

Matriz de Rastreabilidade

(Necessidades x Características)

Necessidades:

NO1: Sistema CRM que viabilizará o gerenciamento do relacionamento com o cliente.

NO2: Loja virtual com características de navegação intuitiva.

NO3: Criação de meios de contato oficiais.

#	Característica	NO1	NO2	NO3
1	Armazenar contato do cliente	x		
2	Chat para comunicação interna	x		
3	Integração com pacote office	x		
4	Presença de indicadores gráficos		x	
5	Presença de indicadores numéricos		x	
6	Financeira	x		
7	Plataforma em nuvem	x	x	
8	Agenda	x		
9	Notificador		x	
10	Histórico	x		
11	Indicador de vendas	x		
12	Integração com e-mail	x		
13	Opcionais customizados		x	
14	Integração corporativa	x		
15	Integração digital	x		
16	Painel customizado		x	
17	Armazenamento de dados	x		
18	Desempenho do vendedor	x		
19	Desempenho de marketing	x		
20	Acessibilidade mobile		x	
21	Acessibilidade web		x	
22	Loja virtual		x	x
23	Acessibilidade para o e-commerce		x	
24	Meios de pagamento	x		
25	Crosselling	x	x	
26	Upselling	x	x	
27	Cálculo de frete	x		
28	Categorização dos produtos		x	
29	Chat bot	x	x	
30	Catalogação dos produtos	x		
31	Barra de buscas	x	x	
32	Palavra-chave	x		
33	Controle de estoque	x		
34	Segurança de dados	x		
35	Checkout transparente	x		

36	Formas de envio	x	x	
37	Nota fiscal	x		
38	Garantia estendida	x		
39	Termômetro de satisfação do cliente	x	x	
40	Integração do e-commerce	x	x	
41	SAC			x
42	Reclame Aqui, Consumidor.Gov			x
43	Mensagens automáticas	x		
44	URA	x		
45	Telefone móvel			x
46	Aplicativos mobile		x	
47	Telefone corporativo			x
48	E-mail corporativo			x
49	Implantação dos sistemas	x		
50	Treinar equipe	x		