**Matriz de Rastreabilidade**

(Necessidades x Características)

Necessidades:

* N01: Automatizar os processos em relação à abertura de tickets;
* N02: Indicar qual etapa do processo que o cliente está;
* N03: Informar quais são os retornos que devem ocorrer dentro do dia;
* N04: Inserir variáveis no programa;

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nº | **Característica** | **N01** | **N02** | **N03** | **N04** |
| 1. | Abrir tickets via site | X |  |  |  |
| 2. | Abrir ticket via telefone | X |  |  |  |
| 3. | Abrir ticket via e-mail | X |  |  |  |
| 4. | Cadastrar o perfil | X |  |  |  |
| 5. | Inserir descrição do problema na visão do cliente |  | X | X |  |
| 6. | Acessar o perfil |  | X |  |  |
| 7. | Consultar etapas |  | X |  |  |
| 8. | Cancelar a solicitação | X | X |  |  |
| 9. | Notificar o cliente |  |  | X | X |
| 10. | Localizar Tickets | X | X |  |  |
| 11. | Filtrar Tickets | X |  |  |  |
| 12. | Definir prioridade | X |  | X |  |
| 13. | Inserir garantia do produto | X |  |  | X |
| 14. | Incluir cadastro dos dados pessoais | X |  |  |  |
| 15. | Incluir cadastro da balança | X |  |  |  |
| 16. | Incluir descrição do problema | X |  |  |  |
| 17. | Informar a revenda | X | X |  |  |
| 18. | Alterar Tickets | X | X |  |  |
| 19. | Finalizar Tickets | X |  | X |  |
| 20. | Inserir documentos | X |  |  |  |
| 21. | Inserir preço da mão de obra |  |  |  | X |
| 22. | Informar a previsão do retorno |  |  | X | X |
| 23. | Inserir resolução do problema | X |  |  | X |
| 24. | Inserir o Nº da NF |  |  |  | X |
| 25. | Inserir o valor do frete |  |  |  | X |
| 26. | Inserir o tipo de envio |  |  |  | X |
| 27. | Inserir data de finalização |  | X |  |  |
| 28. | Exibir usuário | X |  |  |  |
| 29. | Inserir data de abertura | X |  |  |  |
| 30. | Cancelar etapa |  | X |  | X |
| 31. | Sistema de alerta |  |  | X |  |
| 32. | Conferir estoque | X |  |  | X |
| 33. | Ajustar estoque |  |  |  | X |
| 34. | Inserir peças no estoque |  |  |  | X |
| 35. | Solicitar peças |  |  |  | X |
| 36. | Tarefas diárias |  |  | X |  |
| 37. | Classificar o problema | X | X |  |  |
| 38. | Lista de observações | X |  |  | X |
| 39. | Criar usuário | X |  |  |  |
| 40. | Excluir usuário | X |  |  |  |
| 41. | Esqueci minha senha | X |  |  |  |
| 42. | Relatório de Tickets |  | X |  |  |
| 43. | Incluir divisão de tarefas | X |  |  | X |
| 44. | Backup dos Tickets |  |  |  | X |
| 45. | Integração com o INMETRO |  |  |  | X |
| 46. | Alterar o site oficial | X |  |  |  |
| 47. | Painel do cliente |  |  |  |  |
| 48. | Inserir cadastro de problemas recorrentes | X |  |  | X |
| 49. | Atualizar a página |  |  |  | X |
| 50. | Incluir aba exclusiva para autorizada | X |  |  |  |