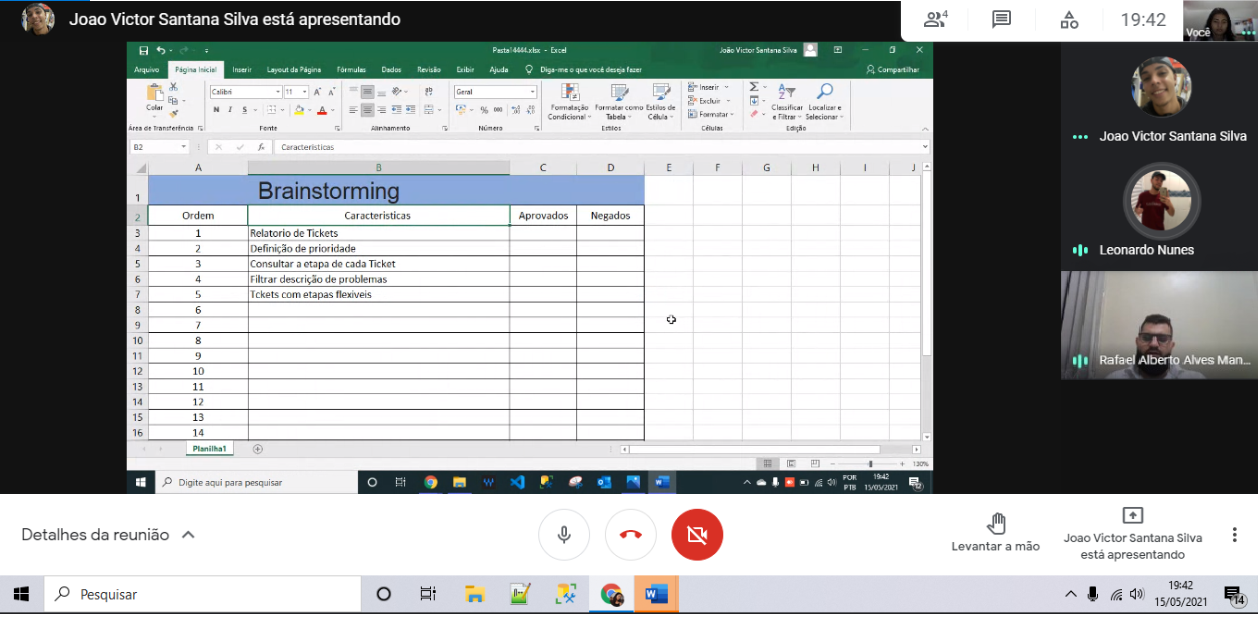
Lista de Características

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nº | **Característica** | **Descrição** |
| 1. | Abrir tickets via site | O cliente poderá realizar a abertura dos tickets via site informando os dados solicitados. |
| 2. | Abrir ticket via telefone | O cliente poderá entrar em contato com a Triunfo via telefone para solicitar a abertura do ticket informando os dados solicitados. |
| 3. | Abrir ticket via e-mail | O cliente poderá entrar em contato com a Triunfo via e-mail para solicitar a abertura do ticket informando os dados solicitados. |
| 4. | Cadastrar o perfil | Quando o cliente realizar a aquisição de um produto, seu cadastro será feito para o colaborador da Triunfo ter acesso ao painel de clientes. |
| 5. | Inserir descrição do problema na visão do cliente | O sistema permitirá ao cliente informar a descrição do problema realizado pelo cliente. |
| 6. | Acessar o perfil | O Cliente irá ter um campo no site para realizar acesso ao painel e posteriormente registrar seus tickets. |
| 7. | Consultar etapas | O cliente irá conseguir ter acesso em que etapa se encontra o status do ticket em aberto via site. |
| 8. | Cancelar a solicitação | O cliente terá a opção no site para cancelar o ticket em aberto caso não haja mais necessidade de dar continuidade. |
| 9. | Notificar o cliente | Cada etapa atualizada, irá notificar o cliente via e-mail. |
| 10. | Localizar Ticket | O colaborador da Triunfo terá acesso a um campo para visualizar todos os Tickets em aberto. |
| 11. | Filtrar Tickets | O colaborador da Triunfo terá a opção de filtrar as prioridades dos Tickets. |
| 12. | Definir prioridade | O sistema irá definir o nível de prioridade de acordo com a informação da garantia e o tempo de abertura do ticket. |
| 13. | Inserir garantia do produto | Com base na informação da garantia do produto informado pelo cliente, o sistema irá identificar automaticamente se a informação é verídica. |
| 14. | Incluir cadastro dos dados pessoais | O sistema terá os campos para serem cadastrados as informações pessoais como: nome, telefone, CPF, RG e endereço. |
| 15. | Incluir cadastro da balança | O sistema permitirá o cadastro das informações da balança como: garantia do produto, modelo da balança e seu número de série. |
| 16. | Retornar saldo em estoque | O sistema irá retornar para o técnico se as peças estiverem em estoque no momento da solicitação. |
| 17. | Informar a revenda | O cliente deverá informar a empresa que adquiriu a balança. |
| 18. | Alterar Tickets | Dentro de um curto período, o sistema permitirá a alteração de dados do Ticket. |
| 19. | Finalizar Tickets | O sistema finaliza o chamado assim que a última etapa do Ticket for concluída. |
| 20. | Inserir documentos | O cliente irá inserir a documentação, por exemplo foto. |
| 21. | Inserir preço da mão de obra | O sistema permitirá incluir o preço da mão de obra da autorizada para efetuar o conserto da balança. |
| 22. | Informar a previsão do retorno | No sistema haverá um campo para inserir a data prevista de retorno. |
| 23. | Inserir resolução do problema | No sistema haverá um campo para inserir a resolução informada pelo assistente técnico autorizado. |
| 24. | Inserir o Nº da NF | O sistema terá um campo para ser inserido o número da Nota Fiscal (NF). |
| 25. | Inserir o valor do frete | O sistema calcula automaticamente o valor do frete para o cliente. |
| 26. | Inserir o tipo de envio | No sistema terão opções do tipo de envio do produto. |
| 27. | Inserir data de finalização | Será preenchida no momento que for finalizado o Tickets. |
| 28. | Exibir usuário | O sistema deverá exibir o usuário que realizou a abertura do Tickets. |
| 29. | Inserir data de abertura | O sistema deverá gerar automaticamente, com base no registro, a data da abertura do Tickets. |
| 30. | Cancelar etapa | O sistema terá a opção de cancelar alguma etapa do Tickets. |
| 31. | Sistema de alerta | O sistema deverá destacar os Tickets com prioridade alta. |
| 32. | Conferir estoque | O sistema permitirá a consulta das peças. |
| 33. | Ajustar estoque | O sistema permitirá a alteração do número de peças. |
| 34. | Inserir peças no estoque | O sistema permitirá a inclusão de novas peças no estoque. |
| 35. | Solicitar peças | Campo para informar a peça para enviar a assistência técnica. |
| 36. | Tarefas diárias | No sistema deverá ser incluído uma aba para informar os retornos que devem ser feitos no dia. |
| 37. | Classificar problema | No sistema haverá um campo para informar o tipo do problema do produto. |
| 38. | Lista de observações | O sistema permitirá que o colaborador insira observações a respeito do andamento do Ticket. |
| 39. | Criar usuário | O sistema deverá ter a opção de criar novos usuários para os colaboradores da empresa terem acesso ao sistema. |
| 40. | Excluir usuário | O sistema permitirá a exclusão do usuário quando for conveniente. |
| 41. | Esqueci minha senha | No sistema haverá a opção de “Esqueci minha senha”, onde o usuário poderá alterar a sua senha. |
| 42. | Relatório de Tickets | O sistema haverá uma aba que informará o total de Tickets de acordo com o tipo em uma determinada data. |
| 43. | Incluir divisão de tarefas | O responsável pelos colaboradores terá uma opção exclusiva à sua disposição para realizar a divisão de tarefas da sua equipe. |
| 44. | Backup dos chamados | O sistema terá uma rotina semanal, mensal ou anual (de acordo com a definição pelo responsável) para fazer o backup dos chamados. |
| 45. | Integração com o INMETRO | O sistema terá um campo para fazer a validação se a balança realmente consta com o selo do INMETRO. |
| 46. | Alterar o site oficial | Inserir nova aba para abertura de tickets pelos clientes. |
| 47. | Painel do cliente | No sistema haverá um campo onde o cliente deve inserir o login e a senha para ter acesso a todas as informações de suas compras, chamados e dados pessoais. |
| 48. | Inserir cadastro de problemas recorrentes | No sistema haverá um campo que será preenchido com problemas recorrentes para facilitar a definição feita pelo cliente. |
| 49. | Atualizar a página | O sistema atualizará a página a cada 10 segundos com novos chamados sendo abertos. |
| 50. | Incluir aba exclusiva para autorizada | O sistema terá uma aba de acesso exclusivo aos técnicos da autorizada para relatar os chamados em aberto e dividir por situação do problema. |

**FOTO DO WORKSHOP EM ANDAMENTO**

****