

# PROJETO DE DESENVOLVIMENTO DE UM SISTEMA WEB PARA CONTROLE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE UMA EMPRESA DE TV A CABO

## Introdução

A competição do mercado de TV a cabo no Brasil tem-se acentuado. As empresas têm usado fortes estratégias de marketing para tentar atrair mais clientes. Administrativamente, a grande preocupação é garantir um atendimento com qualidade, sendo ágil na disponibilização dos serviços solicitados para melhorar a satisfação dos clientes. Um sistema informação de gerência de atendimentos é um dos componentes importantes para que os diretores possam ter uma visão constante do andamento da empresa. Além da preocupação com a saúde financeira da instituição, os diretores têm a intenção de expandir sua rede em outros bairros e cidades. Atualmente, essa empresa possui uma base de 55 mil clientes para os diversos tipos de serviços. Pensando em criar instrumentos para atingir seus objetivos, essa instituição está contratando serviços para desenvolvimento de um novo sistema para gestão de atendimentos. Esse sistema deverá ter a flexibilidade de disponibilizar serviços a serem ofertados por meio da internet.

Assim, o trabalho de sua equipe consiste em propor um Sistema para Gestão de Atendimentos (SGATE) dessa empresa.

## Descrição do SGATE

### ▪ Objetivo

O objetivo do Sistema de Gestão de Atendimentos consiste em controlar todas as informações necessárias para a equipe de atendimento realizar seu trabalho.

### ▪ Funções que o sistema deve atender:

Segue abaixo a lista preliminar (e não exaustiva) de requisitos que o sistema deverá atender (a correção dos trabalhos será realizada com base nesses requisitos mínimos):

- a) O sistema deverá manter o cadastro dos equipamentos de TV (por exemplo decodificadores) e de Internet (por exemplo *cable modem*).
- b) O sistema deverá controlar o estoque dos equipamentos de TV e de Internet.
- c) O sistema deverá ser capaz de identificar a localização (interna/estoque ou externa/cliente) de qualquer equipamento de TV ou de Internet.
- d) O sistema deverá manter um mapa da rede da companhia de TV a Cabo.
- e) O sistema deverá manter o cadastro dos responsáveis (funcionários ou terceiros) pela

instalação dos equipamentos.

- f) O sistema deverá manter uma agenda de instalação que será atualizada periodicamente pela equipe de vendas.
- g) O sistema deverá permitir que a equipe de engenharia gerencie os equipamentos de TV ou de Internet remotamente.
- h) O sistema deverá permitir a ativação e a desativação remota dos equipamentos de TV ou de Internet.
- i) O sistema deverá manter o cadastro dos serviços oferecidos, tais como, transmissão de um canal de TV e largura de banda de Internet.
- j) O sistema deverá manter um cadastro de todos os planos comercializados pela companhia de TV a Cabo, construídos a partir do cadastro de serviços.
- k) O sistema deverá manter o cadastro de vendedores.
- l) O sistema deverá registrar todos os tipos de venda realizada pela equipe de vendedores externa ou pelo Televendas.
- m) O sistema deverá manter o cadastro de clientes.
- n) O sistema deverá emitir a fatura de cada cliente de acordo com os serviços contratados.
- o) O sistema deverá efetuar a baixa das faturas enviadas pelos bancos conveniados.
- p) O sistema deverá permitir que o cliente emita a segunda via da sua fatura através da Internet.
- q) O sistema deverá manter o cadastro dos atendentes da central de atendimento.
- r) O sistema deverá registrar todo atendimento realizado pela central de atendimento.
- s) O sistema deverá estar integrado com qualquer ERP responsável pelas compras, contas a pagar, contas a receber, cobrança e recursos humanos. Essa integração deve ser feita com um serviço de Web Service.