**Declaração do Escopo**

(Software Atende)

A TRIUNFO Indústria de Balanças Eletrônicas Ltda. foi fundada em 1999, baseada no sonho de seu idealizador e fundador de oferecer ao mercado produtos com alta qualidade, fácil manutenção e preço justo. Para conseguir agregar tudo isso, lançou mão dos avanços da tecnologia, e assim iniciou a fabricação das balanças comerciais DST-15

Com a aprovação do produto pelo mercado, em pouco tempo tornou-se uma das principais marcas de balanças comerciais, e hoje conta com uma vasta linha de modelos, tendo balanças comerciais e industriais.

A Triunfo tem como meta fazer com que cada pessoa que entra em contato conosco, seja diretamente ou através de nossos produtos, tenha um sentimento de alegria por essa experiência. Para isso, a Triunfo compartilha com seus colaboradores uma cultura que valoriza a criatividade, o bem estar das pessoas e as relações de confiança.

O respeito aos consumidores, colaboradores, revendedores e fornecedores é o que inspira no modo de criar, pesquisar, produzir, negociar, e nas mais diversas relações da empresa. Guiados por esses princípios, trabalham intensamente para superar as expectativas do consumidor, criar um ambiente de trabalho agradável, e manter relações sustentáveis com nossos parceiros comerciais.

Tem o objetivo oferecer produtos de pesagem da mais alta qualidade, a um preço justo, e ter um elevado padrão de atendimento, para atingir assim a satisfação dos clientes num aspecto global.

A empresa fabrica as balanças e vende para a Revenda (Varejistas), a revenda distribui para os clientes finais que geralmente são os proprietários de mercado, padaria, açougue e industrial em geral. A corporação tem um misto de serviços prestados, além de todos os projetos surgirem dentro da empresa, muitas das peças são produzidas por eles, ou seja, praticamente não há terceirização dos serviços.

Como toda fabricante, a Triunfo oferece o serviço de assistências técnicas (autorizada com aproximadamente 120 oficinas credenciadas) espalhadas pelo Brasil, para solucionar eventuais problemas técnicos com seus produtos desde que estejam lacrados.

A atual organização funciona da seguinte forma: um Ticket de assistência é aberto quando uma revenda, uma assistência autorizada ou um cliente final entra em contato relatando um problema com o produto. Caso for um cliente final devemos verificar em qual município ele está para que possamos indicar a autorizada mais próxima

Quando a balança chega na autorizada, a Triunfo entra em contato e pergunta se o problema foi resolvido. Caso necessite de peças devem enviar por correio a peça nova e enviar também a autorização de pac reverso por e-mail. A empresa fica monitorando o envio dos KITs pelo site do correios. Quando o KIT chega em seu destino final entram em contato com o técnico e questiona se o reparo foi efetuado. Após entregar ao cliente o equipamento funcionando, a empresa liga para o cliente final após 2 dias para pedir feedback, tanto da empresa como da autorizada.

Portanto todo o processo é manual e acarreta em fazer verificações por diversas vezes para entender em que etapa está cada cliente, causando diversos problemas como perda do tempo, erros de verificação, podendo até esquecer de um cliente, entre outros.

O projeto pretende atender a seu principal pedido, uma solução que indique em que etapa está cada cliente de forma automática, informando quais são os retornos que devem efetuar dentro do dia, com uma configuração estruturada com variáveis, para que possam inserir a quantidade de dias e retorno de cada etapa.

Mas além dessas soluções pretendemos inserir outras funcionalidades, como histórico de chamados, sistema de alerta, avaliação de prioridades, campo para análise de ocorrências e relatórios com fases de chamados, informações das localidades das assistências e quantos atendimentos elas estão realizando, entre outros de acordo com necessidade.