



FACULDADE INTEGRADO DE CAMPO MOURÃO
CURSO DE TECNOLOGIA EM ANÁLISE E
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

EGLISON HENRIQUE DA SILVA DE SOUZA
BRUNO MICHALSKI DOS SANTOS
GEAN LUCAS RAZERA
MARLLON JOSÉ FRIZZO

MELHORIA DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

CAMPO MOURÃO
2018

Sumário

1Objetivos deste documento.....	3
2Situação atual e justificativa do projeto.....	3
3Objetivos SMART e critérios de sucesso do projeto.....	3
4Estrutura Analítica do Projeto – Fases e principais entregas.....	3
5Principais requisitos das principais entregas/produtos.....	4
6Marcos.....	4
7Partes interessadas do projeto.....	4
8Restrições.....	5
9Premissas.....	5
10Riscos.....	5
11Orçamento do Projeto.....	5
12Dicionário de EAP.....	5
13Estudo de Viabilidade.....	7
13.1Etapas/Fatores Críticos.....	7
13.2Responsáveis.....	7
13.3Indicadores e Metas.....	8
13.4Resultados.....	8
14Gerenciamento de Qualidade.....	8
15Gerenciamento de Tempo.....	8
16Gerenciamento de RH.....	9
17Gerenciamento de Custos.....	9

1 Objetivos deste documento

Autorizar o início do projeto, atribuir principais responsáveis e documentar requisitos iniciais, principais entregas, premissas e restrições.

2 Situação atual e justificativa do projeto

Identificação dos requisitos funcionais e elaboração do da Estrutura Analítica do Projeto (EAP).

3 Objetivos SMART e critérios de sucesso do projeto

O sucesso do projeto se dará com a aplicação suprimindo as necessidades da Instituição no quesito relacionado ao relacionamento final com o cliente ou partes envolvidas. O cumprimento do cronograma é de suma importância.

4 Estrutura Analítica do Projeto – Fases e principais entregas

- 1. Fase 1
 - 1.1 Encontro com os empresários para entender a real necessidade da empresa
- 2. Fase 2
 - 2.1 Pesquisa das tecnologias envolvidas
 - 2.2 discussão das ideias
- 3. Fase 3
 - 3.1 Definição do escopo
 - 3.2 Desenvolvimento da proposta parcial
- 4. Fase 4
 - 4.1 Teste e correções
 - 4.2 Desenvolvimento da proposta final

5 Principais requisitos das principais entregas/produtos

RF01 – Identificar o cliente.

RF02 – Cadastrar novos clientes.

RF03 – Cadastrar assunto da ultima ligação.

RF04 – Buscar informações do cliente.

RF05 – Sistema integra com o telefone.

RF06 – Sistema busca informações no banco de dados.

6 Marcos

Fase ou Grupo de Processos	Marcos	Previsão
Iniciação	Projeto Aprovado	
	Entender o ramo de negocio do empresario e o problema real	
	Pesquisa das tecnologias envolvidas	
Planejamento	Discussão de ideias com a equipe	
	Definição de escopo	
Encerramento	Testes finais	
	Apresentação do projeto	

7 Partes interessadas do projeto

Empresa	Participante	Função
Integrado Administrativo	Harrisson	Gerente de Marketing
Faculdade Integrado	Eglison	Analista
Faculdade Integrado	Bruno	Desenvolvedor
Faculdade Integrado	Gean	Desenvolvedor

Faculdade Integrado	Marllon	Líder da Equipe
---------------------	---------	-----------------

8 Restrições

- Pouco conhecimento sobre a plataforma.
- Pouco tempo de planejamento e desenvolvimento.
- Sem recursos financeiros.

9 Premissas

- Pouco contato com o cliente.
- Falta de documentação da plataforma.

10 Riscos

- Não conseguir entregar no prazo.
- Não conseguir suprir as necessidades da empresa.
- Não conseguir agradar o cliente.

11 Orçamento do Projeto

- Sem investimento

12 Dicionário de EAP

- Preparação
 - Entender o Problema
 - Ir ao ambiente em que o sistema irá rodar e obter informações relevantes com o stakeholder.
 - Levantamento de Requisitos
 - Junto ao stakeholder, levantar informações sobre o funcionamento do negócio e assimilar ao desenvolvimento do sistema.

- Modelagem de Dados
 - De posse das informações, modelar os dados e criar os diagramas.
Para a documentação do sistema e para a arquitetura do sistema.
- Escolha da Tecnologia
 - Analisar os requisitos e os diagramas e com base escolher qual é a tecnologia adequada para o projeto.
- Execução/Desenvolvimento
 - Prototipagem
 - Esboçar o design e layout da aplicação.
 - Desenvolvimento
 - Escrever o código do programa.
 - Testes
 - Expor o sistema a diversas situações e observar seu comportamento.
 - Validação dos Requisitos
 - Com o sistema em funcionamento, validar com os requisitos previamente definidos.
- Implantação
 - Implantação
 - Instalar o sistema no ambiente de produção.
 - Testes
 - Observar o comportamento do sistema, na intenção de encontrar falhas.
 - Validação com o Cliente
 - Verificar com o cliente se o sistema esta atendendo as suas necessidades.
 - Gerar Relatórios de Satisfação
 - Junto ao cliente, gerar relatórios quanto a sua satisfação com o sistema.
- Manutenção

- Depois do sistema estar em ambiente de produção, dar o devido suporte para eventuais problemas que possam ocorrer.

13 Estudo de Viabilidade

A primeira etapa para o projeto é o estudo de melhoria de relacionamento entre o cliente e a empresa. O objetivo é fazer com que a empresa tenha todo o histórico do cliente que ligou para a mesma. Assim que o Call Center receber a ligação o atendente já ficará sabendo por meio de um sistema de informação todos os dados do cliente. Para esse projeto será realizado estudo sobre integração do CRM com o telefone. Com isso será melhorado o atendimento ao cliente, onde todos que forem atender terá todo o histórico de atendimento do cliente.

Os principais objetivos deste trabalho são:

- Melhorar o atendimento;
- Atendimento rápido;
- Identificação das chamadas;

O estudo de viabilidade é essencial para o sucesso da incubadora pois:

- estimula o consenso e motiva os líderes da sociedade local envolvidos no processo de planejamento;
- encontra alternativas para superação dos obstáculos;
- identifica os pontos importantes do plano de negócios.

13.1 Etapas/Fatores Críticos

- Projeto Aprovado
- Entender o ramo de negocio do empresario e o problema real
- Pesquisa das tecnologias envolvidas
- Discussão de ideias com a equipe
- Definição de escopo
- Testes finais

13.2 Responsáveis

- Gerente de Marketing e desenvolvedores do projeto

13.3 Indicadores e Metas

- Tempo e custo para desenvolvimento do projeto
- Melhor atendimento ao cliente.

13.4 Resultados

Organização do projeto

14 Gerenciamento de Qualidade

15 Gerenciamento de Tempo

- Descrição das atividades

- 1 Preparação
- 1.1 Entender o problema – **Sala de reuniões – 2 dias**
- 1.2 Levantamento de requisitos – **Disponibilidade do stakeholder – 1 semana**
- 1.3 Modelagem de dados – **Ferramentas de modelagens de dados – 1 semana**
- 1.4 Escolha da tecnologia – **Sala de reuniões – 1 dia**
-
- 2 Execução/Desenvolvimento
- 2.1 Prototipagem – **Ferramentas de prototipagem – 1 semana**
- 2.2 Desenvolvimento – **IDEs – 3 meses**

- 2.3 Testes – **Ferramentas de automação de testes, sala de testes – 1 semana**
- 2.4 Validação de requisitos – **Sala de reuniões – 4 dias**
-
- 3 Implantação
- 3.1 Implantação – **Empresa – 2 dias**
- 3.2 Testes em produção – **Local de implantação – 1 mês**
- 3.3 Validação com o cliente – **Local de implantação – 1 dia**
- 3.4 Gerar relatórios de satisfação – **Escritório – 1 dia**
- 4 Manutenção
- 4.1 Manutenção – **Empresa – 1 ano**

16 Gerenciamento de RH

17 Gerenciamento de Custos

- 1. Estimar custos
- 2. Determinar orçamento
- 1.1 Plano de conexão com a internet
- 1.2 Plano de VPS
- 1.3 Plano de telefonia
- 1.4 Licenças de software
- 1.5 Manutenção máquinas
- 1.6 Pagamento de pessoal
- 2.1 R\$ 150
- 2.2 R\$ 200

- 2.3 R\$ 200
- 2.4 R\$ 2000