

Sprint Backlog Completo (Sem prefixo US)

Sprint 1 - Jan (1ª quinzena)

- Abertura de Ticket (Cliente) - 5SP
- Abertura de Ticket (Agente) - 5SP
- Priorização e Categorização de Ticket - 3SP

Sprint 2 - Jan (2ª quinzena)

- Visualização e Rastreamento de Ticket (Cliente) - 8SP
- Visualização e Gestão de Ticket (Agente) - 8SP
- Respostas Automáticas - 3SP

Sprint 3 - Fev (1ª quinzena)

- Atribuição e Reatribuição de Ticket - 5SP
- Comunicação no Ticket - 5SP
- Autenticação Segura de Usuários - 8SP

Sprint 4 - Fev (2ª quinzena)

- Definição e Monitoramento de SLA - 8SP
- Fechamento de Ticket - 3SP
- Controle de Acesso Baseado em Papéis - 5SP

Sprint 5 - Mar (1ª quinzena)

- Criação de Artigos na Base de Conhecimento - 8SP
- Pesquisa na Base de Conhecimento (Cliente) - 5SP

Sprint 6 - Mar (2ª quinzena)

- Portal de Autoatendimento - 8SP
- Feedback sobre Artigos - 3SP

Sprint 7 - Abr (1ª quinzena)

- Escalonamento Automático de Tickets - 8SP
- Regras de Atribuição Automática - 8SP

Sprint 8 - Abr (2ª quinzena)

- Relatórios de Desempenho de Agentes - 8SP
- Relatórios de Volume e Tendências de Tickets - 8SP

Sprint 9 - Mai (1ª quinzena)

- Relatórios de SLA - 5SP
- Pesquisa de Satisfação do Cliente (CSAT/NPS) - 5SP

Sprint 10 - Mai (2ª quinzena)

- Criação e Gestão de Perfis de Agentes - 8SP
- Criação e Gestão de Equipes - 5SP

Sprint 11 - Jun (1ª quinzena)

- Ferramentas de Colaboração Interna - 8SP
- Notificações Personalizáveis - 5SP

Sprint 12 - Jun (2ª quinzena)

- Auditoria de Ações - 8SP
- Conformidade com LGPD/GDPR - 5SP

Sprint 13 - Jul (1ª quinzena)

- Testes de Integração e Performance - 13SP
- Otimização de Desempenho - 8SP

Sprint 14 - Jul (2ª quinzena)

- Correção de Bugs e Ajustes Finais - 8SP
- Documentação Técnica e de Usuário - 5SP

Sprint 15 - Ago (1ª quinzena)

- Preparação para Lançamento - 5SP
- Lançamento Inicial (MVP) - 3SP

Sprint 16 - Ago (2ª quinzena)

- Monitoramento Pós-Lançamento - 5SP
- Coleta de Feedback de Usuários - 3SP

Sprint 17 - Set (1ª quinzena)

- Análise de Dados e Sugestões de Melhoria - 8SP
- Backlog de Melhorias (Novas Features) - 5SP

Sprint 18 - Set (2ª quinzena)

- Desenvolvimento de Melhorias Prioritárias - 8SP

- Refinamento de Funcionalidades Existentes - 5SP

Sprint 19 - Out (1ª quinzena)

- Análise de Requisitos de Escalabilidade - 5SP
- Implementação de Otimizações de Banco de Dados - 8SP

Sprint 20 - Out (2ª quinzena)

- Otimização de Infraestrutura - 8SP
- Preparação para Integrações Avançadas - 5SP

Sprint 21 - Nov (1ª quinzena)

- Manutenção Preventiva - 5SP
- Suporte a Usuários e Resolução de Incidentes - 8SP

Sprint 22 - Nov (2ª quinzena)

- Revisão do Projeto e Lições Aprendidas - 8SP
- Planejamento para o Próximo Ano - 5SP