Matriz de Rastreabilidade

(Necessidades x Características)

* N01: Cadastro de clientes
* N02: Cadastro de veículos
* N03: Disponibilidade de serviços
* N04: Agendamento de serviços
* N05: Acompanhamento dos serviços
* N06: Impressão de Laudo
* N07: Emitir relatórios de controle

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Características** | **Descrição** | **N01** | **N02** | **N03** | **N04** | **N05** | **N06** | **N07** |
| 1 | Cadastro de clientes | Permitir que o cliente entre no site da unidade e se cadastre. | x |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Cadastro de veículo | Permitir que o cliente entre no site da unidade e cadastre seu veículo. |  | x |  |  |  |  |  |
| 3 | Agendamento de Serviços | Assim que cadastrado, o cliente terá de preencher um formulário com o serviço desejado e assim lhe seja apresentado todas as datas e horários disponíveis para aquele serviço. |  |  |  | x |  |  |  |
| 4 | Área de cliente | O site deverá contemplar uma área de cliente | x | x | x | x | x | x |  |
| 5 | HTML | Reproduzir o site do cliente identificando a unidade Guarulhos |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Disponibilização de serviços | Permitir que o cliente escolha qual serviço será realizado | x | x | x | x |  |  |  |
| 7 | Descrição do serviço | Descrever os serviços oferecidos e o que é necessário para cada cliente |  |  | x | x |  |  |  |
| 8 | Gestão de clientes | Os funcionários poderão acessar a lista com os clientes cadastrados | x | x | x | x | x | x | x |
| 9 | Sistema WEB | O sistema deve ser disponibilizado em plataforma WEB, podendo ser acessado via desktop, tablets e smartphones. Portanto, deve apresentar comportamento responsivo. | X | X | X | X | X | X | X |
| 10 | Versionamento de código | Todas as alterações de códigos que forem realizadas serão realizadas através de algum repositório free(ex. Github) |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Normatização do banco de dados | Utilizaremos um SGBD para que o banco não fique inconsistente com informações duplicadas de um mesmo cliente |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Encriptação de dados | Iremos utilizar a encriptação de dados para proteção dos dados dos usuários |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Impressão de laudo | Permitir o cliente imprimir o laudo do serviço realizado na área de cliente |  |  |  |  |  | x | x |
| 14 | Controle de acesso | Cada um dos usuários do sistema deve possuir acesso único, composto por identificador (login) e senha, garantindo segurança e unicidade de identificação. | x | x | x | x | x | x | x |
| 15 | Gestão de Perfis de Usuário | O sistema deve permitir a criação de perfis de acordo com os atores que o utilizarão, para facilitar o controle e cadastro dos usuários. | x | x | x | x | x | x | x |
| 16 | Notificação de nova vistoria | envia ao funcionário uma notificação quando uma nova vistoria for agendada pelo site |  |  |  | x |  |  |  |
| 17 | Link de Consulta DETRAN | Link que permite acessar o site do DETRAN para tirar eventuais dúvidas. |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Link de Consulta DENATRAM | Link que permite acessar o site do DENATRAN para tirar eventuais dúvidas. |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | Link de Consulta CONTRAN | Link que permite acessar o site do CONTRAN para tirar eventuais dúvidas. |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | Acesso mobile para o área do cliente | Páginas responsivas para melhorar a experiencia do cliente com o sistema | x | x | x | x | x | x | x |
| 21 | Realizar SEO(Search Engine Optimization) do site | Montar uma estrutura de palavras-chave de acordo com o serviço oferecido para melhorar a posição nos mecanismos de busca |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 | Frameworks front-end | Frameworks facilitarão o desenvolvimento do sistema, tanto no JavaScript quanto no CSS |  |  |  |  |  |  |  |
| 23 | API Google Charts | iremos utilizar essa API do Google para gerar os relatórios de satisfação, relatórios internos e etc. |  |  |  |  |  |  |  |
| 24 | Composer e autoloader | iremos usar esses frameworks back-end para utilização de bibliotecas e classes open sources |  |  |  |  |  |  |  |
| 25 | Travis CI | Iremos usar essa ferramenta para diminuir a margem de erros e o tempo na hora do desenvolvimento |  |  |  |  |  |  |  |
| 26 | Consulta de requerimentos | Consultar agendamentos e serviços em geral sem estar logado, apenas CPF e Data de Nascimento. | x | x |  |  |  |  | x |
| 27 | Status do Serviço | Na área do cliente, teremos uma parte onde cliente poderá visualizar o status do serviço solicitado | x | x | x | x | x | x |  |
| 28 | Link de Serviço e-CRV | Caso o cliente esteja com dúvida sobre os dados do veículo poderá consultar o site do e-CRV para obter os dados. |  |  |  |  |  |  |  |
| 29 | Fazer integração com a BIN | Realizar integração com a base da BIN |  |  |  |  |  |  |  |
| 30 | Consulta de dados cadastrados | Consultar dados cadastrados para verificar se o cadastro confere com a verdade. | x | x | x | x | x | x | x |
| 31 | Envio de e-mail | notifica ao cliente quando está agendado a sua vistoria | x |  |  |  |  |  |  |
| 32 | Envio SMS | envia um lembrete ao cliente 1 dia antes sobre a sua vistoria | x |  |  |  |  |  |  |
| 33 | Formulário de satisfação do cliente | Ao termino do serviço será liberado um formulário opcional para o cliente avaliar o serviço feito. | x |  |  |  |  |  |  |
| 34 | Histórico | Cada cliente poderá consultar em sua área o serviço e a data que foi efetuado através do site. | x |  |  |  |  |  | x |
| 35 | Consulta de veículo cadastrado | Consultar características do(s) veículo(s) cadastrados | x | x |  |  |  |  |  |
| 36 | Aviso de termino de serviço via Whatsapp | Quando a vistoria terminar o sistema manda automaticamente uma mensagem via Whastsapp para o cliente. | x |  |  |  |  | x |  |
| 37 | Aviso de termino de serviço via e-mail | Quando a vistoria terminar o sistema manda automaticamente uma mensagem via e-mail para o cliente. | x |  |  |  |  | x |  |
| 38 | Gerar relatórios de satisfação | O sistema deverá gerar relatórios de satisfação mensal com base na avalição dos clientes. | x |  |  |  |  |  | x |
| 39 | Notificação de nova vistoria | Envia ao cliente uma notificação quando a última vistoria estiver vencendo | x |  |  |  |  | x |  |
| 40 | Gerar Orçamentos para Serviços | Define orçamento a partir do serviço escolhido pelo cliente | x | x | x | x | x | x |  |
| 41 | Programa de Fidelidade aos Clientes | Oferecer um pacote de descontos para clientes associados à plataforma | x |  |  |  |  |  |  |
| 42 | E-mail de notificação de novos serviços | Disparo de e-mails com novidades no serviços de acordo com o perfil do cliente associado à plataforma | x |  |  |  |  |  |  |
| 43 | Cronometro de Ofertas de Serviços | Mostrar no site um relógio cronometro quando houver promoções no site |  |  |  |  |  |  |  |
| 44 | Envio de e-mail com NFS-e | Enviar e-mail assim que a Nota Fiscal de Serviço Eletrônica(NFS-e) for emitida e autorizada pela SEFAZ | x |  |  |  |  |  |  |
| 45 | Página dedicada de serviços | Página dedicada de cada serviço oferecido pela unidade em questão | x |  | x | x |  |  |  |
| 46 | Logs das ações do sistema | Cada ação realizada por usuários e administradores do sistema ficaram armazenadas em um banco de dados separado para consulta |  |  |  |  |  |  | x |
| 47 | API Captcha do Google | Integração com API Captcha para melhorar a proteção contra bots e desenvolvedores maliciosos |  |  |  |  |  |  |  |
| 48 | Ferramentas de otimização do sistema | À definir: ferramentas grátis para otimizar a velocidade do sistema para que não fique obsoleto em pouco tempo de uso |  |  |  |  |  |  |  |
| 49 | Área de Perguntas Frequentes | Criar uma página para informações de atendimento ao cliente, para que tirem suas dúvidas | x |  |  |  |  |  |  |
| 50 | Chat bot | Criar chat bot onde o cliente pode realizar perguntas rápidas e solicitar ajuda para melhor uso do sistema | x |  |  |  |  |  |  |