

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS
Instituto de Informática — Unidade Barreiro
Curso: Sistemas de Informação
Professor: Ismael Santana Silva

Disciplina: Laboratório de Desenvolvimento de Sistemas

2º Semestre de 2012

PROJETO DA DISCIPLINA **CRM Online**

Grupos de 5 pessoas

Customer Relationship Management (CRM) pode ser traduzido como **Gestão de Relacionamento com o Cliente**. Um CRM é um modelo amplamente utilizado para gerenciamento das interações da empresa com clientes e perspectivas de vendas. Trata-se de usar a tecnologia para organizar, automatizar e sincronizar atividades, processos de negócios (principalmente de vendas) e também as atividade de marketing, atendimento ao cliente e suporte técnico.

Neste trabalho, o sistema de CRM online será utilizado para controlar as informações e atividades de relacionamentos com os clientes (como ligações, visitas, reuniões e fechamento de pedido). O sistema de CRM deverá prover uma interface Web e integração com a plataforma Android.

Qualquer pessoa pode se cadastrar como usuário do sistema e solicitar o vínculo como o funcionário de uma empresa. O usuário que efetuar o cadastro de uma empresa (pela primeira vez), automaticamente receberá o “papel” de Proprietário da respectiva empresa no sistema. Posteriormente, esse Proprietário pode atribuir papel de Administrador para outros funcionários que atuam na empresa. Usuários que não possuem perfil de Proprietário ou Administrador serão considerados como “Funcionários Comuns” no sistema. Porém, eles só poderão ser efetivamente vinculados à empresa, mediante a aprovação do Proprietário ou Administradores. Além disso, o sistema deve manter um histórico de todas as empresas que o usuário esteve empregado.

Em relação aos Clientes, o sistema deverá prover a gestão de todas as informações vinculadas aos clientes e as respectivas pessoas de contatos. Cada cliente deve ter um vendedor responsável, sendo que se esse for alterado o sistema deverá manter um histórico.

As atividades dos funcionários da empresa com o cliente devem ser registradas e geridas através do sistema CRM Online. Deve ser oferecida a opção de cadastro de atividades futuras, bem como convidar funcionários para participarem da atividade. O funcionário convidado poderá aceitar ou rejeitar o convite. O sistema deverá enviar um e-mail para todos envolvidos após o cadastro da atividade. Além disso, deve ser permitido o agendamento de lembretes aos usuários envolvidos, esse lembrete pode ser em uma data específica, nesse dia o sistema deve

enviar um e-mail, ou n dias antes da data da atividade, nesse outro caso um e-mail diário deve ser enviado até a data da atividade.

A integração do sistema com a plataforma Android está relacionada ao fato dessa plataforma permitir que os funcionários verifiquem, agendem e atualizarem as atividades das quais eles devem participar. Dessa forma, de acordo com a configuração do lembrete esse aplicativo deverá fornecer um alerta no aparelho do usuário.

Abaixo, será apresentado um resumo dos requisitos do CRM Online:

- Interface Web
- Integração com o Android
- Gestão de Usuário
- Gestão de Empresa
- Gestão de Cliente
- Gestão dos Contatos no Cliente
- Gestão de Vendedor Responsável pelo cliente
- Gestão de Atividades
- Gestão de Participantes das Atividades
- Emissão de Lembrete e Notificação via e-mail das Atividades

Novos requisitos serão acrescentados no sistema ao longo do curso, por exemplo:

- Ferramentas de Migração de Dados
- Ferramentas de Integração – *Application Programing Interface* (API)

Primeira Entrega – Data 12/08/2012

Diagrama de Classe

1. Criar o diagrama de classes de domínio, incluindo os atributos, relacionamentos de especialização/generalização e associações com multiplicidade. Operações/métodos não são necessários neste diagrama.
2. Listagem, diagrama e detalhamento dos casos de uso do sistema. Com exceção dos requisitos de *Emissão de Lembrete e Notificação* e *Ferramentas de Migração de Dados*.

Referencias

Microsoft Dynamics CRM Online. <http://crm.dynamics.com/pt-br/on-demand>

Polix. <http://www.polix.com.br/experimente.html>