

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

Bruno Baptista
Eduardo de Andrade
José Rodrigo Coelho Varandas
Julio César Brito
Tiago Pasian Bazan

**Mercúrio CRM
Sistema Gerenciador de Força de Vendas**

CURITIBA

2009

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Bruno Baptista
Eduardo de Andrade
José Rodrigo Coelho Varandas
Julio César Brito
Tiago Pasian Bazan



Mercúrio CRM
Sistema Gerenciador de Força de Vendas

Trabalho de Conclusão de Curso do Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Sistemas de Informação.

Orientadora: Rafaela Mantovani Fontana

MG
005.1
B 222

CURITIBA
2009

TERMO DE APROVAÇÃO

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado como requisito parcial para obtenção do Título de Graduação em Tecnologia em Sistemas de Informação, pela banca examinadora composta por:

Profa. MSc. Rafaela Mantovani Fontana

Prof. Dr. Paulo Vinícius Wolski Radtke

Prof. Dr. Lucas Ferrari de Oliveira

RESUMO

Este documento descreve as metodologias, as características e aplicações do software Mercúrio CRM desenvolvido como Trabalho de Conclusão de Curso para o curso de Tecnologia em Sistemas de Informação da Universidade Federal do Paraná.

O projeto tem como cliente a empresa Sigmafone, atuante do segmento de soluções de telecomunicações há mais de 25 anos.

Este software será usado para gerência e controle do processo de Força de Vendas, visando sua utilização em micro, pequena e médias empresas.

ABSTRACT

This document describes the methodology, aspects and applications of Mercúrio CRM software developed as Final Paper of Systems Information Technology graduation course, part of Paraná Federal University.

Sigmafone is the client of this project, acting in Telecommunications segment, for over than 25 years.

This software will be used in management and control of Sales Force, aiming its use in small and medium companies.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 FORÇA DE VENDAS	10
1.2 PROBLEMA	11
1.3 SOLUÇÃO PROPOSTA	11
2 OBJETIVOS DO PROJETO	13
2.1 OBJETIVO GERAL	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3 REVISÃO BIBLIOGRAFICA	14
3.1 CRM – CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT	14
3.2 FORÇA DE VENDAS DA EMPRESA SIGMAFONE	15
4 METODOLOGIA	18
4.1 MODELO DE PROCESSO DE ENGENHARIA DE SOFTWARE	18
4.2 SCRUM	19
4.2.2 Artefatos do <i>Scrum</i>	20
4.3 PLANO DE ATIVIDADES	21
4.3.1 WBS – <i>Work Breakdown Structure</i>	22
4.3.2 Gráfico de Gantt	23
4.4 PLANO DE RISCO	24
4.5 RESPONSABILIDADES	25
4.6 MATERIAIS	25
5 DESENVOLVIMENTO	27
5.1 LEVANTAMENTO DE REQUISITOS E DEFINIÇÃO DE ESCOPO	27
5.2 ESCOLHA DAS TECNOLOGIAS E CONSTRUÇÃO DO AMBIENTE	28
5.3 DESENVOLVIMENTO DO PROJETO	28
5.4 TESTES	33
5.5 AJUSTES FINAIS	33
6 PRODUTO FINAL	34
6.1 ESCOPO	34
6.2 INSTALAÇÃO	34
6.3 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO	35
6.3.1 Tela Inicial	35
6.3.2 Tela de Clientes	36
6.3.3 Tela de <i>Leads</i>	40
6.3.4 Tela Oportunidades	44
6.3.5 Tela de Equipes	49
6.3.6 Tela Campanhas	51
6.3.7 Tela de Usuários	54
6.3.8 Tela de Grupos de Acesso	56
6.3.9 Tela de Categorias	58
6.4 REQUISITOS MÍNIMOS	60
6.4.1 Hardware	60
6.4.2 Equipe	60
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
7.1 LIÇÕES APRENDIDAS	61
7.2 CONCLUSÃO	61
7.3 SUGESTÕES DE TRABALHOS FUTUROS	62

REFERÊNCIAS	63
8 APÊNDICE	64
8.1 APÊNDICE A – CASOS DE USO	64
8.2 APÊNDICE B – ESPECIFICAÇÃO CASOS DE USO	65
8.2.1 Adicionar Cliente	65
8.2.2 Adicionar LEAD	70
8.2.3 Autenticar Usuário	74
8.2.4 Avaliar Cliente	76
8.2.5 Avaliar Lead	79
8.2.6 Avaliar Oportunidade	82
8.2.7 Controlar desenvolvimento do projeto	84
8.2.8 Manter Campanha	89
8.2.9 Manter Categoria	93
8.2.10 Manter Cliente	96
8.2.11 Manter Grupo de Acesso	101
8.2.12 Manter LEAD	105
8.2.13 Manter Oportunidade	112
8.2.14 Manter Projeto da oportunidade	119
8.2.15 Manter Usuário	122
8.2.16 Manter Venda Direta	126
8.2.17 Requerer Login	129
8.2.18 Visualizar Campanha	131
8.2.19 Visualizar Venda Direta	133
8.3 APÊNDICE C – DIAGRAMA ENTIDADE-RELACIONAMENTO	135
8.4 APÊNDICE D – DIAGRAMA DE CLASSES	136
8.5 APÊNDICE E – DIAGRAMA DE SEQÜÊNCIA	139
8.5.1 Diagrama de Seqüência – Tela Inicial	140
8.5.2 Diagrama de Seqüência – Clientes	141
8.5.3 Diagrama de Seqüência – Leads	145
8.5.4 Diagrama de Seqüência – Oportunidades	150
8.5.5 Diagrama de Seqüência – Equipes	157
8.5.6 Diagrama de Seqüência – Campanhas	159
8.5.7 Diagrama de Seqüência – Usuários	161
8.5.8 Diagrama de Seqüência – Grupo de Acesso	164
8.5.9 Diagrama de Seqüência - Categorias	166
8.6 APÊNDICE F – DIAGRAMA DE ATIVIDADES	168
8.6.1 Diagrama de Atividades – Cadastro de Clientes	168
8.6.2 Diagrama de Atividades – Projetos	169
8.6.3 Diagrama de Atividades – Vendas	170
8.6.4 Diagrama de Atividades – Venda Direta	171
8.6.5 Diagrama de Atividades – <i>Workflow</i> de Vendas	172
8.7 APÊNDICE H – CASOS DE TESTE	173
8.7.1 Adicionar Cliente	173
8.7.2 Adicionar Lead	175
8.7.3 Autenticar Usuário	176
8.7.4 Avaliar Cliente	177
8.7.5 Avaliar Lead	178
8.7.6 Avaliar Oportunidade	179
8.7.7 Manter Campanhas	181
8.7.8 Manter Categorias	183

8.7.9 Manter Cliente	185
8.7.10 Manter Grupo de Acesso.....	187
8.7.11 Manter LEAD.....	189
8.7.12 Manter Oportunidade.....	191
8.7.13 Manter Usuário.....	195
8.7.14 Manter Venda Direta	197
8.7.15 Requerer Login.....	201
8.7.16 Visualizar Campanha	202
8.7.17 Visualizar Venda Direta.....	203

1 INTRODUÇÃO

O advento da tecnologia provocou um crescimento da comunicação tanto em quantidade e qualidade como em velocidade. Este conjunto de fatores provoca um fluxo constante e excessivo de informações em qualquer processo.

Hoje, o potencial de uma empresa, assim como seu patrimônio, pode ser quantificado de acordo com o controle sobre as suas informações, eventualmente "tomando-as mais importante que os ativos da empresa" (NOLAN, 1979).

A informação possui um papel tão significativa que com o seu correto armazenamento e eficiência na sua recuperação, torna seu uso um grande diferencial no mercado.

Na área de controle de informações de uma empresa, há inúmeras soluções no mercado, como o SAP, Siebel ou JEdwards, porém estas soluções têm como fator comum o alto custo de compra e manutenção, bem como grande esforço associado à sua implantação. Sem opção viável, empresas com menor capacidade financeira têm como opção o gerenciamento através de planilhas eletrônicas e emails, causando sérias perdas de informação, bem como geração de dados inconsistentes.

A empresa Sigmafone, que possui seu controle de vendas baseado em gerenciador de arquivos, mostrou-se interessada em dar suporte à criação do Mercúrio CRM, sistema para gerenciamento de Força de Vendas, que visa administrar essas informações e conseqüentemente, tornar essa empresa ainda mais competitiva no mercado.

Através do estudo de processos usados na Sigmafone, foi criado o sistema Mercúrio CRM que supre suas necessidades iniciais mantendo controle sobre os clientes, trabalho alocado a cada funcionário bem como supervisão sobre o tempo de fechamento de uma venda. Esse controle permitirá, eventualmente, a elaboração de relatórios precisos onde se pode ser avaliado qual parte do processo pode ser alterada ou replicada.

Este documento irá apresentar o conceito de Força de Vendas e a solução proposta, que originou o Mercúrio CRM. A metodologia utilizada e a forma como

ocorreu o desenvolvimento do projeto serão relatados, bem como os diagramas e artefatos gerados.

O software será de uso WEB, com banco de dados gerido pelo PostgreSQL. Sua base será programada em Java e a camada view terá tecnologias como JSF, Ajax, RichFaces entre outras.

1.1 FORÇA DE VENDAS

A Força de Vendas é a "metodologia de vendas mais utilizada atualmente e consiste na identificação de clientes potenciais, sua transformação em clientes atuais e conseqüente expansão do negócio" (KOTLER; KELLER, 2006). Os vendedores têm papel fundamental neste processo, onde são o rosto da empresa. São eles que estão em contato com o cliente final, avaliando seus requisitos e erguendo alicerces de confiança para a manutenibilidade da relação de negócios. Aos olhos do cliente, os vendedores são a empresa.

Com tamanha responsabilidade do vendedor na realização de um negócio é esperado que grandes esforços e alto custo estejam associados à conclusão de uma venda. Para atingir este objetivo, são necessárias, em média, quatro visitas, sendo assim, uma evolução da Força de Vendas foi criada, sendo chamada de Força de Vendas Alavancada, onde há a criação de equipes especializadas, onde os vendedores se concentram na venda de produtos de alto valor agregado (alto lucro) contando com o suporte técnico dos projetistas e a vendedores diretos são responsáveis pela venda de produtos mais comuns, com menor valor agregado, com foco no conhecimento técnico e não nas habilidades de venda.

Sendo os vendedores, altamente capacitados na área de vendas, se faz necessário uma equipe de projetistas capaz de planejar a solução necessária para sanar o problema apresentado pelo cliente.

Assim a equipe de Força de Vendas fica constituída de Vendedores, Vendedores Diretos e Projetistas, com seus respectivos superiores.

1.2 PROBLEMA

A Força de Vendas é uma grande aliada no mercado competitivo, porém sua utilização plena requer pelo menos algum controle das informações.

Desde o momento da identificação de um cliente e a geração de um *Lead* (provável venda), deve haver algum controle sobre o que já está sendo feito, para evitar duplicação de informações.

A evolução do *Lead* se dá na Oportunidade (venda). Em paralelo a este processo principal, existem vendas diretas e projetos. A primeira é conceituada como uma venda mais simples, em que são tratados itens de pouca complexidade ou valor agregado, enquanto que o projeto nada mais é que a documentação da solução a ser apresentada ao cliente.

Está criado o cenário no qual informações são geradas e dificilmente verificadas ou corretamente armazenadas. Hoje, a empresa Sigmafone conta com o método de gerenciamento de arquivos. Método eficaz, porém não é eficiente, tendo em vista que não há controle sobre a consistência ou autoria dos dados. Hoje, esse sistema funciona graças ao profissionalismo dos colaboradores da Sigmafone

1.3 SOLUÇÃO PROPOSTA

Baseando-se na situação apresentada acima, surge a idéia inicial do Sistema Mercúrio CRM.

Em seu conceito é centralizar todas as informações de Força de Vendas como cadastros de clientes e oportunidades, armazenados em banco de dados de acesso controlado, controle sobre as etapas de desenvolvimento de uma oportunidade através de *workflow* gerenciado na camada de controle com o uso da

linguagem Java em conjunto com JSF e bem como utilização de perfis de acesso para garantir autoria e responsabilidade sobre informações.

O desenvolvimento do sistema não gerará gastos à empresa Sigmafone. Apenas como comum acordo uma central telefônica será cedida à equipe para otimizar o tempo de aprendizado e desenvolvimento.

O sistema permitirá controle detalhado sobre a produtividade e rendimento de cada usuário, mantendo o controle de quem trás clientes à Sigmafone ou quem identifica possíveis oportunidades. Poderá também ser analisado, através de relatórios o tempo de evolução e conclusão de uma oportunidade, sendo assim possível averiguar falhas e pontos fortes no processo de vendas utilizado pela empresa.

O sistema não abrange as áreas de faturamento ou controle de estoque.

2 OBJETIVOS DO PROJETO

2.1 OBJETIVO GERAL

Este projeto visa à criação de um Sistema de Gerenciamento de Força de Vendas.

Este sendo capaz de controlar cadastro de clientes, criação e desenvolvimento de *Leads* e Oportunidades e elaboração de projetos.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Graduação no Curso de Tecnologia em Sistemas de Informação da Universidade Federal do Paraná;
- Aprofundar conhecimento nas tecnologias Java, JSF e AJAX, trabalhado durante este projeto;
- Enriquecer a experiência em trabalhos em equipe e liderança.

3 REVISÃO BIBLIOGRAFICA

3.1 CRM – CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

O CRM serve como ponte entre a empresa e o cliente auxiliando em todas as etapas a sua relação.

A gestão do relacionamento com o Cliente (customer relationship management – CRM) trata do gerenciamento cuidadoso de informações detalhadas sobre cada cliente e de todos os 'pontos de contato' com ele, a fim de maximizar sua fidelidade. (KOTLER; KELLER, 2006, p.151).

Por ponto de contato define-se qualquer contato com o cliente. Desde uma pergunta técnica sobre um produto já vendido até a negociação de um projeto. Este controle visa à eficiência e excelência no tratamento do cliente.

Os fundamentos do CRM foram idealizados por Don Peppers e Martha para serem usados em marketing um-para-um. Então, adaptados para serem usados em CRM. São estes seus pontos:

- Identificar clientes atuais e potenciais
- Diferencie seus clientes por suas necessidades e seu valor à empresa.
- Interagir com cliente um-para-um para melhor avaliar seus requisitos e construir relações mais sólidas.
- Customizar seus produtos para cada cliente.

Com o objetivo de aumentar o valor das empresas o uso de CRM possibilita:

- Reduzir a perda de clientes;
- Aumentar a durabilidade das relações com o cliente
- Aumentar a participação das despesas correntes de todos os clientes
- Aumentar a lucratividade de clientes pouco lucrativos ou dispensá-los
- Concentrar em cliente de alto valor

3.2 FORÇA DE VENDAS DA EMPRESA SIGMAFONE

Fazendo uso dos conceitos apresentados a empresa Sigmafone elaborou sua estrutura de Força de Vendas que pode ser definidas nas seguintes fases:

3.2.1 Identificação do cliente

De acordo com a política adotada pela Sigmafone, qualquer funcionário está apto a identificar um possível cliente.

Este conceito sendo transportado para o sistema Mercúrio CRM será traduzido na possibilidade de que qualquer usuário do sistema tenha acesso à tela de Cadastro de Clientes. Devido à necessidade de se manter a consistência desta informação, todo o cliente cadastrado deverá ser validado por um Supervisor.

3.2.2 Elaboração de Lead

Lead é conceituado em uma análise da viabilidade de negócio com um cliente. Em sua tradução da língua inglesa, significa pista. Ele nada mais é que uma investigação do cliente potencial. São levantados todos os dados possíveis como faturamento, idoneidade, gastos entre outros.

Dentro do Mercúrio CRM qualquer usuário poderá criar um *Lead*. Este após instanciado e gravado será bloqueando, sendo possível apenas a sua visualização pelo usuário criador do registro. Usuários com perfil de Supervisor poderão então avaliar este *Lead* e caso este seja promissor, será associado a um Vendedor e avaliado positivamente, permitindo a seqüência em seu desenvolvimento.

3.2.3 Evolução da Oportunidade

Uma Oportunidade é um possível negócio entre a empresa e seu cliente. Deve-se detalhar o problema apresentado e quantificá-lo da melhor forma possível.

Para o sistema Mercúrio CRM, e de acordo com a necessidade da empresa Sigmafone, uma Oportunidade deve ser trabalhada apenas por um Vendedor, de preferência o mesmo que sempre trata as requisições deste cliente. Tal ligação será representada pela associação de um cliente cadastrado a um usuário Vendedor do sistema fazendo com que este cliente faça parte de sua carteira. Apenas este Vendedor terá acesso às informações e documentos do cliente dentro do sistema, além dos Supervisores.

Nesta fase a oportunidade será evoluída a tal ponto que a elaboração de um projeto formatando uma solução a ser apresentada ao cliente seja possível. O Vendedor terá a responsabilidade de no momento adequado, requisitar o desenvolvimento de um projeto ao Supervisor de Projetos.

3.2.4 Desenvolvimento de Projeto

O Projeto é o documento que representa a solução desenvolvida para o problema de um cliente. Este deve ser alocado de forma inteligente, sendo associado a Projetistas especialistas em suas áreas e de forma homogênea a fim de não sobre carregar nenhum membro da equipe.

Consolidando este processo o sistema Mercúrio permitirá em um primeiro momento a análise prévia por parte do Supervisor de Projetos sobre o escopo do mesmo. Sendo este devidamente analisado e categorizado, o sistema auxilia a seleção de Projetista incluso na mesma categoria.

Ao associar um Projetista a uma requisição de projeto, este deve retornar o arquivo com a solução proposta bem como seu custo. Após validação por parte do Supervisor de Projetos, o projeto será retornado ao Vendedor.

3.2.5 Conclusão da Negociação

O Vendedor de posse do Projeto entra na fase final de negociação com o cliente, onde ajustes são feitos e revisados. Caso seja necessário deve-se gerar nova proposta. Ao fim da negociação, devem-se ser revisados dados de entrega e prazos em caso positivo ou levantar os motivos da perda do negócio em caso negativo.

O sistema permite o retorno à equipe de projetos caso necessário. Ao fim da negociação serão requisitados dados diferentes caso o negócio seja ganho ou perdido.

3.2.6 Detalhes

O fluxo dos processos da empresa Sigmafone apresenta grande quantidade de restrições de acesso, retorno a pontos específicos e pontos de escape. Estes estão melhor retratados no Diagrama de Atividades – Workflow, representado na figura 49.

4 METODOLOGIA

4.1 MODELO DE PROCESSO DE ENGENHARIA DE SOFTWARE

A partir da década de 70, quando o termo “Crise do software” foi documentado pela primeira vez por Edsger Dijkstra, foi chamada a atenção para um problema até então negligenciado. Ao longo do tempo, os “problemas para desenvolver software cresceram proporcionalmente ao crescimento da velocidade dos computadores” (DIJKSTRA, 1972). Muito foi feito no campo da Engenharia do Software desde então, contornando os problemas de prazo e custo, com a criação dos modelos incremental, espiral até o mais atual RUP que supriu as necessidades de controle e adaptação dos projetos de software.

Em meados da década de 90, outra crise se iniciou. Os modelos de desenvolvimento de software estavam muito burocráticos, o que é uma grande desvantagem para a realização de projetos curtos, mais comuns devido à popularização e barateamento da computação. Com o objetivo de reverter esta crise um movimento foi iniciado, resultando no Manifesto Ágil. Esse determina que:

Estamos descobrindo melhores formas de desenvolver softwares fazendo-os e ajudando os outros a fazê-los.

Através deste trabalho, chegamos aos seguintes valores:

- Indivíduos e Interações sobre processos e ferramentas.
- Software funcional sobre documentação detalhista.
- Colaboração do Cliente sobre Negociação de Contrato
- Adaptação a mudanças sobre seguir um Plano

É isso, apesar de existir valor nos itens da direita, damos mais valor aos itens da esquerda. (MANIFESTO FOR AGILE SOFTWARE DEVELOPMENT)

Este manifesto possui princípios e práticas do desenvolvimento ágil, que por sua vez possibilitou a criação das metodologias ágeis de desenvolvimento de software. Com a sua criação no ano de 1986 e adaptado ao contexto do desenvolvimento de softwares em 1995, a metodologia utilizada neste projeto é o Scrum

4.2 SCRUM

“*Scrum* é uma forma iterativa e incremental de desenvolver qualquer produto ou gerenciar qualquer atividade. Ele produz resultados a cada fim de uma *Sprint* que pode ser entregue ou não” (SCRUM ALLIANCE).

Sprint é o nome dado à iteração dentro do *Scrum*. Tem duração fixa e após iniciada, seus objetivos são imutáveis.

Sua forma de organização permite uma rápida adaptação a alterações ou estabelecimentos de novos requisitos, além de minimizar atritos gerados por necessidades e requisições conflitantes. Essa consequência se dá através da alta estimulação da comunicação e cooperação.

Também faz parte desta metodologia a identificação, prévia se possível, e remoção de qualquer obstáculo que possa diminuir a produtividade da equipe, consequentemente maximizando-a.

Ao incentivar a comunicação e a transparência, o *Scrum* permite que a equipe veja seu próprio esforço e rendimento, causando aumento da sua moral e incentivando que cada um de o máximo de si para alcançar o objetivo final.

4.2.1 Papéis e Responsabilidades

O *Scrum* possui três papéis básicos:

- *Product Owner* (Dono do Produto): Representa o cliente, *stakeholders*, ou financiadores do projeto. O *Product Owner* faz parte do time que entrega o software. Ele é responsável por definir a visão do produto e garantir o conhecimento da equipe sobre o negócio.
- *ScrumMaster* (Gerente de Projetos): Bem diferente do conceito normal de métodos de comando e controle, o *ScrumMaster* trabalha com e para a equipe. Ele é responsável por permitir que a própria equipe se organize para concluir o projeto e remover qualquer impedimento que a equipe possa encontrar;

- *Team Member* (Membro do Time): É um indivíduo que assumiu o comprometimento de realizar o trabalho. Os *Team Members* exercem diferentes tarefas simultaneamente. Ou seja, não é definido um testador, designer ou programador Mas sim grupos de funções, utilizando, por exemplo, o conhecimento nativo de um programador em realizar testes. Ele é responsável por definir o objetivo da *Sprint* e colaborar com outros membros da equipe para ajudar a organização da mesma;

4.2.2 Artefatos do *Scrum*

São artefatos gerados pelo *Scrum* neste projeto:

- *Backlog* do Produto: Lista tudo que é necessário para a finalização do produto, representado pelos Casos de Uso no Apêndice 8.1;
- *Backlog* da *Sprint*: Lista do que é necessário para concluir uma *Sprint*, baseado no *Backlog* do Produto. É representado na WBS a seguir.

4.3 PLANO DE ATIVIDADES

O plano de atividades não será completado antes do início do desenvolvimento. Ele será realizado de forma incremental neste projeto.

Inicialmente há a definição de escopo, criação dos casos de uso, diagrama de classe e o modelo ER do sistema.

Após garantir a estabilidade e funcionamento do sistema, levantar-se-ão informações mais específicas de acordo com o que foi realizado e o Plano de Atividades será concluído.

4.3.1 WBS – Work Breakdown Structure

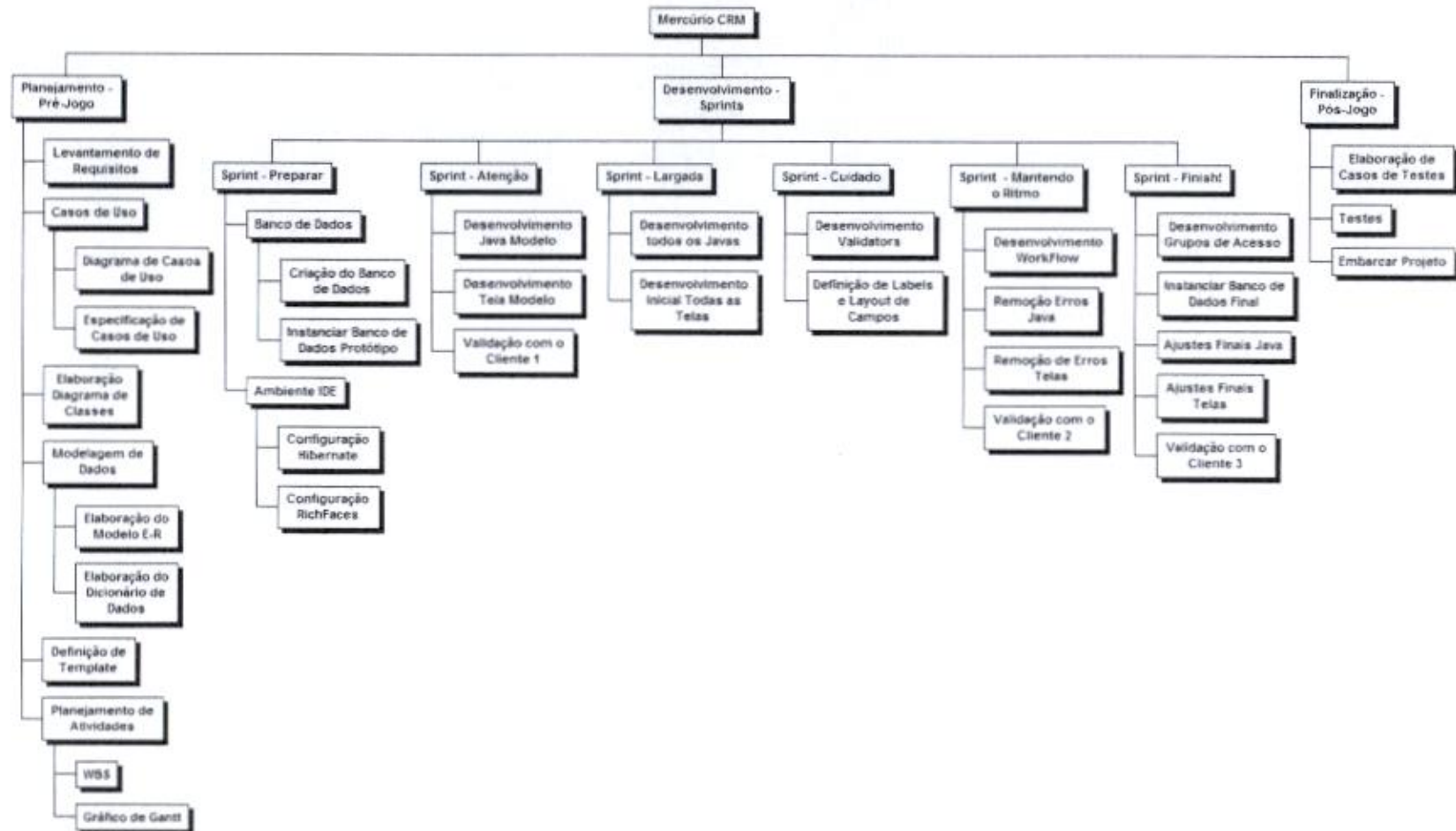


FIGURA 1 – WBS – WORK BREAKDOWN STRUCTURE

4.3.2 Gráfico de Gantt

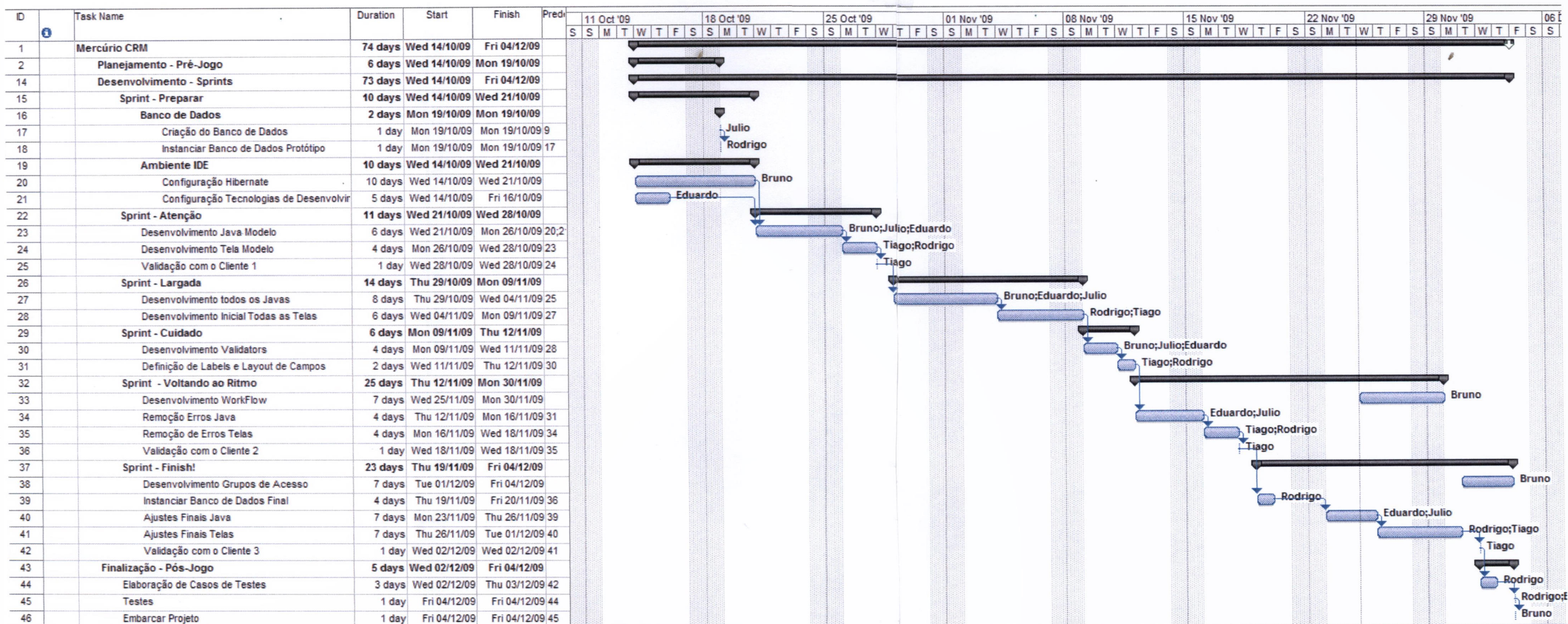


FIGURA 2 – GRÁFICO DE GANTT

4.4 PLANO DE RISCO

Risco	Data Limite	Conseqüência	Ações	Monitoramento	Probab.	Impacto	Classif.
1 – Não aceitação do produto final	A partir do primeiro Release	Projeto torna-se inviável	Novo levantamento de requisitos e análise das mudanças sugeridas pelo cliente.	O Product Owner deve verificar este risco a cada Avaliação do Cliente	Baixo	Alto	5
2 – Redução da Equipe	Sem Data	Impacto no tempo de resolução necessário para o projeto	Nova avaliação de requisitos, diminuindo o escopo do projeto	<i>ScrumMaster</i> deve constantemente estar atento a moral e dedicação da	Muito Baixo	Moderado	3
3 – Alteração dos Requisitos por Parte do Cliente	Sem data limite	Reestruturação dos Casos de Uso, gerando impacto no tempo necessário para conclusão do projeto	Avaliações do cliente acontecendo em momentos chave do desenvolvimento do projeto	Product Owner	Moderado	Moderado	5
4 – Não término do projeto devido à falta de conhecimento técnico	<i>Sprint</i> - Cuidado	Projeto não é concluído	Estudo prévio da tecnologia usada e verificação de acesso ao conhecimento específico	Team Members devem informar qualquer ponto de parada no desenvolvimento	Muito Baixo	Muito Alto	5

4.5 RESPONSABILIDADES

As responsabilidades de cada integrante da equipe serão assinaladas da seguinte forma:

- Bruno Baptista: Programador e Pesquisador de Tecnologias;
- Eduardo Andrade: Programador e Analista de Testes;
- José Rodrigo Varandas: Gerente de Projetos, Documentador e Programador;
- Júlio Cesar Brito: Analista de Banco de Dados e Programador;
- Tiago Bazan: Analista de Negócios, Designer, Programador.

4.6 MATERIAIS

Os materiais usados neste sistema serão softwares de código aberto e open-source em sua maioria. Dois softwares de licença adquirida e um usado em versão Trial.

São eles:

- NetBeans – IDE

Integrador de Ambiente de Desenvolvimento open-source gratuito para programadores. Este possui todas as ferramentas para criar aplicações profissionais *stand-alone*, web e para dispositivos móveis. Permite desenvolvimento em C, C++, PHP, Java Script, Groovy, Ruby, Java entre outras. Por ser rodado em sistemas Windows, Linux, Maços e Solaris.

- Apache TomCat – Web Server

Software de implementação gratuito para Java Servlet e Java Server. Estes possuem suas especificações na Java Community Process

É desenvolvido em um ambiente aberto regulado pela Apache Software License. Seu objetivo é colaborar com os programadores do mundo.

- JUDE Community – Ferramenta de Modelagem de UML
Open-Source. Desenvolvido para simplificar o desenvolvimento de diagramas UML. Suporta UML 1.4 e 2.0 parcialmente. Permite importar projetos Java
- PostgreSQL 8.4 – Banco de Dados
Database gratuita e open source com suporte a orientação a objetos.
- pgAdmin III – Plataforma de desenvolvimento e administração de Bancos de Dados PostgreSQL
Plataforma Open source e gratuita. Permite desde a escrita de simples query até desenvolvimento de complexas databases.
- Tortoise SVN – Versionador
Controlador de Revisões e de código fontes para Windows open-source. Não é integrado a qualquer IDE.
- ERstudio – Modelador de Banco de Dados
Software para Modelagem E-R. Licença adquirida.
- Microsoft Project 2003 – Gerenciador de Projeto
Ferramenta de gerenciamento de projetos que permite controlar finanças alocação de recursos e prazos. Licença adquirida
- WBS Chart – Estruturador de WBS
Ferramenta para geração de WBS. Versão Trial

5 DESENVOLVIMENTO

5.1 LEVANTAMENTO DE REQUISITOS E DEFINIÇÃO DE ESCOPO

Inicialmente não havia dentre os membros da equipe conhecimentos profundos sobre o processo de Força de Vendas. Com o conhecimento da necessidade da empresa Sigmafone por uma solução de CRM, foi feita pesquisa sobre o conceito de CRM. Com a posse deste conhecimento, foram levantados requisitos, pelo Product Owner.

Analisado os requisitos, definiu-se o até que ponto seria a abrangência do software e retornado à Sigmafone para avaliação.

Neste momento foi definido que o software seria um sistema de CRM, capaz de controlar o cadastro de clientes, criação e manutenção de *Leads*, Oportunidades e Vendas Diretas, sendo possível o projeto integrado à oportunidade. Todo o fluxo de aprovação existente na Sigmafone foi recriado dentro do sistema, usufruindo dos benefícios e segurança garantidos por acesso diferenciado para cada perfil de usuário.

Foi proposto também um módulo que tornaria possível a comunicação de uma central telefônica com o sistema, permitindo o roteamento automático de ligações entrantes para vendedores, caso o número já estivesse cadastrado e o cliente previamente associado a um vendedor. Esta funcionalidade foi descartada tendo em vista o prazo reduzido para desenvolvimento do projeto, porém o sistema ainda comporta futuras atualizações, permitindo esta integração futuramente.

5.2 ESCOLHA DAS TECNOLOGIAS E CONSTRUÇÃO DO AMBIENTE

Não houve requisitos por parte do cliente quanto à tecnologia a ser utilizada no projeto, por tanto, a experiência e conhecimentos da equipe foram usados para a sua definição.

O Postgresql foi escolhido como banco de dados devido a experiências prévias com este banco que não geraram qualquer ressalva ou descontentamento.

Na camada de modelo foi usada a tecnologia Hibernate, a fim de facilitar todo o processo de desenvolvimento, abstraindo o acesso a banco de dados, como inserção ou consulta, das responsabilidades do programador.

A linguagem de programação usada na camada de controle foi o Java principalmente por possuir vasta quantidade de bibliotecas e Add-Ons que são facilitadores no desenvolvimento, apesar de a equipe possuir mais experiência com o desenvolvimento em PHP.

Na camada de *View* foram utilizadas as tecnologias: HTML, JSF, RichFaces, MyFaces, PrimeFaces, Tomahawk, CSS, JSTL, Facelets, Ajax e Java Script. Cada qual alocada onde se fez mais necessária, seja por velocidade, facilidade ou maleabilidade.

O NetBeans foi escolhido como plataforma de desenvolvimento por escolha da equipe, sem maiores motivos.

Apache TomCat foi usado como Web Server, principalmente por sua popularidade no âmbito da programação Java.

5.3 DESENVOLVIMENTO DO PROJETO

5.3.1 Planejamento – Pré-Jogo

Durante o mês inicial de projeto, a equipe, ainda bem inexperiente, agregou conhecimento sobre o negócio, definição do ambiente de desenvolvimento, desenvolvimento de módulo interpretador de central e definição de casos de uso.

No início de outubro, após a primeira reunião com a Orientadora, foi definida a metodologia a ser seguida. Houve muito retorno à definição dos requisitos e escopo do projeto, dado a inicial falta de conhecimento do negócio e a noção superficial dos processos da empresa Sigmafone.

5.3.2 *Sprint* 1– Preparar

Objetivos:

- Desenvolver módulo comunicador com a central
- Definir Banco de Dados.
- Definir Diagrama de Classes.
- Definir o layout e um protótipo.

Foi feita pesquisa sobre a tecnologia da central telefônica. A Sigmafone disponibilizou uma central para laboratório. Dado a seu caráter privado, muito material foi encontrado sobre o protocolo, porém pouco sobre o funcionamento da central. Apesar de requisitada consulta com técnicos da empresa para esclarecimento de dúvidas, seu retorno não foi o esperado.

A Definição do Banco de Dados e Diagrama de Classes se deu de forma homogênea e constante. Houve poucos pontos de discordância e estes foram resolvidos de forma rápida.

A escolha do layout fez uso de muito tempo da equipe, já que uma definição de como aperfeiçoar a usabilidade do sistema não foi possível. Recorreu-se a exemplos trazidos por membro da equipe e através de um *BrainStorm* definiu-se o conceito de uma tela principal e abaixo uma tela de detalhes. Após a definição do layout a criação do protótipo sucedeu sem problemas.

5.3.3 *Sprint 2*– Atenção

Objetivos:

Criação da primeira tela funcional do sistema

Desenvolver módulo comunicador com a central

O desenvolvimento da central eletrônica obteve progresso quando foi possível realizar Login na central e receber seus eventos. Porém a tradução desta era difícil, pois houve resistência da empresa em fornecer a devida documentação.

O desenvolvimento da primeira tela, e conseqüentemente suas funcionalidades Java desenvolveu-se de forma rápida. Porém, observou-se que o modelo desenvolvido não atendia as características definidas no Layout. Conseqüentemente, foi necessário retrabalho neste ponto. Foram encontradas muitas dificuldades no uso da tecnologia, já que não havia experiência prévia no desenvolvimento com JSP.

5.3.4 *Sprint 3*– Largada

Objetivos:

Desenvolver módulo comunicador com a central

Desenvolvimento inicial de todas as Telas.

Desenvolvimento inicial Java.

Este *Sprint* durou mais tempo que o planejado. Inicialmente foi feita a primeira tela com o máximo de padronização possível, gerando alta produtividade em sua replicação. Infelizmente houve um número exagerado de problemas, o que levou a estudos aprofundados e demorados sobre estes. Este *Sprint* deveria ser concluído juntamente com reunião com Orientadora, porém, com os problemas

acumulados, nenhum progresso foi consolidado teoricamente. Seu prazo foi duplicado e assim foi possível concluí-lo em sua totalidade. O objetivo de executar o Sistema, com erros foi alcançado. Tarefas básicas de inserção e alteração de dados funcionam.

Neste *Sprint*, devido aos erros acima relatados, foi necessário o empenho total da equipe, reduzindo a prioridade do desenvolvimento da central telefônica. Ao fim deste, através de consenso dos integrantes, o módulo interpretador da central telefônica foi removido deste projeto.

5.3.5 *Sprint* 4 - Cuidado.

Objetivos:

Desenvolvimento de Validators.

Definição de Labels e Layout.

Validação com o Cliente

Após duas semanas de trabalho árduo, devido ao desgaste da equipe, os objetivos do quarto *Sprint* foram reduzidos. Concentrou-se na criação de validadores de campo, Máscaras em Java Script e definição do Layout de forma mais detalhista como posicionamento dos campos e links de atalho. Houve contratempos na criação dos validadores, porém estes ocorreram devido à falta de experiência com a tecnologia.

Após a validação, o cliente levantou uma serie de requisitos para o seu negócio, que aparentemente não estavam desenvolvidas. Após analisar, com o objetivo de identificar onde estes não haviam sido previstos, concluiu-se que o sistema suportava os requisitos, porém não havia sido organizado de forma ergonômica pra o usuário.

5.3.6 *Sprint 5 - Voltando ao Ritmo*

Objetivos:

Desenvolvimento Workflow

Remoção de Erros Java

Remoção de Erros Telas

Com a equipe mais experiente, foram assinalados quatro integrantes para revisar as telas e removerem erros menores, enquanto, após a definição do workflow, um integrante iria alterar telas e arquivos Java para a sua aplicação. O desenvolvimento do workflow apesar de trabalhoso, não apresentou grandes dificuldades. Porém o seu desenvolvimento foi interrompido devido à necessidade de sua integração com os Grupos de Acesso.

Uma tela inicial e link de atalho foram criados para facilitar o acesso do usuário a pontos chave do sistema que anteriormente não haviam tido a atenção necessária. Também foi incluído um gráfico que é atualizado de forma dinâmica a fim de facilitar a carga de trabalho assinalado a um usuário

5.3.7 *Sprint 6 – Fim*

Objetivos:

Desenvolvimento do Grupo de Acesso

Instancia Final de Banco de Dados

Ajustes Finais Java

Ajustes Finais Telas

Validação com o Cliente

Término da Documentação

O quinto *Sprint* foi marcado pela conclusão do Workflow, juntamente com os Perfis de Acesso. Inicialmente o desenvolvimento dos Grupos de Acesso se deu de forma trabalhosa e complexa. Após nova definição das funcionalidades, mudando seu foco para acesso a telas, ao invés de acesso às funcionalidades, o trabalho decorreu sem maiores ressalvas.

Layout foi concluído e documentação Completa.

5.4 TESTES

Os testes do sistema focaram na inserção e alteração de dados. Consistência do workflow e grupos de acesso. Estes estão mais bem definidos no Apêndice H.

5.5 AJUSTES FINAIS

Para finalizar o projeto restaram apenas alguns erros menores na camada Web e a elaboração de diagramas de seqüência, listados no Apêndice G.

6 PRODUTO FINAL

6.1 ESCOPO

O projeto abrange todo o núcleo da Força de Vendas.

Cadastro de cliente, bem como a sua manutenção, será gerido por aprovação específica, garantindo a consistência dos dados.

Criação de *Leads* e Oportunidades estará gerida por workflow. Desta forma o processo poderá ser segmentado em relatórios permitindo posterior análise.

Para auxiliar este processo há as ferramentas equipes, campanhas, categorias de equipes e grupos de acesso

O sistema não entra na área financeira e de estoque. Ou seja, não emite faturas ou controla preços e não avalia estoque.

6.2 INSTALAÇÃO

Para instalação do sistema, será necessário que o servidor possua PostgreSQL instalado bem como Apache TomCat.

O script de geração do banco `mercurio_ddl.sql` deve ser executado e seqüencialmente o script `dummy_install.sql` que instancia dados primários para administrador do sistema.

A seguir, com o Apache TomCat instalado, deve-se mover o arquivo war para a pasta WWW do TomCat e apenas acessando o local host o sistema estará disponível.

6.3 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

6.3.1 Tela Inicial

A tela de inicial do sistema apresenta, além do menu principal, uma lista com atalhos para pontos chave do sistema como Leads e Oportunidades pendentes, assim como Atividades que requerem a ação do usuário logado e um gráfico que exibe as oportunidades assinaladas a um vendedor divididas em suas categorias.

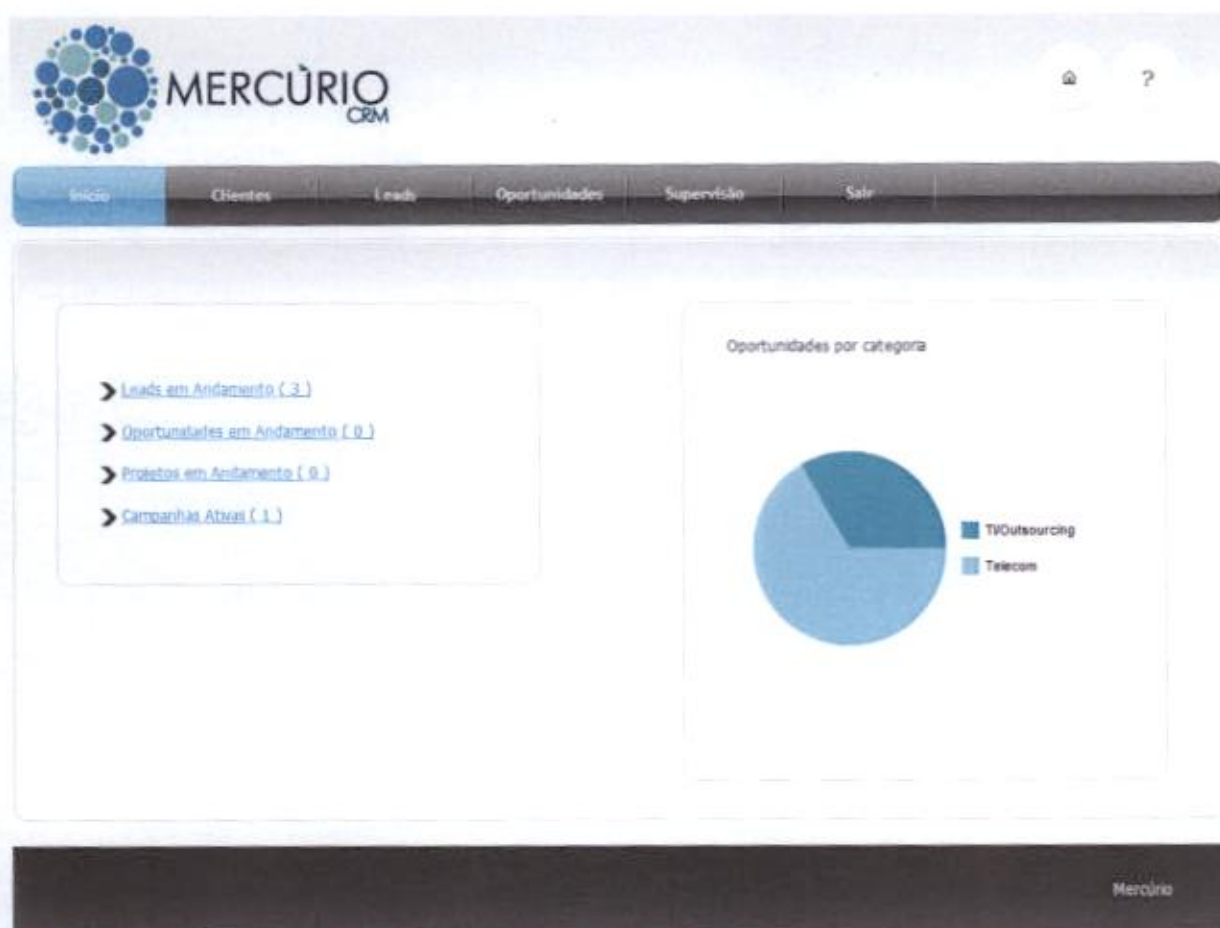


FIGURA 3 – TELA INICIAL

6.3.2 Tela de Clientes

Na tela de clientes pode-se visualizar toda a carteira de clientes da empresa. É possível editá-los bem como visualizar os *Leads* e *Oportunidades* associado aos clientes.

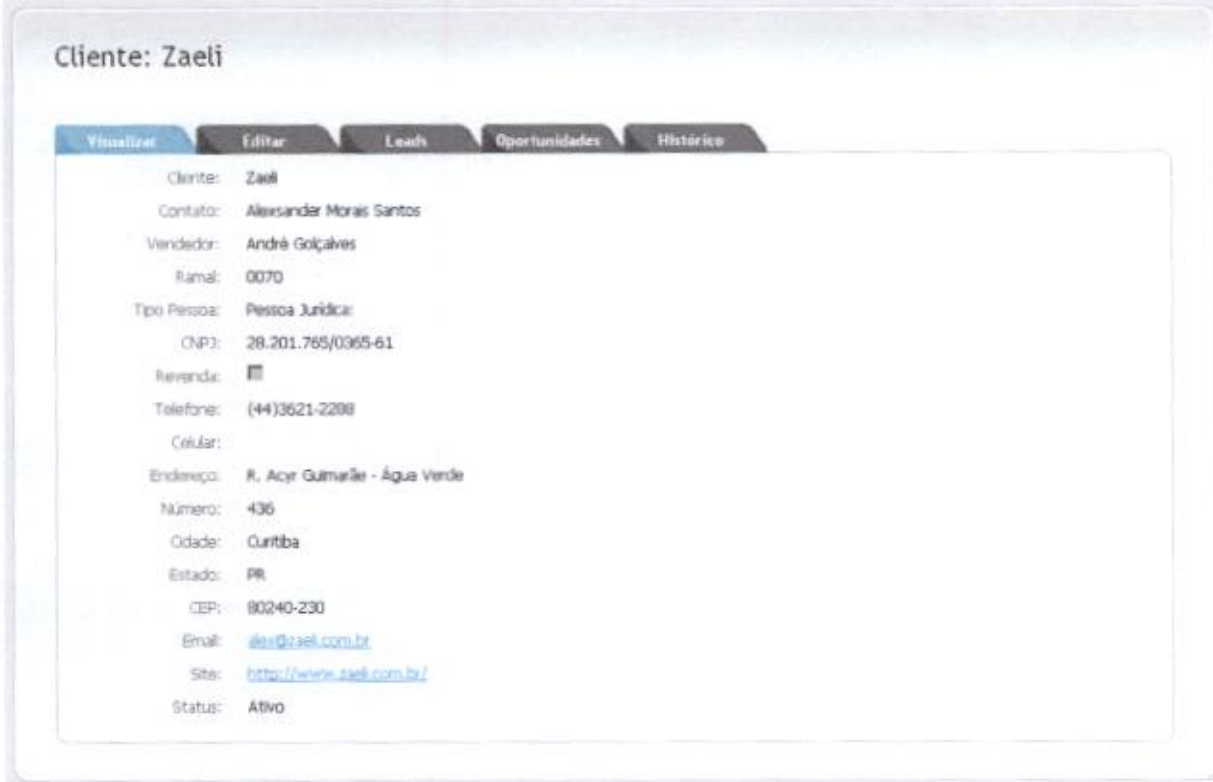
The screenshot displays the 'Clientes' (Clients) page in the MERCURIO CRM system. At the top, there is a navigation bar with options: 'Inicio', 'Clientes', 'Leads', 'Oportunidades', 'Supervisão', and 'Sair'. The 'Clientes' tab is currently active. Below the navigation bar, the page title 'Clientes' is shown, along with a '+ Adicionar Novo' (Add New) button. A search and filter section includes a text input for 'Cliente:', a 'Buscar' (Search) button, and a 'Filtrar' (Filter) checkbox. The main content area features a table with the following data:

Cliente	Matriz	Contato	Vendedor
Cacódias	-	Yanaí	Sélio Arbunes
Comercial Sufocax	-	Jarluza Bottini	Sélio Arbunes
GG9	-	Nilton Borges da Silva	Sélio Arbunes
Hospital Hilton Marcy	-	Marcelo de Souza Romano	Sélio Arbunes
Inurbex	-	Willian Rocha	Adriana Fagundes
Instituto Agenciamento	-	Everton Luiz dos Santos Júnior	André Colçalves
Zael	-	Alexander Moraes Santos	André Colçalves
Zael Unisocor	Zael	Fábio Santos	Adriana Fagundes

At the bottom left of the table area, it indicates 'Página 1 de 1'. The footer of the page contains the 'Mercurio' logo.

FIGURA 4 – TELA CLIENTES

A aba para visualização de dados permite uma visão geral dos dados cadastrados de um cliente



Cliente: Zaeli

Visualizar | Editar | Leads | Oportunidades | Histórico

Cliente: Zaeli
Contato: Alexander Morais Santos
Vendedor: André Golçalves
Ramal: 0070
Tipo Pessoa: Pessoa Jurídica
CNPJ: 28.201.765/0365-61
Revenda: III
Telefone: (44)3621-2208
Celular:
Endereço: R. Acyr Guimarães - Água Verde
Número: 436
Cidade: Curitiba
Estado: PR
CEP: 80240-230
Email: zeli@zeli.com.br
Site: <http://www.zeli.com.br/>
Status: Ativo

FIGURA 5 – ABA PARA VISUALIZAÇÃO DE DETALHES DO CLIENTE

Ao selecionar Editar, é possível alterar alguns dados do cliente instanciado.

Cliente: Zaeli

Visualizar Editar Leads Oportunidades Histórica

Cliente: Zaeli
 Matr: [Selecionar](#)
 Contato: Alexander Moraes Santos
 Tipo Pessoa: Pessoa Física Pessoa Jurídica
 CNPJ: 29.201.755/0365-61
 Revenda?
 Telefone: (44)3621-2289
 Celular:
 Rua: R. Acyr Guimarães - Água Verde
 Número: 436
 Cidade: Curitiba
 Estado: Paraná
 CEP: 00240-230
 Email: alex@zaeli.com.br
 Site: http://www.zaeli.com.br/

FIGURA 6 – ABA PARA EDIÇÃO DE DADOS DO CLIENTE

A aba Lead concentra a informação de *Leads* pendentes associados ao cliente selecionado. Cada título de *Lead* apresenta link direto para a visualização do mesmo

Cliente: Zaeli - Leads

Visualizar Editar Leads Oportunidades Histórica

Título	Cliente	Origem
Venda de Simão	Zaeli	Anúncio
Atendimento Central Telemarketing	Zaeli	Anúncio

FIGURA 7 – ABA PARA VIZUALIZAÇÃO DE LEADS POR CLIENTE

Apresentando a mesma funcionalidade que a aba de *Leads*, a aba de Oportunidades apresenta todas as oportunidades abertas associadas ao cliente selecionado. Seus títulos são link que permitem a visualização em detalhes da mesma.

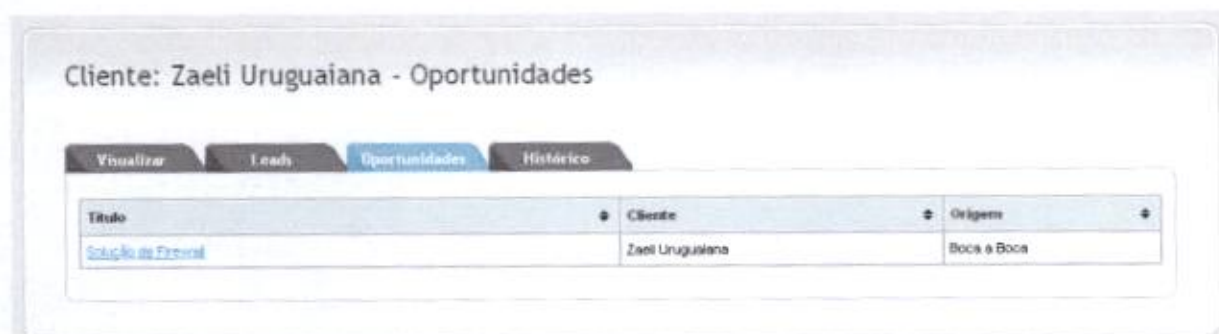


FIGURA 8 – ABA PARA VIZUALIZAÇÃO DE OPORTUNIDADES POR CLIENTE

Ao selecionar a aba histórico o usuário pode incluir qualquer informação pertinente como um contato com o cliente via telefone ou a alteração do contato de relacionamento da empresa.



FIGURA 9 – ABA PARA INSERÇÃO DE HISTÓRICO DE CLIENTE

6.3.3 Tela de Leads.

A tela de *Leads* permite a criação de *Leads* por parte de qualquer usuário do sistema. Porém sua edição, evolução e a adição de informações e anexos só são possíveis com funcionalidade de acesso específica do sistema.

The screenshot displays the 'Leads' management interface in the MERCÚRIO CRM system. At the top, the logo 'MERCÚRIO CRM' is visible. Below it is a navigation bar with tabs for 'Início', 'Clientes', 'Leads', 'Oportunidades', 'Supervisão', and 'Sair'. The 'Leads' tab is currently active. Below the navigation bar, there is a section titled 'Leads' with a '+ Adicionar Novo' button. A search bar labeled 'Título:' contains a search icon and the text 'Buscar', along with a 'Filtrar' checkbox. Below the search bar is a table with the following data:

Título	Cliente	Status
Conhecimento de mês em evento	Imakull agência	Pendente Aprovação
Versão de Cadast	Zell	Cancelado
Estabelecimento de central telefônica	Imakull agência	Pendente Aprovação
Instalação Central Telefônica	Zell	Pendente Aprovação

At the bottom of the table area, it says 'Página 1 de 1'. The footer of the page contains the 'MERCÚRIO' logo.

FIGURA 10 – TELA PRINCIPAL DE LEADS

A aba para visualização de dados do *Lead* permite uma visão geral dos dados cadastrados de um *Lead*.

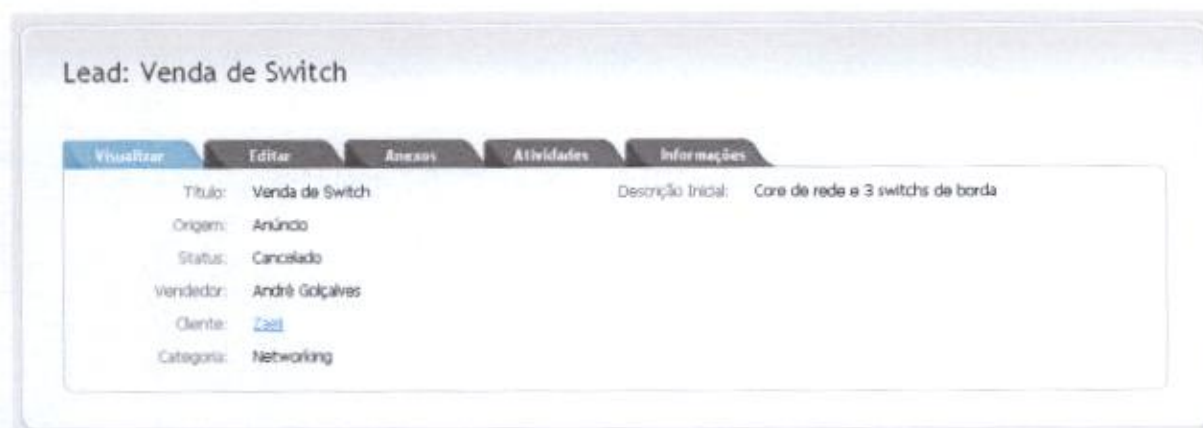


FIGURA 11 – ABA PARA VISUALIZAÇÃO DE DETALHES DE *LEADS*

Ao selecionar a aba *Editar* alguns campos são habilitados para edição.



FIGURA 12 – ABA PARA EDIÇÃO DE DETALHES DE *LEADS*

A aba para inclusão de anexos permite a associação de arquivos a um *Lead*. Estes podem ser arquivos de planta, fotos ou quaisquer outros documentos relativos ao *Lead*.

Lead: Venda de Switch: Anexos

Visualizar Editar Anexos Atividades Informações

Descrição	Link
Calculos realizados pelo cliente de referencia de orçamento	Calculo.rtf

Descrição:

Arquivo:

FIGURA 13 – ABA PARA INCLUSÃO DE ANEXOS

Na aba Atividades é possível gerenciar o workflow de vendas. Caso o usuário logado possua perfil compatível serão instanciadas as opções pertinentes ao desenvolvimento do Workflow, permitindo a sua continuidade.

Lead: Fornecimento de rede em evento: Atividades

Visualizar Anexos Atividades Informações

Atividade	Data Inicial	Data Final	Descrição	Usuário de Origem	Usuário de Destino	Status
 Avaliar Lead	2009-12-05 15:23:19.609		Verificação da viabilidade da oportunidade	Eduardo Moraes	Supervisor de vendas	

Avaliar Lead (2009-12-05 15:23:19.609):
Verificação da viabilidade da oportunidade
Insert Descrição Inicial

Próxima Ação:
 Solicitação para cancelar lead
 Evoluir Lead

FIGURA 14 – ABA PARA GERÊNCIA DE ATIVIDADES

Ao selecionar a aba informações será possível inserir qualquer dado pertinente ao desenvolvimento do *Lead*.

Lead: Venda de Switch: Informações

Visualizar Editar Anexos Atividades **Informações**

Data de Cadastro (dd/mm/aaaa)	Usuário	Informação
05/12/2009	Adriana Fagundes	Core de rede e 3 switch de borda

Descrição:

FIGURA 15 – ABA PARA INCLUSÃO DE INFORMAÇÕES

6.3.4 Tela Oportunidades

No campo das oportunidades tem-se a tela mais abrangente do sistema. Esta permite a criação de uma oportunidade, sua edição e evolução. Como parte da sua evolução, é possível que arquivos sejam anexados à oportunidade bem como a inclusão de informações pertinentes. Esta tela comporta a associação a um projeto.

MERCURIO CRM

Início Clientes Leads **Oportunidades** Supervisão Sair

Oportunidades

+ Adicione Novo

Título: Filtrar

Título	Cliente	Vendedor	Status
Solução de E-mail	Zael Uruguiana	Auriana Fagundes	Pendente Aprovação

Página 1 de 1

Mercúrio

FIGURA 16 – TELA PRINCIPAL DE OPORTUNIDADES

A aba visualizar permite a visão geral dos detalhes de uma oportunidade.

Oportunidade: Solução de Firewall

Visualizar	Editar	Projetos	Anexos	Atividades	Informações
Cliente	Zael Uruguaiana				
Vendedor	Adriana Fagundes				
Título	Solução de Firewall				
Lead	Solução de Firewall				
Valor Previsto	800.00				
Desconto	%				
Origem	Boca a Boca				
Categoria	Security				
Probabilidade de Fechamento	70%				
Data Fechamento	2009-12-06				
Status	Pendente Aprovação				
Campanha					
Endereço de Entrega					
Endereço: R. Gen. Bento Martins					
Número: 2778					
Cidade: Uruguaiana					
Estado: RS					
CEP: 12345677					

FIGURA 17 – ABA PARA VISUALIZAÇÃO DE DETALHES DE OPORTUNIDADES

Ao selecionar a aba edição, caso o usuário logado tenha o acesso necessário, alguns campos estarão habilitados para edição

Oportunidade: Solução de Firewall: Editando

Visualizar	Editar	Projetos	Anexos	Atividades	Informações
Cliente	Zael Uruguaiana				
Título	Solução de Firewall				
Valor Estimado	800.00				
Origem	Boca a Boca				
Categoria	Security				
Probabilidade de Fechamento	70%				
Data Fechamento	06/12/2009				
Campanha	-				
Endereço de Entrega					
Endereço: R. Gen. Bento Martins					
Número: 2778					
Cidade: Uruguaiana					
Estado: Rio Grande do Sul					
CEP: 12345-677					
<input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Salvar"/>					

FIGURA 18 – ABA PARA EDIÇÃO DE DETALHES DE OPORTUNIDADES

A Aba para gerenciamento de projetos estará habilitada apenas a partir de ponto específico do workflow onde o projetista associado poderá associar a proposta e definir seu valor.

Oportunidade: oportunidade 1: Projetos

Visualizar **Projetos** Anexos Atividades Informações

Não há resultados

Valor Orçado:

Informações:

Select file: Nenhum ar...lecionado

FIGURA 19 – ABA PARA GERÊNCIA DE PROJETOS

Ao selecionar a aba Anexos, será possível associar arquivos à oportunidade selecionada.

Oportunidade: Nova infra para 40 pontos de dados: Anexos

Visualizar Projetos **Anexos** Atividades Informações

Descrição	Link
E-mail do cliente	escolher.txt
	Calculadora.txt

Descrição:

Arquivo:

FIGURA 20 – ABA PARA INCLUSÃO DE ANEXOS

Será possível gerir o Workflow através da aba de Atividades, quando esta for selecionada

Oportunidade: Ampliação Central Telefônica Hipath 3550: Atividades

Visualizar | Editar | Projetos | Anexos | **Atividades** | Informações

Atividade	Data Inicial	Data Final	Descrição	Usuário de Origem	Usuário de Destino	Status
 Avaliar oportunidade	14/12/2009 23:12	14/12/2009 23:15	Verificação da viabilidade da oportunidade	Adriana Fagundes	Supervisor de vendas	Oportunidade evolutiva
 Evoluir Oportunidade	14/12/2009 23:15		Completar detalhes da venda	Carlos Andrade	Vendedor	

Evoluir Oportunidade (14/12/2009 23:15):
Completar detalhes da venda

Informação da Atividade:

Próxima Ação:
 Avaliar requisição de projeto
 Oportunidade cancelada

 Salvar

FIGURA 21 – ABA PARA GERÊNCIA DE ATIVIDADES

Ao selecionar a aba de Informações será possível adicionar dados pertinentes à conclusão da oportunidade

Oportunidade: Solução de Firewall: Informações

Visualizar Editar Projetos Anexos Atividades **Informações**

Data de Cadastro	Usuário	Informação
2009-12-05 15:50:07.859	Adriana Fagundes	Cliente decidiu continuar e desenvolver um projeto.
2009-12-05 16:39:28.109	Adriana Fagundes	Fechado!
2009-12-05 16:43:22.406	Adriana Fagundes	Apenas para fins de informação o cliente confirmou que tudo está funcionando como planejado!

Descrição:

FIGURA 22 – ABA PARA INCLUSÃO DE INFORMAÇÕES

6.3.5 Tela de Equipes

Esta tela permite a criação e manutenção de equipes. Equipes podem ser criadas e associadas às categorias existentes no sistema.

The screenshot shows the 'Equipes' (Teams) management page in the MERCURIO CRM system. The page header includes the logo and the text 'MERCURIO CRM'. The navigation menu at the top contains the following items: Início, Clientes, Leads, Oportunidades, Relatórios, **Supervisão**, Administração, and Sair. The main content area is titled 'Equipes' and features a '+ adicionar novo' button. Below this is a search bar with the text 'Nome:' and buttons for 'Buscar' and 'Filtrar'. A table displays the following data:

Nome	Ativo
Projetos	Sim
Vendas Diretas	Sim
Vendas de Soluções	Sim
Vendas Indiretas	Sim

At the bottom left of the table area, it says 'Página 1 de 1'. The footer of the page contains the word 'Mercurio'.

FIGURA 23 – TELA PRINCIPAL DE EQUIPES

A aba Visualizar permite uma visão geral dos dados cadastrados da equipe selecionada.



FIGURA 24 – ABA PARA VISUALIZAÇÃO DE DETALHES DE EQUIPE

Ao selecionar a aba Editar, será possível a alteração de campo mediante acesso compatível



FIGURA 25 – ABA PARA EDIÇÃO DE DETALHES DE EQUIPE

Ao ser selecionada a aba de Membros mostrará os usuário associados à equipe selecionada

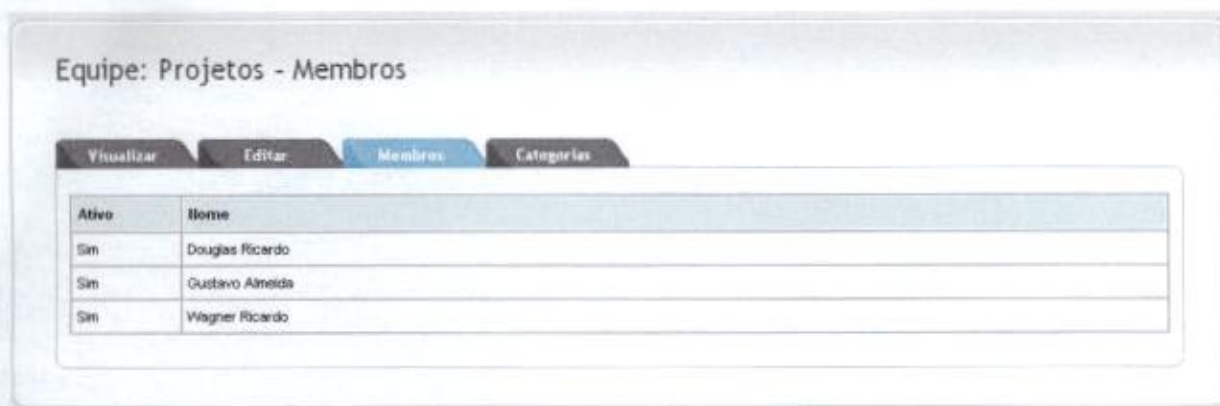


FIGURA 26 – ABA PARA VISUALIZAÇÃO DE MEMBROS DA EQUIPE

Como parte do escopo do sistema, uma equipe pode ter especialização em uma ou mais categorias. Este controle será feito a partir da aba Categorias na tela de Equipes

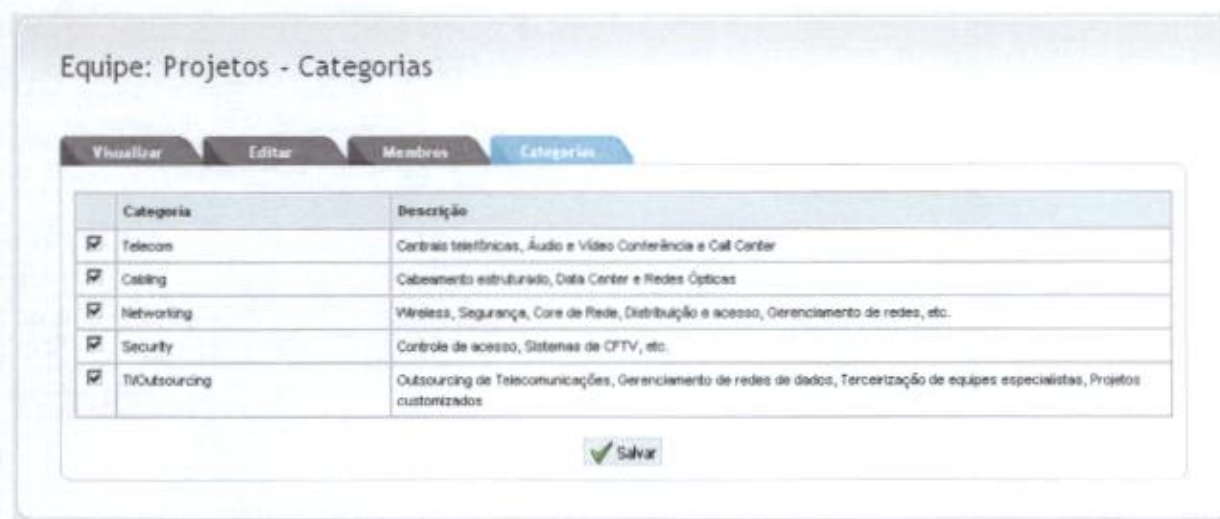


FIGURA 27 – ABA PARA VISUALIZAÇÃO DE CATEGORIAS DA EQUIPE

6.3.6 Tela Campanhas

Esta tela permite a criação e edição de campanhas. As campanhas podem ser associadas às oportunidades.

MERCURIO CRM

Início Clientes Leads Oportunidades Relatórios **Supervisão** Administração Sair

Campanhas

+ Adicionar Novo

Título: Filtrar

Título	Data Início (dd/mm/aaaa)	Data Fim (dd/mm/aaaa)	Status
Especial de Fim de Ano	05/12/2009	31/12/2009	Ativo
Linha de Estoque	05/01/2010	31/01/2010	Ativo

Página 1 de 1

Mercurio

FIGURA 28 – TELA PRINCIPAL DE CAMPANHAS

Ao ser selecionada a aba de Visualização permitirá a visão geral dos dados cadastrados para uma campanha.

Campanha: Especial de Fim de Ano

Visualizar **Editar** Oportunidades

Título: Especial de Fim de Ano
 Data Início: 05/12/2009 (dd/mm/aaaa)
 Data Fim: 31/12/2009 (dd/mm/aaaa)
 Descrição: Preços especiais de fim de ano
 Status: Ativo

FIGURA 29 – ABA PARA VISUALIZAÇÃO DE DETALHES DA CAMPANHA

A aba Editar permite a edição de dados da campanha selecionada.

Campanha: Especial de Fim de Ano - Editando

Visualizar Editar Oportunidades

Título: Especial de Fim de Ano *

Data Início: 05/12/2009 * (dd/mm/aaaa)

Data Fim: 31/12/2009 (dd/mm/aaaa)

Descrição: Preços especiais de fim de ano *

Status: Ativo

FIGURA 30 – ABA PARA EDIÇÃO DE DETALHES DA CAMPANHA

Na aba de Oportunidades será possível a visualização de cada oportunidade que possui a campanha selecionada associada.

Campanha: Especial de Fim de Ano - Oportunidades

Visualizar Editar Oportunidades

Título	Cliente	Vendedor
Nova meta para 32 pontos de venda	Tufanari	Adriana Fagundes

FIGURA 31 – ABA PARA VISUALIZAÇÃO DE OPORTUNIDADES DA CAMPANHA

6.3.7 Tela de Usuários

Esta tela permite a criação de usuário, *reset* de senhas, associação a grupos de acesso e associação a equipes

The screenshot displays the 'Usuários' (Users) management page in the MERCURIO CRM system. The interface includes a navigation bar at the top with options like 'Início', 'Clientes', 'Leads', 'Oportunidades', 'Relatórios', 'Supervisão', 'Administração', and 'Sair'. The 'Administração' menu item is currently selected. Below the navigation bar, the page title 'Usuários' is followed by a '+ Adicionar Novo' (Add New) button. A search bar with the text 'Nome:' and a 'Buscar' (Search) button is present, along with a 'Filtrar' (Filter) checkbox. The main content area features a table with the following columns: 'Nome', 'Login', 'Email', 'Ramal', and 'Grupo de Acesso'. The table lists ten users with their respective details. At the bottom left of the table area, it says 'Página 1 de 2', and at the bottom right, there is a 'Limpar' (Clear) button. The footer of the page shows the 'Mercurio' logo.

Nome	Login	Email	Ramal	Grupo de Acesso
Adriana Fagundes	vendedor2	adriana.fagundes@mercuriocrm.com	0071	Vendedor
Alberto Rodolfo Santos	diretor1	alberto.santos@mercuriocrm.com	0020	Diretor (Superior do Supervisor)
André Gonçalves	vendedor1	andre.goncalves@mercuriocrm.com	0070	Vendedor
Carla Moraes	atendente	carla.moraes@mercuriocrm.com	0010	Atendente
Carlos Andrade	supervisor2	carlos.andrade@mercuriocrm.com	0051	Supervisor
Debora Silveira	vendedorv21	debora.silveira@mercuriocrm.com	0090	Vendedor (Venda Direta)
Douglas Ricardo	projetista1	douglas.ricardo@mercuriocrm.com	0050	Projetista
Eduardo Moraes	supervisor1	eduardo.moraes@mercuriocrm.com	0050	Supervisor
Fátio Araújo	vendedorv22	fatio.araujo@mercuriocrm.com	0061	Vendedor (Venda Direta)
Fernanda Santana	diretor2	fernanda.santana@mercuriocrm.com	0021	Diretor (Superior do Supervisor)

FIGURA 32 – TELA PRINCIPAL DE USUÁRIOS

A aba de visualização de dados permite uma visão geral dos dados cadastrados no usuário selecionado



Usuário: Adriana Fagundes

Visualizar | Editar

Nome:	Adriana Fagundes
Login:	vendedor2
CPF:	199.753.752-43
Ramal:	0071
Email:	adriana.fagundes@mercuriocm.com
Equipe:	Vendas Infra-estrutura
Grupo de Acesso:	Vendedor
Status:	Ativo

FIGURA 33 – ABA PARA VISUALIZAÇÃO DE DETALHES DE USUÁRIO

Ao selecionar a aba Editar, será possível alterar campos do usuário selecionado.



Usuário: Adriana Fagundes - Editando

Visualizar | Editar

Nome:	<input type="text" value="Adriana Fagundes"/>
Login:	<input type="text" value="vendedor2"/>
Mudar Senha:	<input type="checkbox"/>
CPF:	<input type="text" value="199.753.752-43"/>
Ramal:	<input type="text" value="0071"/>
Email:	<input type="text" value="adriana.fagundes@mercuriocm.com"/>
Equipe:	<input type="text" value="Vendas Infra-estrutura"/>
Grupo de Acesso:	<input type="text" value="Vendedor"/>
Ativo:	<input checked="" type="checkbox"/>

FIGURA 34 – ABA PARA EDIÇÃO DE DETALHES DE USUÁRIO

6.3.8 Tela de Grupos de Acesso

Esta tela permite a criação de grupos de acesso a partir das funcionalidades previamente definidas pelo sistema.

MERCURIO CRM

Início Clientes Leads Oportunidades Relatórios Supervisão **Administração** Sair

Grupo de Acesso

+ Adicionar Novo

Nome: Filtrar

Nome	Descrição	Ativo
Administrador	Administrador do sistema	Sim
Atendente		Sim
Declar	Superior do Supervisor	Sim
Problema		Sim
Supervisor		Sim
Supervisor	Venda Direta	Sim
Supervisor de Projetos		Sim
Vendedor		Sim
Vendedor	Venda Direta	Sim

Página 1 de 1

Mercúrio

FIGURA 35 – TELA PRINCIPAL DE GRUPOS DE ACESSO

A aba de visualização de dados permite uma visão geral dos dados cadastrados no grupo de acesso selecionado

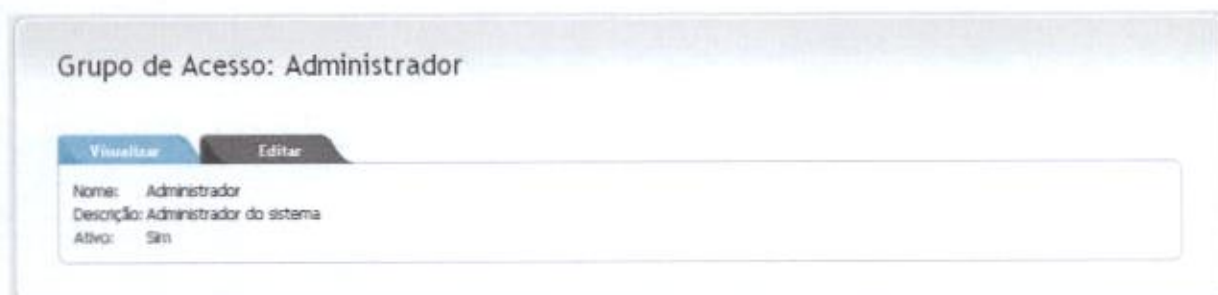


FIGURA 36 – ABA PARA VISUALIZAÇÃO DE DETALHES DE GRUPO DE ACESSO

Ao selecionar a aba Editar, será possível alterar campos do grupo de acesso selecionado.

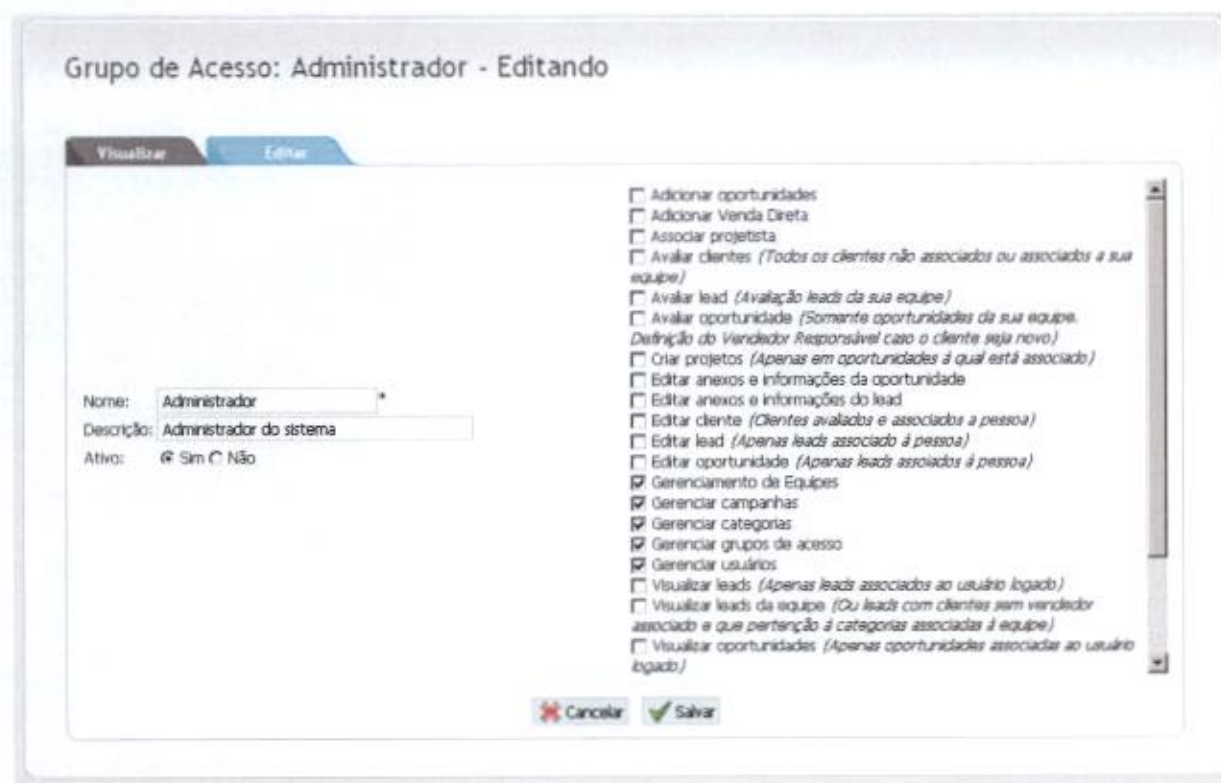
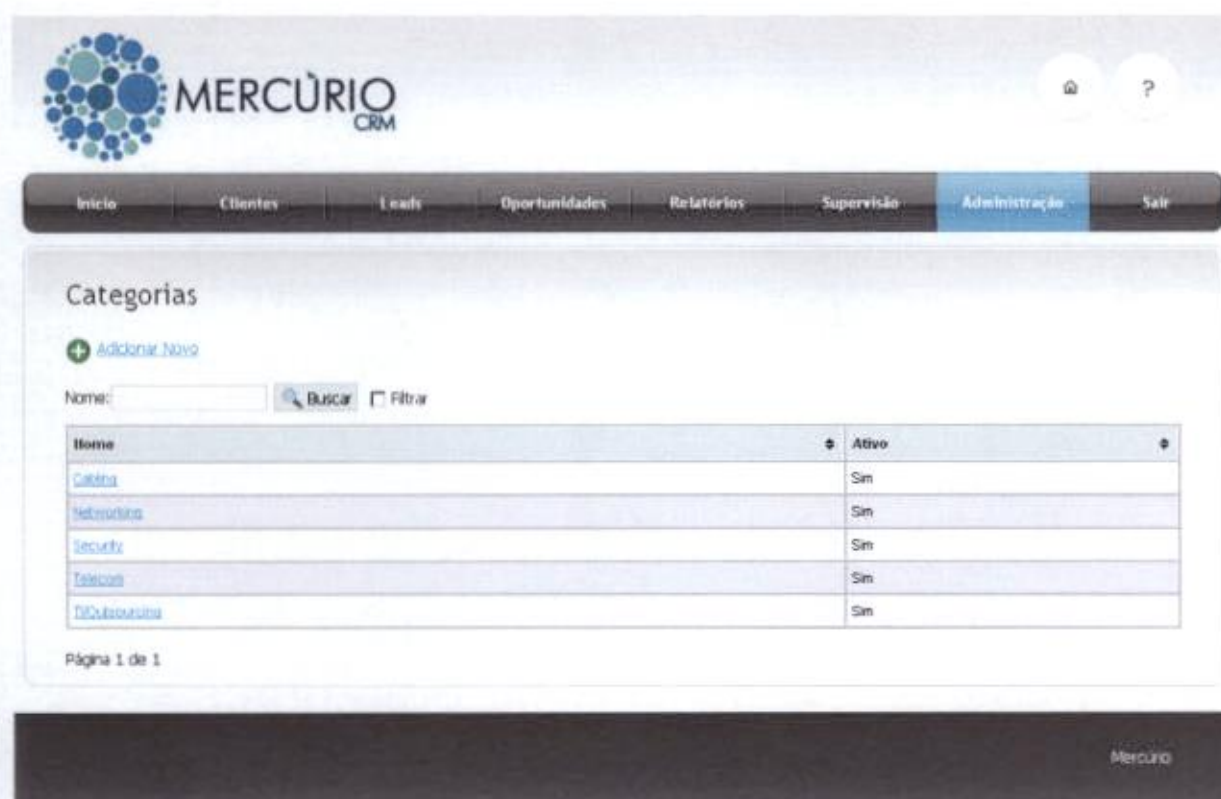


FIGURA 37 – ABA PARA EDIÇÃO DE DETALHES DE GRUPO DE ACESSO

6.3.9 Tela de Categorias

Esta tela permite a criação de categorias, que refletem a área de atuação de uma equipe.



The screenshot displays the 'Categorias' (Categories) page in the MERCÚRIO CRM system. The page header includes the logo and the text 'MERCÚRIO CRM'. A navigation bar at the top contains the following items: Início, Clientes, Leads, Oportunidades, Relatórios, Supervisão, Administração (highlighted), and Sair. Below the navigation bar, the page title 'Categorias' is followed by a '+ Adicionar Novo' button. A search section includes a 'Nome:' label, a text input field, a 'Buscar' button with a magnifying glass icon, and a 'Filtrar' checkbox. The main content area features a table with two columns: 'Nome' and 'Ativo'. The table lists five categories: 'Cálculo', 'Marketing', 'Recrutamento', 'Televendas', and 'Outros', all with 'Ativo' set to 'Sim'. At the bottom left of the table area, it says 'Página 1 de 1'. The footer of the page contains the word 'MERCÚRIO'.

Nome	Ativo
Cálculo	Sim
Marketing	Sim
Recrutamento	Sim
Televendas	Sim
Outros	Sim

FIGURA 38 – TELA PRINCIPAL DE CATEGORIAS

A aba de visualização de dados permite uma visão geral dos dados cadastrados na categoria selecionada

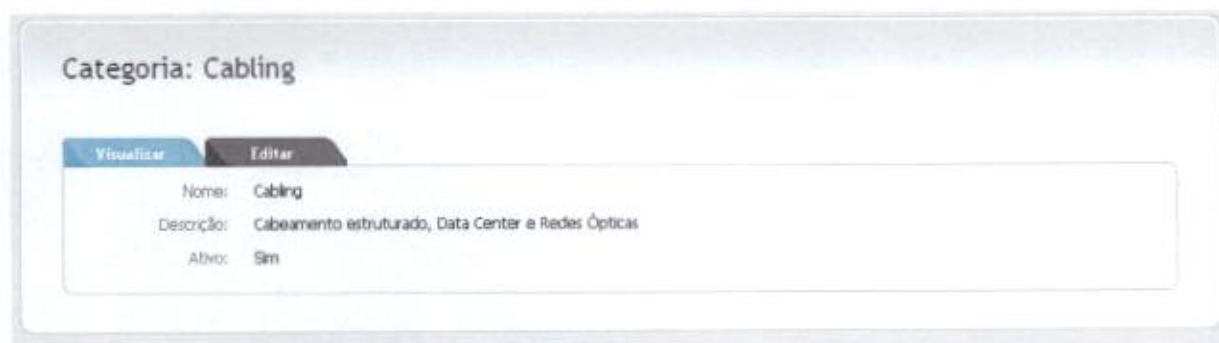


FIGURA 39 – ABA PARA VISUALIZAÇÃO DE DETALHES DE CATEGORIAS

Ao selecionar a aba Editar, será possível alterar campos da categoria selecionada.



FIGURA 40 – ABA PARA EDIÇÃO DE DETALHES DE CATEGORIAS

6.4 REQUISITOS MÍNIMOS

Os requisitos mínimos foram estabelecidos para rodar o sistema de forma a manter seu funcionamento, porém descartando velocidade como requisito de qualidade.

6.4.1 Hardware

Servidor com especificações mínimas:

Processador: Intel Core2Duo 2.0 GHz

Memória: 2 Gigabyte DDR2 com frequência 800mhz

Disco Rígido: 120 Gigabytes 7200 RPM

Placa de Rede: 10/100 Mbps

6.4.2 Equipe

Faz-se necessário um Administrador do Sistema, pois este possui funções específicas de controle de senha e criação de usuários.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

7.1 LIÇÕES APRENDIDAS

Com a experiência adquirida no desenvolvimento deste software, notou-se que o conhecimento da tecnologia utilizada é essencial para o desenvolvimento do projeto em tempo hábil.

Por muitas vezes, houve perda de tempo e re-escritura de código devido à falta de conhecimento de alguma limitação da tecnologia ou definição insuficiente dos processos do cliente.

7.2 CONCLUSÃO

Este projeto expandiu os conhecimentos e experiências de todos os membros da equipe de forma única. Pudemos contar com a dedicação e empenho de cada membro sem a necessidade de fazer qualquer ressalva. Esta característica de união de dedicação foi crucial para a conclusão do projeto.

O uso da metodologia ágil Scrum, permitiu o desenvolvimento de sistema e documentação de forma única, que não havia sido experimentada ao longo do curso. Foi possível atestar a agilidade e velocidade de gerenciamento e tomada de decisões deste método.

Uso do modelo MVC no desenvolvimento foi um grande obstáculo tendo em vista a falta de experiência da equipe neste conceito. Porém em virtude da grande quantidade de material disponível sobre este assunto, foi possível contornar este problema. Por outro lado a configuração do workflow foi feita sem maiores problemas, contrariando o que era esperado.

O cliente Sigmafone mostrou-se satisfeito com o software apresentado e seu resultado atingiu as expectativas geradas na proposta deste sistema.

A equipe está satisfeita com o resultado obtido e todos concordam que caso houvesse maior prazo este sistema poderia englobar muito mais aspectos do processo da força de vendas.

7.3 SUGESTÕES DE TRABALHOS FUTUROS

Futuramente, além da manutenção do sistema, este permite acrescentar módulo para integração com a central telefônica, elaboração de mais relatórios e gráficos dinâmicos.

Como próximo objetivo, são sugeridos a adaptação do Workflow para que este seja dinâmico e configurável de acordo com as alterações do processo de vendas, bem como a elaboração de métricas para controle do rendimento de usuários do sistema.

REFERÊNCIAS

KOTLER, P.; KELLER, K. L. *Administração de Marketing: a bíblia do marketing*. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentia Hall, 2006. p. 150-151; 618-619.

DIJKSTRA, EDSGER W. *The Humble Programmer*. Disponível em <<http://www.cs.utexas.edu/~EWD/transcriptions/EWD03xx/EWD340.html>>. Acesso 29/11/2009

NOLAN, RICHARD L. (1979). *Managing the crises in data processing*. Disponível em <<http://hbr.harvardbusiness.org/1979/03/managing-the-crisis-in-data-processing/ar/1>>. Acesso 29/11/2009
Don Peppers e Martha Rogers www.causemarketingforum.com

MANIFESTO FOR AGILE SOFTWARE DEVELOPMENT. Disponível em: <<http://agilemanifesto.org/>>. Acesso em 29/11/2009

SCRUM ALLIANCE. Disponível em: < <http://www.scrumalliance.org/>>. Acesso 30/11/2009

8 APÊNDICE

8.1 APÊNDICE A – CASOS DE USO

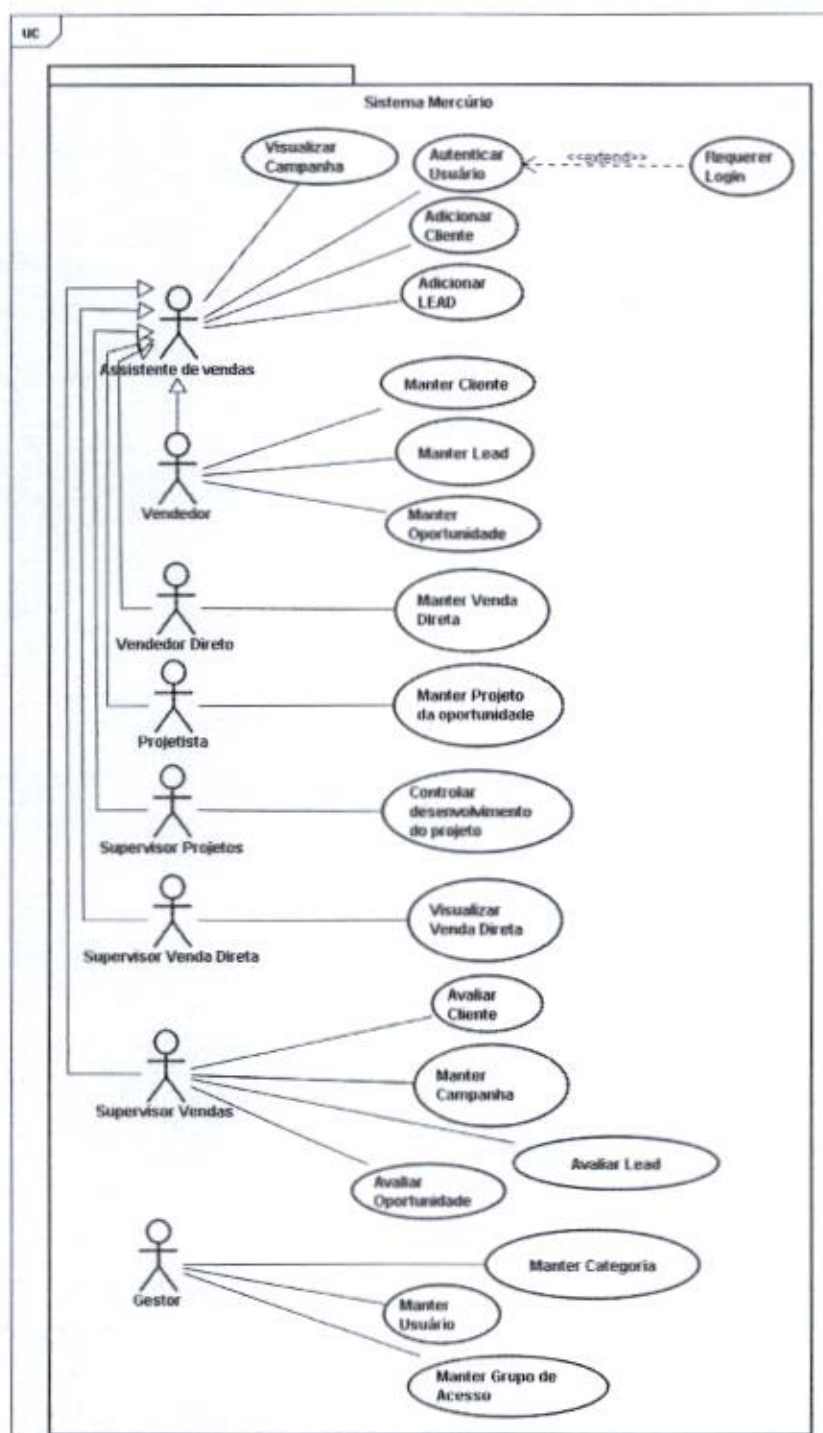


FIGURA 41 – CASOS DE USO DO SISTEMA

8.2 APÊNDICE B – ESPECIFICAÇÃO CASOS DE USO

8.2.1 Adicionar Cliente

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Tiago Bazan	27/11/2009	Criação
1.1	José Rodrigo Varandas	03/11/2009	Revisão

Descrição

Este caso de uso serve para adicionar um cliente, bem como visualizar os leads, oportunidades e os históricos referentes a este.

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário deve ter sido completado.

Pós-Condições

Depois de inserido o sistema deve mostrar os dados adicionados na tabela de resultados e na aba de visualizar da Tela de Clientes

Ator Primário

Assistente de vendas

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a Tela de Clientes (DV1)
2. O usuário clica no link "Adicionar Novo" (A1) (A2)

3. A tabela de resultado é ocultada e campos para adição de dados são exibidos.
4. Usuário instancia os campos.
5. Usuário clica no botão "Salvar" **(A3) (E1) (R1)**
6. Exibida mensagem "Adicionado"
7. Exibida tabela de Resultados
8. Exibido dados Inseridos em modo Visualizar
9. Caso de uso encerrado

Fluxos Alternativos

A1: Modo Visualização

1. Usuário clica no nome do cliente na tabela de resultados
2. Sistema Exibe Abas **(R2)**
3. Sistema mostra os dados do cliente na aba "Visualizar" **(A4) (A5) (A6)**
4. Caso de uso encerrado

A2: Filtro de busca

1. Usuário clica na opção de filtrar
2. Adiciona parâmetros de pesquisa e clica no botão "Buscar"
3. Executar Fluxo Alternativo A1

A3: Cancelar Adição

1. Dados inseridos são descartados
2. Usuário clica no botão "Cancelar"
3. Sistema retorna tela inicial de Cliente
4. Caso de uso encerrado

A4: Usuário seleciona a aba Leads

1. Carrega uma tabela de resultados contendo os leads que estão associados a aquele cliente **(DV2)**
2. Caso de uso encerrado

A5: Usuário seleciona a aba Oportunidades

1. Carrega uma tabela de resultados contendo as oportunidades que estão associadas a aquele cliente (DV3)
2. Caso de uso encerrado

A6: Usuário seleciona a aba Histórico

1. Carrega uma tabela de resultados contendo o histórico do cliente (DV4)
2. Caso de uso encerrado

Exceções**E1: Campos Obrigatórios não preenchidos**

Sistema apresenta a mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do mesmo.

Regras de Negócios**R1: CPF/CNPJ preenchido inválido**

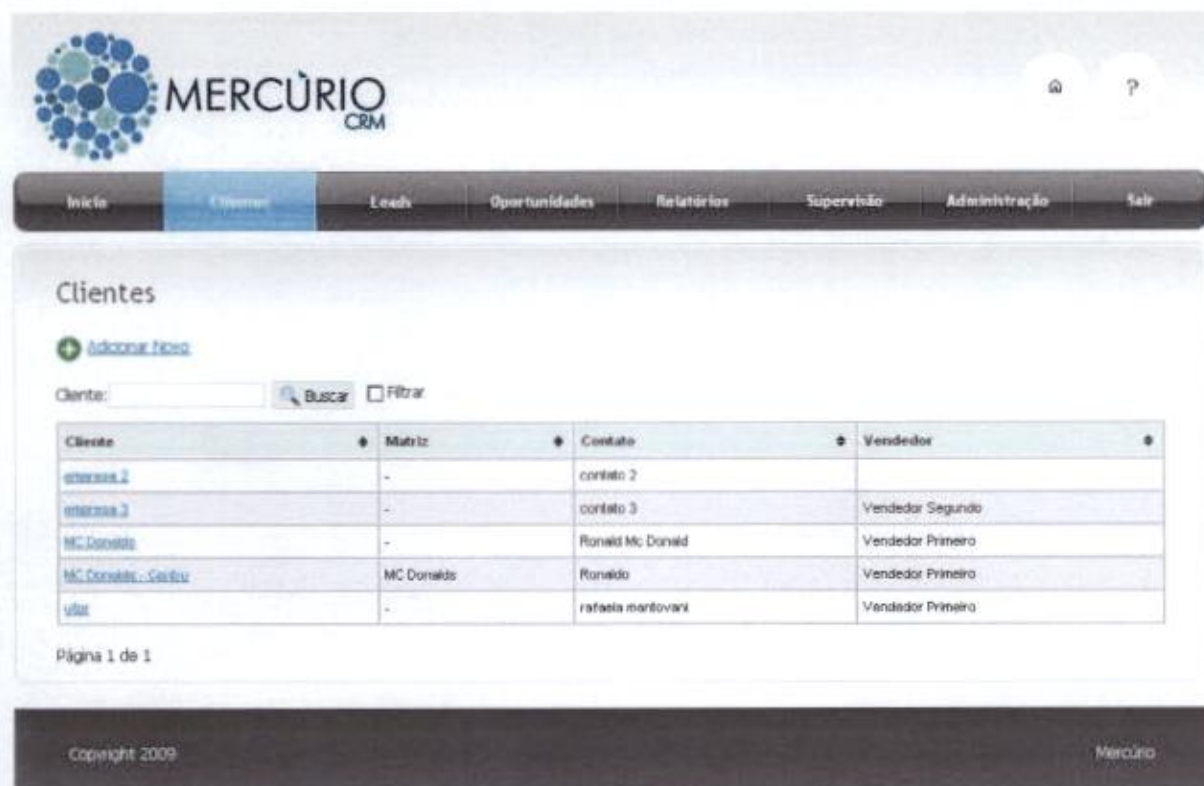
Sistema apresenta a mensagem "CPF Inválido" ou "CNPJ Inválido" ao lado do campo.

R2: Acesso as abas relacionado a perfil

O ator primário possuirá a permissão apenas de visualização das abas de visualizar, *leads*, oportunidades e histórico.

Data View

DV1



The screenshot shows the MERCURIO CRM interface. At the top left is the logo, a cluster of blue circles of varying sizes, followed by the text "MERCURIO CRM". To the right are two circular icons: a home icon and a question mark icon. Below the logo is a dark navigation bar with the following menu items: Início, Clientes (highlighted in blue), Leads, Oportunidades, Relatórios, Supervisão, Administração, and Sair.

The main content area is titled "Clientes". Below the title is a green plus icon followed by the text "Adicionar Novo". There is a search bar with the text "Cliente:" and a "Buscar" button, and a checkbox labeled "Filtrar".

Cliente	Matriz	Contato	Vendedor
empresa 2	-	contato 2	
empresa 3	-	contato 3	Vendedor Segundo
MC Donalds	-	Ronald Mc Donald	Vendedor Primeiro
MC Donalds - Curitiba	MC Donalds	Ronaldo	Vendedor Primeiro
ufpr	-	rafaela marcovari	Vendedor Primeiro

Below the table, it says "Página 1 de 1". At the bottom of the page, there is a dark footer bar with "Copyright 2009" on the left and "Mercurio" on the right.

DV2



The screenshot shows the "Leads" view for a specific client. At the top, it says "Cliente: ufpr - Leads". Below this is a navigation bar with the following tabs: Visualizar, Editar, Leads (highlighted in blue), Oportunidades, and Histórico.

Título	Cliente	Origem
lead 1	ufpr	Parceiro
lead 1	ufpr	Anúncio

DV3

Cliente: ufpr - Oportunidades

Visualizar Editar Leads **Oportunidades** Histórico

Título	Cliente	Origem
oportunidade 4	ufpr	Parceiro
oportunidade 1	ufpr	Anúncio

DV4

Cliente: ufpr

Visualizar Editar Leads Oportunidades **Histórico**

Não há resultados

Descrição:

 Salvar

8.2.2 Adicionar LEAD

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Tiago Bazan	27/11/2009	Criação
1.1	José Rodrigo Varandas	03/11/2009	Revisão

Descrição

Este caso de uso serve para adição de um lead ao sistema.

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário tiver sido completado.

Pós-Condições

Depois de inserido o sistema deve mostrar os dados adicionados na aba de visualizar da Tela de Leads

Ator Primário

Assistente de vendas

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a Tela de Leads **(DV1)**
2. O usuário clica no link "Adicionar Novo"
3. A tabela de resultado é ocultada
4. Usuário instancia os campos.
5. Usuário seleciona o cliente através do Pop-Up de clientes **(DV2)**.
6. Usuário clica no botão "Salvar" **(A1) (E1)**

7. Exibida mensagem "Adicionado"
8. Exibido dados inseridos na aba visualizar da tela de Leads(DV3)
9. Caso de uso encerrado

Fluxo Alternativo

A1: Cancelar Adição

1. Usuário clica no botão "Cancelar"
2. Dados inseridos são descartados
3. Sistema retorna tela inicial de Cliente
4. Caso de uso encerrado

Exceções

E1: Campos Obrigatórios não preenchidos

Sistema apresenta a mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do mesmo.

Data View

DV1



Inicio Clientes **Leads** Oportunidades Relatórios Supervisão Administração Sair

Leads

[Adicione filtro](#)

Título: Filtrar

Título	Cliente	Status
lead 5	empresa 3	Cancelado
lead 4	utpr	Pendente Aprovação
lead 3	empresa 2	Em Elaboração
lead 2	empresa 3	Cancelado
lead 1	utpr	Qualificado

Página 1 de 1

Copyright 2009 Mercurio

DV2

Clientes

Cliente: Filtrar

Cliente	Matriz	Contato	Vendedor
empresa 2	-	contato 2	Vendedor Primeiro
empresa 3	-	contato 3	Vendedor Segundo
MC Donalds	-	Ronald Mc Donald	Vendedor Primeiro
MC Donalds - Centro	MC Donalds	Ronaldo	Vendedor Primeiro
utpr	-	rafaela mantovani	Vendedor Primeiro

Página 1 de 1

DV3

lead 4

Visualizar Editar Anexos Atividades Informações

Código:	4	Descrição Inicial:	descricao inicial 4 aaaaaaaaaa bbbbbbbb ccccccc dddddddd eeeeeeeee
Título:	lead 4		fffffffff gggggggggggg hhhhhhhhhhhhh iiii jjjjjjj kkkkkkk lllll
Origem:	Parceiro		mmmmmmmmmmmm nnnnnnnnnn oooooooooo pppppppp qqqqqqqqq rrrrrr sssssssss tttttttttt uuuuuuuuu
Status:	Pendente Aprovação		vvvvvvvvvv wwwwwwwwww xxxxxxxxxxxx yyyyyyyyyy zzzzzzzzzz
Vendedor:	Vendedor Primeiro		
Cliente:	site		
Categoria:	cat4		

8.2.3 Autenticar Usuário

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Tiago Bazan	27/11/2009	Criação
1.1	José Rodrigo Varandas	03/11/2009	Revisão

Descrição

Este caso de uso serve para requisitar Login quando a sessão do usuário estiver expirada.

Pré-Condições

Pós-Condições

Sessão do usuário será renovada por mais 60 minutos.

Ator Primário

Assistente de vendas

Fluxo de Eventos Principal

1. Uma página do sistema é instanciada.
2. O usuário navega para outra página. **(A1)**
3. Caso de uso encerrado

Fluxo Alternativo

A1: Sessão expirada

1. Executa caso de uso Requer Login.
2. Caso de uso encerrado

8.2.4 Avaliar Cliente

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Tiago Bazan	03/12/2009	Criação
1.1	José Rodrigo Varandas	03/12/2009	Revisão

Descrição

Este caso de uso serve para o supervisor de vendas realizar a avaliação de um cliente podendo ativá-lo ou não, bem como adicionar um vendedor responsável.

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário tiver sido completado, usuário estar em um grupo de acesso que tenha a funcionalidade "Associar cliente" e o status do cliente estar como "Pendente de Aprovação"

Pós-Condições

Depois de avaliado, o cliente deverá estar com o status "ativo" ou "inativo".

Ator Primário

Supervisor de vendas

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a Tela de Clientes (DV1)
2. Usuário clica no nome do cliente na tabela de resultados (A1)
3. Sistema exhibe dados na aba "Visualizar"
4. Usuário seleciona o vendedor da sua equipe (DV2)

5. Usuário clica no botão "Validar" (A2)
6. Exibida a mensagem "Editado"
7. Status do cliente é definido como "Ativo" (DV3)
8. Caso de uso encerrado

Fluxo Alternativo

A1: Filtro de busca

1. Usuário clica na opção de filtrar
2. Adiciona parâmetros de pesquisa e clica no botão "Buscar"
3. Executar Fluxo Principal a partir do item 2.

A2: Usuário clica no botão "Inativar"

1. Usuário clica no botão "Inativar"
2. Exibida a mensagem "Editado"
3. Status do cliente é definido como "Inativo" (DV4)
4. Caso de uso encerrado

Data View

DV1



MERCURIO CRM

Inicio | Clientes | Leads | Oportunidades | Relatórios | Supervisão | Administração | Sair

Clientes

+ Adicionar Novo

Cliente: Filtrar

Cliente	Matriz	Contacto	Vendedor
empresa.1	-	contato 2	
empresa.1	-	contato 3	Vendedor Segundo
MC Donalds	-	Ronald Mc Donald	Vendedor Primeiro
MC Donalds - Centro	MC Donalds	Ronalds	Vendedor Primeiro
lilar	-	rafaela martovani	Vendedor Primeiro

Página 1 de 1

Copyright 2009 Mercurio

DV2



Usuários

Nome: Filtrar

Nome	Login	Email	Ramal	Grupo de Acesso
Vendedor Primeiro	vendedor1	vendedor1.com	19	Vendedor


Página 1 de 1



DV3

Cliente: Irmãos Muffato

Editado

Visualizar Leads Oportunidades Histórico

Cliente: Irmãos Muffato
 Contato: João
 Vendedor: -Vendedor Primeiro - [Selecionar](#)
 Ramal:
 Tipo Pessoa: Pessoa Jurídica
 CNPJ: 48.942.013/0001-06
 Revenda: 
 Telefone: (33)3333-3333
 Celular:
 Endereço:
 Número: 0
 Cidade:
 Estado: PR
 CEP:
 Email: muffato@muffato.com.br
 Site:
 Status: Inativo


 Inativar
  Validar



DV4

Cliente: Irmãos Muffato

Editado

Visualizar Leads Oportunidades Histórico

Cliente: Irmãos Muffato
 Contato: João
 Vendedor: Vendedor Primeiro [Selecionar](#)
 Ramal: 19
 Tipo Pessoa: Pessoa Jurídica
 CNPJ: 48.942.013/0001-06
 Revenda: 
 Telefone: (33)3333-3333
 Celular:
 Endereço:
 Número: 0
 Cidade:
 Estado: PR
 CEP:
 Email: muffato@muffato.com.br
 Site:
 Status: Inativo

 Inativar
  Validar

8.2.5 Avaliar Lead

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Tiago Bazan	27/11/2009	Criação
1.1	José Rodrigo Varandas	03/11/2009	Revisão

Descrição

Este caso de uso serve para o supervisor de vendas realizar a avaliação de um lead, conseqüentemente liberando para o vendedor evoluí-lo ou solicitar o cancelamento do mesmo.

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário tiver sido completado, usuário estar em um grupo de acesso que tenha a funcionalidade "Avaliar *Lead*", o *lead* deve estar com a atividade "Avaliar *Lead*" pendente e o avaliador deve ser supervisor da equipe do vendedor responsável pelo lead.

Pós-Condições

Depois de inserido, o sistema deve gerar uma atividade para o vendedor responsável pelo lead, podendo ser ela "Evoluir *Lead*" ou "Solicitação para cancelar *Lead*".

Ator Primário

Supervisor Vendas

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a Tela de *Lead*
2. Usuário clica no nome do *lead* na tabela de resultados
3. O usuário clica na aba "Atividades"
4. Carrega uma tabela de resultados contendo a primeira atividade do *lead* - "Avaliar *Lead*" (DV1)
5. Usuário instancia o campo "Inserir Descrição Inicial"
6. Usuário seleciona a próxima ação da atividade
7. Usuário clica no botão "Salvar" (E1)
8. Exibida mensagem "Salvo"
9. Exibida na aba "Atividades" da tela de Leads, a tabela das atividades com a próxima atividade
10. Caso de uso encerrado

Exceções

E1: Usuário não seleciona a próxima ação da atividade

Sistema apresenta a mensagem "Atividade Inválida"

Data View

DV1

Lead: lead 4: Atividades

Atividade	Data Inicial	Data Final	Descrição	Usuário de Origem	Usuário de Destino	Status
 Avaliar Lead	2009-11-15 00:00:00.0		inicio	Vendedor Primario	Supervisor de vendas	

Avaliar Lead (2009-11-15 00:00:00.0):
 inicio
 Inserir Descrição Inicial

Próxima Ação:
 Solicitação para cancelar o lead
 Evoluir Lead

8.2.6 Avaliar Oportunidade

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Tiago Bazan	27/11/2009	Criação
1.1	José Rodrigo Varandas	03/11/2009	Revisão

Descrição

Este caso de uso serve para o supervisor de vendas realizar a avaliação de uma oportunidade, conseqüentemente liberando para o vendedor evoluí-la ou solicitar o cancelamento da mesma

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário tiver sido completado, usuário estar em um grupo de acesso que tenha a funcionalidade "Avaliar Oportunidade", a oportunidade deve estar com a atividade "Avaliar Oportunidade" pendente e o avaliador deve ser supervisor da equipe do vendedor responsável pela oportunidade

Pós-Condições

Depois de inserida, o sistema deve gerar uma atividade para o vendedor responsável pela oportunidade, podendo ser ela "Evoluir Oportunidade" ou "Solicitação para cancelar a oportunidade"

Ator Primário

Supervisor Vendas

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a Tela de Oportunidade
2. Usuário clica no nome da oportunidade na tabela de resultados
3. O usuário clica na aba "Atividades"
4. Carrega uma tabela de resultados contendo a primeira atividade da oportunidade - "Avaliar Oportunidade" (DV1)
5. Usuário instancia o campo "Inserir Descrição Inicial"
6. Usuário seleciona a próxima ação da atividade
7. Usuário clica no botão "Salvar" (E1)
8. Exibida mensagem "Salvo"
9. Exibida na aba "Atividades" da tela de Oportunidades, a tabela das atividades com a próxima atividade
10. Caso de uso encerrado

Exceções

E1: Usuário não seleciona a próxima ação da atividade


Sistema apresenta a mensagem "Atividade Inválida"

Data View

DV1

Oportunidade: oportunidade 1: Atividades


Visualizar Projetos Anexos **Atividades** Informações

Atividade	Data Inicial	Data Final	Descrição	Usuário de Origem	Usuário de Destino	Status
 Avaliar oportunidade	15/11/2009 02:00		inicio	Vendedor Primeiro	Supervisor de vendas	

Avaliar oportunidade (2009-11-15 00:00:00.0):
#R00

Informação da Atividade:

Próxima Ação:
 Evoluir Oportunidade
 Solicitação para cancelar a oportunidade

 Salvar

8.2.7 Controlar desenvolvimento do projeto

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Tiago Bazan	03/12/2009	Criação
1.1	José Rodrigo Varandas	03/12/2009	Revisão

Descrição

Este caso de uso serve para o supervisor de projetos realizar a avaliação de requisição/revisão de projeto para uma oportunidade podendo encaminhar para um projetista desenvolver o projeto ou solicitar maiores informações para o vendedor solicitante ou solicitar cancelamento da oportunidade para o vendedor solicitante

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário tiver sido completado, usuário estar em um grupo de acesso que tenha a funcionalidade "Associar projetista", a oportunidade deve estar com a atividade "Avaliar requisição de projeto" ou "Controlar o desenvolvimento do projeto" pendente e a equipe de projetos deve estar associada na mesma categoria da oportunidade.

Pós-Condições

Depois de atualizado a atividade, deverá ser gerada uma atividade para o projetista desenvolver/revisar projeto ou para o vendedor validar o projeto ou para o vendedor cancelar a oportunidade ou para o vendedor complementar os dados da oportunidade.

Ator Primário

Supervisor de Projetos

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a Tela de Oportunidade
2. Usuário clica no nome da oportunidade na tabela de resultados
3. O usuário clica na aba "Atividades"
4. Carrega uma tabela de resultados contendo todas as atividades da oportunidade. **(DV1)**
5. Usuário instancia o campo "Inserir Descrição Inicial"
6. Usuário seleciona a próxima ação da atividade **(A1) (A2)**
7. Usuário clica no botão "Salvar" **(E1)**
8. Exibida mensagem "Salvo"
9. Exibida na aba "Atividades" da tela de Oportunidades a tabela das atividades com a próxima atividade pendente
10. Caso de uso encerrado

Fluxo Alternativo**A1: Opção: Desenvolver/Revisar projeto**

1. Usuário seleciona a opção Desenvolver/Revisar projeto
2. Usuário seleciona o projetista **(DV2)**
3. Usuário clica no botão "Salvar" **(E2)**
4. Exibida mensagem "Salvo"
5. Exibida na aba "Atividades" da tela de Oportunidades a tabela das atividades com a atividade "Desenvolver/Revisar projeto" pendente para o projetista **(DV3)**
6. Caso de uso encerrado

A2: Opção: “Validar o Projeto” ou “Solicitação para cancelar a oportunidade” ou “Complementar dados da oportunidade”

1. Usuário seleciona a opção.
2. Usuário clica no botão “Salvar” **(E1)**
3. Exibida mensagem “Salvo”
4. Exibida na aba “Atividades” da tela de Oportunidades a tabela das atividades com a atividade pendente para o vendedor **(DV4)**
5. Caso de uso encerrado

Exceções

E1: Usuário não seleciona a próxima ação da atividade

Sistema apresenta a mensagem “Atividade Inválida”

E2: Usuário não seleciona o projetista

Sistema apresenta a mensagem “Selecione um projetista válido para o projeto”

Data View

DV1

Oportunidade: oportunidade 3: Atividades

Visualizar Projetos Anos Atividades Informações

Atividade	Data Inicial	Data Final	Descrição	Usuário de Origem	Usuário de Destino	Status
Avaliar oportunidade	15/11/2008 02:00	04/12/2009 03:14	inicio	Vendedor Primeiro	Supervisor de vendas	Oportunidade avaliada
Evoluir Oportunidade	04/12/2009 03:14	04/12/2009 03:15	Solicita projeto -> Avaliar req. Projeto / Cliente solicita cancelamento -> LEAD Cancelado	Supervisor de Vendas	Vendedor	Projeto avaliado
Avaliar requisição de projeto	04/12/2009 03:15		Solicita projeto -> Avaliar req. Projeto / Cliente solicita cancelamento -> LEAD Cancelado	Vendedor Primeiro	Supervisor de projeto	

Avaliar requisição de projeto (2009-12-04 01:15:14.906):
Solicita projeto -> Avaliar req. Projeto / Cliente solicita cancelamento -> LEAD Cancelado

Informação da Atividade:

Próxima Ação:
 Complementar dados da oportunidade
 Desenvolver/Revisar projeto : [Selecionar Projetista](#)
 Solicitação para cancelar a oportunidade

Salvar

DV2

Usuários

Nome: Filtrar

Nome	Login	Email	Ramal	Grupo de Acesso
Projetista Primeiro	projetista1	projetista1@hotmail.com	16	Projetista

Página 1 de 1

DV3

Oportunidade: oportunidade 4: Atividades

Salvo

Atividade	Data Inicial	Data Final	Descrição	Usuário de Origem	Usuário de Destino	Status
✓ Avaliar oportunidade	15/11/2009 02:00	04/12/2009 02:46	Início	Vendedor Primeiro	Supervisor de vendas	Oportunidade evoluída
✓ Evoluir Oportunidade	04/12/2009 02:46	04/12/2009 02:46	Solicita projeto -> Avaliar req. Projeto / Cliente solicita cancelamento -> LEAD Cancelado	Supervisor de Vendas	Vendedor	Projeto evoluído
✓ Avaliar requisição de projeto	04/12/2009 02:46	04/12/2009 03:01	Solicita projeto -> Avaliar req. Projeto / Cliente solicita cancelamento -> LEAD Cancelado	Vendedor Primeiro	Supervisor de projetos	Projeto desenvolvido/revisado
⚠ Desenvolver/Revisar projeto	04/12/2009 03:01			Supervisor de Projetos	Projeta Primeiro	

DV4

Oportunidade: oportunidade 4: Atividades

Salvo

Atividade	Data Inicial	Data Final	Descrição	Usuário de Origem	Usuário de Destino	Status
✓ Avaliar oportunidade	15/11/2009 02:00	04/12/2009 02:46	Início	Vendedor Primeiro	Supervisor de vendas	Oportunidade evoluída
✓ Evoluir Oportunidade	04/12/2009 02:46	04/12/2009 02:46	Solicita projeto -> Avaliar req. Projeto / Cliente solicita cancelamento -> LEAD Cancelado	Supervisor de Vendas	Vendedor	Projeto evoluído
✓ Avaliar requisição de projeto	04/12/2009 02:46	04/12/2009 03:01	Solicita projeto -> Avaliar req. Projeto / Cliente solicita cancelamento -> LEAD Cancelado	Vendedor Primeiro	Supervisor de projetos	Projeto desenvolvido/revisado
✓ Desenvolver/Revisar projeto	04/12/2009 03:01	04/12/2009 03:05		Supervisor de Projetos	Projeta Primeiro	
✓ Controlar o desenvolvimento do projeto	04/12/2009 03:05	04/12/2009 03:11		Projeta Primeiro	Supervisor de projetos	Projeto validado
⚠ Validar o projeto	04/12/2009 03:11		Verificar o projeto se está de acordo com a necessidade da oportunidade	Supervisor de Projetos	Vendedor	

8.2.8 Manter Campanha

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Tiago Bazan	27/11/2009	Criação
1.1	José Rodrigo Varandas	03/11/2009	Revisão

Descrição

Este caso de uso serve para adicionar, editar campanhas e visualizar as oportunidades que possuem uma determinada campanha associada.

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário tiver sido completado e usuário estar em um grupo de acesso que tenha a funcionalidade Gerenciar Campanhas associada a ele.

Pós-Condições

Depois de Inserida/Alterada o sistema deve mostrar os dados adicionados/alterados na tabela de resultados e na aba visualizar da Tela de Campanhas

Ator Primário

Supervisor de Vendas

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a Tela de Campanhas (DV1)
2. O usuário clica no link "Adicionar Novo" (A1)(A2)

3. A tabela de resultado é ocultada
4. Campos para inserção de campanhas são exibidos
5. Usuário instancia os campos.
6. Usuário clica no botão "Salvar" **(A3) (E1) (R1)**
7. Exibida mensagem "Adicionado"
8. Exibida tabela de Resultados
9. Exibido dados Inseridos na aba Visualizar
10. Caso de uso encerrado

Fluxos Alternativos

A1: Modo Edição

1. Usuário clica no nome da campanha na tabela de resultados
2. Sistema Exibe Abas "Visualizar", "Editar" e "Oportunidades"
3. Usuário selecionar aba "Editar" **(A5)**
4. Sistema habilita edição em campo de dados **(DV2)**
5. Usuário altera campos
6. Usuário clica no botão "Salvar" **(A4) (E1) (R1)**
7. Alterações são exibidas na aba "Visualizar"
8. Mensagem "Editado" é exibida
9. Caso de uso encerrado

A2: Filtro de busca

1. Usuário clica na opção de filtrar
2. Adiciona parâmetros de pesquisa e clica no botão de "Buscar"
3. Executar Fluxo Alternativo A1

A3: Cancelar Adição

1. Usuário clica no botão "Cancelar"
2. Dados inseridos são descartados
3. Sistema retorna tela inicial de Campanha
4. Caso de uso encerrado

A4: Cancelar Edição

1. Dados alterados são descartados
2. Sistema retorna na aba de visualização com os dados da Campanha
3. Caso de uso encerrado

A5: Usuário seleciona a aba Oportunidades

1. Carrega uma tabela de resultados contendo as oportunidades que estão associadas à campanha (DV4)
2. Caso de uso encerrado.

Exceções**E1: Campos Obrigatórios não preenchidos**

Sistema apresenta a mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do mesmo.

Regras de Negócio**R1: Data final maior do que a data inicial**

Sistema apresenta a mensagem "Data final deve ser maior que a data inicial" ao lado do campo.

Data View

DV1



Inicio Clientes Leads Oportunidades Relatórios **Campanhas** Administração Sair

Campanhas

[+ Adicionar Novo](#)

Título: Filtros

Título	Data Inicio (dd/mm/aaaa)	Data Fim (dd/mm/aaaa)	Status
campanha1	01/02/2009	02/03/2010	Qualificado
campanha2	02/03/2009	03/04/2010	Qualificado
campanha3	03/04/2009	04/05/2010	Qualificado
campanha4	04/05/2009	05/06/2010	Qualificado

Página 1 de 1

Copyright 2009 Mercurio

DV2

Campanha: campanha1 - Editando

Visualizar **Editar** Oportunidades

Título:

Data Inicio: (dd/mm/aaaa)

Data Fim: (dd/mm/aaaa)

Descrição:

Status:

8.2.9 Manter Categoria

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	José Rodrigo Varandas	21/11/2009	Criação
1.1	Tiago Bazan	27/11/2009	Alteração

Descrição

Este caso de uso serve para adicionar e editar categorias

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário tiver sido completado e o usuário estar em um grupo de acesso que tenha a funcionalidade Gerenciar Categorias associada a ele.

Pós-Condições

Depois de Inserida/Alterada o sistema deve mostrar os dados adicionados/alterados na tabela de resultados e na aba de visualizar da Tela de Categorias

Ator Primário

Gestor

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a Tela de Categorias **(DV1)**
2. O usuário clica no link "Adicionar Novo" **(A1)(A2)**
3. A tabela de resultado é ocultada
4. Campos para inserção de categoria são exibidos
5. Usuário instancia os campos

6. Usuário clica no botão "Salvar" (A3) (E1)
7. Exibida mensagem "Adicionado"
8. Exibida tabela de Resultados
9. Exibido dados Inseridos na aba "Visualizar"
10. Caso de uso encerrado

Fluxos Alternativos

A1: Modo Edição

1. Usuário clica no nome de categoria na tabela de resultados
2. Sistema Exibe Abas "Visualizar" e "Editar"
3. Usuário selecionar aba "Editar"
4. Sistema habilita edição em campo de dados (DV2)
5. Usuário altera campos
6. Usuário clica no botão "Salvar" (A4) (E1)
7. Alterações são exibidas na aba "Visualizar"
8. Mensagem "Editado" é exibida
9. Caso de uso encerrado

A2: Filtro de busca

1. Usuário clica na opção de filtrar
2. Adiciona parâmetros de pesquisa e clica no botão "Buscar"
3. Executar Fluxo Alternativo A1

A3: Cancelar Adição

1. Dados inseridos são descartados
2. Sistema retorna tela inicial de Categorias
3. Caso de uso encerrado

A4: Cancelar Edição

1. Dados alterados são descartados
2. Sistema retorna na aba de visualização com os dados da categoria
3. Caso de uso encerrado

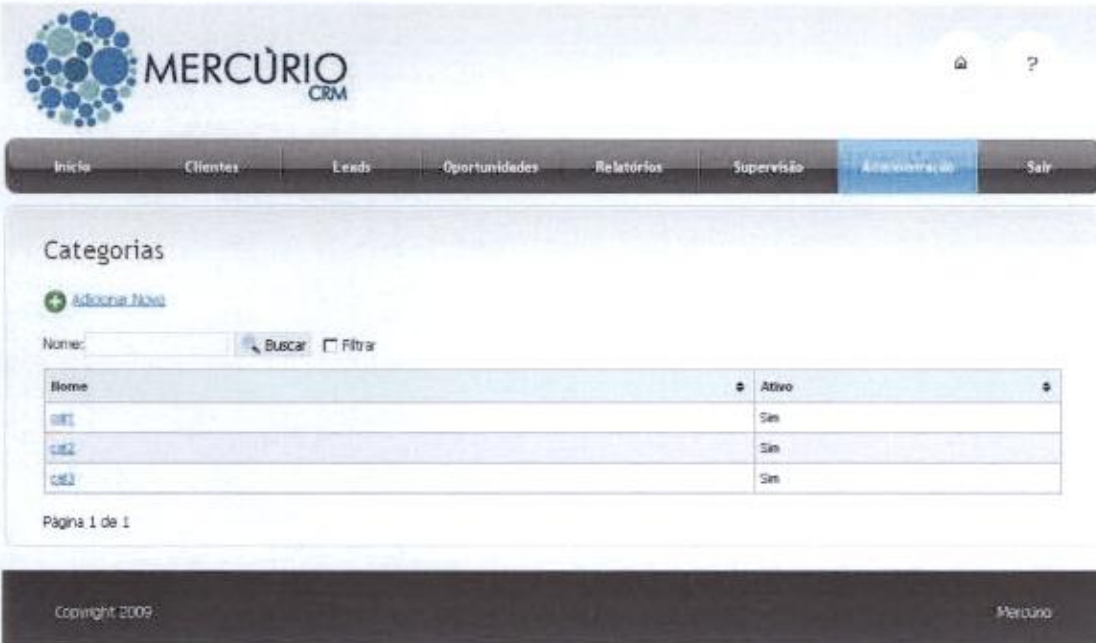
Exceções

E1: Campos Obrigatórios não preenchidos

Sistema apresenta a mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do mesmo.

Data View

DV1




The screenshot shows the MERCURIO CRM interface. At the top left is the logo, which consists of a cluster of blue circles of varying sizes next to the text "MERCURIO CRM". To the right of the logo are icons for home and help. Below the logo is a navigation menu with the following items: Início, Clientes, Leads, Oportunidades, Relatórios, Supervisão, **Administração** (highlighted in blue), and Sair. The main content area is titled "Categorias" and includes a "+ Adicione Nova" button. Below this is a search bar with the text "Nome:" and a "Buscar" button, along with a "Filtrar" checkbox. A table displays the following data:

Nome	Ativo
cat1	Sim
cat2	Sim
cat3	Sim

At the bottom of the table area, it says "Página 1 de 1". The footer of the page contains "Copyright 2009" on the left and "Mercurio" on the right.

DV2



The screenshot shows the "cat1: Editando" form in the MERCURIO CRM interface. At the top left of the form area are two tabs: "Visualizar" and "Editar" (highlighted in blue). The form contains the following fields:

- Nome: cat1
- Descrição: categoria 1
- Ativo: Sim Não

At the bottom of the form are two buttons: "Cancelar" (with a red X icon) and "Salvar" (with a green checkmark icon).

8.2.10 Manter Cliente

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	José Rodrigo Varandas	21/11/2009	Criação
1.1	Tiago Bazan	27/11/2009	Alteração

Descrição

Este caso de uso serve para editar um cliente, visualizar os leads, oportunidades e visualizar/adicionar informações para o histórico do cliente.

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário tiver sido completado, usuário estar em um grupo de acesso que tenha a funcionalidade Editar Cliente e ser o vendedor da conta.

Pós-Condições

Depois de Editado o sistema deve mostrar os dados editados na tabela de resultados e na aba de visualizar da Tela de Clientes

Ator Primário

Vendedor

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a Tela de Clientes **(DV1)**
2. Usuário clica no nome do cliente na tabela de resultados **(A1)**
3. Sistema Exibe Abas "Visualizar", "Editar", "Leads", "Oportunidades" e "Histórico"

4. Usuário selecionar aba "Editar" (A3) (A4) (A5) (A6)
5. Sistema habilita edição em campo de dados (DV2)
6. Usuário altera campos
7. Usuário clica no botão "Salvar" (A2) (E1) (R1)
8. Alterações são exibidas na aba "Visualizar"
9. Mensagem "Editado" é exibida
10. Caso de uso encerrado.

Fluxos Alternativos

A1: Filtro de busca

1. Usuário clica na opção de filtrar
2. Adiciona parâmetros de pesquisa e clica no botão "Buscar"
3. Retornar para o fluxo principal passo 4.

A2: Cancelar Edição

1. Dados inseridos são descartados
2. Sistema retorna na aba de visualização com os dados do Cliente
3. Caso de uso encerrado.

A3: Usuário seleciona a aba Leads

1. Carrega uma tabela de resultados contendo os leads que estão associados a aquele cliente (DV3)
2. Caso de uso encerrado.

A4: Usuário seleciona a aba Oportunidades

1. Carrega uma tabela de resultados contendo as oportunidades que estão associadas a aquele cliente (DV4)
2. Caso de uso encerrado.

A5: Usuário seleciona a aba Histórico - Visualizar

1. Carrega uma tabela de resultados contendo o histórico do cliente. (DV5)
2. Caso de uso encerrado

A6: Usuário seleciona a aba Histórico - Salvar

1. Carrega uma tabela de resultados contendo o histórico do cliente.
2. Usuário instancia o campo descrição.
3. Usuário clica no botão "Salvar" (E1)
4. Exibido dados inseridos na tabela de resultados
5. Caso de uso encerrado

Exceções**E1: Campos Obrigatórios não preenchidos**

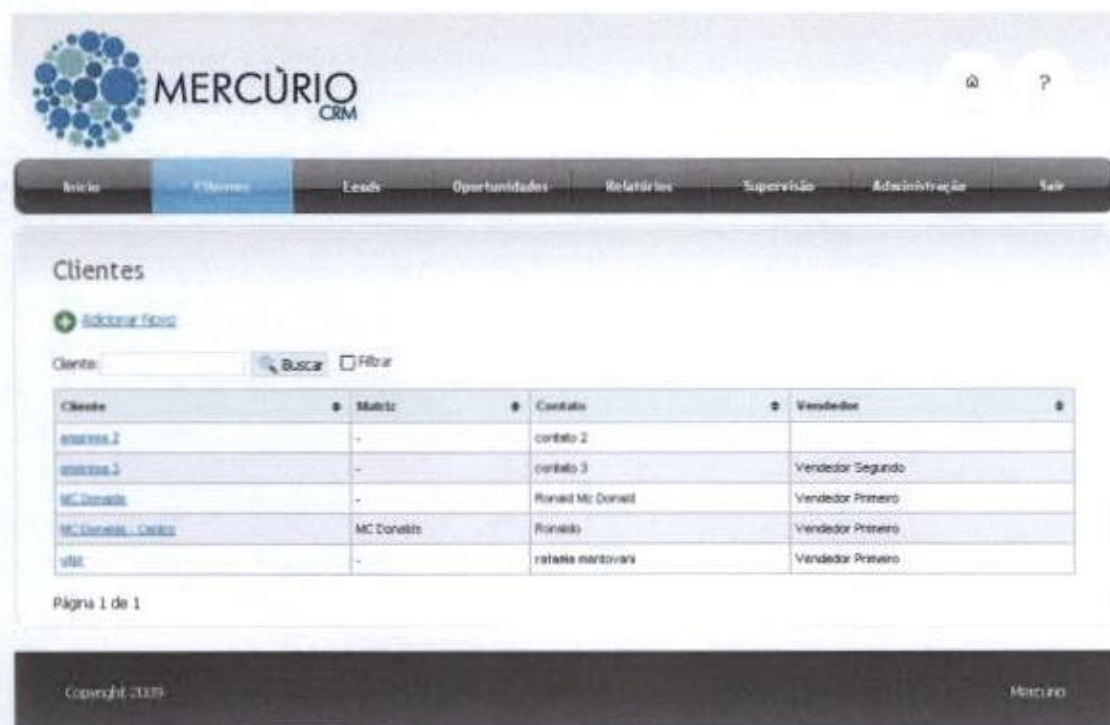
Sistema apresenta a mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do mesmo.

Regras de Negócios**R1: CPF/CNPJ preenchido inválido**

Sistema apresenta a mensagem "CPF Inválido" ou "CNPJ Inválido" ao lado do campo.

Data View

DV1



MERCURIO CRM

Inicio Clientes Leads Oportunidades Relatórios Supervisão Administração Sair

Clientes

[Selecionar Clientes](#)


Clientes: Filtrar

Cliente	Matriz	Contato	Vendedor
empresa 2	-	contato 2	
empresa 3	-	contato 3	Vendedor Segundo
MC Donelis	-	Ronald MC Donelis	Vendedor Primeiro
MC Donelis - Curitiba	MC Donelis	Ronald	Vendedor Primeiro
ufpr	-	rafaela mantovani	Vendedor Primeiro

Página 1 de 1

Copyright 2009 MERCURIO

DV2



Cliente: ufpr

Matriz: [Selecionar](#)

Contato: rafaela mantovani

Tipo Pessoa: Pessoa Física Pessoa Jurídica

CPF: 00000000000

Revenda?

Telefone: (00)0000-00

Celular: (11)1111-11

Rua: rua x

Número: 10

Cidade: Curitiba

Estado: Paraná

CEP: 00000-000

Email: rafaela@gmail.com

Site: http://www.ufpr.br

DV3`

Cliente: ufpr - Leads

Visualizar	Editar	Leads	Oportunidades	Historico
Título	Cliente	Origen		
lead.4	ufpr	Parceiro		
lead.1	ufpr	Anuncio		

DV4

Cliente: ufpr - Oportunidades

Visualizar	Editar	Leads	Oportunidades	Historico
Título	Cliente	Origen		
oportunidade.1	ufpr	Parceiro		
oportunidade.1	ufpr	Anuncio		

8.2.11 Manter Grupo de Acesso

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	José Rodrigo Varandas	21/11/2009	Criação
1.1	Tiago Bazan	27/11/2009	Alteração

Descrição

Este caso de uso serve para adicionar e editar os grupos de acessos.

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário tiver sido completado e usuário estar em um grupo de acesso que tenha a funcionalidade Gerenciar Grupos de Acesso associada a ele.

Pós-Condições

Depois de Inserida/Alterada o sistema deve mostrar os dados adicionados/alterados na tabela de resultados e na aba visualizar da Tela de Grupos de Acesso

Ator Primário

Gestor

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a Tela de Grupos e Acesso (DV1)
2. O usuário clica no link "Adicionar Novo" (A1)(A2)

3. A tabela de resultado é ocultada
4. Campos para inserção de grupo de acesso são exibidos
5. Usuário instancia os campos.
6. Usuário marca as funcionalidades que o grupo possuirá acesso.
7. Usuário clica no botão "Salvar" **(A3) (E1)**
8. Exibida mensagem "Adicionado"
9. Exibida tabela de Resultados
10. Exibido dados Inseridos na aba "Visualizar"
11. Caso de uso encerrado

Fluxos Alternativos

A1: Modo Edição

1. Usuário clica no nome da campanha na tabela de resultados
2. Sistema Exibe Abas "Visualizar" e "Editar"
3. Usuário selecionar aba "Editar"
4. Sistema habilita edição em campo de dados **(DV2)**
5. Usuário altera campos
6. Usuário marca as funcionalidades que o grupo possuirá acesso.
7. Usuário clica no botão "Salvar" **(A4) (E1)**
8. Alterações são exibidas na aba "Visualizar"
9. Mensagem "Editado" é exibida
10. Caso de uso encerrado.

A2: Filtro de busca

1. Usuário clica na opção de filtrar
2. Adiciona parâmetros de pesquisa e clica no botão "Buscar"
3. Executar Fluxo Alternativo A1

A3: Cancelar Adição

Dados inseridos são descartados

Sistema retorna tela inicial de Grupo de Acesso

Caso de uso encerrado.

A4: Cancelar Edição

1. Dados alterados são descartados
2. Sistema retorna na aba de visualização com os dados do Grupo de Acesso.
3. Caso de uso encerrado.

Exceções

E1: Campos Obrigatórios não preenchidos

Sistema apresenta a mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do mesmo.

Data View

DV1

The screenshot displays the MERCÚRIO CRM interface. At the top, there is a navigation menu with options: Início, Clientes, Leads, Oportunidades, Relatórios, Superusuário, **Grupos de Acesso**, and Sair. The main content area is titled 'Grupo de Acesso' and features a '+ Adicionar Novo' button. Below this is a search bar with the text 'Nome:' and a 'Buscar' button, along with a 'Filtrar' checkbox. A table lists the following access groups:

Nome	Descrição	Ativo
Administrador	Administrador do sistema	Sim
Administrador		Sim
Camareiro	camarinho	Sim
Vendedor		Sim
Vendedor	Venda Direta	Sim

At the bottom of the page, there is a footer with 'Copyright 2009' on the left and 'MERCÚRIO' on the right.

DV2

Grupo de Acesso: Administrador - Editando

Visualizar Editar

Nome:

Descrição:

Atribo: Sim Não

- Adicionar oportunidades
- Adicionar Venda Direta
- Associar projeto
- Avaliar clientes (Todos os clientes não associados ou associados a sua equipe)
- Avaliar lead (Avaliação leads da sua equipe)
- Avaliar oportunidade (Somente oportunidades da sua equipe. Designação do Vendedor Responsável caso o cliente seja novo.)
- Criar projetos (Apenas em oportunidades à qual está associado)
- Editar anexos e informações da oportunidade
- Editar anexos e informações da lead
- Editar cliente (Clientes avaliados e associados a pessoa)
- Editar lead (Apenas leads associado à pessoa)
- Editar oportunidade (Apenas leads associados à pessoa)
- Gerenciamento de Equipes
- Gerenciar campanhas
- Gerenciar categorias
- Gerenciar grupos de acesso
- Gerenciar usuários
- Visualizar Campanhas
- Visualizar leads (Apenas leads associados ao usuário logado)
- Visualizar leads da equipe (Ou leads com clientes sem vendedor associado e que pertencem à categorias associadas à equipe)
- Visualizar oportunidades (Apenas oportunidades associadas ao usuário)

8.2.12 Manter LEAD

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	José Rodrigo Varandas	21/11/2009	Criação
1.1	Tiago Bazan	27/11/2009	Alteração

Descrição

Este caso de uso serve para adicionar e editar *lead*, bem como anexar arquivos e informações referente a ela e administrar as atividades.

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário deve ter sido completado, usuário estar em um grupo de acesso que tenha a funcionalidade "Editar Lead" e ser o vendedor responsável pelo cliente do *lead*.

Pós-Condições

Depois de Inserida/Alterada o sistema deve mostrar os dados adicionados/alterados na tabela de resultados e na aba visualizar da tela de *lead*

Ator Primário

Vendedor

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a tela de *lead* (DV1)
2. O usuário clica no link “Adicionar Novo” (A1) (A2)
3. A tabela de resultado é ocultada
4. Usuário instancia os campos.
5. Usuário seleciona o cliente através do Pop-Up de clientes. (DV2)
6. Usuário clica no botão “Salvar” (A3) (E1)
7. Exibida mensagem “Adicionado”
8. Exibido dados Inseridos na aba visualizar da tela de *Leads*
9. Caso de uso encerrado

Fluxos Alternativos

A1: Modo Edição

1. Usuário clica no nome do *lead* na tabela de resultados
2. Sistema Exibe Abas: “Visualizar”, “Editar”, “Anexos”, “Atividades” e “Informações”
3. Usuário selecionar aba “Editar” (A5) (A6) (A7) (A8) (A9) (A10)
4. Sistema habilita edição em campo de dados (DV3)
5. Usuário altera campos
6. Usuário clica no botão “Salvar” (A4) (E1)
7. Alterações são exibidas na aba “Visualizar”
8. Mensagem “Editado” é exibida
9. Caso de uso encerrado

A2: Filtro de busca

1. Usuário clica na opção de filtrar
2. Adiciona parâmetros de pesquisa e clica no botão “Buscar”
3. Executar Fluxo Alternativo A1

A3: Cancelar Adição

1. Usuário clica no botão “Cancelar”
2. Dados inseridos são descartados

3. Sistema retorna tela inicial de *Leads*
4. Caso de uso encerrado

A4: Cancelar Edição

1. Usuário clica no botão "Cancelar"
2. Dados alterados são descartados
3. Sistema retorna na aba de "Visualização" com os dados da *Leads*
4. Caso de uso encerrado

A5: Usuário seleciona a aba "Anexos" – Salvar

1. Usuário clica na aba "Anexos" (DV4)
2. Carrega uma tabela de resultados contendo os anexos do *lead*
3. Usuário instancia o campo "descrição".
4. Usuário seleciona o arquivo a anexar.
5. Usuário clica no botão "Salvar" (E1)
6. Exibido dados inseridos na tabela de resultados
7. Caso de uso encerrado

A6: Usuário seleciona a aba "Anexos" – Visualizar

1. Usuário clica na aba "Anexos"
2. Carrega uma tabela de resultados contendo os anexos do *lead*
3. Caso de uso encerrado

A7: Usuário seleciona a aba "Informações" – Salvar

1. Usuário clica na aba "Informações" (DV5)
2. Carrega uma tabela de resultados contendo as informações do *lead*
3. Usuário instancia o campo "descrição".
4. Usuário clica no botão "Salvar" (E1)
5. Exibido dados inseridos na tabela de resultados
6. Caso de uso encerrado

A8: Usuário seleciona a aba "Informações" – Visualizar

1. Usuário clica na aba "Informações"
2. Carrega uma tabela de resultados contendo as informações do *lead*

3. Caso de uso encerrado

A9: Usuário seleciona a aba “Atividades” – Salvar

1. Usuário clica na aba “Atividades” (DV6)
2. Carrega uma tabela de resultados contendo as atividades referentes ao *lead*.
3. Usuário instancia o campo “informação atividade” e seleciona próxima ação.
4. Usuário clica no botão “Salvar” (E2)
5. Exibido dados inseridos na tabela de atividades
6. Caso de uso encerrado

A10: Usuário seleciona a aba “Atividades” – Visualizar

1. Usuário clica na aba “Atividades”
2. Carrega uma tabela de resultados contendo as atividades referentes ao *lead*
3. Caso de uso encerrado

Exceções

E1: Campos Obrigatórios não preenchidos


Sistema apresenta a mensagem “Campo Obrigatório” ao lado do mesmo.

E2: Usuário não seleciona próxima atividade

Sistema apresenta a mensagem “Atividade Inválida”

Data View

DV1



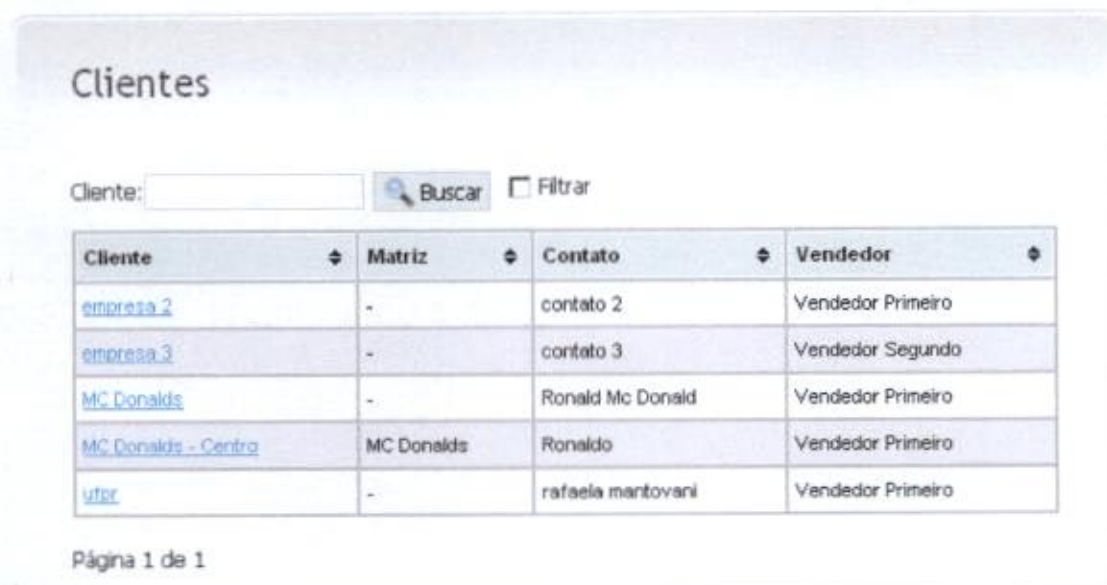
The screenshot shows the MERCURIO CRM interface. At the top left is the logo, which consists of a cluster of blue circles of varying sizes, followed by the text "MERCURIO CRM". To the right of the logo are two circular icons: a home icon and a question mark icon. Below the logo is a dark navigation bar with several menu items: "Inicio", "Clientes", "Leads" (highlighted in blue), "Oportunidades", "Relatórios", "Superusuário", "Administração", and "Sair".

The main content area is titled "Leads". Below the title is a link that says "Adicionar Novo" with a plus icon. There is a search bar labeled "Título:" with a "Buscar" button and a "Filtrar" checkbox. Below the search bar is a table with the following data:

Título	Cliente	Status
lead.3	empresa 3	Cancelado
lead.4	ufpr	Pendente Aprovação
lead.2	empresa 2	Em Elaboração
lead.2	empresa 3	Cancelado
lead.1	ufpr	Qualificado

At the bottom left of the table area, it says "Página 1 de 1". At the bottom of the page, there is a dark footer bar with "Copyright 2009" on the left and "Mercurio" on the right.

DV2



The screenshot shows the MERCURIO CRM interface for the "Clientes" section. The title "Clientes" is at the top left. Below it is a search bar labeled "Cliente:" with a "Buscar" button and a "Filtrar" checkbox. Below the search bar is a table with the following data:


Cliente	Matriz	Contato	Vendedor
empresa_2	-	contato 2	Vendedor Primeiro
empresa_3	-	contato 3	Vendedor Segundo
MC Donalds	-	Ronald Mc Donald	Vendedor Primeiro
MC Donalds - Centro	MC Donalds	Ronaldo	Vendedor Primeiro
ufpr	-	rafaela mantovani	Vendedor Primeiro

At the bottom left of the table area, it says "Página 1 de 1".

DV6

Lead: lead 4: Atividades

Visualizar Anexos **Atividades** Informações

Atividade	Data Inicial	Data Final	Descrição	Usuário de Origem	Usuário de Destino	Status
 Avaliar Lead	2009-11-15 00:00:00.0		Início	Vendedor Primeiro	Supervisor de vendas	

Avaliar Lead (2009-11-15 00:00:00.0):
 Início
 Insere Descrição Inicial

Próxima Ação:
 Cancelar Lead
 Evoluir Lead

Salvar

8.2.13 Manter Oportunidade

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	José Rodrigo Varandas	21/11/2009	Criação
1.1	Tiago Bazan	27/11/2009	Alteração

Descrição

Este caso de uso serve para adicionar e editar oportunidade, bem como anexar arquivos e informações referente a ela, visualizar os projetos e administrar as atividades.

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário tiver sido completado, usuário estar em um grupo de acesso que tenha a funcionalidade "Editar Oportunidade" e ser o vendedor responsável pelo cliente da oportunidade.

Pós-Condições

Depois de Inserida/Alterada o sistema deve mostrar os dados adicionados/alterados na tabela de resultados e na aba visualizar da Tela de Oportunidades

Ator Primário

Vendedor

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a Tela de Oportunidades (DV1)
2. O usuário clica no link "Adicionar Novo" (A1) (A2)
3. A tabela de resultado é ocultada
4. Usuário instancia os campos.
5. Usuário seleciona o cliente através do Pop-Up de clientes. (DV2)
6. Usuário clica no botão "Salvar" (A3) (E1)
7. Exibida mensagem "Adicionado"
8. Exibido dados Inseridos na aba "Visualizar" da tela de Oportunidades
9. Caso de uso encerrado

Fluxos Alternativos

A1: Modo Edição

1. Usuário clica no nome da oportunidade na tabela de resultados
2. Sistema Exibe Abas: "Visualizar", "Editar", "Projetos", "Anexos", "Atividades" e "Informações"
3. Usuário selecionar aba "Editar" (A5) (A6) (A7) (A8) (A9) (A10) (A11)
4. Sistema habilita edição em campo de dados (DV3)
5. Usuário altera campos
6. Usuário clica no botão "Salvar" (A4) (E1)
7. Alterações são exibidas na aba "Visualizar"
8. Mensagem "Editado" é exibida
9. Caso de uso encerrado

A2: Filtro de busca

1. Usuário clica na opção de filtrar
2. Adiciona parâmetros de pesquisa e clica no botão "Buscar"
3. Executar Fluxo Alternativo A1

A3: Cancelar Adição

1. Usuário clica no botão "Cancelar"
2. Dados inseridos são descartados

3. Sistema retorna tela inicial de Oportunidades
4. Caso de uso encerrado

A4: Cancelar Edição

1. Usuário clica no botão "Cancelar"
2. Dados alterados são descartados
3. Sistema retorna na aba de "Visualização" com os dados das Oportunidades
4. Caso de uso encerrado

A5: Usuário seleciona a aba "Projetos"

1. Usuário clica na aba "Projetos" (DV4)
2. Carrega uma tabela de resultados contendo os projetos que estão associados a aquela oportunidade
3. Caso de uso encerrado

A6: Usuário seleciona a aba "Anexos" – Salvar

1. Usuário clica na aba "Anexos" (DV5)
2. Carrega uma tabela de resultados contendo os anexos da oportunidade
3. Usuário instancia o campo descrição.
4. Usuário seleciona o arquivo a anexar.
5. Usuário clica no botão "Salvar" (E1)
6. Exibido dados inseridos na tabela de resultados
7. Caso de uso encerrado

A7: Usuário seleciona a aba "Anexos" – Visualizar

1. Usuário clica na aba "Anexos"
2. Carrega uma tabela de resultados contendo os anexos da oportunidade
3. Caso de uso encerrado

A8: Usuário seleciona a aba "Informações" – Salvar

1. Usuário clica na aba "Informações" (DV6)
2. Carrega uma tabela de resultados contendo as informações da oportunidade
3. Usuário instancia o campo descrição.
4. Usuário clica no botão "Salvar" (E1)

5. Exibido dados inseridos na tabela de resultados
6. Caso de uso encerrado

A9: Usuário seleciona a aba "Informações" – Visualizar

1. Usuário clica na aba "Informações"
2. Carrega uma tabela de resultados contendo as informações da oportunidade
3. Caso de uso encerrado

A10: Usuário seleciona a aba "Atividades" – Salvar

1. Usuário clica na aba "Atividades" (DV7)
2. Carrega uma tabela de resultados contendo as atividades referentes à oportunidade.
3. Usuário instancia o campo "informação atividade" e seleciona próxima ação.
4. Usuário clica no botão "Salvar" (E2)
5. Exibido dados inseridos na tabela de atividades
6. Caso de uso encerrado

A11: Usuário seleciona a aba "Atividades" – Visualizar

1. Usuário clica na aba "Atividades"
2. Carrega uma tabela de resultados contendo as atividades referentes à oportunidade.
3. Caso de uso encerrado

Exceções

E1: Campos Obrigatórios não preenchidos

Sistema apresenta a mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do mesmo.

E2: Usuário não seleciona próxima atividade

Sistema apresenta a mensagem "Atividade inválida"

Data View

DV1

MERCURIO CRM

Inicio Clientes Leads **Oportunidades** Relatórios Superfície Administração Sair

Oportunidades

Título: Filtrar

Título	Cliente	Vendedor
oportunidade 5	empresa 2	Vendedor Primeiro
oportunidade 4	ufpr	Vendedor Segundo
oportunidade 3	empresa 2	Vendedor Primeiro
oportunidade 2	empresa 3	Vendedor Segundo
oportunidade 1	ufpr	Vendedor Primeiro

Página 1 de 1

Copyright 2009 Mercurio

DV2

Clientes

Cliente: Filtrar

Cliente	Matriz	Contato	Vendedor
empresa 2	-	contato 2	Vendedor Primeiro
empresa 3	-	contato 3	Vendedor Segundo
MC Donalds	-	Ronald Mc Donald	Vendedor Primeiro
MC Donalds - Centro	MC Donalds	Ronaldo	Vendedor Primeiro
ufpr	-	rafaela mantovani	Vendedor Primeiro

Página 1 de 1

DV3

oportunidade 4: Editando

Visualizar Editar Projetos Anexos Atividades Informações

Cliente:
 Título:
 Valor Estimado:
 Origem:
 Categoria:
 Probabilidade de Fechamento:
 Data de Fechamento:
 Campanha:

Endereço de Entrega
 Endereço:
 Número:
 Cidade:
 Estado:
 CEP:

DV4

Oportunidade: oportunidade 1: Projetos

Visualizar Projetos Anexos Atividades Informações

Não há resultados

Valor Orçado:

Informações

Select file: Nenhum arquivo selecionado

DV5

oportunidade 4: Anexos

Visualizar Editar Projetos Anexos Atividades Informações

Não há resultados

Descrição:

Arquivo:

DV6

Oportunidade: oportunidade 1: Informações

Visualizar Editar Projetos Anexos Atividades **Informações**

Data de Cadastro	Usuário	Informações
2009-12-02 22:07:56.403	Vendedor Primeiro	Projeto entre R\$ 2000 e R\$ 2500 a pedido do cliente
2009-12-02 22:08:22.093	Vendedor Primeiro	Valor foi aumentado para até R\$ 3000

Descrição:

DV7

Oportunidade: oportunidade 1: Atividades

Visualizar Editar Projetos Anexos **Atividades** Informações

Atividade	Data Inicial	Data Final	Descrição	Usuário de Origem	Usuário de Destino	Status
Avaliar oportunidade	15/11/2009 02:00	02/12/2009 23:34	Inicio	Vendedor Primeiro	Supervisor de vendas	Oportunidade evoluiu
Evitar Oportunidade	02/12/2009 23:34		Solicita projeto -> Avaliar resp. Projeto / Cliente solicita cancelamento -> LEAD Cancelado	Supervisor de Vendas	Vendedor	

Evitar Oportunidade (2009-12-02 23:34:12:109):
Solicita projeto -> Avaliar resp. Projeto / Cliente solicita cancelamento -> LEAD Cancelado

Informação da Atividade:

Próxima Ação:
 Avaliar requisição de projeto.
 Oportunidade cancelada

8.2.14 Manter Projeto da oportunidade

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	José Rodrigo Varandas	21/11/2009	Criação
1.1	Tiago Bazan	27/11/2009	Alteração

Descrição

Este caso de uso serve para adicionar e editar os projetos da oportunidade

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário tiver sido completado, usuário estar em um grupo de acesso que tenha a funcionalidade "Criar projetos", a oportunidade deve estar com a atividade "Desenvolver/Revisar Projeto" pendente e deve o usuário deve ser o usuário destino desta mesma.

Pós-Condições

Depois de inserido, o sistema deve mostrar os dados adicionados na tabela de resultados e na aba "projetos" da Tela de Oportunidades

Ator Primário

Projetista

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a Tela de Oportunidades
2. Usuário clica no nome da oportunidade na tabela de resultados
3. O usuário clica na aba "Projetos"
4. Carrega uma tabela de resultados contendo os projetos da oportunidade **(E1)**
5. Campos para inserção do projeto são exibidos **(DV1)**
6. Usuário instancia os campos.
7. Usuário clica no botão "Salvar" **(E2)**
8. Exibida mensagem "Adicionado"
9. Exibida dados inseridos na tabela de resultados na aba "Projetos" na Tela de Oportunidades **(DV2)**
10. Caso de uso encerrado

Exceções

E1: Não possui nenhum projeto para a oportunidade

Sistema apresenta a mensagem "Não há resultado"

E2: Campos Obrigatórios não preenchidos

Sistema apresenta a mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do mesmo.

Data View

DV1

Oportunidade: oportunidade 1: Projetos

[Visualizar](#)
[Projetos](#)
[Anexos](#)
[Atividades](#)
[Informações](#)

Não há resultados

Valor Orçado

Informações

Select file: Nenhum ar... selecionado

Salvar

DV2

oportunidade 4: Projetos

[Visualizar](#)
[Editar](#)
[Programa](#)
[Anexos](#)
[Atividades](#)
[Informações](#)

Link	Informações	Valor Orçado	Data Inicial	Data Final	Projetista
Visualizar	projeto 4	4000.00	2008-11-04 00:00:00.0	2009-11-18 00:00:00.0	Projetista Segundo

8.2.15 Manter Usuário

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	José Rodrigo Varandas	21/11/2009	Criação
1.1	Tiago Bazan	27/11/2009	Alteração

Descrição

Este caso de uso serve para adicionar e editar os usuários do sistema.

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário tiver sido completado e usuário estar em um grupo de acesso que tenha a funcionalidade Gerenciar Usuários.

Pós-Condições

Depois de Inserida/Alterada o sistema deve mostrar os dados adicionados/alterados na tabela de resultados e na aba visualizar da Tela de Usuários

Ator Primário

Gestor

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a Tela de Usuários (DV1)
2. O usuário clica no link "Adicionar Novo" (A1)(A2)
3. A tabela de resultado é ocultada

4. Campos para inserção de grupo de acesso são exibidos
5. Usuário instancia os campos.
6. Usuário clica no botão "Salvar" (A3) (E1) (R1)
7. Exibida mensagem "Adicionado"
8. Exibida tabela de Resultados
9. Exibido dados Inseridos na aba "Visualizar"
10. Caso de uso encerrado

Fluxos Alternativos

A1: Modo Edição

1. Usuário clica no nome da campanha na tabela de resultados
2. Sistema Exibe Abas "Visualizar" e "Editar"
3. Usuário selecionar aba "Editar"
4. Sistema habilita edição em campo de dados (DV2)
5. Usuário altera campos
6. Usuário clica no botão "Salvar" (A4) (E1) (R1)
7. Alterações são exibidas na aba "Visualizar"
8. Mensagem "Editado" é exibida
9. Caso de uso encerrado

A2: Filtro de busca

1. Usuário clica na opção de filtrar
2. Adiciona parâmetros de pesquisa e clica no botão "Buscar"
3. Executar Fluxo Alternativo A1

A3: Cancelar Adição

1. Dados inseridos são descartados
2. Sistema retorna tela inicial de Usuário
3. Caso de uso encerrado

A4: Cancelar Edição

1. Dados alterados são descartados

2. Sistema retorna na aba de visualização com os dados do Usuário
3. Caso de uso encerrado

Exceções

E1: Campos Obrigatórios não preenchidos

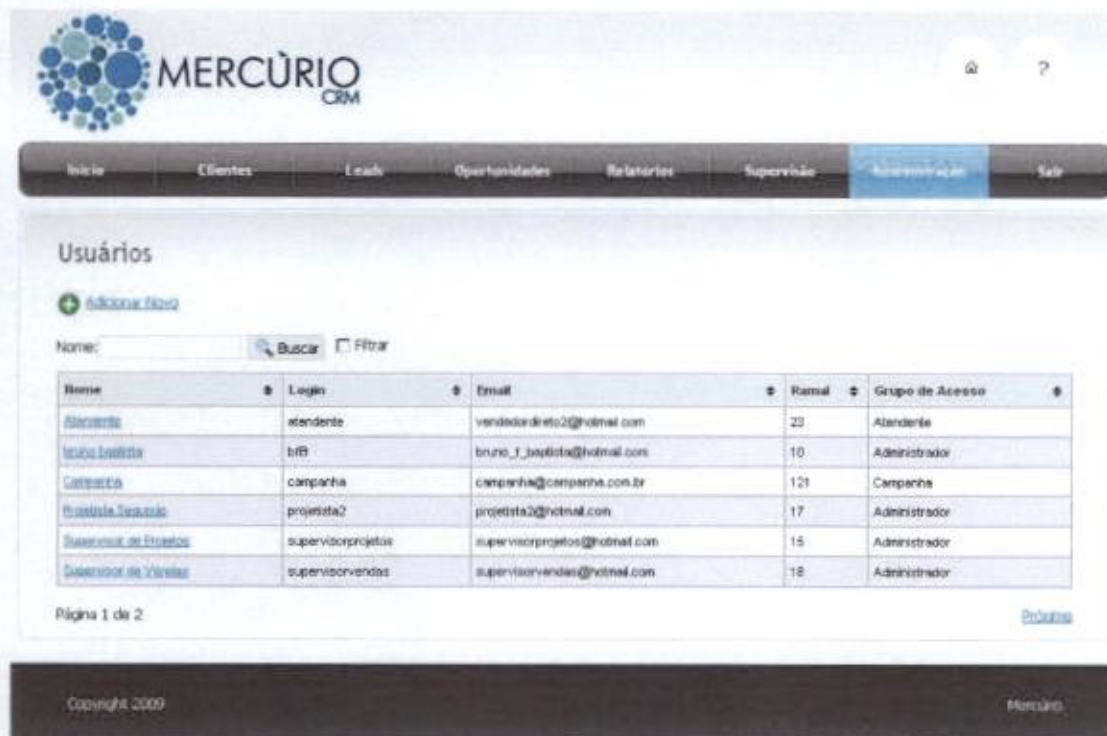
Sistema apresenta a mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do mesmo.

R1: CPF preenchido inválido

Sistema apresenta a mensagem "CPF Inválido" ao lado do campo.

Data View

DV1



MERCURIO CRM

Inicio Clientes Leads Oportunidades Relatórios Supervisão **Administração** Sair

Usuários

[Adicione Novo](#)

Nome: Filtrar

Nome	Login	Email	Ramal	Grupo de Acesso
Atendente	atendente	vendadorireto2@hotmail.com	23	Atendente
Bruno Lavellin	brb	bruno_f_lavellin@hotmail.com	10	Administrador
Campanha	campanha	campanha@campanha.com.br	121	Campanha
Projetista 2	projetista2	projetista2@hotmail.com	17	Administrador
Supervisor de Projetos	supervisorprojetos	supervisorprojetos@hotmail.com	15	Administrador
Supervisor de Vendas	supervisorvendas	supervisorvendas@hotmail.com	18	Administrador

Página 1 de 2 [Exibir Mais](#)

Copyright 2009 MERCURIO

DV2

Usuário: Atendente - Editando

Visualizar **Editar**

Nome:

Login:

Mudar Senha:

CPF:

Ramal:

Email:

Equip:

Grupo de Acesso:

Ativo:

8.2.16 Manter Venda Direta

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	José Rodrigo Varandas	21/11/2009	Criação
1.1	Tiago Bazan	27/11/2009	Alteração

Descrição

Este caso de uso serve para adicionar e editar as oportunidades de uma venda direta.

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário tiver sido completado e usuário estar em um grupo de acesso que tenha a funcionalidade Adicionar Venda Direta.

Pós-Condições

Depois de inserida/alterada o sistema deve mostrar os dados adicionados na tabela de resultados e na aba de visualizar da Tela de Oportunidades

Ator Primário

Vendedor Direto

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a Tela de Oportunidades
2. O usuário clica no link "Adicionar VD" (A1) (A2)

3. A tabela de resultado é ocultada
4. Campos para inserção de dados são exibidos
5. Usuário seleciona o cliente através de um Pop-Up de clientes.
6. Usuário instancia os campos.
7. Usuário clica no botão "Salvar" **(A3) (E1)**
8. Exibida mensagem "Adicionado"
9. Exibida tabela de Resultados
10. Exibido dados inseridos na aba "Visualizar"
11. Caso de uso encerrado

Fluxos Alternativos

A1: Modo Edição

1. Usuário clica no nome da campanha na tabela de resultados
2. Sistema Exibe Abas "Visualizar", "Editar", "Anexos", "Atividades" e "Informações"
3. Usuário selecionar aba Editar **(A5) (A6) (A7) (A8)**
4. Sistema habilita edição em campo de dados
5. Usuário altera campos
6. Usuário clica no botão "Salvar" **(A4) (E1)**
7. Alterações são exibidas na aba "Visualizar"
8. Mensagem "Editado" é exibida
9. Caso de uso encerrado

A2: Filtro de busca

1. Usuário clica na opção de filtrar
2. Adiciona parâmetros de pesquisa e clica no botão "Buscar"
3. Executar Fluxo Alternativo A1

A3: Cancelar Adição

1. Dados inseridos são descartados
2. Sistema retorna tela inicial de Venda Direta
3. Caso de uso encerrado

A4: Cancelar Edição

1. Dados alterados são descartados
2. Sistema retorna na aba de visualização com os dados do Venda Direta
3. Caso de uso encerrado

A5: Usuário seleciona a aba Anexos - Salvar

1. Carrega uma tabela de resultados contendo os anexos da venda direta
2. Usuário instancia o campo descrição.
3. Usuário seleciona o arquivo a anexar.
4. Usuário clica no botão "Salvar" (E1)
5. Exibido dados inseridos na tabela de resultados
6. Caso de uso encerrado

A6: Usuário seleciona a aba Anexos - Visualizar

1. Carrega uma tabela de resultados contendo os anexos da venda direta
2. Caso de uso encerrado

A7: Usuário seleciona a aba Informações - Salvar

1. Carrega uma tabela de resultados contendo as informações da venda direta
2. Usuário instancia o campo descrição.
3. Usuário clica no botão "Salvar" (E1)
4. Exibido dados inseridos na tabela de resultados
5. Caso de uso encerrado

A8: Usuário seleciona a aba Informações - Visualizar

1. Carrega uma tabela de resultados contendo as informações da venda direta
2. Caso de uso encerrado

Exceções**E1: Campos Obrigatórios não preenchidos**

Sistema apresenta a mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do mesmo.

8.2.17 Requerer Login

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	José Rodrigo Varandas	21/11/2009	Criação
1.1	Tiago Bazan	27/11/2009	Alteração

Descrição

Este caso de uso serve para o usuário se autenticar para entrar no sistema.

Pré-Condições**Pós-Condições**

Depois de o usuário ter se autenticado, o sistema deve mostrar a tela inicial do sistema.

Ator Primário

Assistente de vendas

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema apresenta a Tela de Autenticação **(DV1)**
2. Usuário instancia os campos.
3. Usuário clica no botão "Entrar" **(E1)**
4. Sistema apresenta a Tela Inicial **(DV2)**
5. Caso de uso encerrado

Exceções

E1: Usuário e/ou senha inválido

Sistema apresenta a mensagem de Usuário e/ou senha inválido

Data View

DV1

MERCURIO CRM

Login

Login:

Senha:

Entrar

Copyright 2009

Mercurio

DV2



8.2.18 Visualizar Campanha

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	José Rodrigo Varandas	21/11/2009	Criação
1.1	Tiago Bazan	27/11/2009	Alteração

Descrição

Este caso de uso serve para visualizar as campanhas que estão ativas no sistema.

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário tiver sido completado.

Pós-Condições

Depois de visualizar uma campanha o sistema deve mostrar os dados na aba visualizar da Tela de Campanhas.

Ator Primário

Assistente de Vendas

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a Tela de Campanhas **(DV1)**
2. Usuário clica no nome do cliente na tabela de resultados **(A1)**
3. Sistema mostra os dados da campanha na aba Visualizar
4. Caso de uso encerrado

Fluxos Alternativos

A1: Filtro de busca

1. Usuário clica na opção de filtrar
2. Adiciona parâmetros de pesquisa e clica no botão de buscar
3. Executar Fluxo Principal a partir do item 2

Data View

DV1

The screenshot displays the MERCÚRIO CRM interface. At the top, there is a navigation menu with the following items: Início, Clientes, Leads, Oportunidades, Relatórios, **Operações**, Administração, and Sair. The 'Operações' menu item is currently selected.

Below the navigation menu, the main content area is titled 'Campanhas'. It features a '+ Adicionar Novo' button and a search bar with the text 'Título:'. To the right of the search bar are two buttons: 'Buscar' and 'Filtrar'.

The search results are displayed in a table with the following columns: Título, Data Início (dd/mm/aaaa), Data Fim (dd/mm/aaaa), and Status. The table contains four rows of data, all with a status of 'Qualificado'.

Título	Data Início (dd/mm/aaaa)	Data Fim (dd/mm/aaaa)	Status
campanha1	01/02/2009	02/03/2010	Qualificado
campanha2	02/03/2009	03/04/2010	Qualificado
campanha3	03/04/2009	04/05/2010	Qualificado
campanha4	04/05/2009	05/06/2010	Qualificado

Below the table, it indicates 'Página 1 de 1'.

At the bottom of the interface, there is a footer with 'Copyright 2009' on the left and 'Mercúrio' on the right.

8.2.19 Visualizar Venda Direta

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	José Rodrigo Varandas	21/11/2009	Criação
1.1	Tiago Bazan	27/11/2009	Alteração

Descrição

Este caso de uso serve para visualizar oportunidades de uma venda direta.

Pré-Condições

O Caso de uso Autenticar Usuário tiver sido completado e usuário estar em um grupo de acesso que tenha a funcionalidade Visualizar Venda Direta.

Pós-Condições

Depois de visualizar uma oportunidade de venda direta o sistema deve mostrar os dados na aba visualizar da Tela de Oportunidades.

Ator Primário

Vendedor Direto

Fluxo de Eventos Principal

1. Sistema Apresenta a Tela de Oportunidades
2. Usuário clica no título da oportunidade da venda direta **(A1)**
3. Sistema mostra os dados da oportunidade na aba "Visualizar" **(A2) (A3)**

4. Caso de uso encerrado

Fluxos Alternativos

A1: Filtro de busca

1. Usuário clica na opção de filtrar
2. Adiciona parâmetros de pesquisa e clica no botão de buscar
3. Executar Fluxo Principal a partir do item 2

A2: Usuário seleciona a aba Anexos - Visualizar

1. Carrega uma tabela de resultados contendo os anexos da venda direta
2. Caso de uso encerrado

A3: Usuário seleciona a aba Informações - Visualizar

1. Carrega uma tabela de resultados contendo as informações da venda direta
2. Caso de uso encerrado

8.3 APÊNDICE C – DIAGRAMA ENTIDADE-RELACIONAMENTO

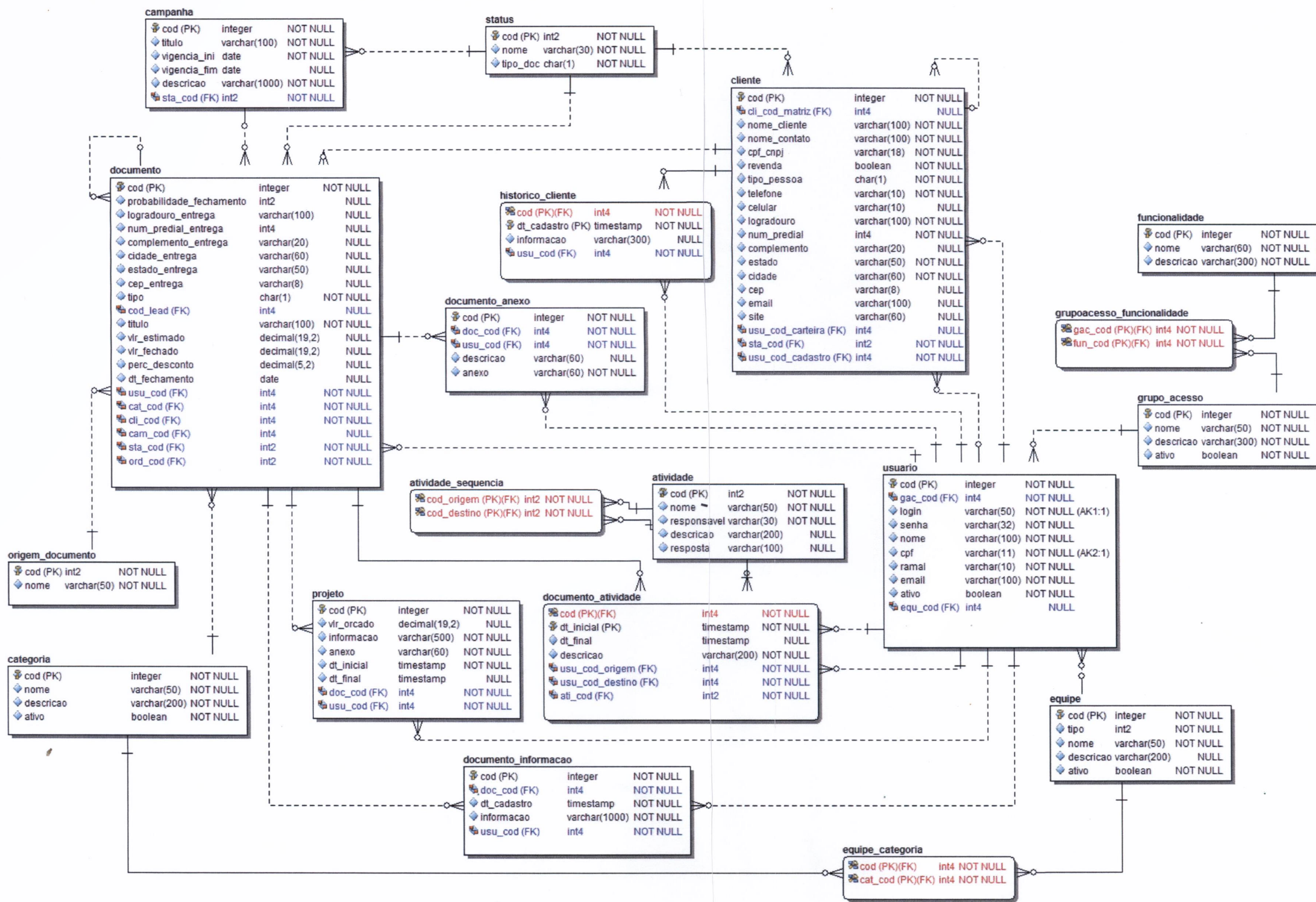


FIGURA 41 – DIAGRAMA ENTIDADE RELACIONAMENTO DO SISTEMA

8.4 APÊNDICE D – DIAGRAMA DE CLASSES

O Diagrama de classes elaborado não reflete fielmente a estrutura de classes do sistema. O uso do framework Hibernate impede sua representação de forma clara. Para melhor entendimento do sistema foi elaborado um modelo que representa as camadas do sistema, que serão detalhadas seqüencialmente. Relatados um diagrama de classes que contém os elementos de um diagrama de classes conceitual, os métodos que regem a lógica do sistema, que constam no pacote Bean do projeto e os atributos de cada classe, que estão listados no pacote Pojo.

Estruturalmente o sistema se comporta da seguinte forma:

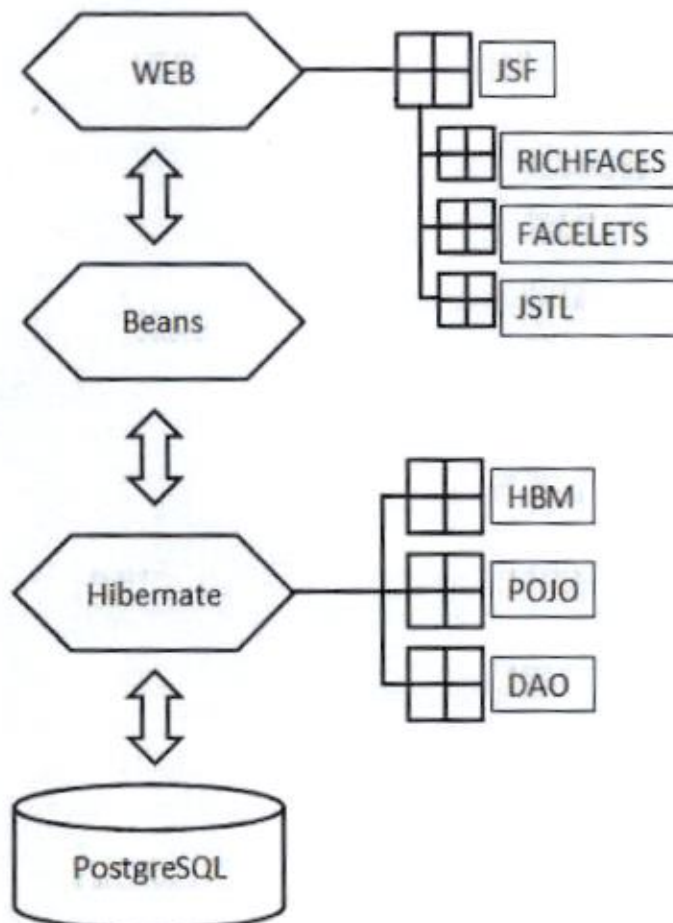


FIGURA 42 – ESTRUTURA DE CAMADAS DO SISTEMA

Detalhando este modelo, temos em sua camada mais baixa o banco de dados onde os dados são armazenados. Há controle de campos não nulos e consistência de chaves estrangeiras. Controles da validação de campos como CPF e outros foram feitos na camada de controle.

Acima se tem na camada de modelo o *Hibernate* que é responsável pela comunicação da camada de controle e o banco de dados. Este contém o pacote *HBM*, responsável pelo mapeamento do banco, o pacote *Pojo* que representa as classes instanciadas a partir do banco de dados e o pacote *DAO* responsável pela execução das instruções para o banco de dados, submetendo as alterações realizadas no pacote *Pojo* até a camada de dados além da recuperação das informações presentes no banco.

A seguir na camada de controle temos o pacote *Bean*, onde se encontra toda a lógica do sistema. Responsável pela busca de informações, controles de validação, além de todo o controle do processo de *workflow* e Grupos de Acesso.

Por fim, na camada de *View*, usando como base o *Java Server Faces*, os pacotes *RichFaces*, *Facelets* e *JSTL* são responsáveis respectivamente pelos controles para formulário e integração com *AJAX*, utilização de templates e validações e execução de loops junto ao código *HTML*. Há outras tecnologias dentro de cada pacote, porém tiveram seu uso muito pontual.

Com base no modelo apresentado acima, foi criado um diagrama que pode de forma simplificada representar as classes tratadas no sistema, com seus atributos e métodos.

Diagrama de Classes

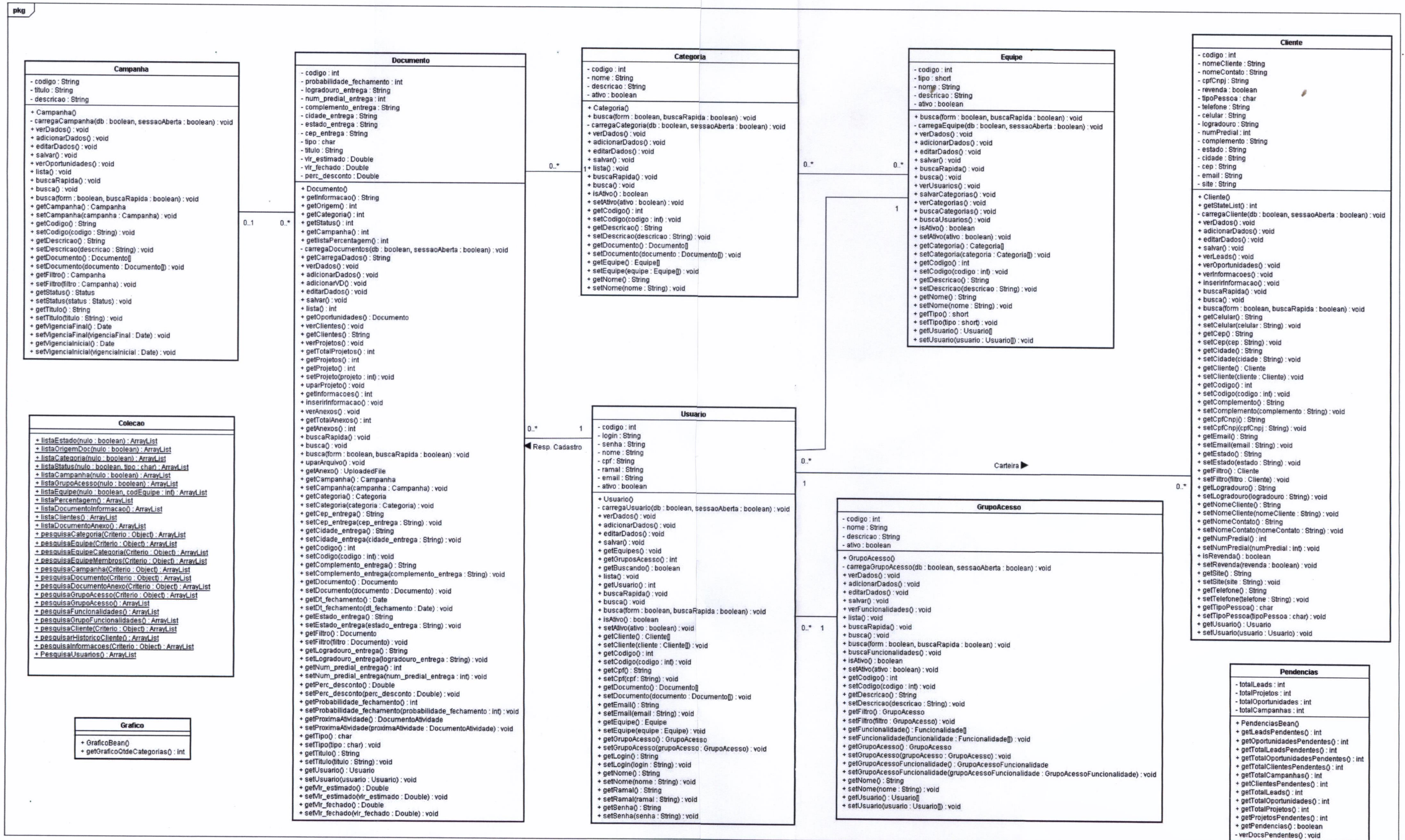


FIGURA 44 – DIAGRAMA DE CLASSES DO SISTEMA

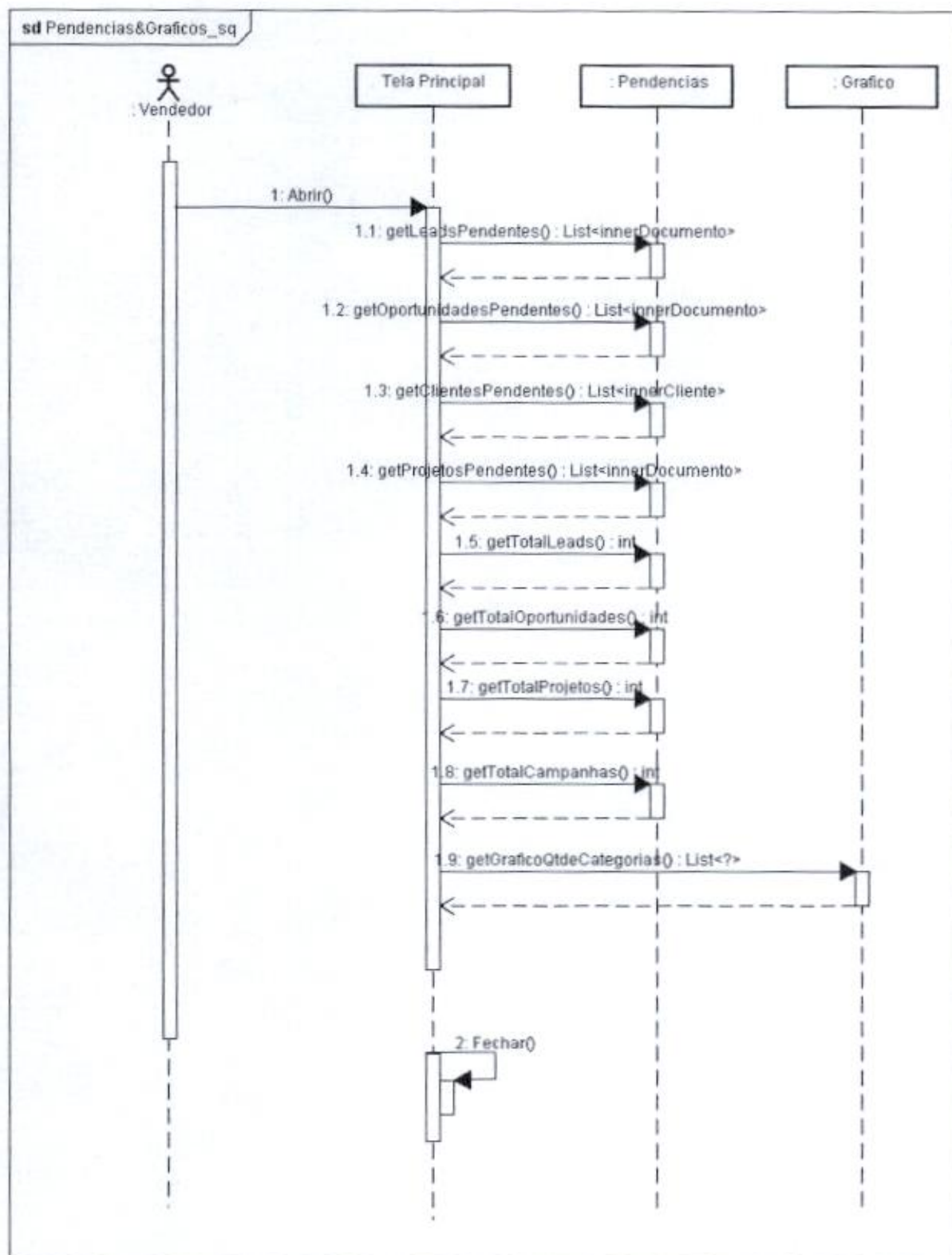
8.5 APÊNDICE E – DIAGRAMA DE SEQÜÊNCIA

De forma a facilitar a didática dos diagramas de seqüência, estes foram representados apenas até a camada de controle (*Bean*).

A seqüência das ações se comporta de forma semelhante após esta camada. A partir do momento em que o *Bean* usa um método que diminui um nível da camada do sistema, este tem como objetivo o pacote DAO. Neste pacote estão definidos os métodos que permitirão a gerência de dados do pacote *Pojo* e sua relação com Banco de Dados.

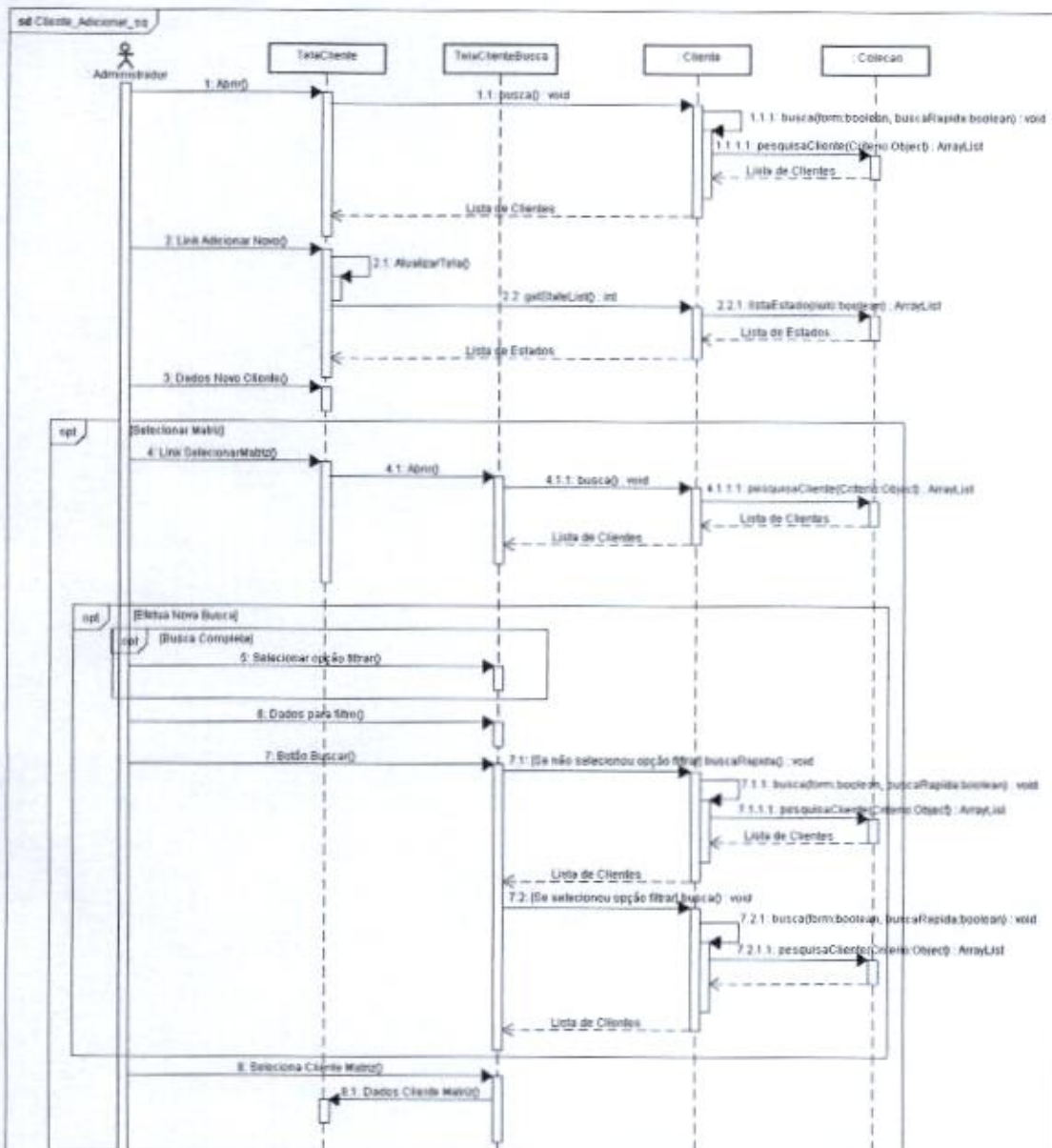
O Pacote DAO realiza a inserção, alteração e recuperação de dados no Banco de Dados a partir do *Pojo*. Caso seja necessário retornar algum dado, este será instanciado no pacote *Pojo*, sob o controle do pacote DAO, que será acessado diretamente pelo pacote *Bean*.

8.5.1 Diagrama de Seqüência – Tela Inicial



8.5.2 Diagrama de Seqüência – Clientes

Diagrama de Seqüência - Adicionar Clientes



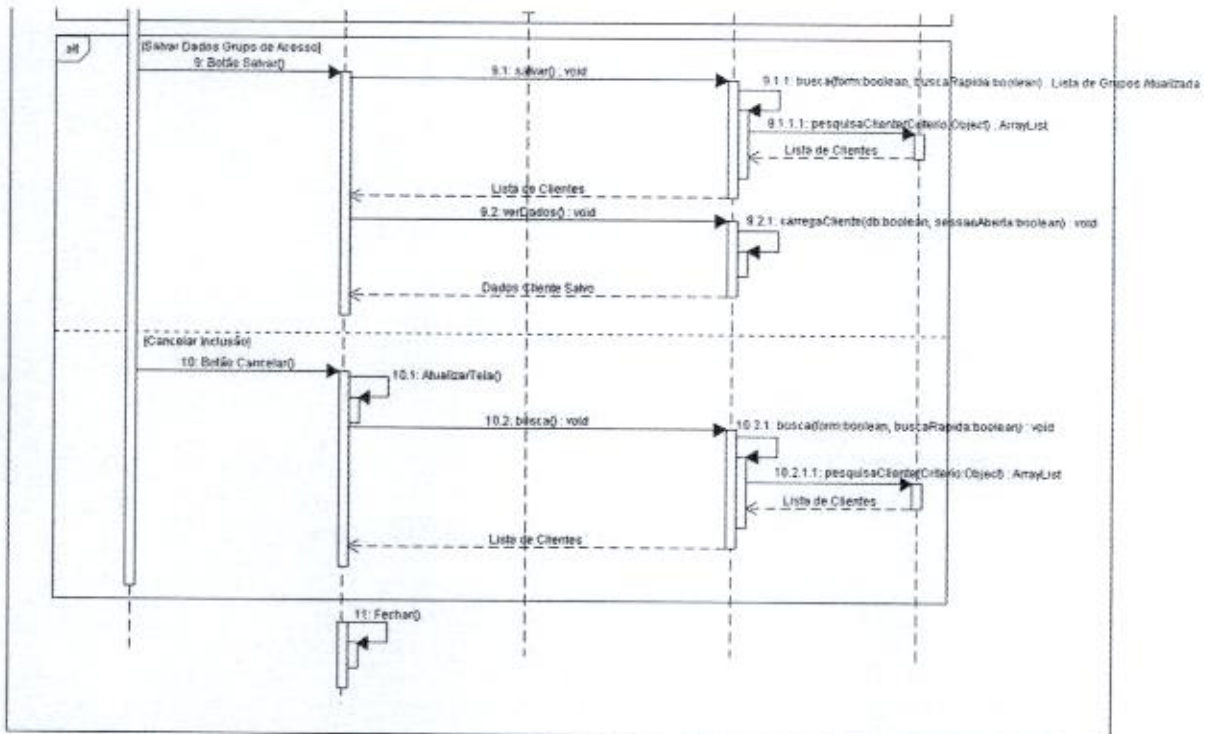
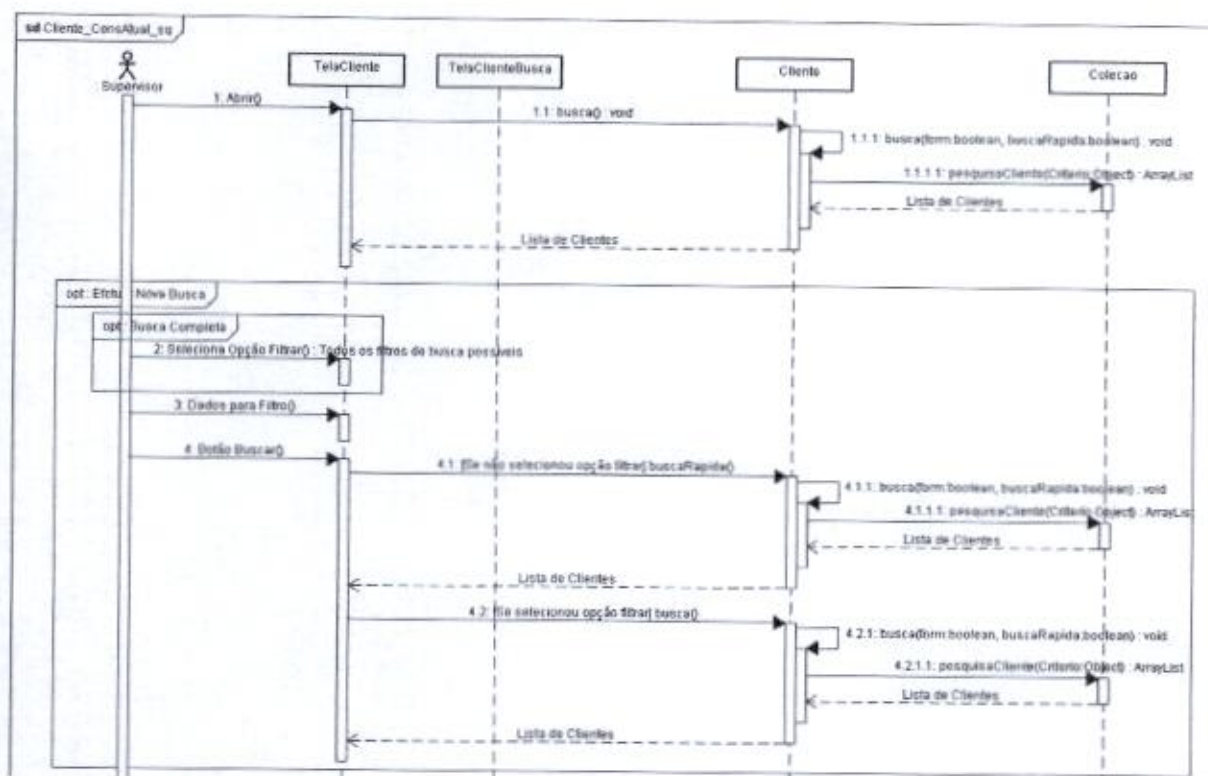
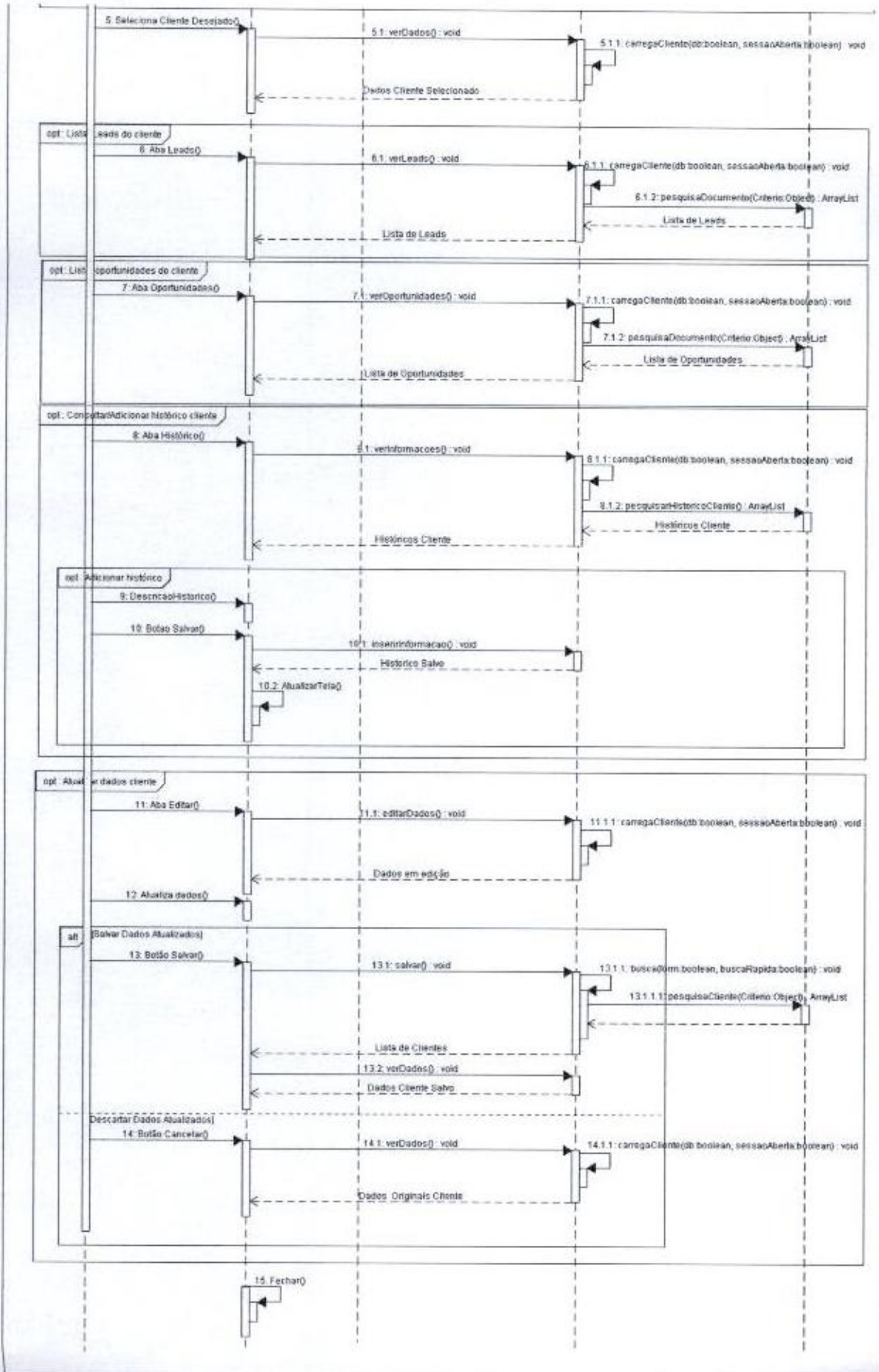


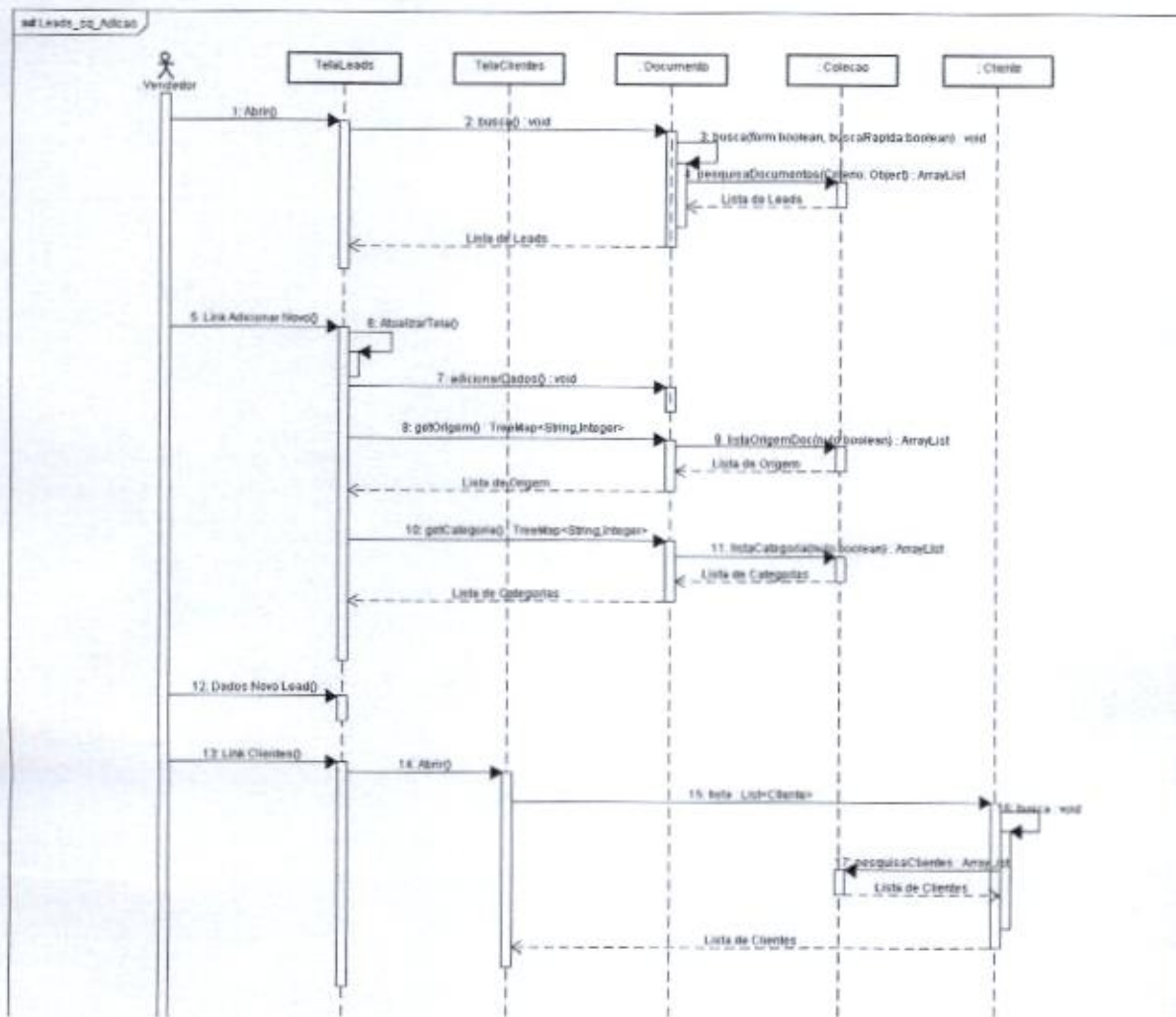
Diagrama de Seqüência – Visualizar / Editar Clientes





8.5.3 Diagrama de Seqüência – Leads

Diagrama de Seqüência - Adicionar Leads



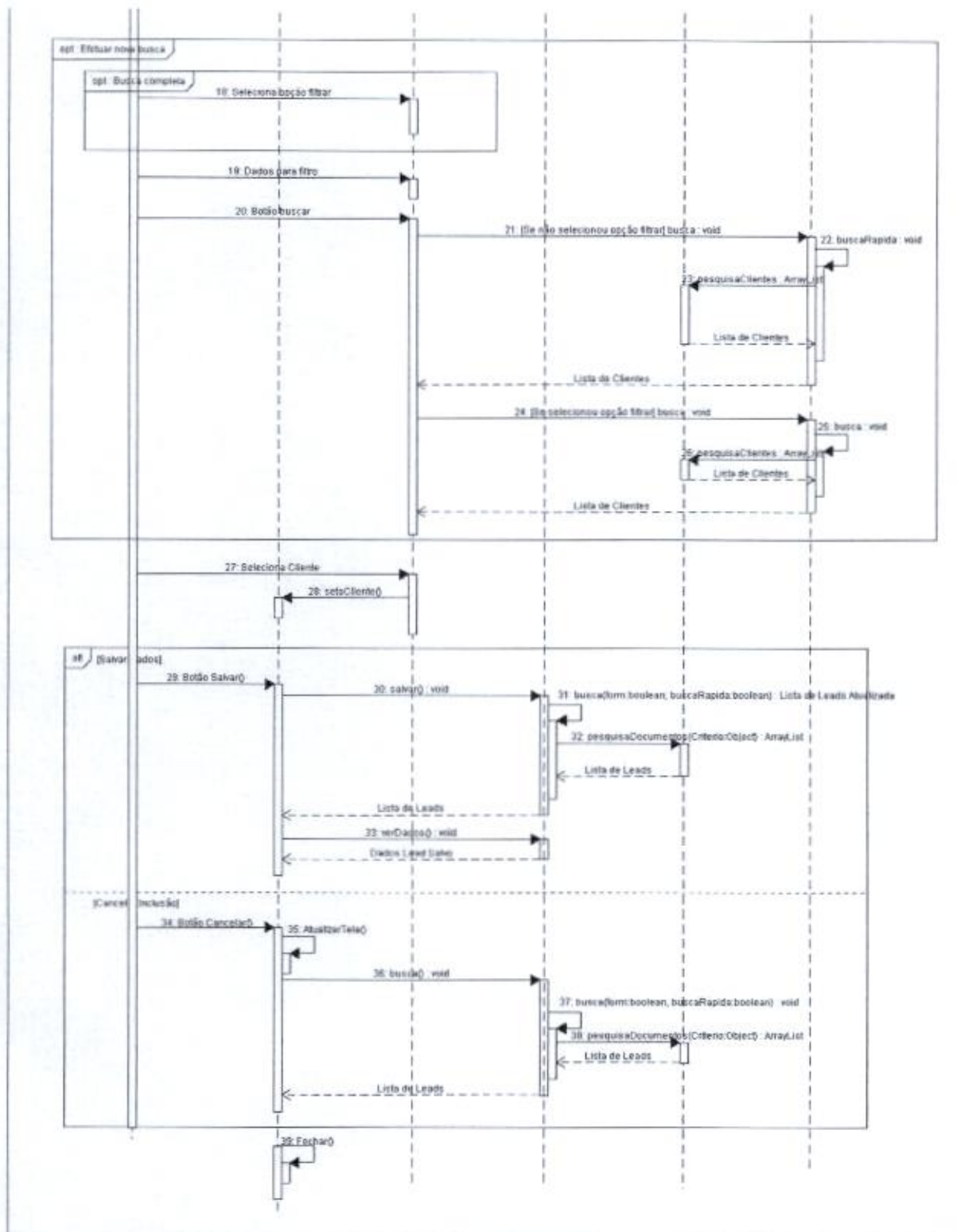
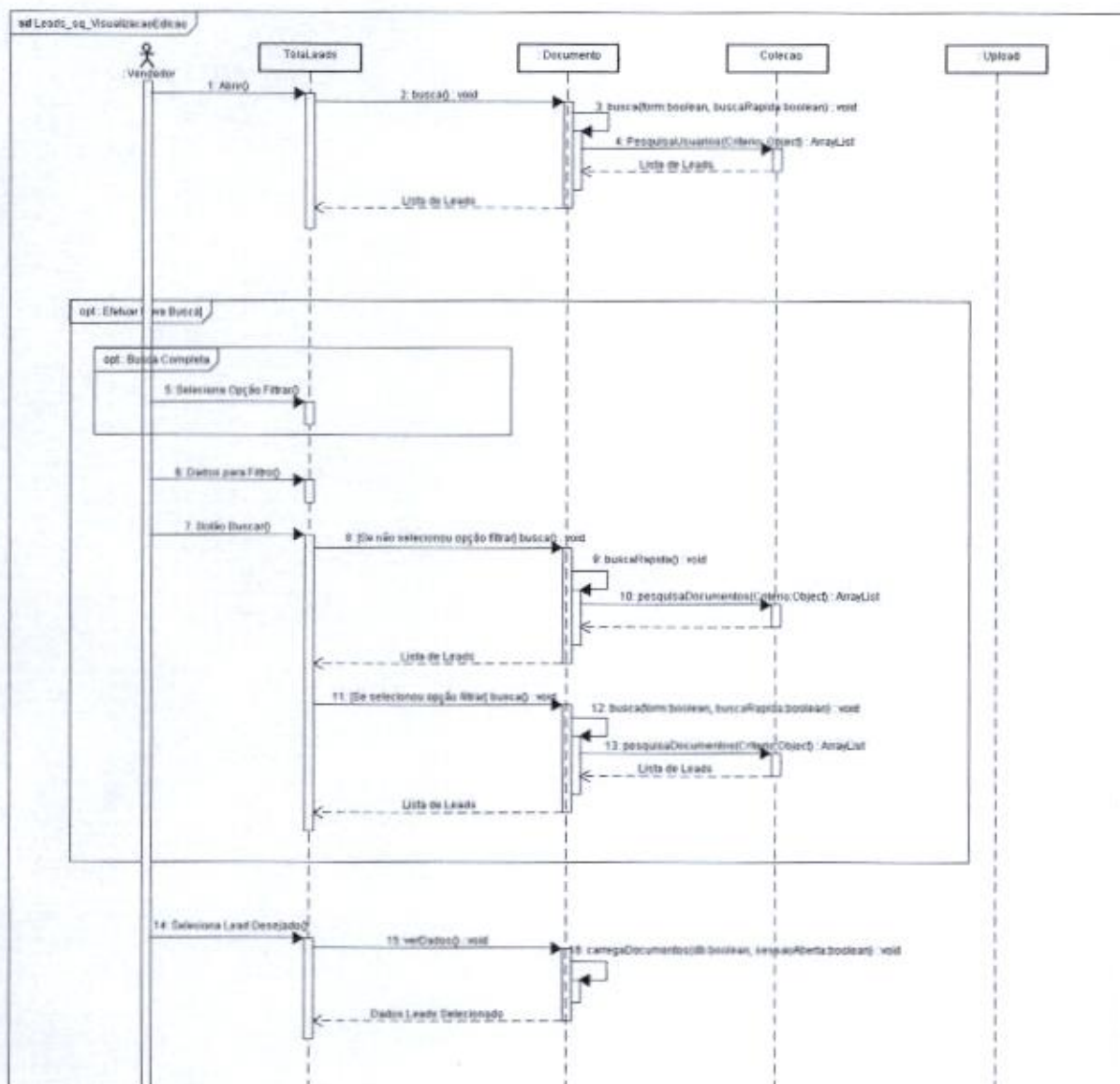
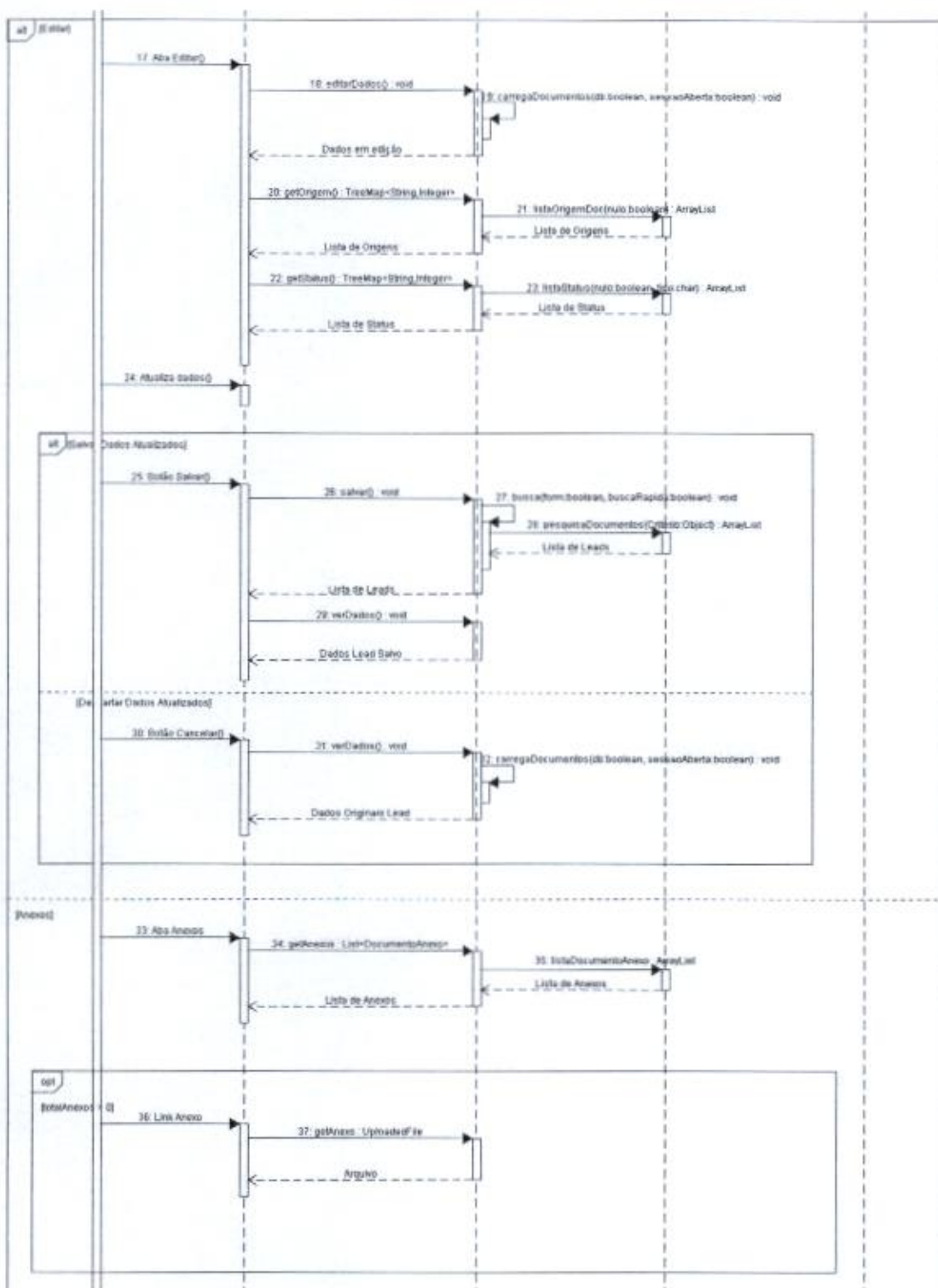
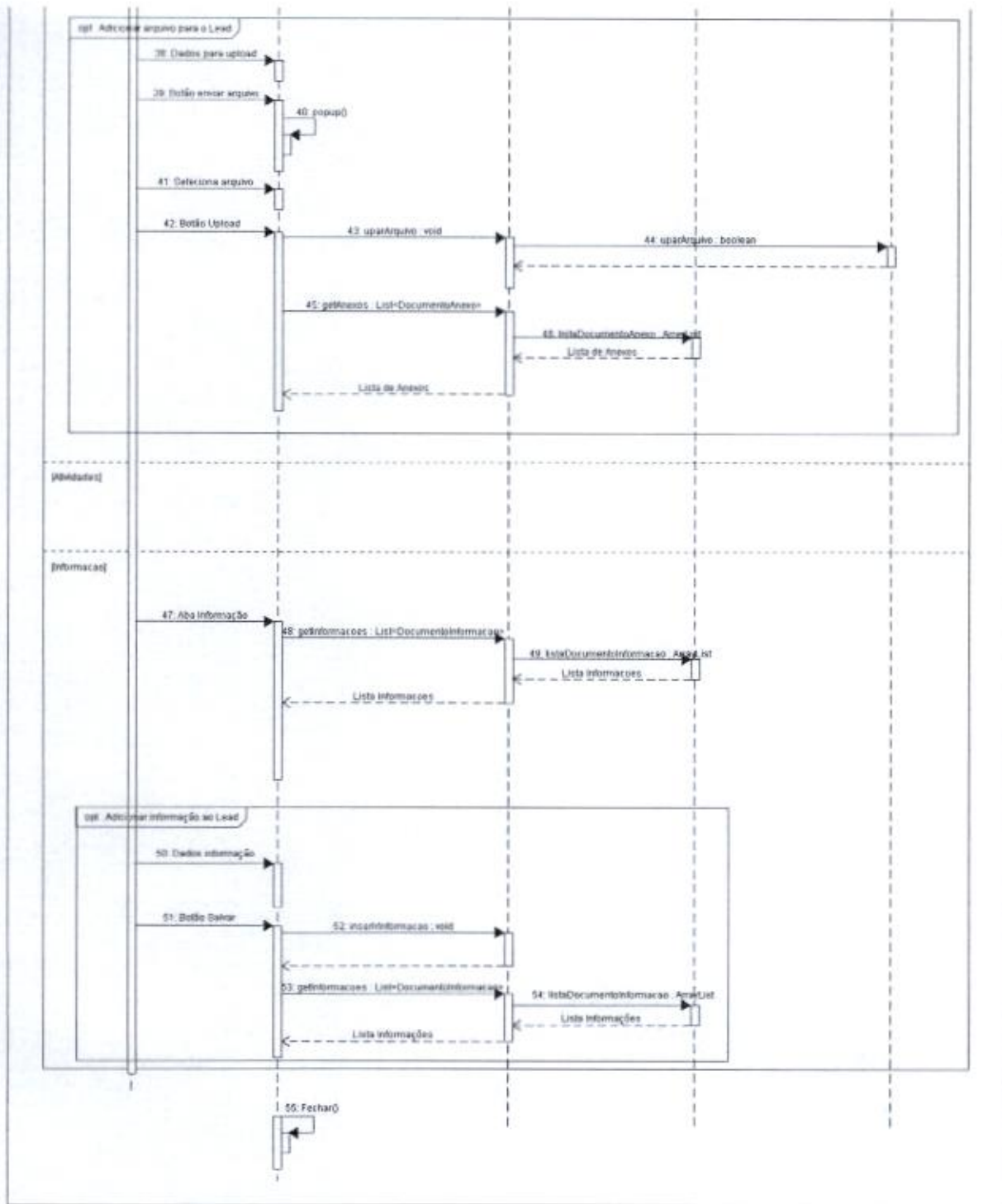


Diagrama de Seqüência – Visualizar / Editar Leads

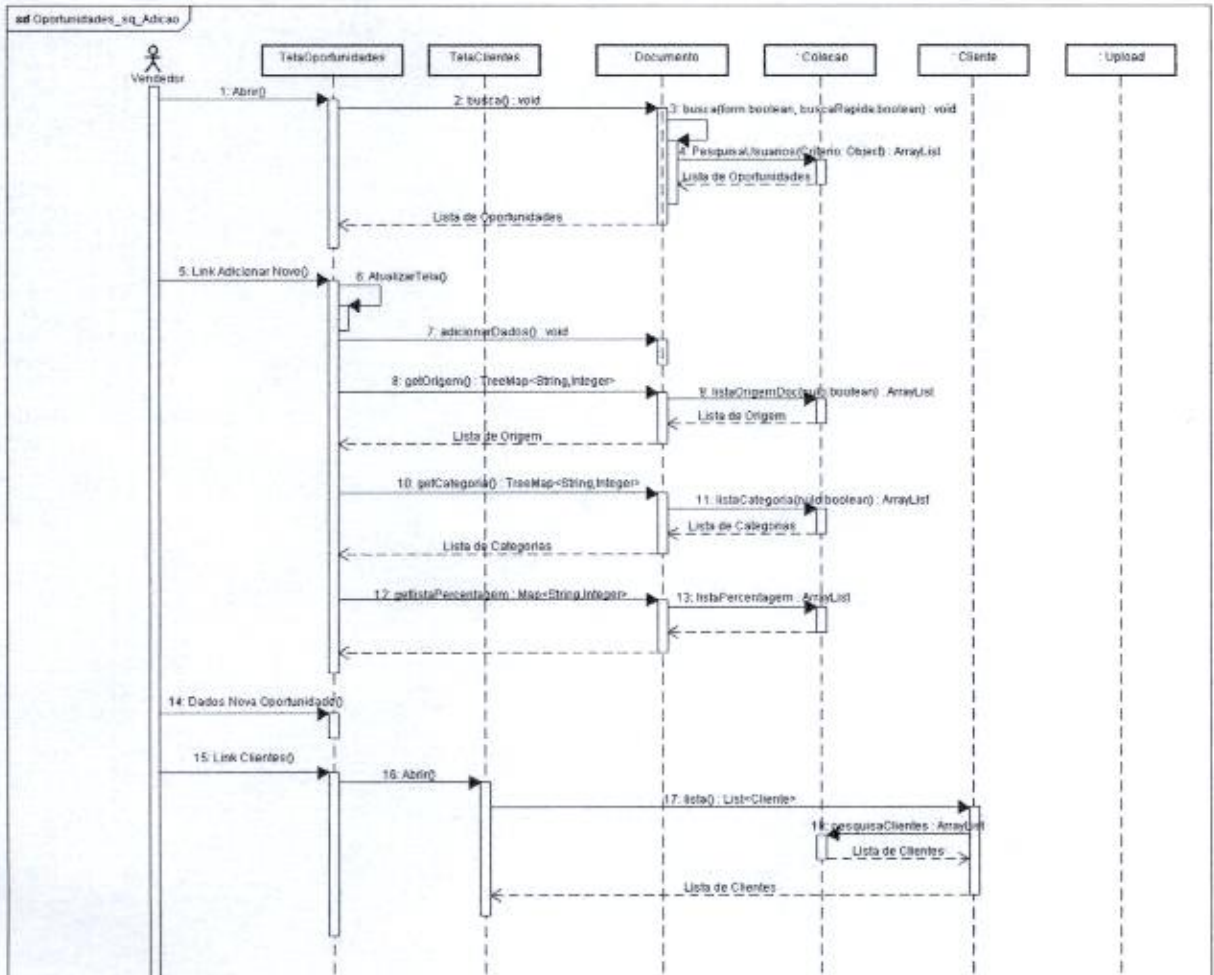






8.5.4 Diagrama de Seqüência – Oportunidades

Diagrama de Seqüência – Adicionar Oportunidades



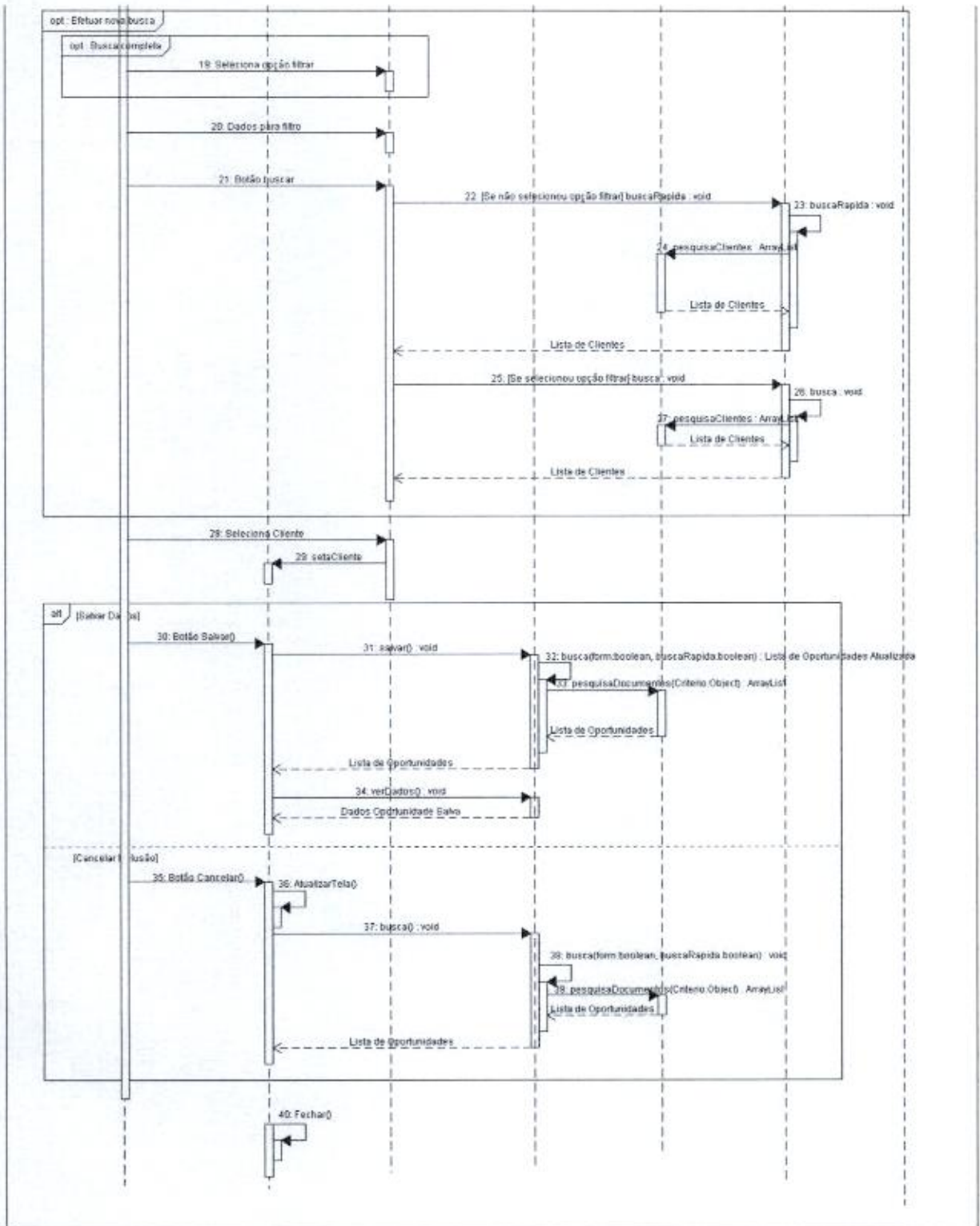
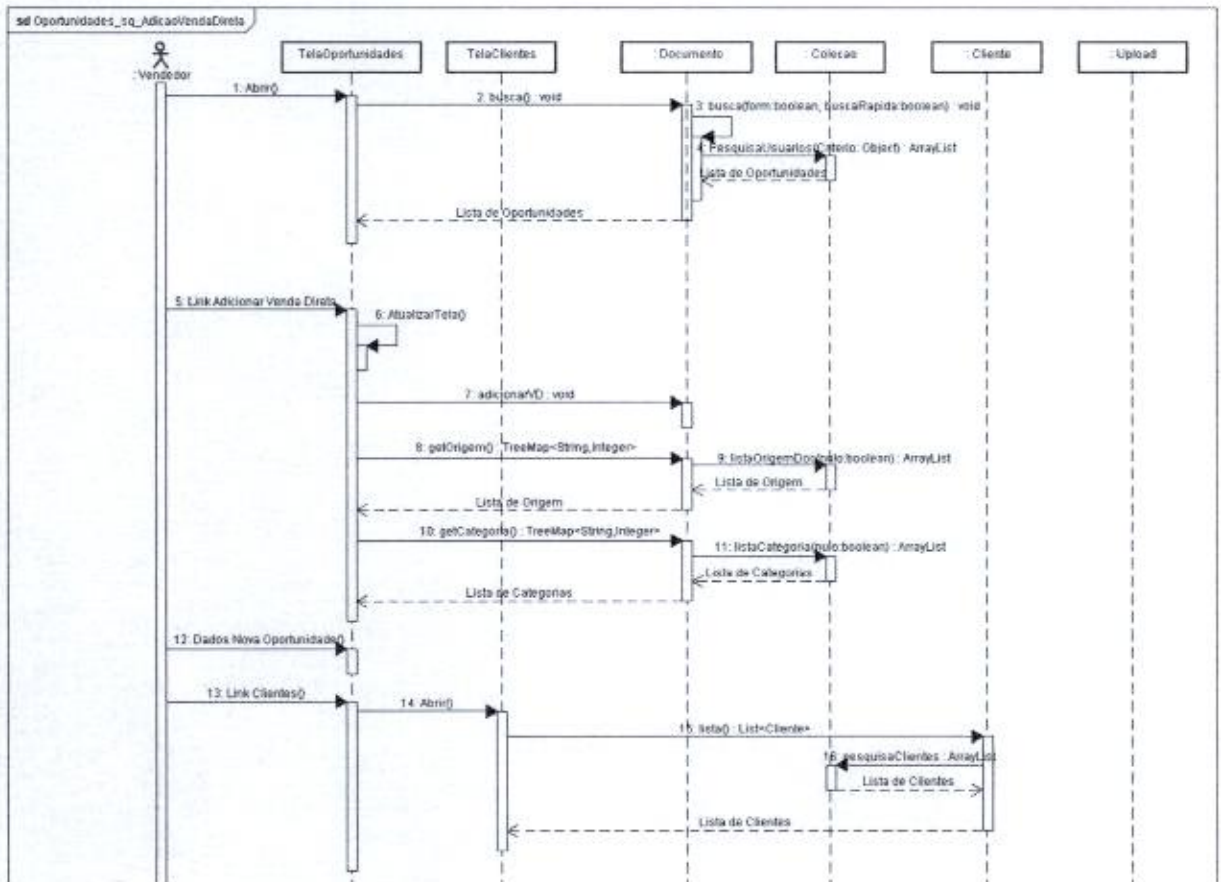


Diagrama de Seqüência – Adicionar Venda Direta



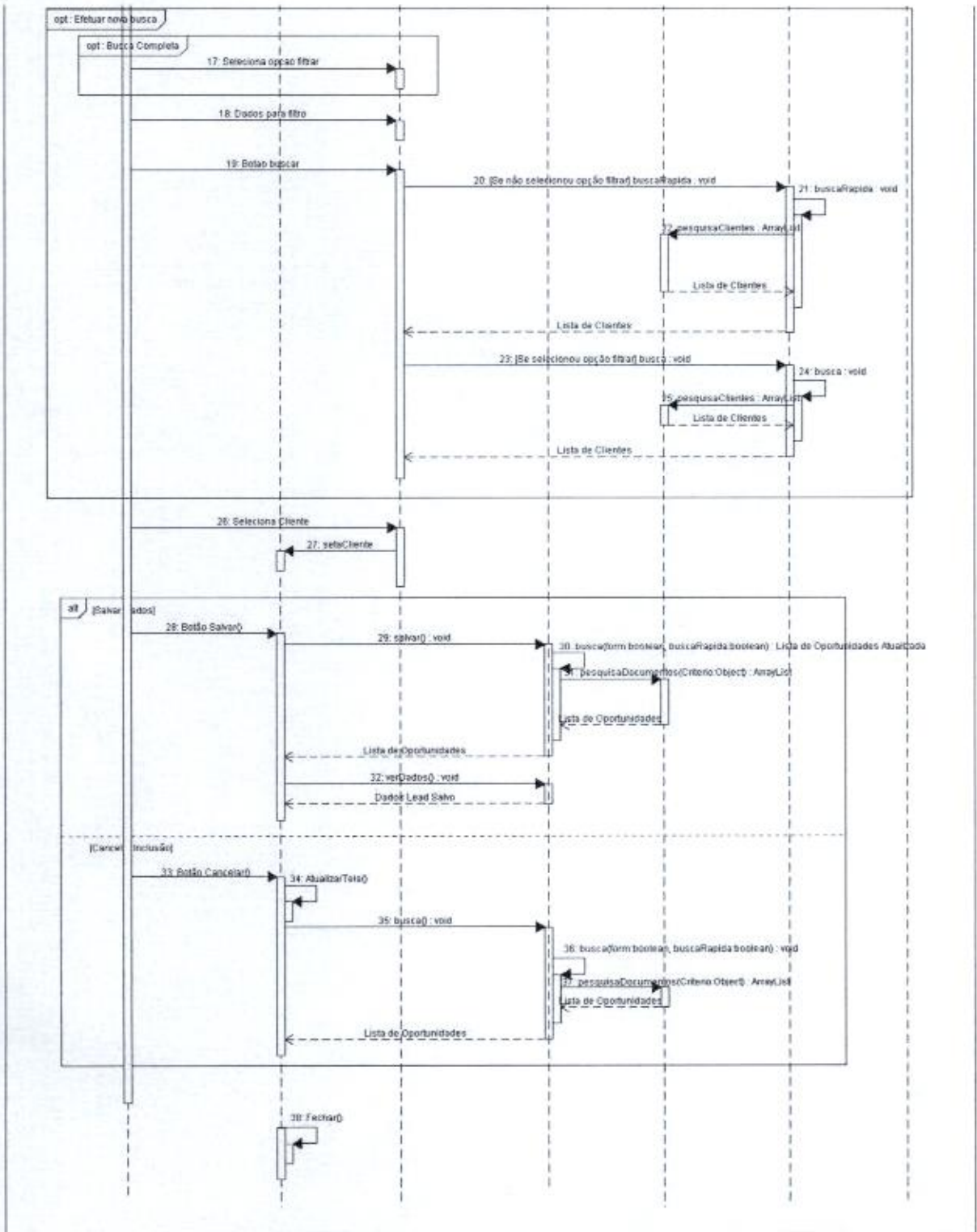
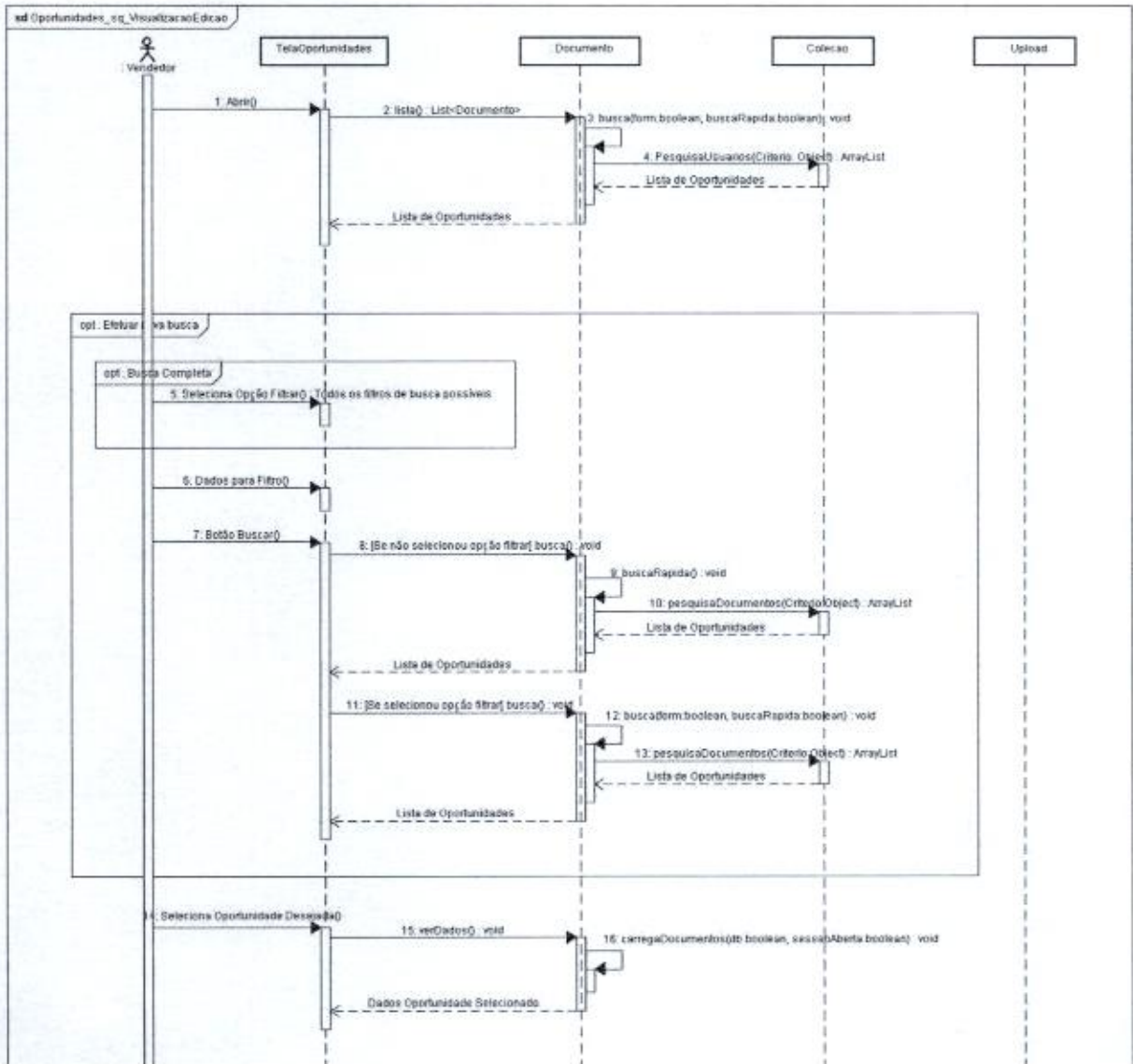
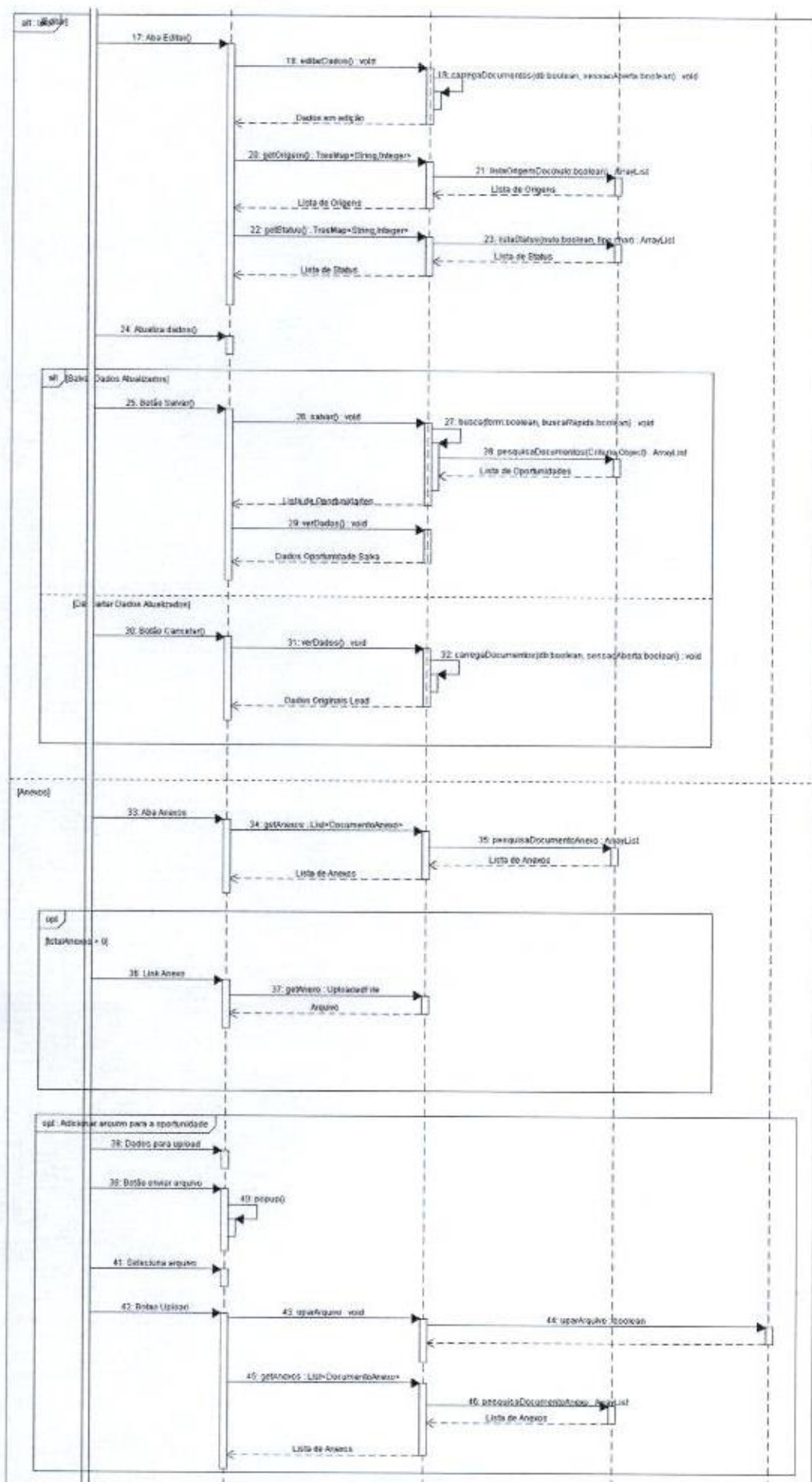
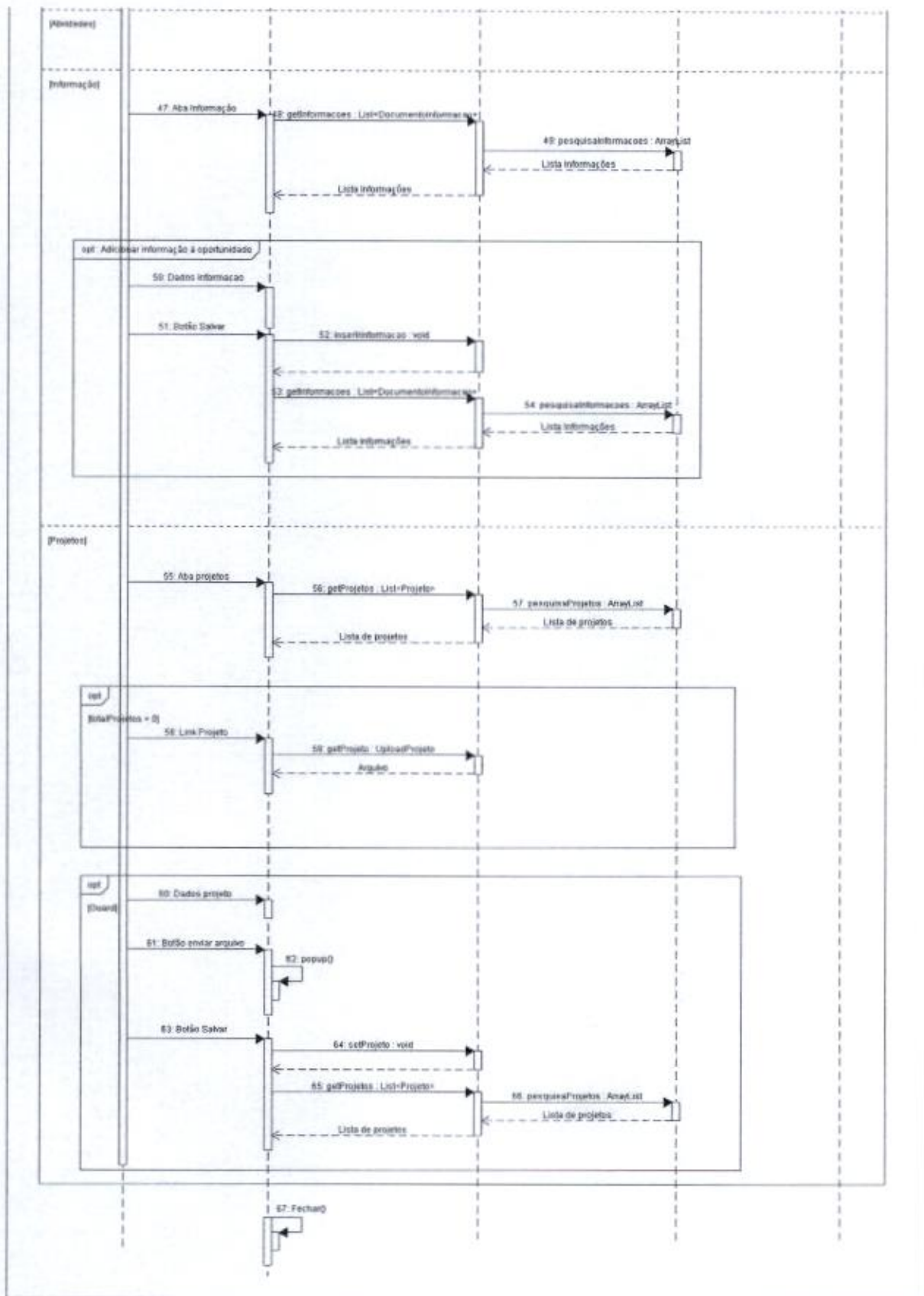


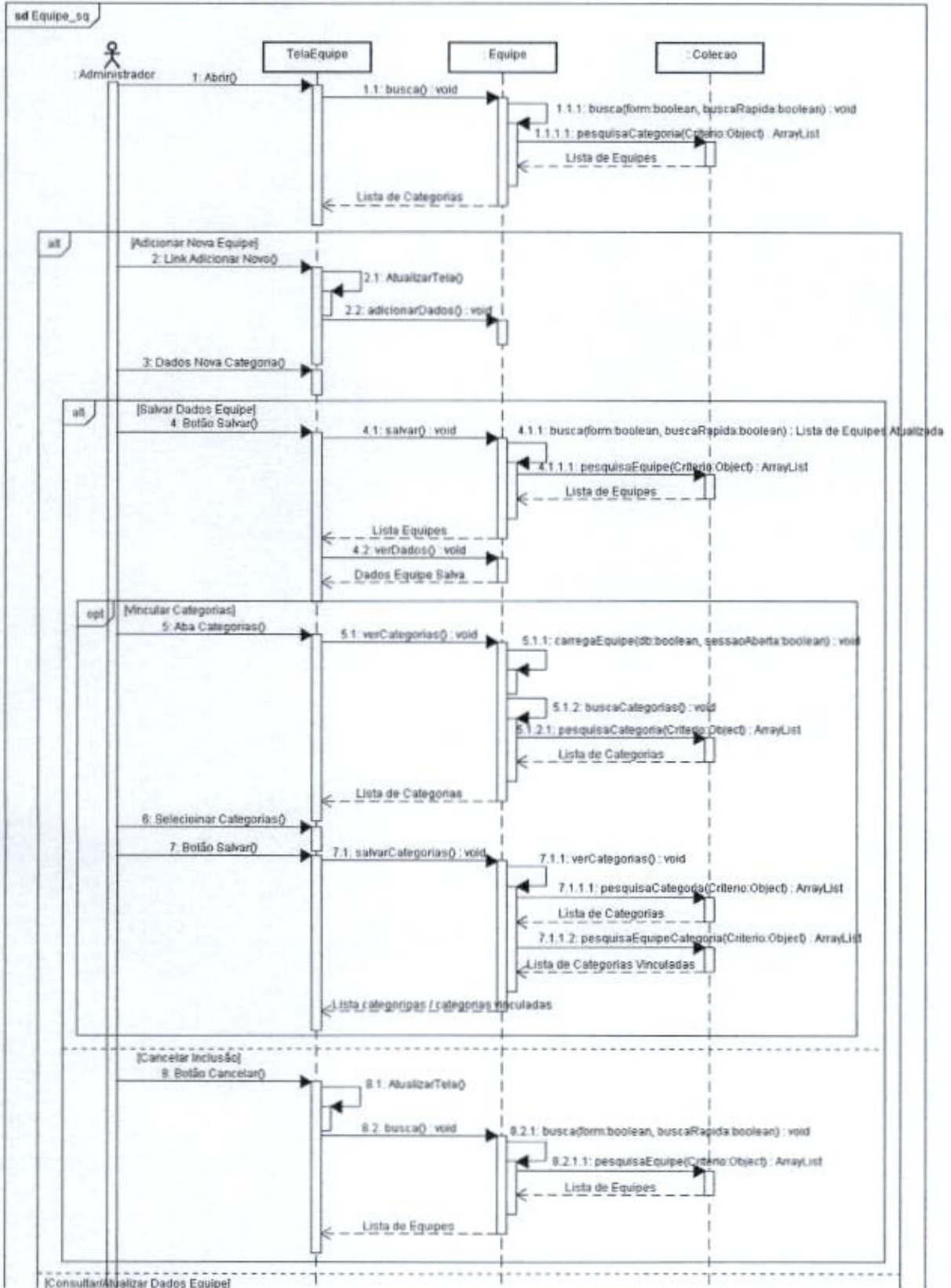
Diagrama de Seqüência – Visualizar / Editar Oportunidade

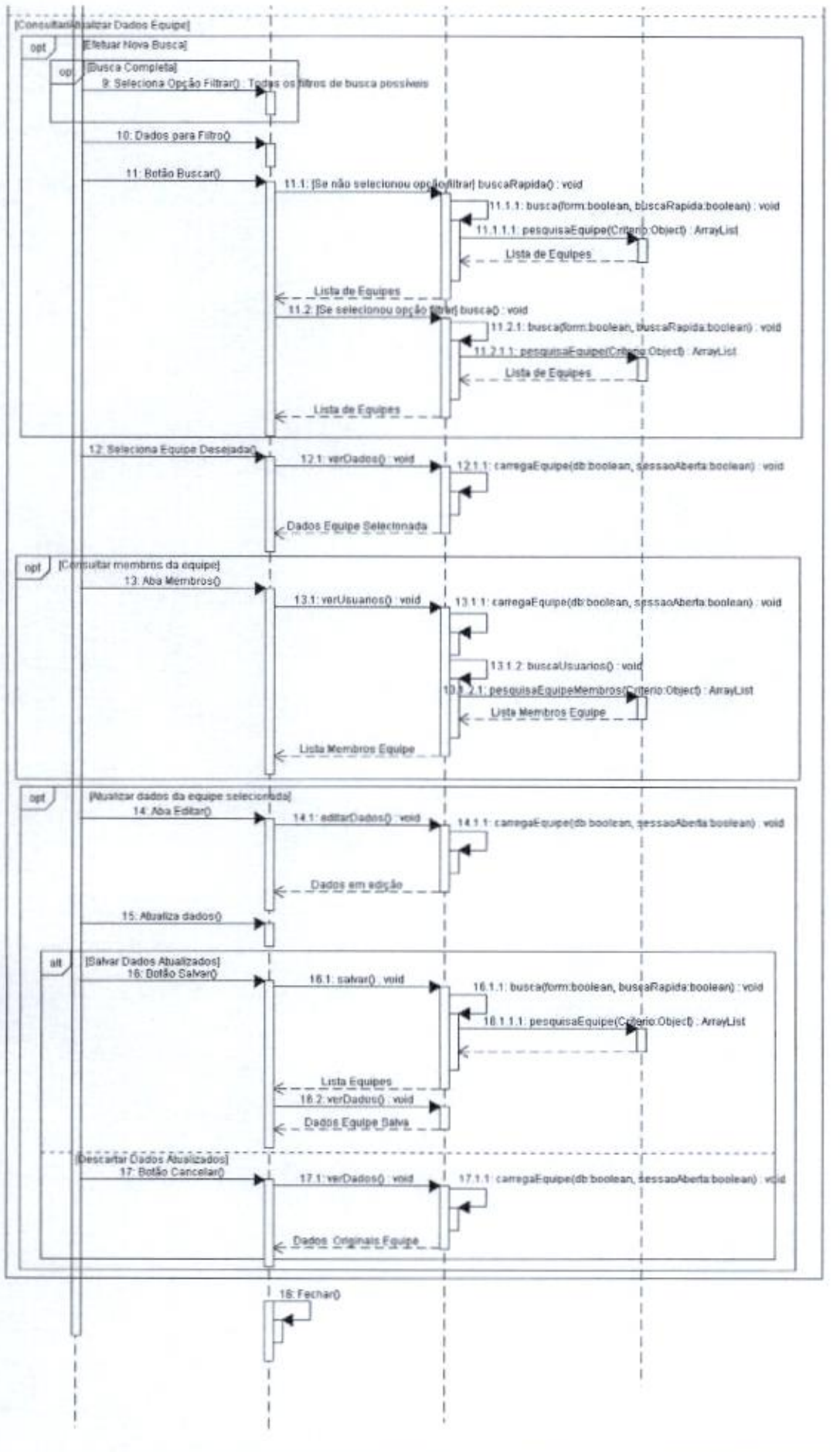




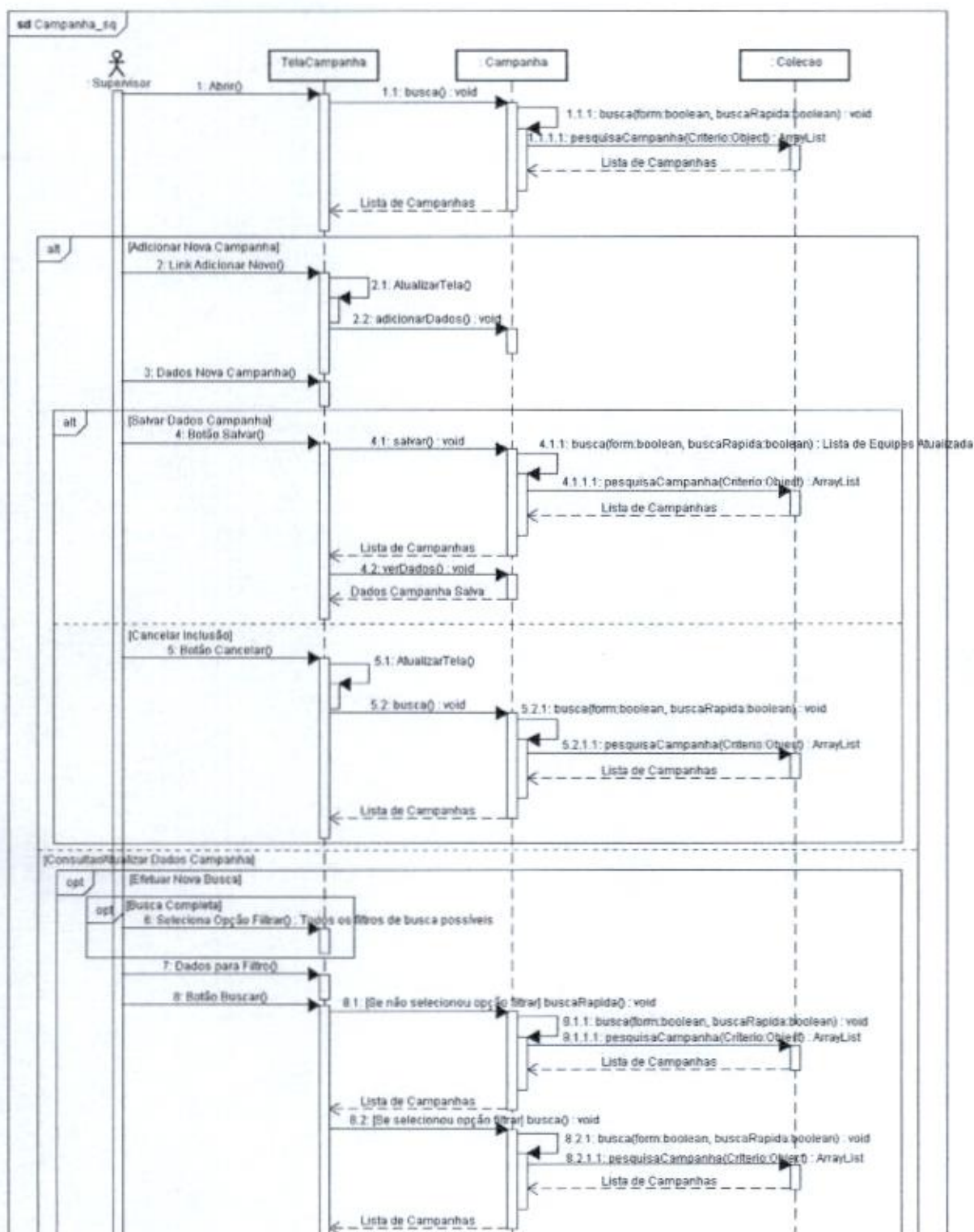


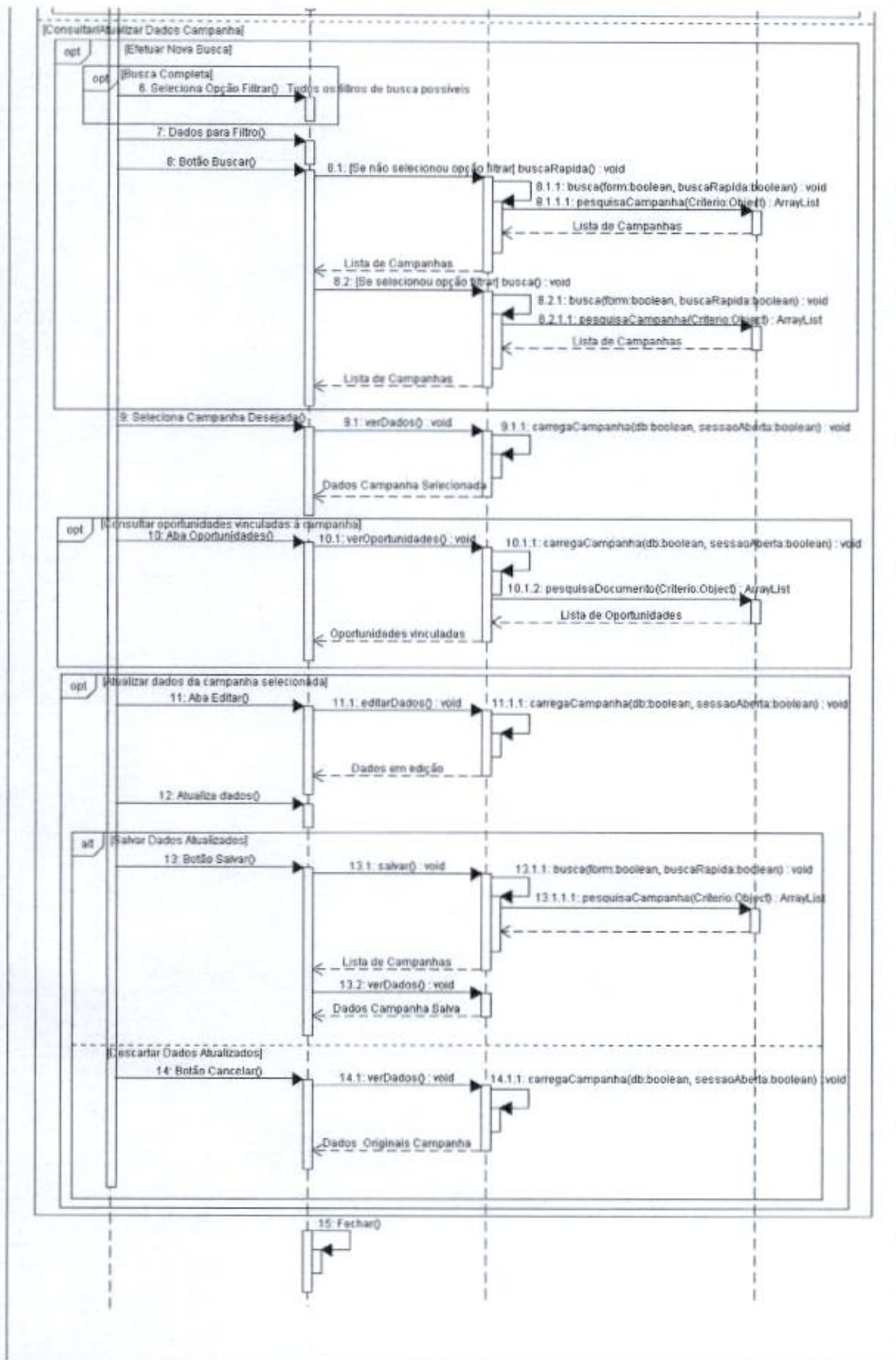
8.5.5 Diagrama de Seqüência – Equipes



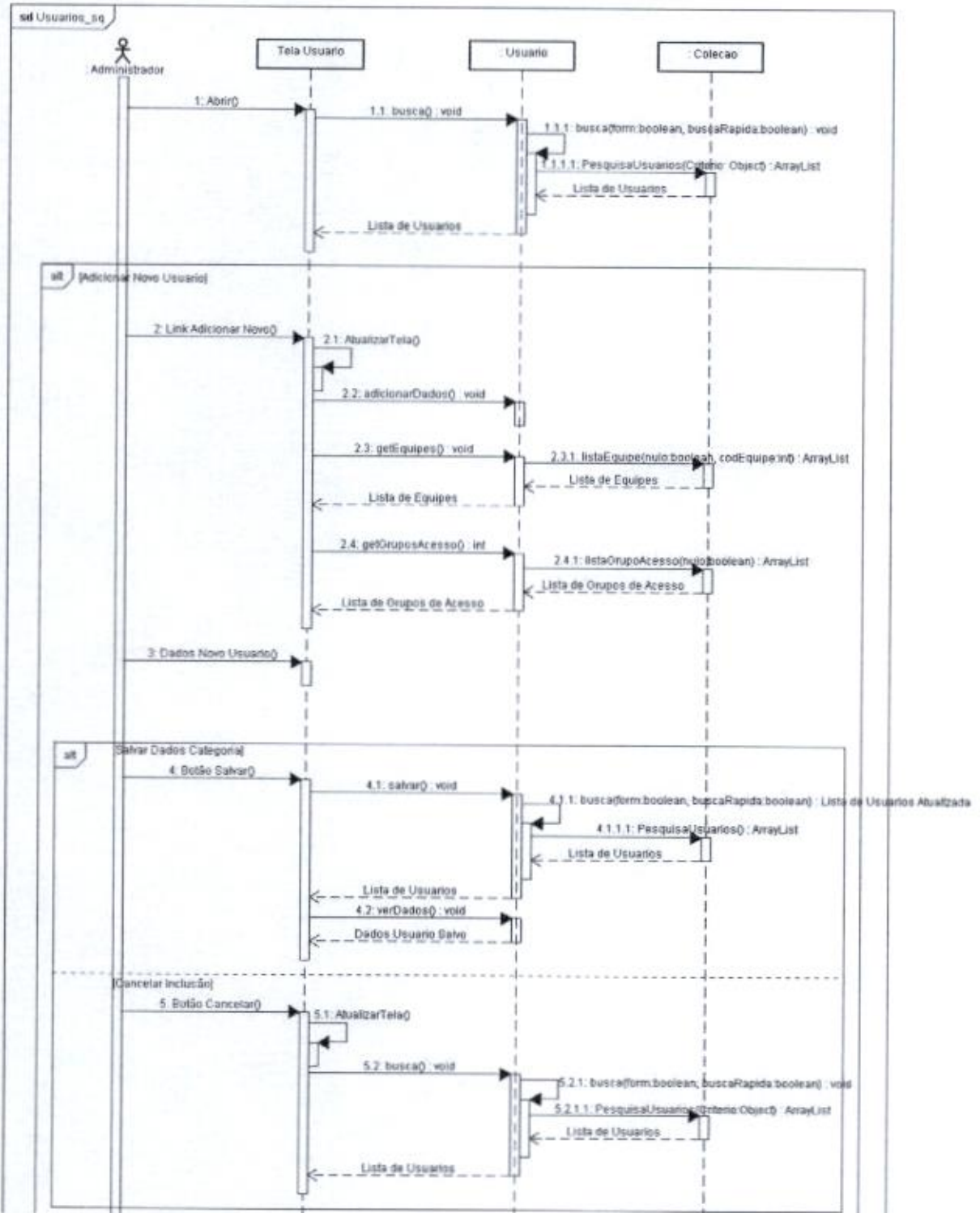


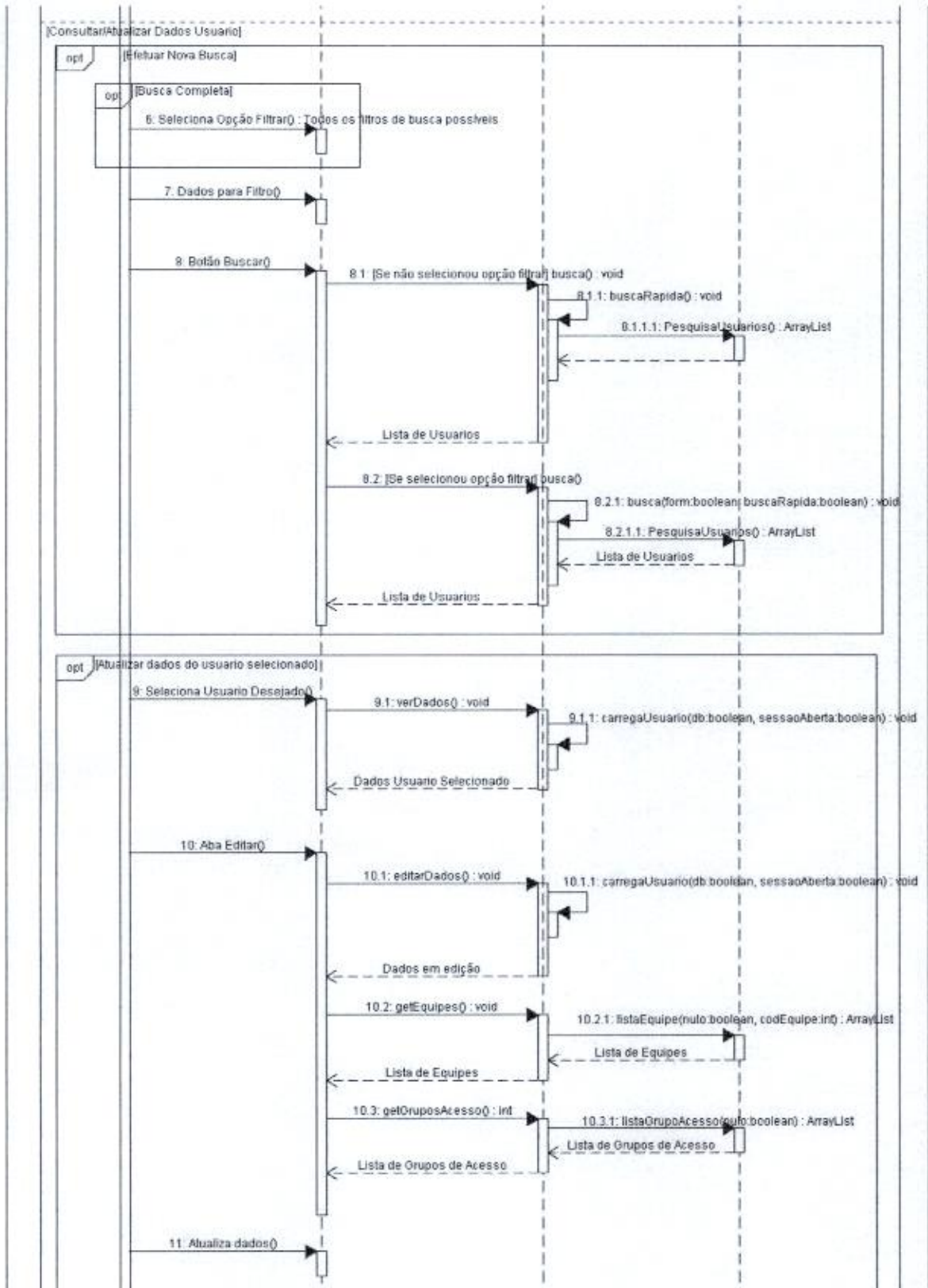
8.5.6 Diagrama de Seqüência – Campanhas

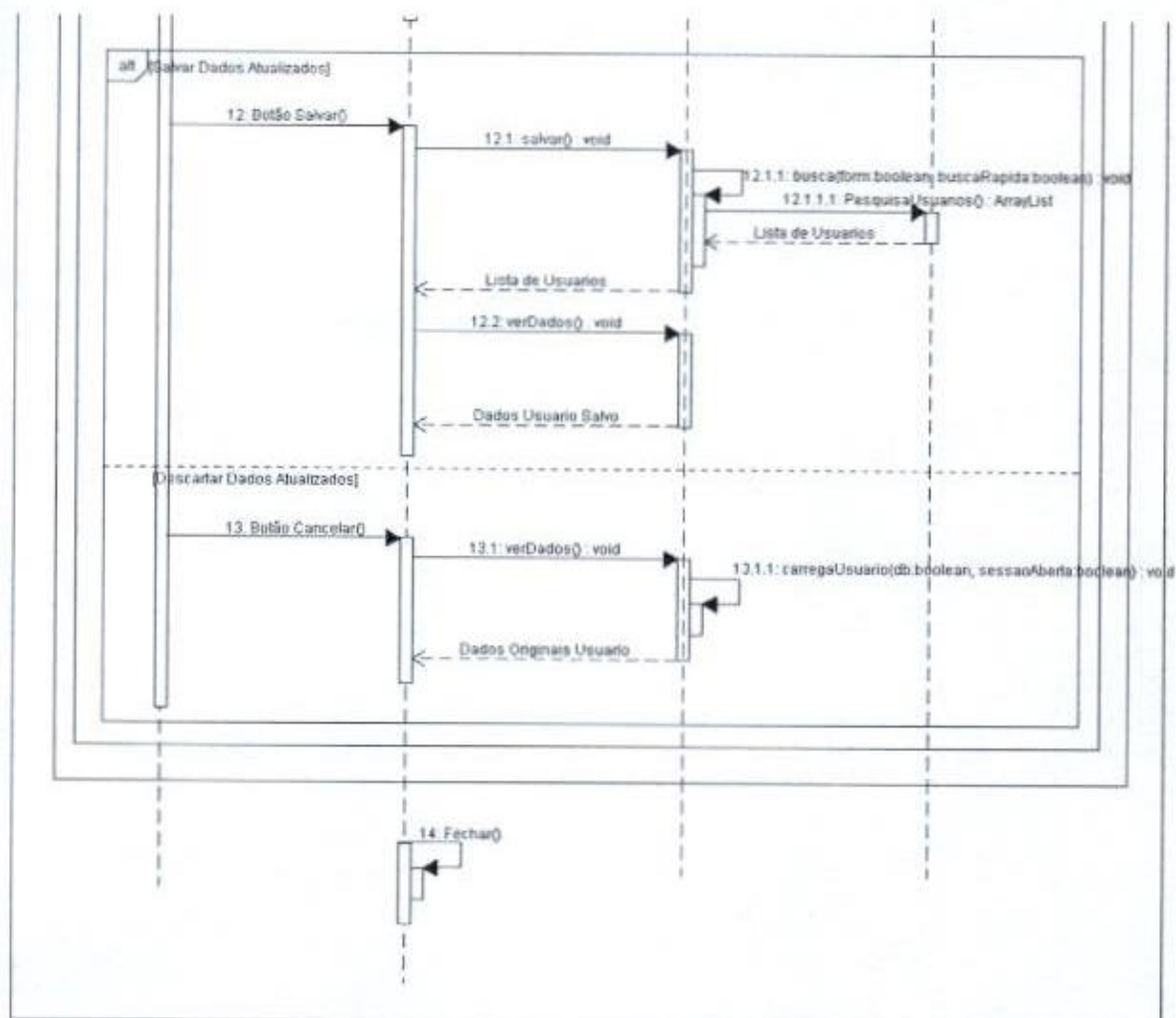




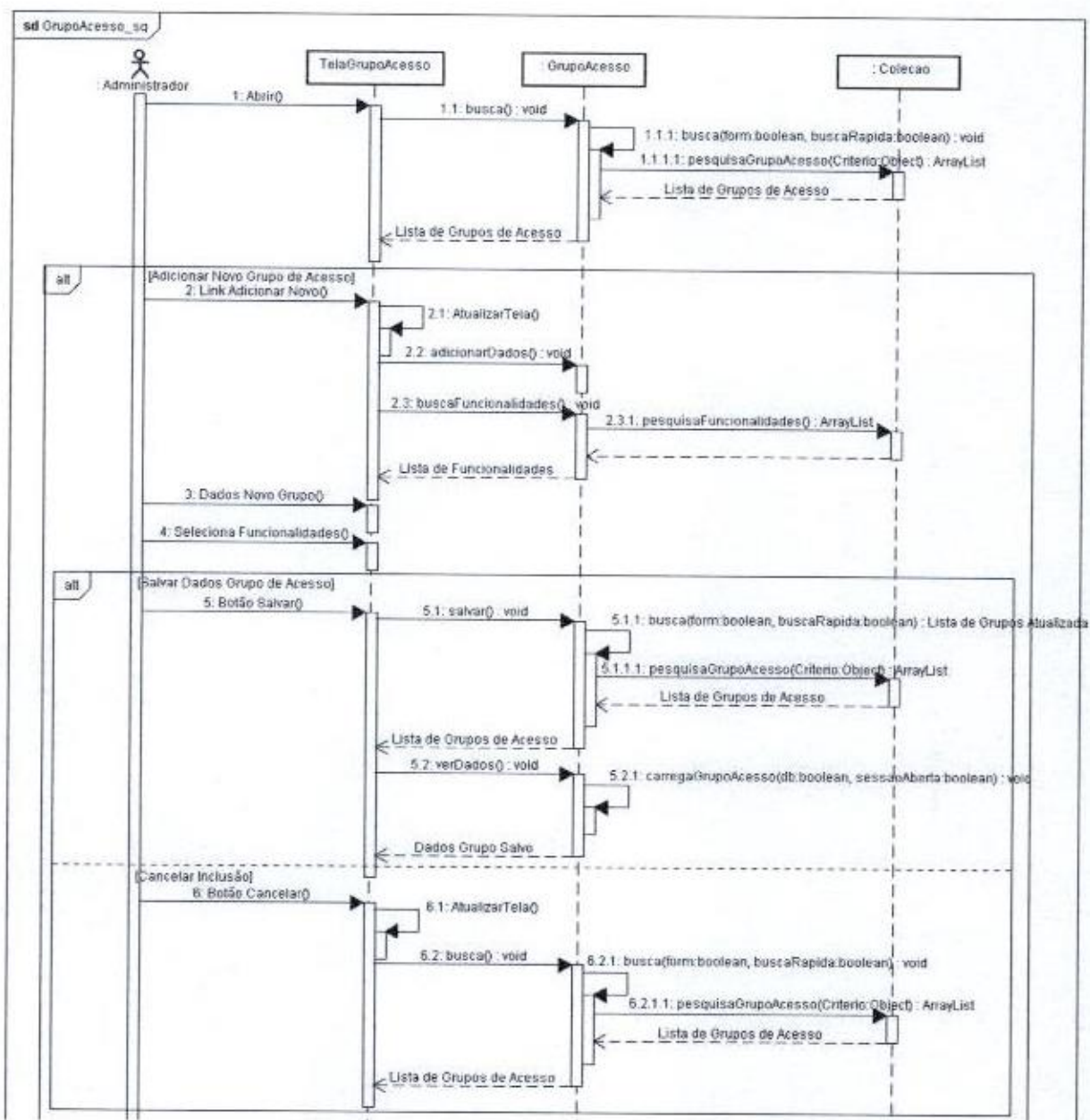
8.5.7 Diagrama de Seqüência – Usuários



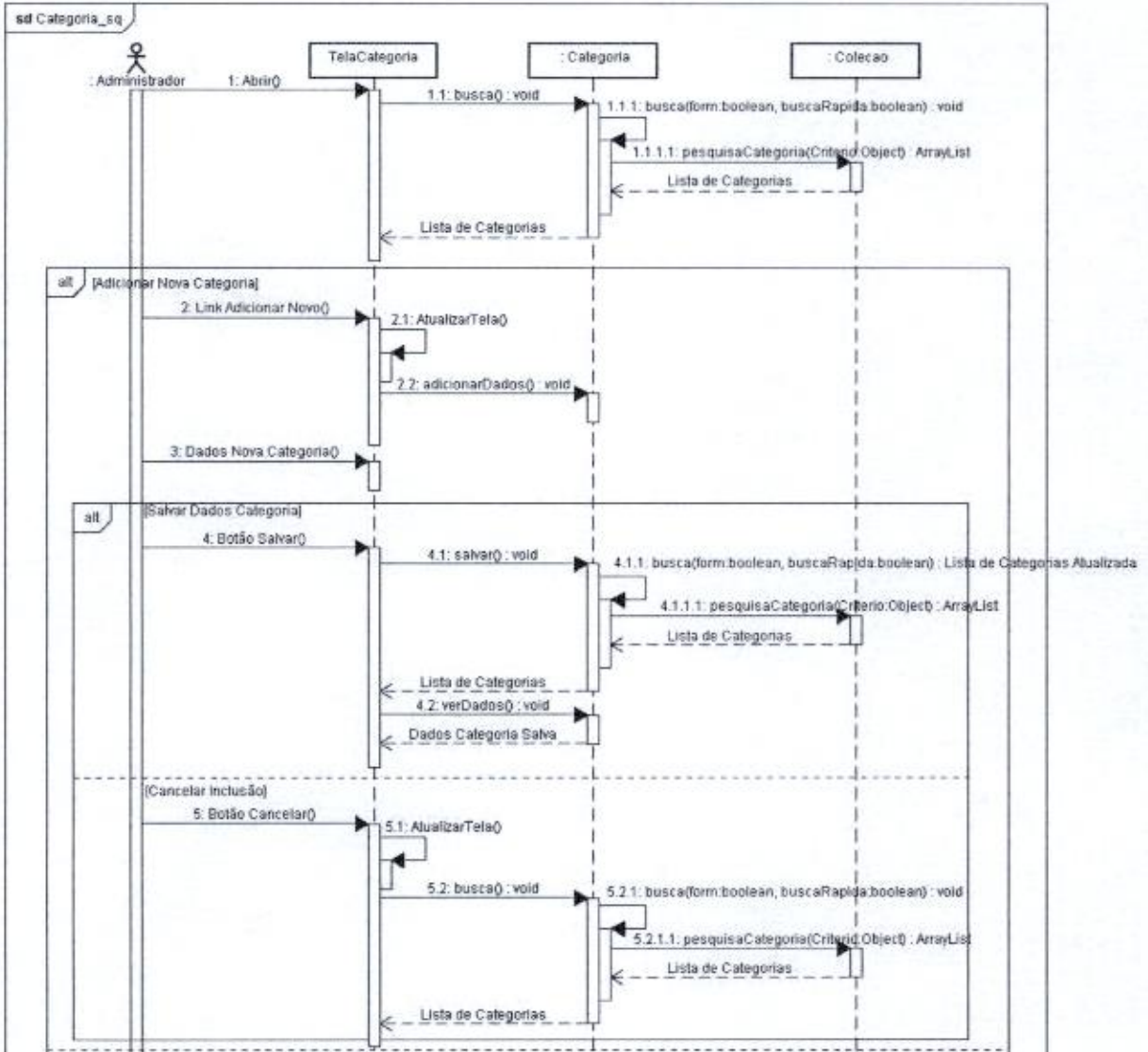


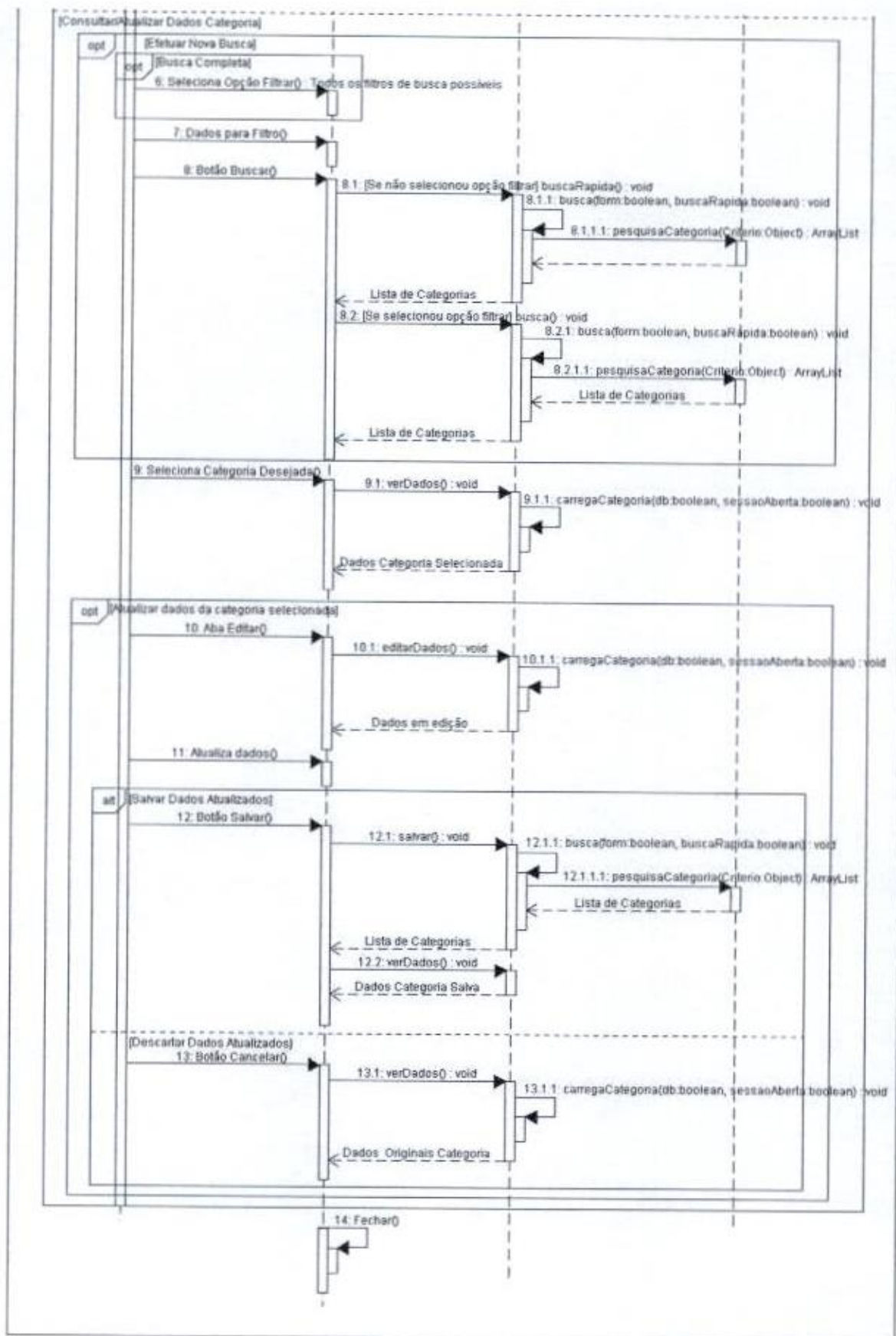


8.5.8 Diagrama de Seqüência – Grupo de Acesso



8.5.9 Diagrama de Seqüência - Categorias





8.6 APÊNDICE F – DIAGRAMA DE ATIVIDADES

8.6.1 Diagrama de Atividades – Cadastro de Clientes

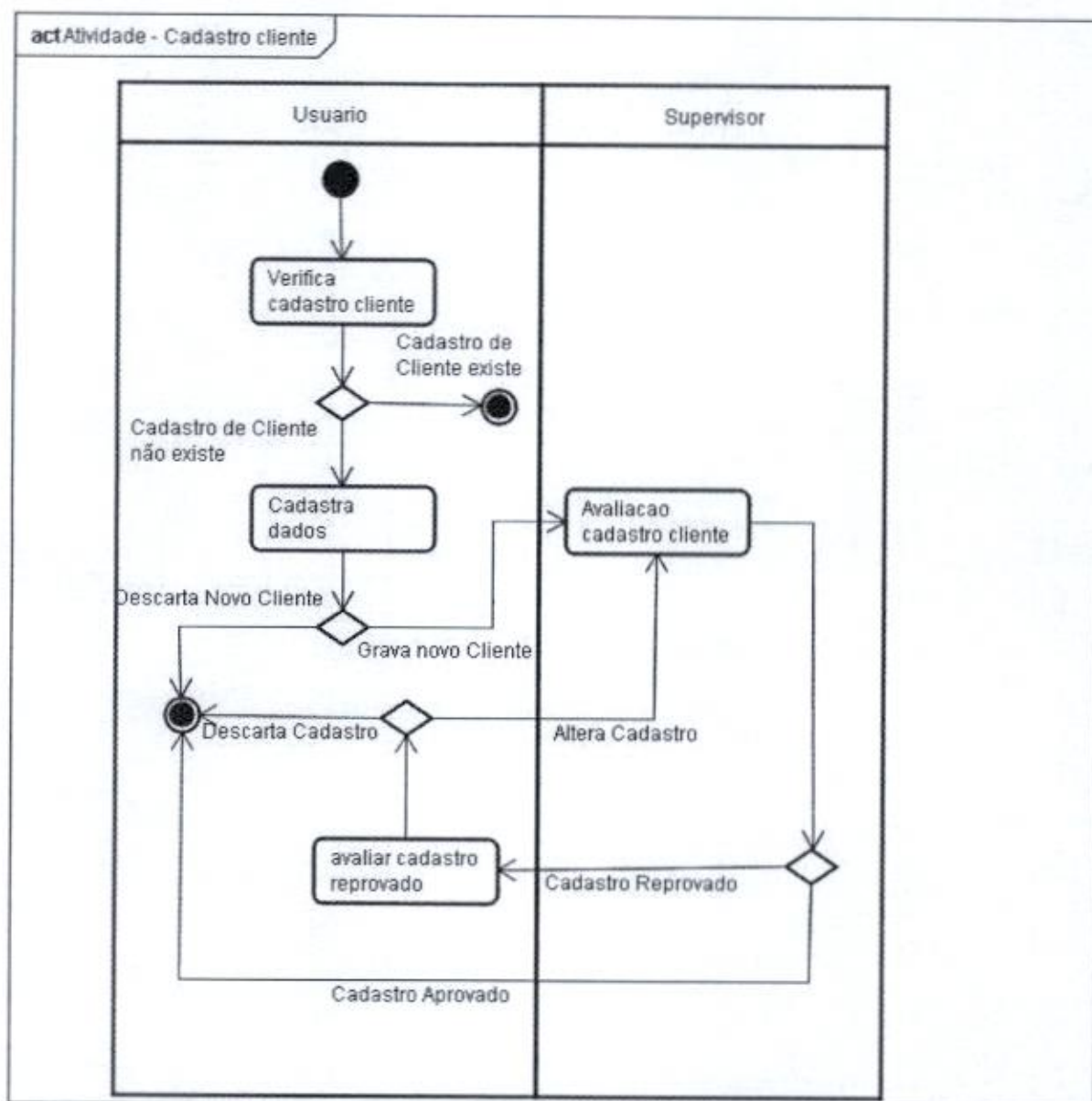


FIGURA 45 – DIAGRAMA DE ATIVIDADES – CADASTRO DE CLIENTE

8.6.2 Diagrama de Atividades – Projetos

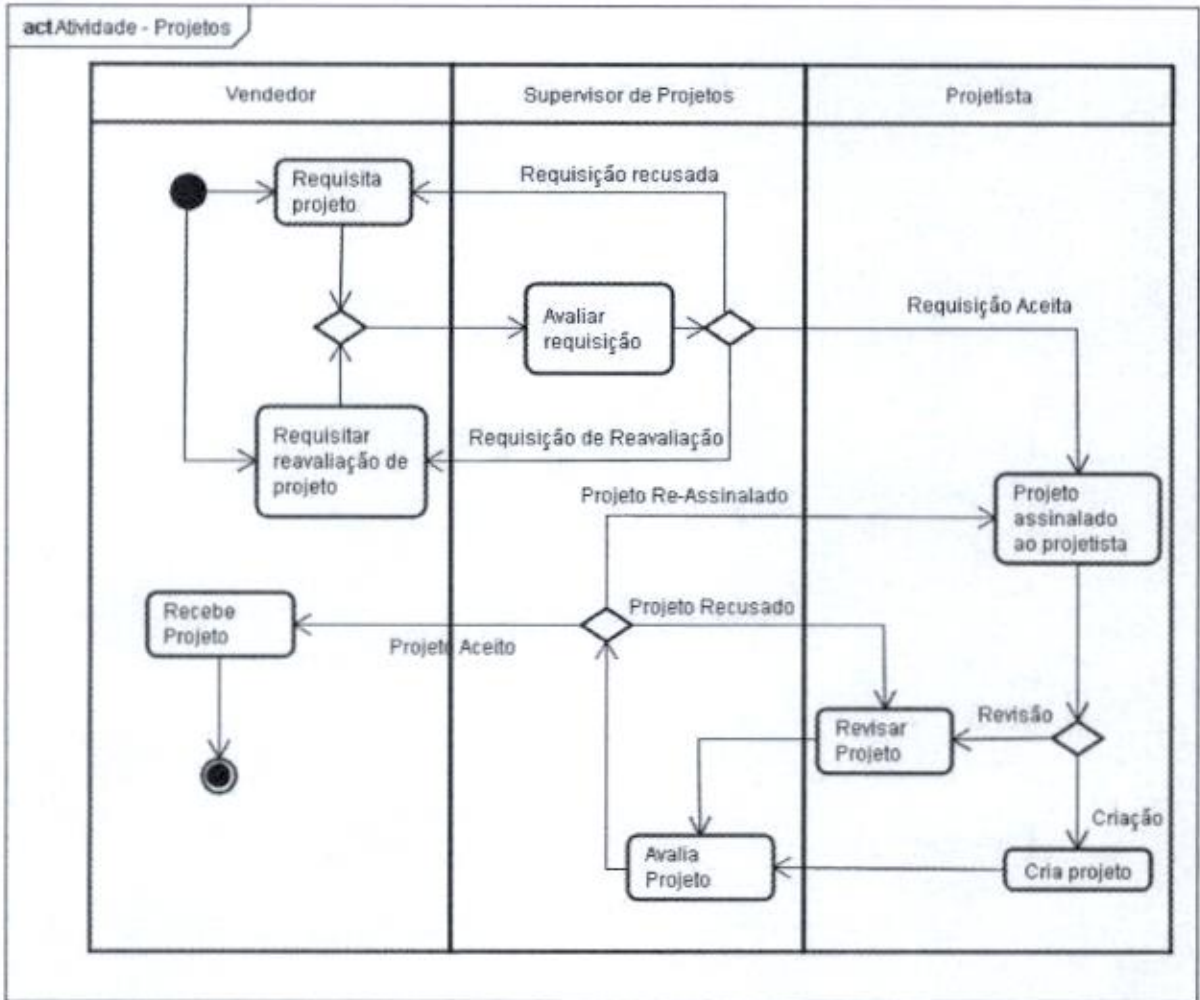


FIGURA 46 – DIAGRAMA DE ATIVIDADES – PROJETOS

8.6.3 Diagrama de Atividades – Vendas

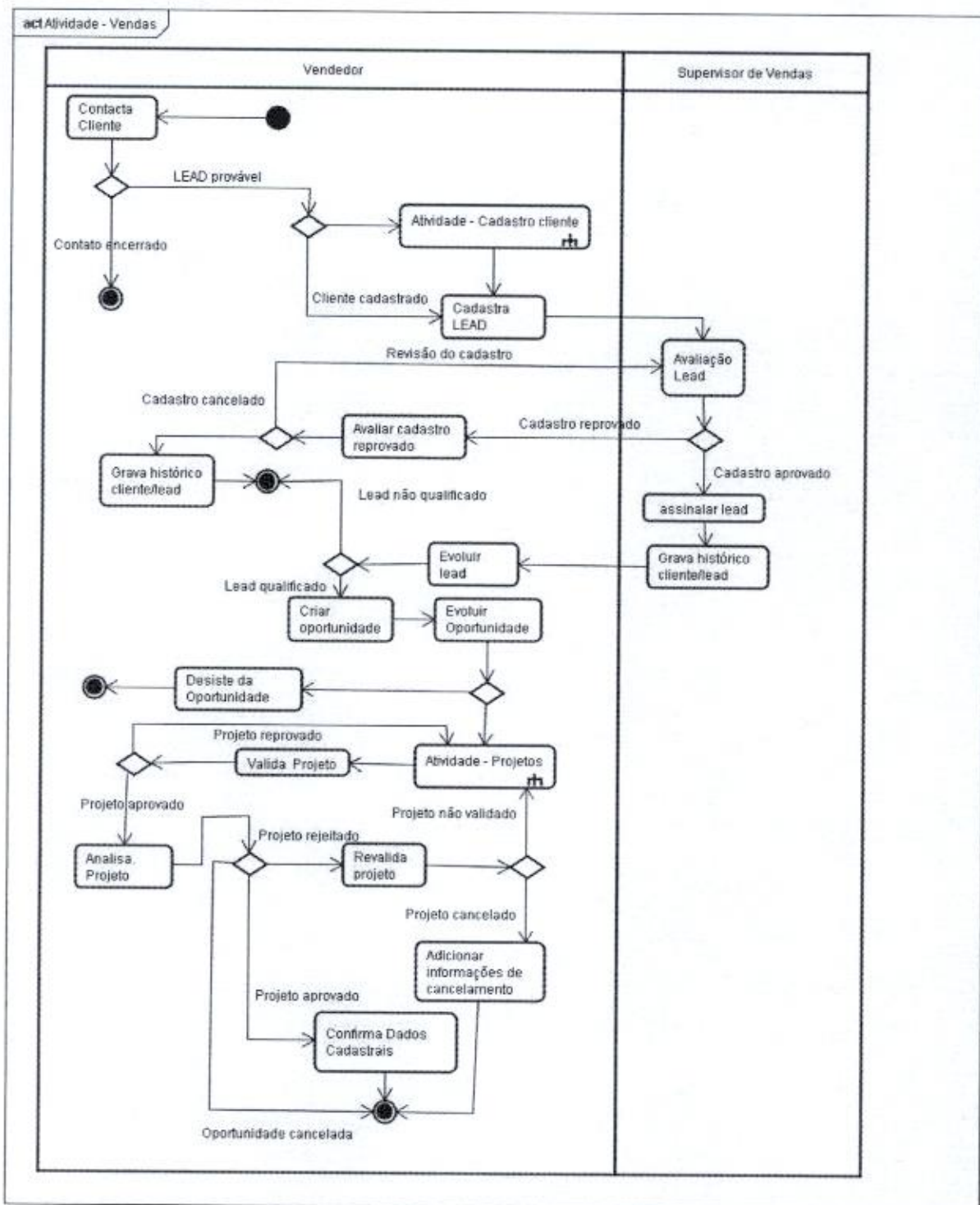


FIGURA 47 – DIAGRAMA DE ATIVIDADES – VENDAS

8.6.4 Diagrama de Atividades – Venda Direta

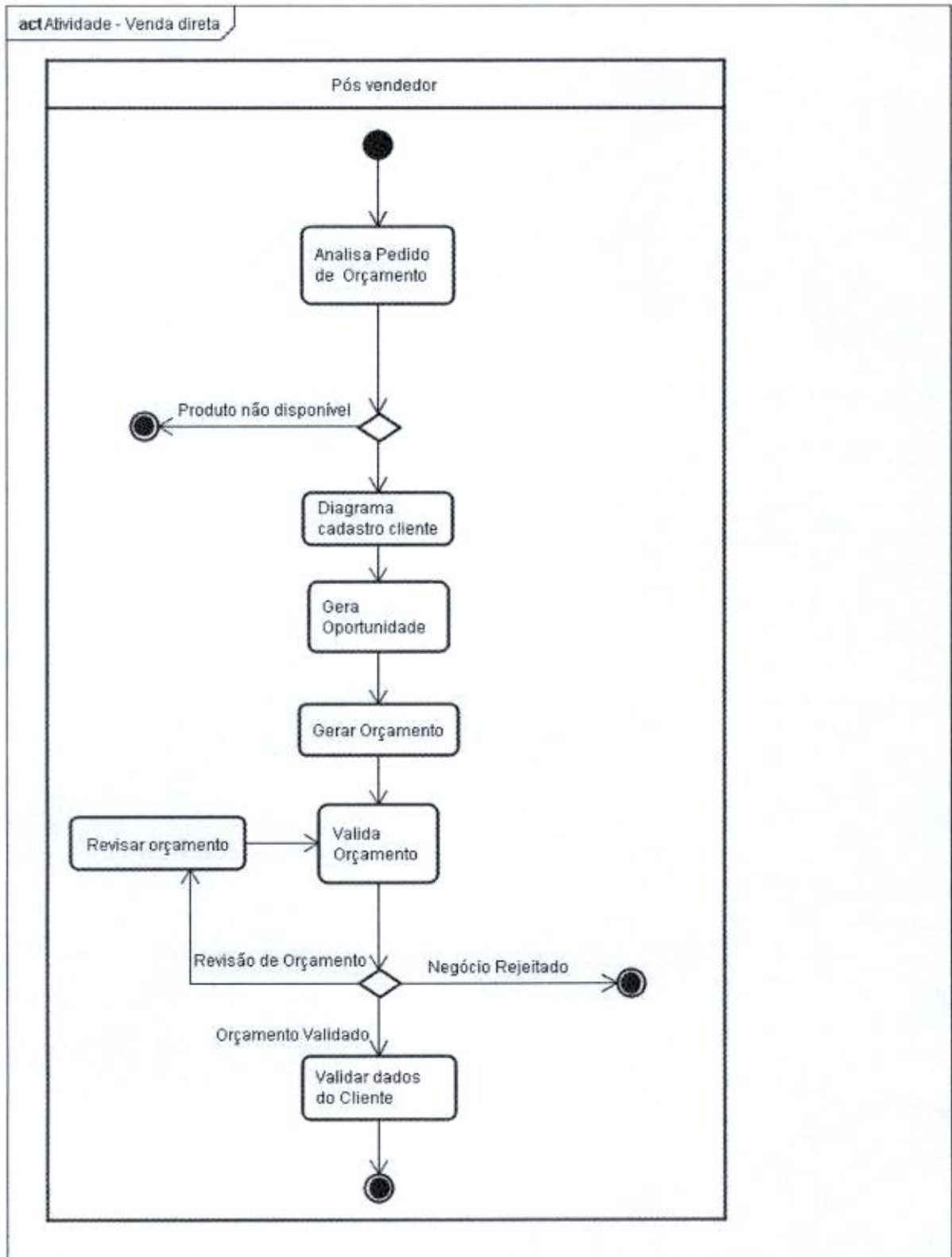


FIGURA 48 – DIAGRAMA DE ATIVIDADES – VENDA DIRETA

8.6.5 Diagrama de Atividades – *Workflow* de Vendas

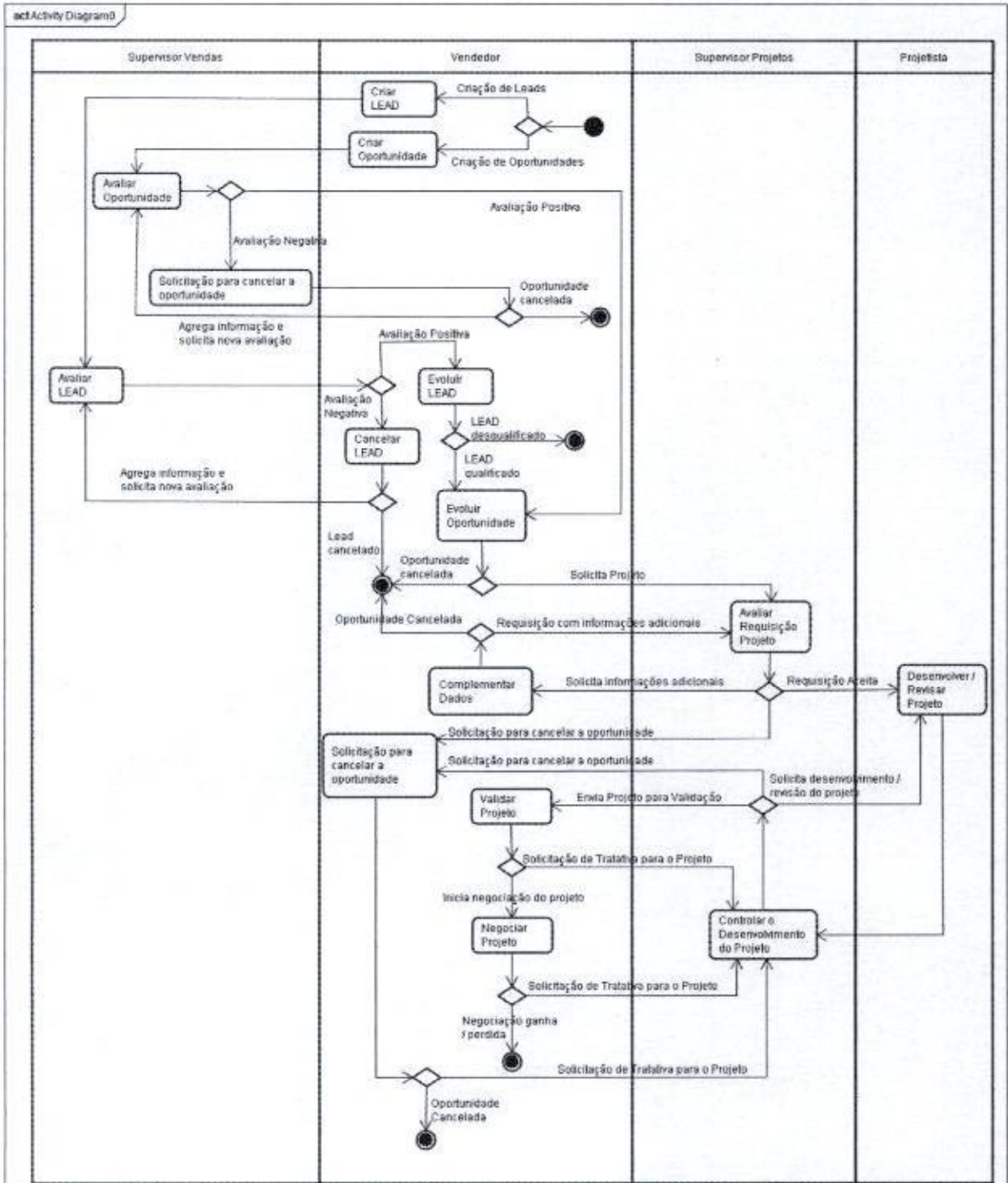


FIGURA 49 – DIAGRAMA DE ATIVIDADES – WORKFLOW DE VENDAS

8.7 APÊNDICE H – CASOS DE TESTE

8.7.1 Adicionar Cliente

Caso de Uso	Adicionar Cliente			
Pré-condições	Deve haver registros previamente cadastrados Usuário deve estar cadastrado, logado no sistema e com permissões adequadas			
Elaborador	José Rodrigo Coelho Varandas	Data de Elaboração	29/11/2009	
Executor	Eduardo de Andrade	Data de Execução	03/12/2009	
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Ativado modo de Adição de Dados	Instanciar os campos: Cliente: Tota-Tola Contato: Anderson Cabral Tipo Pessoa: Jurídica CNPJ: 77.880.703/0001-86 Telefone: (41)3646-8436 Rua: Rua Marechal Floriano Número: 123 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 80123-533 Email: anderson@totatola.comcom.br	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Adicionado"

02	Ativado modo de Adição de Dados	Instanciar os campos: Cliente: Tota-Tola Tipo Pessoa: Jurídica CNPJ: 77.880.703/0001-86 Telefone: (41)3646-8436 Rua: Rua Marechal Floriano Número: 123 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 80123-533 Email: anderson@totatola.comcom.br	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do campo Contato. Manter modo de Adição de Dados
03	Ativado modo de Adição de Dados	Instanciar os campos: Cliente: Tota-Tola Contato: Anderson Cabral Tipo Pessoa: Jurídica CNPJ: 77.880.703/0001-86 Telefone: (41)3646-8436 Rua: Rua Marechal Floriano Número: 123 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 80123-533 Email: anderson@totatola.comcom.br	<i>Clicar no botão "Cancelar"</i>	Tela de Clientes é recarregada e dados são descartados

8.7.2 Adicionar Lead

Caso de Uso	Adicionar Lead			
Pré-condições	Deve haver registros previamente cadastrados Usuário deve estar cadastrado, logado no sistema e com permissões adequadas			
Elaborador	José Rodrigo Varandas	Data de Elaboração	29/11/2009	
Executor	Eduardo de Andrade	Data de Execução	03/11/2009	
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Ativado modo de Adição de Dados	Instanciar os campos: Título: Reforma de Infra Tota-Tola Origem: Indicação de Funcionário Cliente: Tota-Tola Categoria: Infra-Estrutura Descrição Inicial: Cliente requer orçamento para troca de todos os cabos de rede sua sede	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Adicionado"
02	Ativado modo de Adição de Dados	Instanciar os campos: Origem: Indicação de Funcionário Cliente: Tota-Tola Categoria: Infra-Estrutura Descrição Inicial: Cliente requer orçamento para troca de todos os cabos de rede sua sede	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do campo Título. Manter modo de Adição de Dados

04	Ativado modo de Adição de Dados	Instanciar os campos: Cliente: Tota-Tola Contato: Anderson Cabral Tipo Pessoa: Jurídica CNPJ: 77.880.703/0001-86 Telefone: (41)3646-8436 Rua: Rua Marechal Floriano Número: 123 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 80123-533 Email: anderson@totatola.comcom.br	Clicar no botão "Cancelar"	Tela de Leads é recarregada e dados são descartados
----	---------------------------------	--	----------------------------	---

8.7.3 Autenticar Usuário

Caso de Uso	Autenticar Usuário			
Pré-condições	Deve haver registros previamente cadastrados			
Elaborador	José Rodrigo Coelho Varandas		Data de Elaboração	29/11/2009
Executor	Eduardo de Andrade		Data de Execução	03/11/2009
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Usuário deve existir no sistema e estar com a sessão ativa	Usuário com a tela inicial carregada deve acessar a tela de clientes	Clicar no menu "Clientes"	Usuário deve ser direcionado para a tela de clientes sem mensagens ou erros
02	Usuário deve existir no sistema e estar com a sessão inativa	Usuário com a tela inicial carregada deve acessar a tela de clientes	Clicar no menu "Clientes"	Usuário deve ser direcionado para a tela de Login do sistema

8.7.4 Avaliar Cliente

Caso de Uso	Analisar Cliente			
Pré-condições	Deve haver registros previamente cadastrados Usuário deve estar logado com perfil equivalente à Supervisor de Vendas			
Elaborador	José Rodrigo Coelho Varandas	Data de Elaboração	29/11/2009	
Executor	Eduardo de Andrade	Data de Execução	03/11/2009	
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Cliente deve ter sido cadastrado previamente. Usuário seleciona cliente Empresa 3, pendente aprovação, e ativa aba Visualizar	Instanciar os campos: Vendedor: Vendedor Primeiro	<i>Clicar no botão "Validar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Salvo" Status do Cliente é alterado para ativo
02	Cliente deve ter sido cadastrado previamente. Usuário seleciona cliente Empresa 3, pendente aprovação e ativa aba Visualizar	Instanciar os campos: Vendedor: Vendedor Primeiro	<i>Clicar no botão "Invalidar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Salvo" Status do Cliente é alterado para inativo

8.7.5 Avaliar Lead

Caso de Uso	Avaliar Lead			
Pré-condições	Deve haver registros previamente cadastrados Usuário deve estar logado com perfil equivalente à Supervisor de Vendas			
Elaborador	José Rodrigo Coelho Varandas	Data de Elaboração	29/11/2009	
Executor	Eduardo de Andrade	Data de Execução	03/11/2009	
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Deve haver Lead pendente aprovação previamente cadastrado. Usuário seleciona Lead e aba de Atividades	Instanciar Campos: Descrição: Lead Aceito Selecionar "Avaliar Lead"	<i>Clicar no botão "Atualizar"</i>	Tabela de atividades realizadas é atualizada. Atividade é Gerada para Vendedor
02	Deve haver Lead pendente aprovação previamente cadastrado. Usuário seleciona Lead e aba de Atividades	Instanciar Campos: Descrição: Lead não Aceito Selecionar "Solicitar Cancelamento de Lead"	<i>Clicar no botão "Atualizar"</i>	Tabela de atividades realizadas é atualizada. Atividade é Gerada para Vendedor

8.7.6 Avaliar Oportunidade

Caso de Uso		Avaliar Oportunidade			
Pré-condições		Deve haver registros previamente cadastrados Usuário deve estar logado com perfil equivalente à Supervisor de Vendas			
Elaborador		José Rodrigo Coelho Varandas		Data de Elaboração	29/11/2009
Executor		Eduardo de Andrade		Data de Execução	03/11/2009
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado	
01	Deve haver Oportunidade pendente aprovação previamente cadastrado. Usuário seleciona Oportunidade e aba de Atividades	Instanciar Campos: Descrição: Oportunidade Aceito Selecionar "Avaliar Oportunidade"	<i>Clicar no botão "Atualizar"</i>	Tabela de atividades realizadas é atualizada.	
02	Deve haver Oportunidade pendente aprovação previamente cadastrado. Usuário seleciona Oportunidade e aba de Atividades	Instanciar Campos: Descrição: Oportunidade não Aceito Selecionar "Solicitar Cancelamento de Oportunidade"	<i>Clicar no botão "Atualizar"</i>	Tabela de atividades realizadas é atualizada. Atividade é Gerada para Vendedor	

03	Cliente e lista de categorias cadastrado no sistema.	Instanciar os campos: Cliente: Tota-Tola Título: Roteador Wireless Valor estimado: R\$ 128,00 Origem: Anúncio Categoria: Equipamentos Probabilidade fechamento: 100% Data fechamento: 14/12/2009 Endereço: Rua Marechal Floriano Número: 123 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 80123-533	<i>Clicar no botão "Cancelar"</i>	Tela de Oportunidades é recarregada e dados são descartados
----	--	---	-----------------------------------	---

8.7.7 Manter Campanhas

Caso de Uso	Adicionar/Editar Campanhas			
Pré-condições	Deve haver registros previamente cadastrados Usuário deve estar cadastrado, logado no sistema e com permissões adequadas			
Elaborador	José Rodrigo Varandas	Data de Elaboração	21/11/2009	
Executor	Eduardo de Andrade	Data de Execução	03/11/2009	
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Ativado modo de Adição de Dados	Instanciar os campos: Título: Promoção Cabos de Rede Data Início: 01/01/2010 Data Fim: 31/01/2010 Descrição: Campanha para renovação de estoque de cabos Status: Ativo	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Adicionado".
02	Ativado modo de Adição de Dados	Preencher os campos: Data Início: 01/01/2010 Data Fim: 31/01/2010 Descrição: Campanha para renovação de estoque de cabos Ativo: Sim	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do campo Título. Manter modo de Adição de Dados.
03	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Promoção Cabos de Rede selecionando aba Editar	Manter os campos: Título: Promoção Cabos de Rede Data Início: 01/01/2010 Data Fim: 31/01/2010 Descrição: Campanha para renovação de estoque de cabos Status: Ativo	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Editado".

04	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Promoção Cabos de Rede selecionando aba Editar	Apagar o campo Título	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do campo Título. Manter modo de Adição de Dados.
05	Ativado modo de Adição de Dados	Título: Promoção Cabos de Rede Data Início: 01/01/2010 Data Fim: 31/01/2010 Descrição: Campanha para renovação de estoque de cabos Status: Ativo	<i>Clicar no botão "Cancelar"</i>	Tela de Campanhas é recarregada e dados instanciados são descartados.
06	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Infra-estrutura e selecionando aba Edição	Manter os campos: Título: Promoção Cabos de Rede Data Início: 01/01/2010 Data Fim: 31/01/2010 Descrição: Campanha para renovação de estoque de cabos Status: Ativo	<i>Clicar no botão "Cancelar"</i>	Tela de Campanhas é recarregada e dados instanciados são descartados.

8.7.8 Manter Categorias

Caso de Uso		Adicionar/Editar Categorias		
Pré-condições		Deve haver registros previamente cadastrados Usuário deve estar cadastrado, logado no sistema e com permissões adequadas		
Elaborador		José Rodrigo Varandas	Data de Elaboração	21/11/2009
Executor		Eduardo de Andrade	Data de Execução	03/11/2009
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Ativado modo de Adição de Dados	Instanciar os campos: Nome: Infra-estrutura Descrição: Categoria responsável pela estrutura física de redes. Cabeamento e Equipamentos Ativo: Sim	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Adicionado"
02	Ativado modo de Adição de Dados	Preencher os campos: Descrição: Categoria responsável pela estrutura lógica de redes. Configuração de Switch Ativo: Sim	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do campo Nome. Manter modo de Adição de Dados
03	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Infra-estrutura e selecionando aba Edição	Manter os campos: Nome: Infra-estrutura Descrição: Categoria responsável pela estrutura física de redes. Cabeamento e Equipamentos Ativo: Sim	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Editado"
04	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Infra-estrutura e selecionando aba Edição	Apagar o campo Nome	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do campo Nome. Manter modo de Adição de Dados

05	Ativado modo de Adição de Dados	Instanciar os campos: Nome: Infra-estrutura Descrição: Categoria responsável pela estrutura física de redes. Cabeamento e Equipamentos Ativo: Sim	<i>Clicar no botão "Cancelar"</i>	Tela de Categoria é recarregada e dados são descartados
06	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Infra-estrutura e selecionando aba Edição	Manter os campos: Nome: Infra-estrutura Descrição: Categoria responsável pela estrutura física de redes. Cabeamento e Equipamentos Ativo: Sim	<i>Clicar no botão "Cancelar"</i>	Tela de Categoria é recarregada e dados são descartados

8.7.9 Manter Cliente

Caso de Uso		Manter Cliente		
Pré-condições		Deve haver registros previamente cadastrados Usuário deve estar cadastrado, logado no sistema e com permissões adequadas		
Elaborador		José Rodrigo Coelho Varandas	Data de Elaboração	29/11/2009
Executor		Eduardo de Andrade	Data de Execução	03/11/2009
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Tota-Tola e selecionando aba Edição	Manter os campos: Cliente: Tota-Tola Contato: Anderson Cabral Tipo Pessoa: Jurídica CNPJ: 77.880.703/0001-86 Telefone: (41)3646-8436 Rua: Rua Marechal Floriano Número: 123 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 80123-533 Email: anderson@totatola.comcom.br	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Editado"
02	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Tota-Tola e selecionando aba Edição	Apagar o campo Contato	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do campo Contato. Manter modo de Adição de Dados

03	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Tota-Tola e selecionando aba Edição	Manter os campos: Nome: Franz Bernardo Campo Login: fbcampo Senha: teste Confirmação de Senha: teste CPF: 711.473.550-29 Ramal: 0101 Email: Franz.campos@sigmafone.com.br Equipe: Vendas Grupo de Acesso: Vendedores Ativo: Sim	<i>Clicar no botão "Cancelar"</i>	Tela de Clientes é recarregada e dados são descartados
----	--	--	-----------------------------------	--

8.7.10 Manter Grupo de Acesso

Caso de Uso	Adicionar/Editar Grupo de Acesso			
Pré-condições	Deve haver registros previamente cadastrados Usuário deve estar cadastrado, logado no sistema e com permissões adequadas			
Elaborador	José Rodrigo Varandas	Data de Elaboração	29/11/2009	
Executor	Eduardo de Andrade	Data de Execução	02/11/2009	
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Ativado modo de Adição de Dados	Instanciar os campos: Nome: Vendedores Descrição: Grupo de Acesso para Vendedores garante acesso à criação de oportunidades, gerenciamento de workflow e atividades relacionadas Ativo: Sim	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Adicionado"
02	Ativado modo de Adição de Dados	Preencher os campos: Descrição: Grupo de Acesso para Vendedores garante acesso à criação de oportunidades, gerenciamento de workflow e atividades relacionadas Ativo: Sim	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do campo Nome. Manter modo de Adição de Dados
03	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Vendedores e selecionando aba Edição	Manter os campos: Nome: Vendedores Descrição: Grupo de Acesso para Vendedores garante acesso à criação de oportunidades, gerenciamento de workflow e atividades relacionadas Ativo: Sim	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Editado"
04	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Vendedores e selecionando aba Edição	Apagar o campo Nome	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do campo Nome. Manter modo de Adição de Dados

05	Ativado modo de Adição de Dados	<p>Instanciar os campos: Nome: Vendedores Descrição: Grupo de Acesso para Vendedores garante acesso à criação de oportunidades, gerenciamento de workflow e atividades relacionadas Ativo: Sim</p>	<p><i>Clicar no botão "Cancelar"</i></p>	<p>Tela de Grupos de Acesso é recarregada e dados são descartados</p>
06	<p>Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Vendedores e selecionando aba Edição</p>	<p>Manter os campos: Nome: Vendedores Descrição: Grupo de Acesso para Vendedores garante acesso à criação de oportunidades, gerenciamento de workflow e atividades relacionadas Ativo: Sim</p>	<p><i>Clicar no botão "Cancelar"</i></p>	<p>Tela de Grupos de Acesso é recarregada e dados são descartados</p>

8.7.11 Manter LEAD

Caso de Uso	Manter LEAD			
Pré-condições	Deve haver registros previamente cadastrados Usuário deve estar cadastrado, logado no sistema e com permissões adequadas			
Elaborador	José Rodrigo Coelho Varandas	Data de Elaboração	29/11/2009	
Executor	Eduardo de Andrade	Data de Execução	03/11/2009	
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Reforma de Infra Tota-Tola e selecionando aba Edição	Manter os campos: Cliente: Tota-Tola Contato: Anderson Cabral Tipo Pessoa: Jurídica CNPJ: 77.880.703/0001-86 Telefone: (41)3646-8436 Rua: Rua Marechal Floriano Número: 123 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 80123-533 Email: anderson@totatola.comcom.br	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Editado"
02	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Reforma de Infra Tota-Tola e selecionando aba Edição	Apagar o campo Título	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do campo Título. Manter modo de Adição de Dados

03	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Tota-Tola e selecionando aba Edição	Manter os campos: Cliente: Tota-Tola Contato: Anderson Cabral Tipo Pessoa: Jurídica CNPJ: 77.880.703/0001-86 Telefone: (41)3646-8436 Rua: Rua Marechal Floriano Número: 123 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 80123-533 Email: anderson@totatola.comcom.br	<i>Clicar no botão "Cancelar"</i>	Tela de Leads é recarregada e dados são descartados
04	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Tota-Tola e selecionando aba Edição. Lead deve estar previamente instanciado, aprovado e evoluído	Na aba atividades, instanciar os campos: Descrição: Lead Qualificado Selecionar: Evoluir Oportunidade	<i>Clicar no botão "Atualizar"</i>	Atividade é gravado Lead é trancado pelo sistema para edição, carrega-se a tela de criação de oportunidade com dados instanciados a partir do Lead.

8.7.12 Manter Oportunidade

Caso de Uso	Criar Oportunidade			
Pré-condições	Deve haver registros previamente cadastrados Usuário deve estar cadastrado, logado no sistema e com permissões adequadas			
Elaborador	José Rodrigo Varandas	Data de Elaboração	29/11/2009	
Executor	Eduardo de Andrade	Data de Execução	03/11/2009	
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Ativado modo de Adição de Dados	<p>Instanciar os campos: Cliente: Elma Xips Título: Reforma de Infra Elma Xips Valor Estimado: 10000 Origem: Anúncio Categoria: Equipamento Probabilidade de Fechamento: 0% Data de Fechamento: 20/02/2010 Campanha: Desconto á Vista Endereço: Rua Comendador Araújo Numero: 30 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 84295-543 Descrição Inicial: Cliente requer orçamento para adição de central telefônica</p>	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Adicionado"

02	Ativado modo de Adição de Dados	Preencher os campos: Cliente: Elma Xips Valor Estimado: 10000 Origem: Anúncio Categoria: Equipamento Probabilidade de Fechamento: 0% Data de Fechamento: 20/02/2010 Campanha: Desconto á Vista Endereço: Rua Comendador Araújo Numero: 30 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 84295-543 Descrição Inicial: Cliente requer orçamento para adição de central telefônica	Clicar no botão "Salvar"	Exibir mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do campo Título. Manter modo de Adição de Dados
03	Ativado modo de Adição de Dados	Instanciar os campos: Cliente: Elma Xips Título: Reforma de Infra Elma Xips Valor Estimado: 10000 Origem: Anúncio Categoria: Equipamento Probabilidade de Fechamento: 0% Data de Fechamento: 20/02/2010 Campanha: Desconto á Vista Endereço: Rua Comendador Araújo Numero: 30 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 84295-543 Descrição Inicial: Cliente requer orçamento para adição de central telefônica	Clicar no botão "Cancelar"	Tela de Leads é recarregada e dados são descartados

04	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Reforma de Infra Reforma de Infra Elma Xips e selecionando aba Edição	<p>Manter os campos: Cliente: Elma Xips Título: Reforma de Infra Elma Xips Valor Estimado: 10000 Origem: Anúncio Categoria: Equipamento Probabilidade de Fechamento: 0% Data de Fechamento: 20/02/2010 Campanha: Desconto á Vista Endereço: Rua Comendador Araújo Numero: 30 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 84295-543 Descrição Inicial: Cliente requer orçamento para adição de central telefônica</p>	Clicar no botão "Salvar"	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Editado"
05	Ativado modo de Adição de Dados	<p>Instanciar os campos: Cliente: Elma Xips Título: Reforma de Infra Elma Xips Valor Estimado: 10000 Origem: Anúncio Categoria: Equipamento Probabilidade de Fechamento: 0% Data de Fechamento: 20/02/2010 Campanha: Desconto á Vista Endereço: Rua Comendador Araújo Numero: 30 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 84295-543 Descrição Inicial: Cliente requer orçamento para adição de central telefônica</p>	Clicar no botão "Cancelar"	Tela de Leads é recarregada e dados são descartados

06	<p>Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Tota-Tola e selecionando aba Edição</p>	<p>Manter os campos: Cliente: Elma Xips Título: Reforma de Infra Elma Xips Valor Estimado: 10000 Origem: Anúncio Categoria: Equipamento Probabilidade de Fechamento: 0% Data de Fechamento: 20/02/2010 Campanha: Desconto á Vista Endereço: Rua Comendador Araújo Numero: 30 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 84295-543 Descrição Inicial: Cliente requer orçamento para adição de central telefônica</p>	<p><i>Clicar no botão "Cancelar"</i></p>	<p>Tela de Leads é recarregada e dados são descartados</p>
----	---	---	--	--

8.7.13 Manter Usuário

Caso de Uso		Adicionar / Editar Usuário		
Pré-condições		Deve haver registros previamente cadastrados Usuário deve estar cadastrado, logado no sistema e com permissões adequadas		
Elaborador		José Rodrigo Coelho Varandas	Data de Elaboração	29/11/2009
Executor		Eduardo de Andrade	Data de Execução	03/11/2009
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Ativado modo de Adição de Dados	Instanciar os campos: Nome: Franz Bernardo Campo Login: fbcampo Senha: teste Confirmação de Senha: teste CPF: 711.473.550-29 Ramal: 0101 Email: Franz.campos@sigmafone.com.br Equipe: Vendas Grupo de Acesso: Vendedores Ativo: Sim	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Adicionado"
02	Ativado modo de Adição de Dados	Preencher os campos: Login: fbcampo Senha: teste Confirmação de Senha: teste CPF: 711.473.550-29 Ramal: 0101 Email: Franz.campos@sigmafone.com.br Equipe: Vendas Grupo de Acesso: Vendedores Ativo: Sim	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do campo Nome. Manter modo de Adição de Dados

03	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Franz Bernardo Campo e selecionando aba Edição	Manter os campos: Nome: Vendedores Descrição: Grupo de Acesso para Vendedores garante acesso à criação de oportunidades, gerenciamento de workflow e atividades relacionadas Ativo: Sim	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Editado"
04	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Franz Bernardo Campo e selecionando aba Edição	Apagar o campo Nome	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do campo Nome. Manter modo de Adição de Dados
05	Ativado modo de Adição de Dados	Instanciar os campos: Nome: Franz Bernardo Campo Login: fbcampo Senha: teste Confirmação de Senha: teste CPF: 711.473.550-29 Ramal: 0101 Email: Franz.campos@sigmafone.com.br Equipe: Vendas Grupo de Acesso: Vendedores Ativo: Sim	<i>Clicar no botão "Cancelar"</i>	Tela de Usuário é recarregada e dados são descartados
06	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Vendedores e selecionando aba Edição	Manter os campos: Nome: Franz Bernardo Campo Login: fbcampo Senha: teste Confirmação de Senha: teste CPF: 711.473.550-29 Ramal: 0101 Email: Franz.campos@sigmafone.com.br Equipe: Vendas Grupo de Acesso: Vendedores Ativo: Sim	<i>Clicar no botão "Cancelar"</i>	Tela de Usuário é recarregada e dados são descartados

8.7.14 Manter Venda Direta

Caso de Uso	Adicionar / Editar Venda Direta			
Pré-condições	Deve haver registros previamente cadastrados Usuário deve estar cadastrado, logado no sistema e com permissões adequadas			
Elaborador	José Rodrigo Coelho Varandas	Data de Elaboração	29/11/2009	
Executor	Eduardo de Andrade	Data de Execução	03/11/2009	
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Ativado modo de Adição de Dados	<p>Instanciar os campos: Cliente: Elma Xips Título: Reforma de Infra Elma Xips Valor Estimado: 10000 Origem: Anúncio Categoria: Equipamento Probabilidade de Fechamento: 0% Data de Fechamento: 20/02/2010 Campanha: Desconto á Vista Endereço: Rua Comendador Araújo Numero: 30 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 84295-543</p> <p>Descrição Inicial: Cliente requer orçamento para adição de central telefônica</p>	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Adicionado"

02	Ativado modo de Adição de Dados	<p>Preencher os campos: Cliente: Elma Xips Valor Estimado: 10000 Origem: Anúncio Categoria: Equipamento Probabilidade de Fechamento: 0% Data de Fechamento: 20/02/2010 Campanha: Desconto á Vista Endereço: Rua Comendador Araújo Numero: 30 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 84295-543 Descrição Inicial: Cliente requer orçamento para adição de central telefônica</p>	<p><i>Clicar no botão "Salvar"</i></p>	<p>Exibir mensagem "Campo Obrigatório" ao lado do campo Título. Manter modo de Adição de Dados</p>
03	Ativado modo de Adição de Dados	<p>Instanciar os campos: Cliente: Elma Xips Título: Reforma de Infra Elma Xips Valor Estimado: 10000 Origem: Anúncio Categoria: Equipamento Probabilidade de Fechamento: 0% Data de Fechamento: 20/02/2010 Campanha: Desconto á Vista Endereço: Rua Comendador Araújo Numero: 30 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 84295-543 Descrição Inicial: Cliente requer orçamento para adição de central telefônica</p>	<p><i>Clicar no botão "Cancelar"</i></p>	<p>Tela de Leads é recarregada e dados são descartados</p>

04	Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Reforma de Infra Reforma de Infra Elma Xips e selecionando aba Edição	<p>Manter os campos: Cliente: Elma Xips Título: Reforma de Infra Elma Xips Valor Estimado: 10000 Origem: Anúncio Categoria: Equipamento Probabilidade de Fechamento: 0% Data de Fechamento: 20/02/2010 Campanha: Desconto á Vista Endereço: Rua Comendador Araújo Numero: 30 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 84295-543 Descrição Inicial: Cliente requer orçamento para adição de central telefônica</p>	<i>Clicar no botão "Salvar"</i>	Exibir dados inseridos na aba Visualizar e mensagem "Editado"
05	Ativado modo de Adição de Dados	<p>Instanciar os campos: Cliente: Elma Xips Título: Reforma de Infra Elma Xips Valor Estimado: 10000 Origem: Anúncio Categoria: Equipamento Probabilidade de Fechamento: 0% Data de Fechamento: 20/02/2010 Campanha: Desconto á Vista Endereço: Rua Comendador Araújo Numero: 30 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 84295-543 Descrição Inicial: Cliente requer orçamento para adição de central telefônica</p>	<i>Clicar no botão "Cancelar"</i>	Tela de Leads é recarregada e dados são descartados

06	<p>Ativar modo de Edição de Dados selecionando o registro Tota-Tola e selecionando aba Edição</p>	<p>Manter os campos: Cliente: Elma Xips Título: Reforma de Infra Elma Xips Valor Estimado: 10000 Origem: Anúncio Categoria: Equipamento Probabilidade de Fechamento: 0% Data de Fechamento: 20/02/2010 Campanha: Desconto á Vista Endereço: Rua Comendador Araújo Numero: 30 Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 84295-543 Descrição Inicial: Cliente requer orçamento para adição de central telefônica</p>	<p><i>Clicar no botão "Cancelar"</i></p>	<p>Tela de Leads é recarregada e dados são descartados</p>
----	---	---	--	--

8.7.15 Requerer Login

Caso de Uso	Requerer Login			
Pré-condições	Deve haver registros previamente cadastrados Usuário deve deslogado do sistema			
Elaborador	José Rodrigo Coelho Varandas	Data de Elaboração	29/11/2009	
Executor	Eduardo de Andrade	Data de Execução	03/11/2009	
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Deve constar usuário João Cunha instanciado previamente no banco com senha "teste"	Instanciar os campos: Login: jcunha Senha: teste	Clicar no botão "Entrar"	Tela inicial do sistema é carregada
02	Não deve constar usuário Rodolfo Silva instanciado previamente no banco	Instanciar os campos: Login: rsilva Senha: teste	Clicar no botão "Entrar"	Será exibida a mensagem "Usuário não encontrado"

8.7.16 Visualizar Campanha

Caso de Uso	Visualizar Campanha			
Pré-condições	Deve haver registros previamente cadastrados			
Elaborador	José Rodrigo Coelho Varandas		Data de Elaboração	29/11/2009
Executor	Eduardo de Andrade		Data de Execução	03/11/2009
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Cliente acessa a tela de Campanhas		Clicar na campanha "campanha1"	Exibidos detalhes da campanhas

8.7.17 Visualizar Venda Direta

Caso de Uso	Visualizar Venda Direta			
Pré-condições	Deve haver registros previamente cadastrados Usuário deve possuir perfil de acesso equivalente à Supervisor Vendas Direta			
Elaborador	José Rodrigo Coelho Varandas	Data de Elaboração	29/11/2009	
Executor	Eduardo de Andrade	Data de Execução	03/11/2009	
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Deve haver Vendas Diretas instanciadas no sistema	Usuário acessa a tela de Oportunidades	Clica em venda direta "Venda Direta 1"	Sistema apresenta tela de visualização de Oportunidades Diretas, bem como todas suas abas