**Manual do Usuário**

Manual de Implantação do Sistema

CRM Online

Belo Horizonte

Setembro/2012

**Versões revisadas anteriores**

Não aplicável.

# Especificação dos Requisitos do Software

**Sumário**

[Manual de Implantação do Sistema CRM Online 3](#_Toc336452327)

[1 Introdução 4](#_Toc336452328)

[2 Ambiente Operacional 4](#_Toc336452329)

[3 Requisitos Básicos 5](#_Toc336452330)

[4 Navegação 5](#_Toc336452331)

[5 Acessando o Sistema 5](#_Toc336452332)

[6 Requisitos específicos 6](#_Toc336452333)

[6.1 Interfaces de usuário (Protótipo dos Requisitos de Interface) 6](#_Toc336452334)

[6.1.1 Interface de usuário Tela inicial do sistema 6](#_Toc336452335)

[6.1.1.1 Leiaute sugerido 6](#_Toc336452336)

[6.1.1.2 Relacionamentos com outras interfaces 7](#_Toc336452337)

[6.1.1.3 Campos 7](#_Toc336452338)

[6.1.1.4 Comandos 8](#_Toc336452339)

[6.1.2 Interface de usuário Gerenciar Convites 9](#_Toc336452340)

[6.1.2.1 Leiaute sugerido 9](#_Toc336452341)

[6.1.2.2 Relacionamentos com outras interfaces 10](#_Toc336452342)

[6.1.2.3 Campos 10](#_Toc336452343)

[6.1.2.4 Comandos 10](#_Toc336452344)

[6.1.3 Interface de usuário Gerenciar Vendedor 11](#_Toc336452345)

[6.1.3.1 Leiaute sugerido 11](#_Toc336452346)

[6.1.3.2 Relacionamentos com outras interfaces 12](#_Toc336452347)

[6.1.3.3 Campos 12](#_Toc336452348)

[6.1.3.4 Comandos 12](#_Toc336452349)

[6.1.4 Interface de usuário Gerenciar Lembretes 13](#_Toc336452350)

[6.1.4.1 Leiaute sugerido 13](#_Toc336452351)

[6.1.4.2 Relacionamentos com outras interfaces 14](#_Toc336452352)

[6.1.4.3 Campos 14](#_Toc336452353)

[6.1.4.4 Comandos 14](#_Toc336452354)

[6.1.5 Interface de usuário Gerenciar Clientes 15](#_Toc336452355)

[6.1.5.1 Leiaute sugerido 15](#_Toc336452356)

[6.1.5.2 Relacionamentos com outras interfaces 16](#_Toc336452357)

[6.1.5.3 Campos 16](#_Toc336452358)

[6.1.5.4 Comandos 16](#_Toc336452359)

[6.1.6 Interface de usuário Gerenciar Usuários 17](#_Toc336452360)

[6.1.6.1 Leiaute sugerido 17](#_Toc336452361)

[6.1.6.2 Relacionamentos com outras interfaces 18](#_Toc336452362)

[6.1.6.3 Campos 18](#_Toc336452363)

[6.1.6.4 Comandos 18](#_Toc336452364)

[6.1.7 Interface de usuário Gerenciar Atividades Android 19](#_Toc336452365)

[6.1.7.1 Leiaute sugerido 19](#_Toc336452366)

[6.1.7.2 Relacionamentos com outras interfaces 20](#_Toc336452367)

[6.1.7.3 Campos 20](#_Toc336452368)

[6.1.7.4 Comandos 20](#_Toc336452369)

## Introdução

O CRM Online busca contemplar com o que há de mais moderno e seguro, na busca de obter uma operacionalização eficiente, as atividades desenvolvidas na 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.

Assim, com a implantação do Sistema de CMR Online é possível controlar as informações e atividades de relacionamentos com os clientes, como ligações, visitas, reuniões e fechamento de pedido.

Disponibilizado em ambiente WEB, o administrador do Sistema precisa contar com usuários que estejam familiarizados com os comandos básicos da Internet, a serem cadastrados juntamente com as permissões destinadas aos módulos correspondentes a cada perfil.

## Ambiente Operacional

O Sistema de CRM Online foi concebido para plataforma WEB, sendo toda sua operação executada por meio de uma página acessada, com um endereço pré-definido (URL) pelo navegador (browser) instalado na máquina do usuário.

Utilizar a internet ou a intranet como meio de troca de informações, representa um ganho enorme em termos de produtividade e principalmente facilidade de uso e manutenção. Na medida em que a internet possui uma linguagem única de alcance mundial, a capacidade de distribuição e recuperação da informação nas mais diversas formas e nos mais diferentes locais, é praticamente ilimitada.

## Requisitos Básicos

Para que a performance da aplicação não seja afetada por demandas de correio eletrônico, acesso à internet e etc, recomendamos o uso de servidores e máquinas-cliente com as seguintes especificações:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ambiente** | **Especificações / Configurações** |
| Sistema Operacional | Qualquer um com acesso a internet |
| Servidor de Banco de Dados | Gerenciador de Banco de Dados: SQL SERVER 2008 ou superior;  Espaço em disco de, no mínimo, o dobro do tamanho dos arquivos para alocação do banco de dados ASI (avaliação na implantação do sistema);  CPU com processador Pentium IV ou equivalente, cuja disponibilidade de processamento seja de, no mínimo, 50%. |
| Servidor de Aplicação | DOT.NET APPLICATTION SERVER 3.5 ou superior;  CPU com processador de Pentium IV, ou equivalente, com 1 GB de memória RAM. |
| Servidor WEB | Qualquer Servidor WEB existente no mercado. |
| Cliente | Processador Pentium ou equivalente, com boa performance e com mínima de 128MB de memória RAM;  Browser instalado: Internet Explorer 7.0, Mozilla Firefox 3.5, Google Chrome 10, ou superior. |

## Navegação

A navegação visa proporcionar ao usuário um melhor entendimento dos procedimentos básicos encontrados no Sistema, tais como:

* Acesso ao sistema;
* Acesso ao menu geral;
* Botões utilizados nos módulos.

## Acessando o Sistema

Para acessar o Sistema de CRM Online, o usuário deve se cadastrar no formulário disponível na página inicial.

### Página Inicial

Inicie o navegador e informe a URL (endereço pré-definido) para acessar o sistema WEB. A tela abaixo é apresentada para a escolha do módulo. Para acessar qualquer outra página é necessário fazer a autenticação no sistema.



### Menu Principal



O menu é apresentado conforme o acesso permitido de cada usuário. Por exemplo, se o usuário não for proprietário, não possuirá permissão para gerenciar empresa, e o menu é apresentado sem essa informação.

Somente o administrador do sistema poderá alterar o acesso às operações do sistema.

Nota: todas as operações executadas são armazenadas em seu nome, sob sua responsabilidade. Isso garante a segurança e confiabilidade nas operações. Lembre-se de efetuar o logoff quando não for mais utilizar o Sistema, mesmo que por um curto intervalo de tempo, para evitar o uso indevido do sistema por outras pessoas.

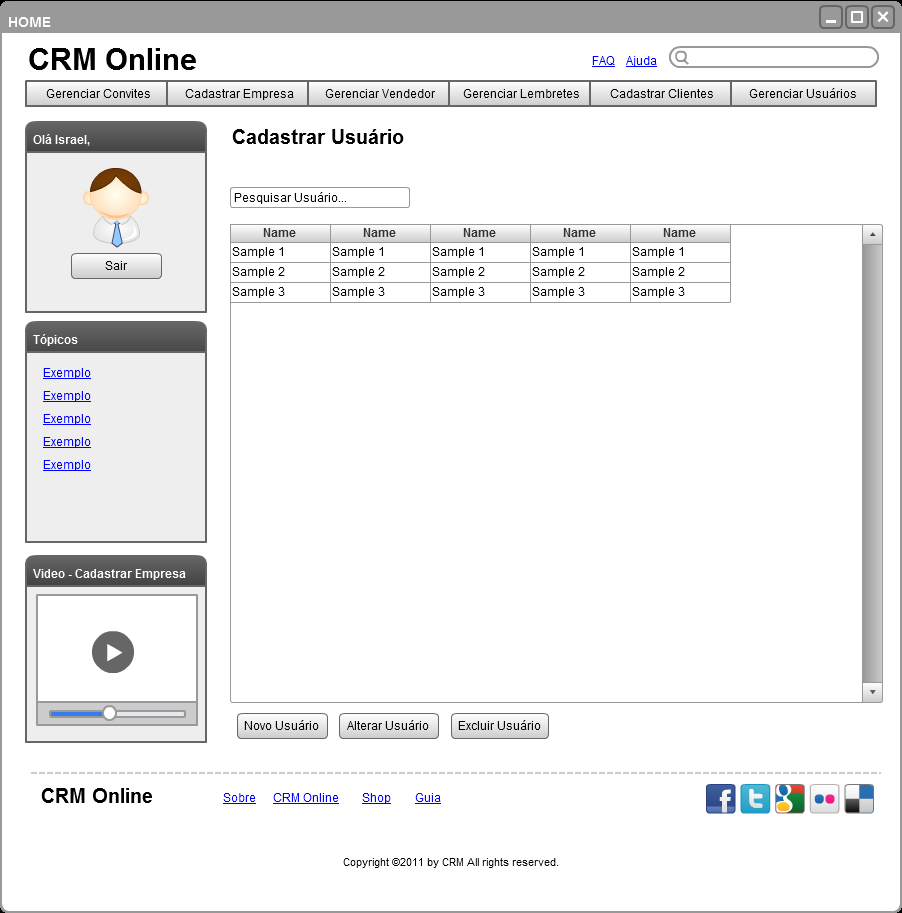
## Definições Básicas

A navegação através do Sistema é realizada pelos botões abaixo. Suas funcionalidades são as mesmas em qualquer dos módulos do sistema.



## Procedimentos

### Cadastrando Usuário



1. Clique no botão “Novo Usuário”;

2. Informe os dados requisitados no formulário exibido;

3. Clique no botão Confirmar;

4. Será exibido uma mensagem de sucesso ou uma mensagem de erro caso haja algum problema com os dados inseridos.

Obs: todas as interfaces seguem o mesmo padrão e possuem o mesmo procedimento para cadastro e alteração de dados.

Nota: é importante salientar que os erros de cadastro serão especificados em um documento a parte.