

---

**ByteMinds**

---

**Implantação ERP/ CRM**  
**História de Usuários**

**Versão <1.2>**

Implantação ERP / CRM	Versão: 1.2
História do usuário	Data: 07/11/2024
02000000	

## Revisão Histórica do Documento

Data	Versão	Descrição	Autor
20/10/2024	1.0	Empresa de Telecomunicações com necessidade de Gerenciamento de Serviços de TI	ByteMinds
01/11/2024	1.1	Empresa de Telecomunicações com necessidade de Gerenciamento de Serviços de TI	ByteMinds
07/11/2024	1.2	Empresa de Telecomunicações com necessidade de Gerenciamento de Serviços de TI	ByteMinds

Implantação ERP / CRM	Versão: 1.2
História do usuário	Data: 07/11/2024
02000000	

## Índice

<b>1. OBJETIVOS</b>	<b>4</b>
<b>2. REQUISITOS</b>	<b>4</b>
2.1 HISTÓRIAS DE USUÁRIOS	4

Implantação ERP / CRM	Versão: 1.2
História do usuário	Data: 07/11/2024
02000000	

# Histórias de Usuários

## 1. Objetivos

Este documento tem como objetivo definir os requisitos de gerenciamento das solicitações e reclamações com base nas histórias de usuários. Essas histórias foram desenvolvidas a partir das necessidades e expectativas das personas envolvidas no processo, garantindo que o sistema atenda às suas demandas específicas e otimize o fluxo de trabalho.

## 2. Requisitos

### 2.1 Histórias de Usuários

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
para	garantir que minha equipe responda às reclamações dentro dos prazos estabelecidos.
Porque	o cumprimento dos SLAs é essencial para garantir a satisfação do cliente e a eficiência da equipe técnica.

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 assegurar o desempenho e a satisfação dos clientes.

Implantação ERP / CRM	Versão: 1.2
História do usuário	Data: 07/11/2024
02000000	

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	garantir os clientes informados aumenta sua satisfação e facilita a resolução dos problemas.

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 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 que o cliente precise repetir informações
Porque	um processo colaborativo 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 das operações 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 das operações, e melhorias contínuas garantem a satisfação do cliente.

Implantação ERP / CRM	Versão: 1.2
História do usuário	Data: 07/11/2024
02000000	

Como um	gerente de operações de TI
quando	estou implementando atualizações ou mudanças críticas nos sistemas
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 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	responsável pela equipe de treinamento e desenvolvimento
quando	preciso capacitar novos funcionários para o uso das ferramentas 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 as ferramentas de maneira 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.

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

Implantação ERP / CRM	Versão: 1.2
História do usuário	Data: 07/11/2024
02000000	

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

Como uma	diretora financeira
quando	estou analisando os custos operacionais da empresa
eu (persona)	preciso de relatórios financeiros detalhados que apresentem 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.

Como uma	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.

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.

Implantação ERP / CRM	Versão: 1.2
História do usuário	Data: 07/11/2024
02000000	

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 administrar 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	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 buscando informações
Porque	ter acesso imediato a informações relevantes ajuda a resolver problemas com mais precisão e mantém os clientes satisfeitos



Implantação ERP / CRM	Versão: 1.2
História do usuário	Data: 07/11/2024
02000000	

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.

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.

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.

Como um	cliente da empresa
quando	preciso de ajuda para usar o controle remoto da TV ou entender minha fatura
eu (persona)	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

Implantação ERP / CRM	Versão: 1.2
História do usuário	Data: 07/11/2024
02000000	