

Visualizar o Histórico de Compras

Valor: aumenta a transparência e a confiabilidade, melhora a experiência e a usabilidade do sistema para os clientes, e facilita a recompra (o que gera receita).

Narrativa do Usuário:

Como cliente;

Eu quero visualizar o histórico de compras;

Para que possa acompanhar/avaliar minhas compras anteriores e facilitar a recompra de itens.

Requisitos:

- Atores: Cliente.
- Interface: uma nova tela com uma lista (readonly) contendo as compras anteriores realizadas nos últimos 12 meses (até 12 meses), agrupados por pedido.
- Dados:
 - Banco de dados já existe;
 - Criação de API para retornar uma lista de compras. Esta API integra o front-end com o banco de dados.
- Plataforma/Ambiente:
 - Web e Mobile.
 - O ambiente que suporta esta estória precisa ser configurado e implantado no ambiente HOMOLOG-QA e incluído nos pipelines deste ambiente antes que possa ser configurado e implantado em PRODUCAO.
- Critérios de Aceitação:
 - Somente após fazer login:
 - O usuário deverá ser capaz de solicitar o histórico de compras na área do cliente.
 - O histórico deve exibir todas as compras realizadas nos últimos 12 meses.
 - O histórico é agrupado pelos pedidos, com alguma funcionalidade de “collapse” para mostrar/ocultar os produtos.
 - Listar a data da compra, a descrição do produto, a quantidade e o valor total.
 - O usuário deverá poder filtrar o histórico por data/período.
 - O histórico deverá ser compatível com dispositivos móveis e navegadores web modernos.

Abrir Atendimentos

Valor: cria um canal padronizado e seguro para atendimento e troca de experiências entre os clientes e o time de atendimentos, melhora a experiência e a usabilidade do sistema para os clientes.

Narrativa do Usuário:

Como cliente;

Eu quero abrir chamados;

Para que possa obter informações, reclamar ou ser socorrido quando precisar de atendimento humano.

Requisitos:

- Atores: Cliente.
- Interface: uma nova tela que permita ao cliente selecionar o tipo de atendimento (problema no pedido, reclamação, elogio), informar a forma de contato (e-mail ou telefone) e o texto da reclamação com até 1000 caracteres.
- Dados:
 - Banco de dados: usar o banco de dados do CRM xyz adquirido pela empresa;
 - Criação de API para incluir dados no CRM xyz e retornar o número do chamado. Criar uma API para retornar toda a conversa/eventos dado um número de chamado. Esta API integra o front-end com o banco de dados/Sistema CRM xyz.
- Plataforma/Ambiente:
 - Web e Mobile.
 - O ambiente que suporta esta história precisa ser configurado e implantado no ambiente HOMOLOG-QA e incluído nos pipelines deste ambiente antes que possa ser configurado e implantado em PRODUCAO.
- Critérios de Aceitação:
 - Somente após fazer login:
 - O usuário deverá ser capaz de abrir um novo chamado.
 - Por segurança, pedir novamente telefone e/ou e-mail mesmo que já tenhamos esta informação salva no banco de dados.
 - O usuário deverá ser capaz de visualizar o andamento de um chamado anterior desde que ele tenha o número do chamado (é esquisito, mas eu não quero listar os chamados anteriores).
 - A funcionalidade deverá ser compatível com dispositivos móveis e navegadores web modernos.