 **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](#__RefHeading___Toc1714_1733176498)

[2Situação atual e justificativa do projeto 3](#__RefHeading___Toc1716_1733176498)

[3Objetivos SMART e critérios de sucesso do projeto 3](#__RefHeading___Toc1718_1733176498)

[4Estrutura Analítica do Projeto – Fases e principais entregas 3](#__RefHeading___Toc1720_1733176498)

[5Principais requisitos das principais entregas/produtos 4](#__RefHeading___Toc1722_1733176498)

[6Marcos 4](#__RefHeading___Toc1724_1733176498)

[7Partes interessadas do projeto 4](#__RefHeading___Toc1726_1733176498)

[8Restrições 5](#__RefHeading___Toc1728_1733176498)

[9Premissas 5](#__RefHeading___Toc1730_1733176498)

[10Riscos 5](#__RefHeading___Toc1732_1733176498)

[11Orçamento do Projeto 5](#__RefHeading___Toc1734_1733176498)

[12Dicionário de EAP 5](#__RefHeading___Toc1736_1733176498)

[13Estudo de Viabilidade 7](#__RefHeading___Toc1738_1733176498)

[13.1Etapas/Fatores Críticos 7](#__RefHeading___Toc1740_1733176498)

[13.2Responsáveis 7](#__RefHeading___Toc1742_1733176498)

[13.3Indicadores e Metas 8](#__RefHeading___Toc1744_1733176498)

[13.4Resultados 8](#__RefHeading___Toc1746_1733176498)

[14Gerenciamento de Qualidade 8](#__RefHeading___Toc1748_1733176498)

[15Gerenciamento de Tempo 8](#__RefHeading___Toc1750_1733176498)

[16Gerenciamento de RH 9](#__RefHeading___Toc1752_1733176498)

[17Gerenciamento de Custos 9](#__RefHeading___Toc1754_1733176498)

# Objetivos deste documento

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

# Situação atual e justificativa do projeto

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

# Objetivos SMART e critérios de sucesso do projeto

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

# 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

# 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.

# 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 |  |

# 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 |

# Restrições

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

# Premissas

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

# Riscos

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

# Orçamento do Projeto

* Sem investimento

# Dicionário de EAP

* Preparação
  + Entender o Problema
    - Ir ao ambiente em que o sistema irá rodar e obter informações relevantes com o stackeholder.
  + 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.

# 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.

## 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

## Responsáveis

* Gerente de Marketing e desenvolvedores do projeto

## Indicadores e Metas

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

## Resultados

Organização do projeto

# Gerenciamento de Qualidade

# 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 reniões – 1 dia**
* 2 Execução/Desenvolvimento
* 2.1 Prototipagem – **Ferramentas de prototipagem – 1 semana**
* 2.2 Desenvolvimento – **IDEs – 3 mêses**
* 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**

# **Gerenciamento de RH**

# 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