**Portal do Cliente**

- Implementar portal para que o cliente tenha uma única ferramenta para registrar a demanda: (Caso, Solicitação ou Issue).

- Na tela, deve ter opção para o cliente informar se deseja registrar demanda para Suporte ou Desenvolvimento.

- Disponibilizar também opção do cliente informar a plataforma, no caso de demanda de Produto.

- Internamente, direcionaremos a demanda para o CRM (caso), PM (issue) ou GEP (solicitação).

- Pensar na integração do chamado do cliente com o GEP para possibilitar o acompanhamento da solicitação pelo portal.

***- Informações do chamado***

- Número do chamado

- Tipo do chamado (Suporte / Desenvolvimento)

- Classificação do chamado (erro, dúvida, evolução...) - varia de acordo com o tipo do chamado

- Status do chamado

- Assunto do chamado (referência)

- Operador responsável

- Produto

- Data de abertura

- Última evolução (data)

- Comentário

- Anexo

***- Grid***

- Número do chamado

- Tipo do chamado (Suporte / Desenvolvimento)

- Classificação do chamado (erro, dúvida, evolução...) - varia de acordo com o tipo do chamado

- Status do chamado

- Assunto do chamado (referência)

- Operador responsável

- Produto

- Data de abertura

- Última evolução (data)

- Comentário

- Anexo

***- Formulário de Abertura de Chamado***

- Tipo do chamado (Suporte / Desenvolvimento)

- Classificação do chamado (erro, dúvida, evolução...)

- Plataforma

- Produto

- Assunto do chamado (referência)

- Comentário (descrição)

- Seguidor

- Anexo

***- Comentário***

- Alguns comentários deverão ser tipificados para gerar a tramitação da solicitação e da issue

- Incluir botão de notificação

- Para o CRM o comentário gera a evolução

- Tramitação por comentário

***- Abas da tela de chamado***

- Anexos

- Comentários

***- Dashboard***

- Transferir as "Actions" para o menu

- Fale conosco: deverá gerar um chamado para a Qualidade, do tipo Ouvidoria

- Colocar o "+" para inclusão de chamado no widget

- Incluir pesquisas de satisfação dos chamados do suporte - disponibilizar junto com o encerramento do chamado

***- Gráficos***

- Chamados com dependência de ação da Teknisa e dependência de ação do cliente

- Incluir campo "Responsável" - Cliente ou Teknisa

         - Pensar em maneiras de trocar o responsável de forma automática (pensar se será necessário mudança manual também);

- Controle de franquia para atendimento do Suporte

- Lista de Boletos vencidos e a vencer

- Excluir o Total de Unidades Ativas

***- News – este link não deve ser priorizado. Não investir tempo fazendo controles***

- Incluir data de postagem nas notícias

- Exibir os links das peças liberadas pela Marina Araújo

***- Chamados***

- Título: Chamados de Suporte e Chamados de Desenvolvimento

- Disponibilizar opção no CRM para transformar o Chamado de Suporte em Chamado de Desenvolvimento

- Disponibilizar opção na Issue para transformar Chamado de Desenvolvimento em Chamado de Suporte

- Disponibilizar opção na Solicitação para transformar Chamado de Desenvolvimento em Chamado de Suporte

- Disponibilizar campo de "Prioridade" para o cliente – colocar textos explicativos na classificação. Ex.: Chamado urgente: interrompe a operação.

- Disponibilizar o campo de "Data de previsão" nos chamados – DEIXAR ESTE ITEM PARA FASE 2 DO PORTAL, OU SEJA, NÃO IMPLEMENTAR NO PRIMEIRO MOMENTO

- Disponibilizar anexo

- Incluir campo de "Versão em Uso" (versão e patch) - chamados de Suporte e de Desenvolvimento

- Incluir "Rótulos" igual ao PM

***- Outros***

- Manter o "Chat" antigo e verificar implementações necessárias para o Chat gravar no Caso

- Implementar uma tela para acesso dos funcionários aos chamados, sem restrição de cliente, com filtro por cliente – DEIXAR ESTE ITEM PARA FASE 2 DO PORTAL, OU SEJA, NÃO IMPLEMENTAR NO PRIMEIRO MOMENTO

- A base do portal será a de produção e as integrações serão definidas posteriormente.