Declaração do Problema

**O problema** está no processo de acompanhar um ticket em aberto que causa perda de tempo, erros de verificação, podendo até esquecer de um cliente, entre outros. **Afeta** os varejistas, os clientes finais e a empresa **devido** ao procedimento ser realizado de forma manual e não terem controle em qual estado se encontra o ticket em aberto, ocasionando atraso no atendimento e maiores filas de espera.

**Os benefícios** do Software Atende, são:

* Indicar em que etapa está cada cliente de forma automática;
* Informar quais são os retornos que devem efetuar dentro do dia;
* Inserir uma configuração estruturada com variáveis, para que possam inserir a quantidade de dias e retorno de cada etapa;
* Acrescentar um campo no site para que os clientes finais e os varejistas possam realizar abertura de chamados direto com a empresa;
* Inserção de histórico de chamados, sistema de alerta e avaliação de prioridades.
* Interação mobile, campo para análise de ocorrências e relatórios com fases de chamados, histórico de ocorrências, sobre feedback, informações das localidades das assistências e quantos atendimentos elas estão realizando.