Envio de E-mail Automático

|  |  |
| --- | --- |
| **Aprovador** | **Elaborador** |
| João Rosa | Marcia da Silva |

Índice

[1 Validadores da Demanda 3](#_Toc61341633)

[2 Objetivo 3](#_Toc61341634)

[3 Benefícios 3](#_Toc61341635)

[4 Descrição da demanda 3](#_Toc61341636)

[5 Requisitos 4](#_Toc61341637)

[6 Regras de Negócio 5](#_Toc61341638)

[7 Fluxos e Processos 6](#_Toc61341639)

[8 Imagens 7](#_Toc61341640)

[9 Anexos 7](#_Toc61341641)

[10 Histórico 7](#_Toc61341642)

# Validadores

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Área** | **Nome** | **E-mail** | **GSM** |
| PLANEJAMENTO | **João Rosa de Souza** | [joao@email.com.br](mailto:joao@email.com.br) | 999999999 |
| QUALIDADE | Marcia da Silva | [marcia@email.com.br](mailto:marcia@email.com.br) | 999999999 |
| QUALIDADE | Pedro Pedreira | [pedro@email.com.br](mailto:pedro@email.com.br) | 999999999 |

# Objetivo

Possibilitar que a aplicação XPTO envie e-mail automático de acordo com as regras estabelecidas na ferramenta de cadastro e gerenciamento de problemas.

# Benefícios

Automatizar o processo de envio de e-mails da ferramenta de gerenciamento de problemas, possibilitando rápido acionamento dos técnicos para averiguar possíveis problemas de rede nos clientes.

# Descrição da demanda

Atualmente sempre que um novo problema é detectado o usuário entre em contato por telefone a equipe de suporte que cadastra o problema informado na ferramenta de gerenciamento de problemas. Após o cadastro, de acordo com o problema relato pelo usuário o atendente precisa enviar e-mail a equipe técnica responsável. Após o recebimento do e-mail o técnico é direcionado para tratativa do problema.

O intuito deste projeto/demanda é que o sistema seja capaz de enviar o e-mail automaticamente de acordo com a parametrização do sistema feita pelo atendente.

Tipos de acionamento

* PB\_TECNICO\_SUPORTE\_REDE
* PB\_TECNICO\_SUPORTE\_DADOS
* PB\_TECNICO\_SUPORTE\_VOZ
* PB\_TECNICO\_SUPORTE\_INTERNET

# Requisitos Não Funcionais

A aplicação deve funcionar nos principais navegadores do mercado.

# Requisitos Funcionais

Exemplificando o dito até aqui, os cenários possíveis passarão a ser:

* **PB\_TECNICO\_SUPORTE\_REDE**

Caso o atendente selecione esta opção, o e-mail automático deve ser disparado para: [suporte\_rede@email.com.br](mailto:suporte_rede@email.com.br)

* **PB\_TECNICO\_SUPORTE\_DADOS**

Caso o atendente selecione esta opção, o e-mail automático deve ser disparado para: [suporte\_dados@email.com.br](mailto:suporte_dados@email.com.br)

* **PB\_TECNICO\_SUPORTE\_VOZ**

Caso o atendente selecione esta opção, o e-mail automático deve ser disparado para: [suporte\_voz@email.com.br](mailto:suporte_voz@email.com.br)

* **PB\_TECNICO\_SUPORTE\_INTERNET**

Caso o atendente selecione esta opção, o e-mail automático deve ser disparado para: [suporte\_internet@email.com.br](mailto:suporte_internet@email.com.br)

# Regras de Negócio

O atendente deve ter a opção de selecionar no sistema qual o tipo de suporte técnico desejado. Para cada tipo de suporte existe um tempo de atendimento. O sistema deve comunicar a equipe de suporte com um e-mail em cada nível do serviço. Segue o SLA de atendimento.

|  |  |
| --- | --- |
| SUPORTE | TEMPO PARA RESOLUÇÃO |
| PB\_TECNICO\_SUPORTE\_REDE | 24 HORAS |
| PB\_TECNICO\_SUPORTE\_DADOS | 48 HORAS |
| PB\_TECNICO\_SUPORTE\_VOZ | 24 HORAS |
| PB\_TECNICO\_SUPORTE\_INTERNET | 36 HORAS |

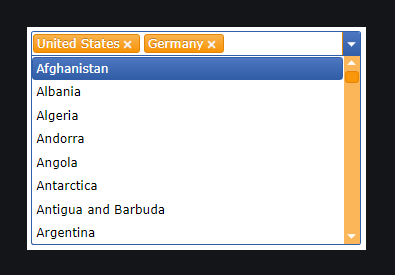
|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

# Fluxos e Processos

|  |
| --- |
|  |
|  |

# Imagens

Imagem meramente ilustrativa do desejado.



# Anexos

# Histórico

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Histórico de Versões** | | | | | |
| **Versão** | **Data** | **Descrição** | **Criado por** | **Área** | **GSM / e-mail** |
| V1 | 31/01/20 | Versão Inicial | Marcia da Silva | Qualidade | 999999999 |