
ByteMinds

Implantação ERP/ CRM
Mapeamento para o Modelo de Caso de Uso

Versão <1.1>

Implantação ERP/ CRM	Versão: 1.1
Mapeamento para o modelo de Casos de Uso	Data: 07/11/2024
01000	

Revisão Histórica do Documento

Data	Versão	Descrição	Autor
03/11/2024	1.0	Empresa de Telecomunicações com necessidade de Gerenciamento de Serviços de TI	ByteMinds
07/11/2024	1.1	Empresa de Telecomunicações com necessidade de Gerenciamento de Serviços de TI	ByteMinds

Implantação ERP/ CRM	Versão: 1.1
Mapeamento para o modelo de Casos de Uso	Data: 07/11/2024
01000	

Índice

1. OBJETIVOS	4
2. HISTÓRIAS DE USUÁRIOS QUE SERÃO IMPLEMENTADAS	4
3. MAPEAMENTO PARA O MODELO DE CASO DE USO	4

Implantação ERP/ CRM	Versão: 1.1
Mapeamento para o modelo de Casos de Uso	Data: 07/11/2024
01000	

Mapeamento para o modelo de casos de uso

1. Objetivos

Este documento tem como finalidade registrar o mapeamento das histórias de usuário dentro do modelo de casos de uso, visando a implementação eficaz do sistema ERP/CRM na ByteMinds.

2. Histórias de Usuários que serão implementadas

Desenvolver	Não Desenvolver
<p>Como uma gerente de suporte técnico quando estou gerenciando as reclamações dos clientes e monitorando o cumprimento dos SLAs eu (persona) preciso controlar o progresso de cada solicitação de suporte, e ser notificada com alertas automáticos quando um SLA estiver próximo de ser violado. Porque o cumprimento dos SLAs é essencial para manter a satisfação do cliente e a eficiência da equipe técnica.</p>	<p>Como um responsável pela equipe de treinamento e desenvolvimento quando preciso capacitar novos funcionários para o uso do sistema de gerenciamento de reclamações eu (persona) desejo centralizar todos os materiais de treinamento e observar o progresso dos novos funcionários para garantir que todos estejam aptos a utilizar o sistema de forma eficiente, sem comprometer a qualidade do atendimento. Porque a eficiência no uso desses recursos impacta diretamente a qualidade do atendimento ao cliente e a resolução de problemas.</p> <p>Justificativa: A implantação do ERP / CRM visa a melhora no atendimento das solicitações e reclamações dos clientes na empresa de telecomunicações o foco no treinamento se distancia do escopo previsto no projeto.</p>
<p>Como uma gerente de suporte técnico quando estou planejando os recursos e o cronograma de atendimento para lidar com picos de demandas eu (persona) preciso identificar antecipadamente as tendências no volume de reclamações e prever a necessidade de alocação adicional de recursos para otimizar a capacidade da equipe e evitar sobrecarga durante períodos críticos. Porque garantir que minha equipe esteja bem preparada e distribuída é fundamental para manter o desempenho e a satisfação dos clientes.</p>	<p>Como um responsável pelo treinamento de novos funcionários quando estou implementando novos programas de capacitação eu (persona) preciso controlar o progresso e a eficácia dos treinamentos em tempo real para garantir que os colaboradores estejam aptos a desempenhar suas funções com rapidez e qualidade. Porque treinamentos eficazes reduzem erros operacionais e melhoram o atendimento ao cliente.</p> <p>Justificativa: A implantação do ERP / CRM visa a melhora no atendimento das solicitações e reclamações dos clientes na empresa de telecomunicações o foco no treinamento se distancia do escopo previsto no projeto.</p>
<p>Como um atendente de suporte ao cliente quando registro uma reclamação de um cliente e preciso fornecer atualizações eu (persona) gostaria de categorizar e monitorar o status da reclamação, e enviar atualizações rápidas ao cliente para garantir que os clientes recebam respostas rápidas e precisas sobre o andamento de suas solicitações. Porque manter os clientes informados aumenta sua satisfação e facilita a resolução dos problemas.</p>	

Implantação ERP/ CRM	Versão: 1.1
Mapeamento para o modelo de Casos de Uso	Data: 07/11/2024
01000	

Como um atendente de suporte ao cliente quando estou ajudando um cliente com uma reclamação complexa que pode exigir a colaboração de vários departamentos eu (persona) quero quero facilitar a delegação e o acompanhamento das tarefas entre diferentes equipes, recebendo notificações sobre atualizações de status para garantir que o problema seja resolvido de maneira eficiente, sem a necessidade de o cliente repetir informações. Porque um processo colaborativo otimizado permite fornecer uma experiência de suporte mais fluida e satisfatória para o cliente.

Como um gerente de operações de TI quando preciso monitorar a performance dos sistemas de atendimento e garantir que tudo esteja funcionando corretamente eu (persona) necessito de relatórios detalhados em tempo real sobre o desempenho e o cumprimento dos SLAs para identificar rapidamente qualquer falha e otimizar os processos de TI. Porque a eficiência do suporte técnico depende do desempenho dos sistemas, e melhorias contínuas garantem a satisfação do cliente.

Como um gerente de operações de TI quando estou implementando atualizações ou mudanças críticas nos sistemas de TI eu (persona) gostaria de simular o impacto das atualizações antes de aplicá-las, com insights sobre possíveis riscos e planos de contingência sugeridos para minimizar o risco de interrupções e garantir que as operações continuem sem problemas. Porque antecipar e mitigar problemas antes que eles afetem o suporte ao cliente é vital para a estabilidade e confiança nos sistemas.

Como um analista de dados de suporte quando preciso interpretar grandes volumes de dados sobre o atendimento ao cliente eu (persona) gostaria de ter acesso à visualizações intuitivas que mostrem de forma clara o status das reclamações e gargalos no atendimento para facilitar a tomada de decisões rápidas e corretivas. Porque informações claras e acessíveis ajudam a equipe a melhorar sua eficiência e reduzir o tempo de resposta.

Como um analista de dados de suporte quando estou analisando padrões de reclamações recorrentes ou tendências de atendimento eu (persona) quero aplicar análises preditivas automaticamente e receber sugestões de áreas de melhoria com base em dados históricos para antecipar problemas antes que se tornem críticos e propor soluções proativas. Porque agir preventivamente com base em insights preditivos pode aumentar a eficiência do suporte e a satisfação dos clientes.

Como um usuário de plataforma de suporte técnico quando preciso gerenciar um grande volume de chamados diários eu (persona) preciso controlar e resolver reclamações dentro dos SLAs estabelecidos para melhorar a eficiência da equipe técnica e garantir a satisfação dos clientes. Porque o cumprimento dos SLAs e a resolução rápida de problemas são fundamentais para o sucesso do suporte técnico.

Como um responsável pelo treinamento de novos funcionários quando preciso introduzir uma nova atualização nas ferramentas de trabalho eu (persona) gostaria de criar módulos de treinamento interativos e registrar automaticamente a participação de colaboradores para assegurar que a equipe esteja sempre atualizada de maneira eficiente. Porque uma equipe bem treinada reduz erros e melhora o desempenho geral.

Justificativa: A implantação do ERP / CRM visa a melhora no atendimento das solicitações e reclamações dos clientes na empresa de telecomunicações o foco no treinamento se distancia do escopo previsto no projeto.

Como um diretora financeira quando estou analisando os custos operacionais da empresa eu (persona) preciso relatórios financeiros detalhados que mostrem o impacto da gestão de reclamações no lucro da empresa para otimizar os custos operacionais e identificar áreas para redução de despesas. Porque aumentar a lucratividade da empresa sem comprometer a qualidade do atendimento ao cliente é essencial.

Justificativa: A implantação do ERP / CRM visa a melhora no atendimento das solicitações e reclamações dos clientes na empresa de telecomunicações o foco em relatório financeiro se distancia do escopo previsto no projeto.

Como um diretora financeira quando estou planejando o orçamento anual e avaliando investimentos em melhorias tecnológicas eu (persona) gostaria de fornecer projeções financeiras baseadas em diferentes cenários de investimento, como automação de processos ou novos treinamentos para entender o retorno potencial sobre o investimento e justificar as alocações de recursos. Porque decisões financeiras bem informadas garantem que a empresa cresça de forma sustentável, equilibrando custos e qualidade do serviço.

Justificativa: A implantação do ERP / CRM visa a melhora no atendimento das solicitações e reclamações dos clientes na empresa de telecomunicações o foco em projeções financeiras se distancia do escopo previsto no projeto.

Implantação ERP/ CRM	Versão: 1.1
Mapeamento para o modelo de Casos de Uso	Data: 07/11/2024
01000	

<p>Como um usuário de plataforma de suporte técnico quando estou lidando com chamados que exigem uma solução técnica detalhada e complexa eu (persona) gostaria acessar rapidamente um histórico de soluções semelhantes, com documentação técnica e sugestões de abordagem para agilizar o processo de diagnóstico e aplicar soluções eficazes sem perder tempo pesquisando. Porque ter acesso a informações relevantes imediatamente ajuda a resolver problemas com mais precisão e mantém os clientes satisfeitos.</p>	
<p>Como um cliente empresarial quando estou enfrentando falhas nos sistemas de TI que afetam meu e-commerce eu (persona) gostaria de poder contar com suporte disponível a qualquer hora, sem interrupções, para identificar e resolver rapidamente problemas ou falhas relacionadas a sistemas ou equipamentos para minimizar o impacto nas minhas operações comerciais e garantir a continuidade do negócio. Porque a eficiência dos sistemas de TI é crucial para o sucesso do meu e-commerce e a satisfação dos meus clientes.</p>	
<p>Como um cliente da empresa quando estou sem internet e preciso de uma solução rápida eu (persona) gostaria de registrar minha reclamação de forma simples e monitorar o status em tempo real para saber quando o problema será resolvido e poder voltar a utilizar a internet. Porque a internet é essencial para o meu trabalho e lazer, e ficar sem ela por longos períodos é inaceitável.</p>	
<p>Como um cliente da empresa quando enfrento uma suspensão de serviços devido a atraso de pagamento eu (persona) gostaria de poder negociar facilmente um novo prazo ou parcelamento da dívida para garantir o restabelecimento rápido do serviço, sem complicações excessivas. Porque acesso à internet é fundamental para minha rotina diária e entretenimento.</p>	
<p>Como um cliente da empresa quando preciso de ajuda para usar o controle remoto da TV ou entender minha fatura eu (persona) quero um suporte técnico dedicado e paciente que me ofereça explicações simples e com exemplos claros para poder usar os serviços sem me sentir confusa ou dependente. Porque manter minha comunicação e entretenimento é vital para minha qualidade de vida.</p>	

Implantação ERP/ CRM	Versão: 1.1
Mapeamento para o modelo de Casos de Uso	Data: 07/11/2024
01000	

3. Mapeamento para o Modelo de Caso de Uso

História do Usuário	Ator	Caso de Uso
<p>Como: gerente de suporte técnico</p> <p>Quando: estou gerenciando as reclamações dos clientes e monitorando o cumprimento dos SLAs</p> <p>Eu: preciso controlar o progresso de cada solicitação de suporte, e ser notificada com alertas automáticos quando um SLA estiver próximo de ser violado</p> <p>Para: garantir que minha equipe responda às reclamações dentro dos prazos estabelecidos.</p> <p>Porque: o cumprimento dos SLAs é essencial para garantir a satisfação do cliente e a eficiência da equipe técnica.</p>	Gerente de suporte técnico	<p>Emitir alertas automáticos para SLAs próximos de violação.</p> <p>Monitorar progresso das solicitações.</p> <p>Validar cumprimento de SLAs.</p>
<p>Como: gerente de suporte técnico da empresa</p> <p>Quando: estou planejando os recursos e o cronograma de atendimento para lidar com picos de demandas</p> <p>Eu: preciso identificar antecipadamente as tendências no volume de reclamações e prever a necessidade de alocação adicional de recursos</p> <p>Para: otimizar a capacidade da equipe e evitar sobrecarga durante períodos críticos.</p> <p>Porque: garantir que minha equipe esteja bem preparada e distribuída é fundamental para assegurar o desempenho e a satisfação dos clientes.</p>	Gerente de suporte técnico	<p>Fornecer previsões de demandas.</p> <p>Sugerir alocação de recursos.</p>
<p>Como: um atendente de suporte ao cliente</p> <p>Quando: registro uma reclamação de um cliente e preciso fornecer atualizações</p> <p>Eu: gostaria de categorizar e monitorar o status da reclamação, e enviar atualizações rápidas ao</p>	Atendente de suporte ao cliente	<p>Registrar reclamações rapidamente.</p> <p>Enviar atualizações automáticas ao cliente.</p>

Implantação ERP/ CRM	Versão: 1.1
Mapeamento para o modelo de Casos de Uso	Data: 07/11/2024
01000	

<p>cliente</p> <p>Para: garantir que os clientes recebam respostas rápidas e precisas sobre o andamento de suas solicitações.</p> <p>Porque: garantir os clientes informados aumenta sua satisfação e facilita a resolução dos problemas.</p>		
<p>Como: um atendente de suporte ao cliente</p> <p>Quando: estou ajudando um cliente com uma reclamação complexa que pode exigir a colaboração de vários departamentos</p> <p>Eu: quero facilitar a delegação e o acompanhamento das tarefas entre diferentes equipes, recebendo notificações sobre atualizações de status</p> <p>Para: garantir que o problema seja resolvido de maneira eficiente, sem que o cliente precise repetir informações</p> <p>Porque: um processo colaborativo colaborativo permite fornecer uma experiência de suporte mais fluida e satisfatória para o cliente</p>	Atendente de suporte ao cliente	<p>Distribuir tarefas entre equipes automaticamente</p> <p>Notificar alterações no status.</p>
<p>Como: um gerente de operações de TI</p> <p>Quando: preciso monitorar a performance das operações de atendimento e garantir que tudo esteja funcionando corretamente</p> <p>Eu: necessito de relatórios detalhados em tempo real sobre o desempenho e o cumprimento dos SLAs</p> <p>Para: identificar rapidamente qualquer falha e otimizar os processos de TI.</p> <p>Porque: a eficiência do suporte técnico depende do desempenho das operações, e melhorias contínuas garantem a satisfação do cliente.</p>	Gerente de operações de TI	<p>Gerar relatórios dinâmicos sobre SLAs.</p> <p>Detectar e corrigir falhas automaticamente.</p>
<p>Como: um gerente de operações de TI</p> <p>Quando: estou implementando atualizações ou mudanças críticas nos sistemas</p> <p>Eu: gostaria de simular o impacto das atualizações antes de aplicá-las,</p>	Gerente de operações de TI	<p>Executar simulações de impacto.</p> <p>Gerar planos de contingência.</p>

Implantação ERP/ CRM	Versão: 1.1
Mapeamento para o modelo de Casos de Uso	Data: 07/11/2024
01000	

com insights sobre possíveis riscos e planos de contingência sugeridos Para: minimizar o risco de interrupções e garantir a continuidade das operações Porque: antecipar e mitigar problemas antes que eles afetem o suporte ao cliente é vital para a estabilidade e confiança nas operações.		
Como: um analista de dados de suporte Quando: preciso interpretar grandes volumes de dados sobre o atendimento ao cliente Eu: gostaria de ter acesso à visualizações intuitivas que mostrem de forma clara o status das reclamações e gargalos no atendimento Para: facilitar a tomada de decisões rápidas e corretivas. Porque: informações claras e acessíveis ajudam a equipe a melhorar sua eficiência e reduzir o tempo de resposta.	Analista de dados de suporte	<p>Detectar pontos críticos automaticamente.</p> <p>Gerar visualizações para priorização de ações.</p>
Como: um analista de dados de suporte Quando: estou analisando padrões de reclamações recorrentes ou tendências de atendimento Eu: quero aplicar análises preditivas automaticamente e receber sugestões de áreas de melhoria com base em dados históricos Para: antecipar problemas antes que se tornem críticos e propor soluções proativas Porque: agir preventivamente com base em insights preditivos pode aumentar a eficiência do suporte e a satisfação dos clientes	Analista de dados de suporte	<p>Executar análises preditivas.</p> <p>Gerar sugestões para evitar problemas.</p>
Como: um usuário de plataforma de suporte técnico Quando: preciso administrar um grande volume de chamados diários Eu: preciso controlar e resolver reclamações dentro dos SLAs estabelecidos Para: melhorar a eficiência da equipe técnica e garantir a	Usuário de plataforma de suporte técnico	<p>Classificar chamados automaticamente.</p> <p>Gerar soluções otimizadas.</p>

Implantação ERP/ CRM	Versão: 1.1
Mapeamento para o modelo de Casos de Uso	Data: 07/11/2024
01000	

<p>satisfação dos clientes.</p> <p>Porque: o cumprimento dos SLAs e a resolução rápida de problemas são fundamentais para o sucesso do suporte técnico.</p>		
<p>Como: um usuário de plataforma de suporte técnico</p> <p>Quando: estou lidando com chamados que exigem uma solução técnica detalhada e complexa</p> <p>Eu: gostaria acessar rapidamente um histórico de soluções semelhantes, com documentação técnica e sugestões de abordagem</p> <p>Para: agilizar o processo de diagnóstico e aplicar soluções eficazes sem perder tempo buscando informações</p> <p>Porque: ter acesso imediato a informações relevantes ajuda a resolver problemas com mais precisão e mantém os clientes satisfeitos</p>	<p>Usuário de plataforma de suporte técnico</p>	<p>Recomendar soluções técnicas semelhantes.</p> <p>Disponibilizar documentação técnica detalhada.</p>
<p>Como: um cliente empresarial</p> <p>Quando: estou enfrentando falhas nos sistemas de TI que afetam meu e-commerce</p> <p>Eu: gostaria de poder contar com suporte disponível a qualquer hora, sem interrupções, para identificar e resolver rapidamente problemas ou falhas relacionadas a sistemas ou equipamentos</p> <p>Para: minimizar o impacto nas minhas operações comerciais e garantir a continuidade do negócio.</p> <p>Porque: a eficiência dos sistemas de TI é crucial para o sucesso do meu e-commerce e a satisfação dos meus clientes.</p>	<p>Cliente empresarial</p>	<p>Registrar solicitações a qualquer horário.</p> <p>Iniciar diagnóstico remoto.</p>
<p>Como: um cliente da empresa</p> <p>Quando: estou sem internet e preciso de uma solução rápida</p> <p>Eu: gostaria de registrar minha reclamação de forma simples e monitorar o status em tempo real</p> <p>Para: saber quando o problema será resolvido e poder voltar a utilizar a internet.</p> <p>Porque: a internet é essencial para o meu trabalho e lazer, e ficar sem</p>	<p>Cliente da empresa</p>	<p>Registrar reclamações facilmente.</p> <p>Atualizar status em tempo real.</p>

Implantação ERP/ CRM	Versão: 1.1
Mapeamento para o modelo de Casos de Uso	Data: 07/11/2024
01000	

ela por longos períodos é inaceitável.		
Como: um cliente da empresa Quando: enfrento uma suspensão de serviços devido a atraso de pagamento Eu: gostaria de poder negociar facilmente um novo prazo ou parcelamento da dívida Para: garantir o restabelecimento rápido do serviço, sem complicações excessivas. Porque: acesso à internet é fundamental para minha rotina diária e entretenimento.	Cliente da empresa	Oferecer opções de renegociação e parcelamento.
Como: um cliente da empresa Quando: preciso de ajuda para usar o controle remoto da TV ou entender minha fatura Eu: gostaria de receber explicações simples e com exemplos claros Para: poder usar os serviços sem me sentir confusa ou dependente Porque: assegurar minha comunicação e entretenimento é vital para minha qualidade de vida	Cliente da empresa	Fornecer tutoriais interativos.