**Descrição das Características**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| # | Característica | Descrição |
| 1 | Recebimento de peças (Manutenção) | Recebimento de peças é a parte que o responsável verifica a nota fiscal e lança no sistema de O.S de acordo com as suas especiações |
| 2 | Pedidos de peças (Vendas Balcão) | Após a área técnica solicitar o pedido de compra de peças, o responsável faz o pedido junto ao fornecedor e atualiza o sistema |
| 3 | Controle de tempo da Ordem de Serviço | Controlará o tempo que a O.S foi aberta até a sua finalização, indicando o tempo de cada etapa e os prazos e sinalizando os atrasos. |
| 4 | Agenda Técnico | Terá todos os compromissos agendados para visita técnica de acordo com a demanda de cada técnico |
| 5 | Integração dos setores por meio da ordem de serviço | Todas os setores serão integrados através do sistema de O.S para que a comunicação seja transparente, organizada e o fluxo de trabalho seja bem claro de acordo com os responsáveis |
| 6 | Serviço hospedado e funcionando totalmente em cloud | Todo o sistema será hospedado na nuvem para que possa ter mais agilidade nos processos e tanto os usuários internos como externo possam utilizar de forma rápida e em tempo real. |
| 7 | Integração com Sistema PagSeguro | Será integrado com o sistema de pagamento do PagSeguro para ter mais comodidade para o cliente e uma forma a mais de recebimento para a empresa. |
| 8 | Relatório Financeiro | O relatório financeiro, dará à empresa um diagnóstico da sua situação econômica e financeira para possibilitar mudança da situação, caso a empresa esteja em dificuldades. |
| 9 | Localização de Clientes | No sistema será obrigatório o cadastro cliente, assim caso precise podemos localizar ou se comunicar, no cadastro será essencial algumas informações como endereço telefones e e-mail |
| 10 | Acesso Remoto ao Sistema (cliente, Técnico em campo) | O sistema contará com a possibilidade de fazer conexão remoto para que tanto os técnicos e clientes consiga interagir diretamente com o sistema de acordo com as permissões. |
| 11 | Fila de chegada de Ordem de Serviço | O sistema se encarrega de ordenar a O.S de acordo com a chegada, mas sendo possível priorizá-la de acordo com a complexidade dos problemas e aprovações do reparo. |
| 12 | Envio de E-mail para os Cliente com a andamento da Ordem de serviço através do sistema | Toda vez que a O.S receber status novo, o próprio sistema enviará automaticamente um e-mail informando o cliente sobre o as informações do seu produto. |
| 13 | Informação do tempo disponível para vencimento da SLA | Toda O.S terá um nível de reparo pré-estabelecido e o sistema irá determinar o nível de dificuldade e tempo previsto para o reparo e estabelecerá uma data de vencimento, assim o sistema determina o vencimento a partir da data de entrada da O.S facilitando para os funcionários e clientes a identificação do tempo restante. |
| 14 | Resposta Automática por e-mail | Toda vez que o cliente mandar um e-mail para a empresa ele receberá um e-mail automático com mensagens pré-determinadas pela empresa. |
| 15 | Categorização de Complexidade das Ordens de Serviço | A O.S será armazenada de acordo com grau de complexidade para facilitar a identificação do tempo do reparo. |
| 16 | Integração com aplicativo | Todo o sistema será integrado com o aplicativo fornecido para os clientes, facilitando o rastreamento e status do conserto. |
| 17 | Vendas de Produtos não retirados no prazo de 90 dias | Todos produtos que derem entrada no sistema, também terá um anexo com arquivo escaneado, contendo a assinatura do cliente autorizando a venda caso não seja retirado no prazo de 90 dias |
| 18 | Identificação do funcionário que efetuou o atendimento no balcão | No sistema será obrigatório o código do funcionário que atendeu o cliente para que possa ser aberta uma O. S |