
ByteMinds

Implantação ERP/ CRM
Projeto de Caso de Uso: Atualizar status em tempo
real e Monitorar o progresso das solicitações

Versão 1.0

Implantação ERP /CRM	Versão: 1.0
Projeto de Caso de Uso: <Nome do Caso de Uso>	Data: 20/11/2024
444455555	

Revisão Histórica do Documento

Data	Versão	Descrição	Autor
20/11/2024	1.0	Empresa de Telecomunicações com necessidade de Gerenciamento de Serviços de TI	ByteMinds

Implantação ERP /CRM	Versão: 1.0
Projeto de Caso de Uso: <Nome do Caso de Uso>	Data: 20/11/2024
444455555	

Índice

1. <NOME DO CASO DE USO>	4
1.1 DESCRIÇÃO SUMÁRIA	4
2. MODELO SD ADAPTADO	4
3. REQUISITOS ESPECIAIS	4

Implantação ERP /CRM	Versão: 1.0
Projeto de Caso de Uso: <Nome do Caso de Uso>	Data: 20/11/2024
444455555	

Projeto de Caso de Uso: Atualizar status em tempo real e Monitorar o progresso das solicitações

1. Atualizar status em tempo real e Monitorar o progresso das solicitações

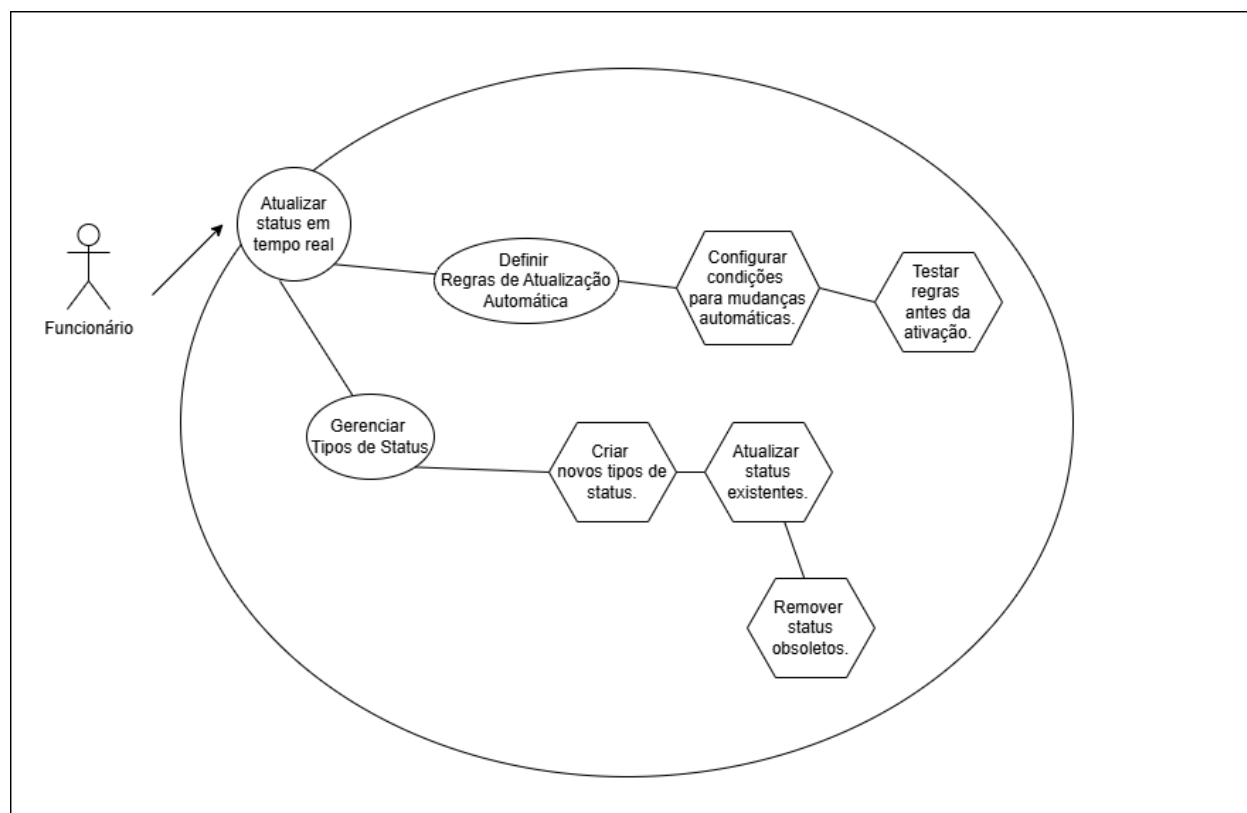
1.1 Atualizar status em tempo real

Este caso de uso permite ao sistema atualizar continuamente o status das solicitações e reclamações. O Cliente e o Atendente de Suporte ao Cliente recebem notificações sobre o progresso. O objetivo é promover transparência e confiança.

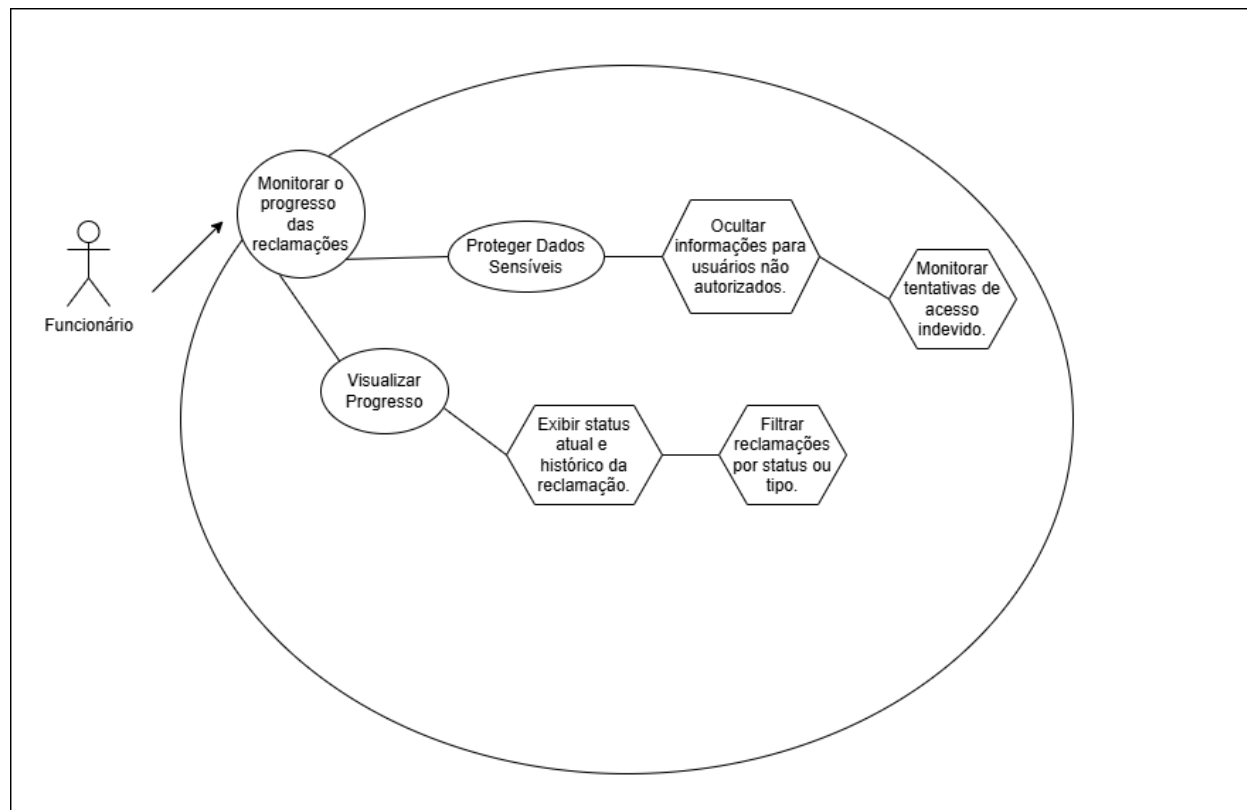
1.2 Monitorar o progresso das solicitações

Este caso de uso permite à empresa acompanhar o andamento das solicitações registradas. O sistema fornece uma visão detalhada das etapas concluídas e das pendências, permitindo ao Gerente de Suporte Técnico verificar o status das demandas em tempo real. O objetivo é manter o fluxo de atendimento organizado e assegurar que as solicitações sejam tratadas no prazo estipulado.

2. Modelo SD Adaptado



Implantação ERP /CRM	Versão: 1.0
Projeto de Caso de Uso: <Nome do Caso de Uso>	Data: 20/11/2024
444455555	



3. Requisitos Especiais

3.1 Requisito especial do caso de uso: **Atualizar status em tempo real:**

Segurança: Somente usuários com permissões adequadas (determinados cargos da empresa) podem configurar os tipos de status e as condições para atualizações automáticas. Usuários comuns devem apenas visualizar os status atualizados.

Privacidade: Informações sensíveis relacionadas ao progresso das solicitações devem ser acessíveis apenas por usuários autorizados.

3.2 Requisito especial do caso de uso: **Monitorar o progresso das reclamações:**

Segurança: Somente usuários com o nível de permissão adequado (determinados cargos da empresa) podem visualizar o progresso de solicitações confidenciais ou de alto risco. Usuários com permissões limitadas devem ver apenas o progresso de solicitações atribuídas a eles.

Privacidade: Proteção de dados sensíveis e exibição de informações de forma restrita.