

Heros HelpDesk

Documento de Requisitos

	Documento de Requisitos	
--	--------------------------------	---

Histórico de Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor	Revisor
14/07/2015	1	Criação do documento	Fernando Ítallo	

Índice

Sumário

Introdução.....	4
1.1. Visão Geral do Documento.....	4
1.2. Identificação dos requisitos.....	4
1.2.1. Propriedades dos requisitos	5
1.3. Definições, Acrônimos, e Abreviações	5
1.4. Referências.....	5
Visão Geral do Sistema	5
2.1. Abrangencia e sistemas relacionados.....	5
2.2. Requisitos Funcionais (Caso de uso)	6
2.2.1. Cadastro.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2. Acompanhamento.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3. Relatórios	Error! Bookmark not defined.
Requisitos Não-Funcionais.....	11

	Documento de Requisitos	
--	--------------------------------	---

Documento de Requisitos

Introdução

Este documento especifica os requisitos do sistema Heros Help Desk, fornecendo aos desenvolvedores as informações necessárias para o projeto e implementação, assim como para a realização dos testes e homologação do sistema.

1.1. Visão Geral do Documento

Além desta seção introdutória, as seções seguintes estão organizadas como descrito abaixo:

Seção 2 – Descrição geral do sistema: apresenta uma visão geral do sistema, caracterizando qual é o seu escopo e descrevendo seus usuários.

Seção 3 – Requisitos funcionais (casos de uso): especifica todos os casos de uso do sistema, descrevendo os fluxos de eventos, prioridades, atores, entradas e saídas de cada caso de uso a ser implementado.

Seção 4 – Requisitos não-funcionais: especifica todos os requisitos não funcionais do sistema, divididos em requisitos de usabilidade, confiabilidade, desempenho, segurança, distribuição, adequação a padrões e requisitos de hardware e software.

Seção 5 – Referências: apresenta referências para outros documentos utilizados para a confecção deste documento.

1.2. Identificação dos requisitos

Por convenção, a referência a requisitos é feita através do nome da subseção onde eles estão descritos, seguidos do identificador do requisito, de acordo com a especificação a seguir:

[nome da subseção. identificador do requisito]

Por exemplo, o requisito funcional [Recuperação de dados.RF016] deve estar descrito em uma subseção chamada “Recuperação de dados”, em um bloco identificado pelo número [RF016]. Já o requisito não-funcional [Confiabilidade.NF008] deve estar descrito na seção de requisitos não-funcionais de Confiabilidade, em um bloco identificado por [NF008].

Confidencial		Página 4 de 12
--------------	--	----------------

	Documento de Requisitos	
--	--------------------------------	---

Os requisitos devem ser identificados com um identificador único. A numeração inicia com o identificador [RF001] ou [NF001] e prossegue sendo incrementada à medida que forem surgindo novos requisitos.

1.2.1. Propriedades dos requisitos

Para estabelecer a prioridade dos requisitos, nas seções 4 e 5, foram adotadas as denominações “essencial”, “importante” e “desejável”.

1. Essencial é o requisito sem o qual o sistema não entra em funcionamento. Requisitos essenciais são requisitos imprescindíveis, que têm que ser implementados impreterivelmente.
2. Importante é o requisito sem o qual o sistema entra em funcionamento, mas de forma não satisfatória. Requisitos importantes devem ser implementados, mas, se não forem, o sistema poderá ser implantado e usado mesmo assim.
3. Desejável é o requisito que não compromete as funcionalidades básicas do sistema, isto é, o sistema pode funcionar de forma satisfatória sem ele. Requisitos desejáveis podem ser deixados para versões posteriores do sistema, caso não haja tempo hábil para implementá-los na versão que está sendo especificada.

1.3. Definições, Acrônimos, e Abreviações

Não se aplica.

1.4. Referências

Não se aplica.

Visão Geral do Sistema

2.1. Abrangencia e sistemas relacionados

O sistema Heros HelpDesk é uma ferramenta para o processo de desenvolvimento de software. Fornece uma maneira intuitiva e eficiente para gerenciar de forma adequados a uma central de incidentes.

Utilizando a ferramenta, os perfis poderão abrir novos chamados, altera, remover, listar e gerar relatórios gerenciais novos componentes ou criar componentes a partir de outros já existentes que

Confidencial		Página 5 de 12
--------------	--	----------------

	Documento de Requisitos	
--	--------------------------------	---

podem ser exportados da ferramenta, gerando um documento texto, páginas HTML ou um arquivo PDF que podem ser visualizados sem utilizar a ferramenta.

<i>Id</i>	<i>OBJETIVO ESTRATÉGICO DO REQUISITANTE</i>	<i>NECESSIDADES/OPORTUNIDADES</i>
1	Aperfeiçoar o processo de Incidentes	Abertura de chamado de incidentes
		Visualização do vidas de incidentes
		Canal centralizado de incidentes
		Relatórios gerenciais

2.2. Requisitos Funcionais (Caso de uso)

[RF001] Abrir chamado de Incidente

Descrição do caso de uso: Este caso de uso permite que o usuário abra um chamado de incidentes no sistema.

Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

Entradas e pré-condições: Logar no sistema.

Saídas e pós-condição: um incidente é cadastrado no sistema

[RF002] Excluir Chamado de Incidente

Descrição do caso de uso: Este caso de uso permite que o usuário exclua um chamado de incidente que ainda não foi concluído.

Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

Entradas e pré-condições: recebe como entrada o incidente que se deseja excluir

Saídas e pós-condição: o usuário consegue excluir o incidente que deseja

	Documento de Requisitos	
--	--------------------------------	---

[RF003] Alterar Chamado de Incidente

Descrição do caso de uso: Este caso de uso permite que o usuário altere os dados de um incidente.

Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

Entradas e pré-condições: recebe como entrada o incidente que se deseja alterar.

Saídas e pós-condição: um incidente é alterado no sistema.

[RF004] Cadastrar Usuário

Descrição do caso de uso: Este caso de uso permite que seja cadastrado um usuário básico do cliente.

Prioridade: ☐ Essencial ☒ Importante ☐ Desejável

Entradas e pré-condições: recebe como entrada os dados do usuário que deseja incluir.

Saídas e pós-condição: um usuário básico é adicionado no sistema.

[RF005] Alterar Usuário

Descrição do caso de uso: Este caso de uso permite que seja alterado os dados um usuário básico do cliente.

Prioridade: ☐ Essencial ☒ Importante ☐ Desejável

Entradas e pré-condições: recebe como entrada o usuário que deseja alterar.

Saídas e pós-condição: um usuário básico é alterado no sistema.

[RF006] Deletar Usuário

Descrição do caso de uso: Este caso de uso permite que seja cadastrado um usuário básico do cliente.

Prioridade: ☐ Essencial ☒ Importante ☐ Desejável

Entradas e pré-condições: recebe como entrada o usuário que deseja excluir.

	Documento de Requisitos	
--	--------------------------------	---

Saídas e pós-condição: um usuário básico é removido no sistema.

[RF007] Cadastrar Empresa

Descrição do caso de uso: Este caso de uso permite que seja cadastrado um usuário empresa para uma organização cliente

Prioridade: ☐ Essencial ☒ Importante ☐ Desejável

Entradas e pré-condições: recebe como entrada os dados que deseja incluir.

Saídas e pós-condição: um usuário empresa é adicionado no sistema.

[RF008] Alterar Empresa

Descrição do caso de uso: Este caso de uso permite que seja alterado os dados um usuário empresa.

Prioridade: ☐ Essencial ☒ Importante ☐ Desejável

Entradas e pré-condições: recebe como entrada a empresa que deseja alterar.

Saídas e pós-condição: um usuário empresa é alterado no sistema.

[RF009] Deletar Empresa

Descrição do caso de uso: Este caso de uso permite que seja deletado um usuário empresa.

Prioridade: ☐ Essencial ☒ Importante ☐ Desejável

Entradas e pré-condições: recebe como entrada os dados empresa que deseja excluir.

Saídas e pós-condição: uma empresa é excluída do sistema.

[RF010] Cadastrar Suporte Técnico

Descrição do caso de uso: Este caso de uso permite que seja cadastrado um usuário para um funcionário do suporte técnico da Heróica.

	Documento de Requisitos	
--	--------------------------------	---

Prioridade: ☐ Essencial ☒ Importante ☐ Desejável

Entradas e pré-condições: recebe como entrada os dados que deseja incluir.

Saídas e pós-condição: um funcionário do suporte técnico é adicionado no sistema.

[RF011] Alterar Suporte Técnico

Descrição do caso de uso: Este caso de uso permite que seja alterado os dados um funcionário do suporte técnico.

Prioridade: ☐ Essencial ☒ Importante ☐ Desejável

Entradas e pré-condições: recebe como entrada o técnico que deseja alterar.

Saídas e pós-condição: um técnico é alterado no sistema.

[RF012] Deletar Suporte Técnico

Descrição do caso de uso: Este caso de uso permite que seja deletado um funcionário de suporte técnico.

Prioridade: ☐ Essencial ☒ Importante ☐ Desejável

Entradas e pré-condições: recebe como entrada os dados do técnico que deseja excluir.

Saídas e pós-condição: um técnico é excluído do sistema.

[RF013] Visualizar Incidente

Descrição do caso de uso: Este caso de uso permite que o usuário visualize os dados de um determinado Incidente.

Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

Entradas e pré-condições: deve receber como entrada o incidente que se deseja visualizar.

Saídas e pós-condição: o usuário visualiza o incidente desejado.

	Documento de Requisitos	
--	--------------------------------	---

[RF013] Listar Incidentes

Descrição do caso de uso: Este caso de uso permite que o usuário visualize todos os Incidentes relacionados ao parametro de pesquisa.

Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

Entradas e pré-condições: deve receber como entrada os dados que se deseja pesquisar.

Saídas e pós-condição: o usuário visualiza uma lista com incidentes desejados.

[RF014] Pegar chamado de incidente

Descrição do caso de uso Este caso de uso permite que o usuário do suporte técnico pegue um incidente para ser atendido por ele.

Prioridade: ☐ Essencial ☒ Importante ☐ Desejável

Entradas e pré-condições: deve receber como entrada os chamados de incidentes em aberto.

Saídas e pós-condição: Atribuir para se um chamado de incidente.

[RF015] Gerar Relatórios

Descrição do caso de uso: Este caso de uso permite que o um gerente gere um relatório sobre todos os incidentes que desejar.

Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

Entradas e pré-condições: deve receber como entrada os parametros desejados para o relatório.

Saídas e pós-condição: É gerado um relatório com os dados desejados.

[RF016] Exportar Relatórios

Descrição do caso de uso: Este caso de uso permite ao gerente a possibilidade de exportar um um relatório em um determinado formato, como XML,PDF, XLS, DOC por exemplo.

Prioridade: ☐ Essencial ☒ Importante ☐ Desejável

	Documento de Requisitos	
--	--------------------------------	---

Entradas e pré-condições: A entrada é um relatório a ser exportado .

Saídas e pós-condição: Os relatórios são exportados para um arquivo em um determinado formato (como XML).

Requisitos Não-Funcionais

[NF001] Usabilidade

A interface com o usuário é de vital importância para o sucesso do sistema. Principalmente por ser um sistema que não será utilizado diariamente, o usuário não possui tempo disponível para aprender como utilizar o sistema.

O sistema terá uma interface amigável ao usuário primário sem se tornar cansativa aos usuários mais experientes.

Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

[NF002] Desempenho

Embora não seja um requisito essencial ao sistema, deve ser considerada por corresponder a um fator de qualidade de software.

Prioridade: ☐ Essencial ☒ Importante ☐ Desejável

[NF003] Compatibilidade

É um requisito essencial ao sistema, deve ser Compatível os navegadores (Chrome, Fire Fox e IE)

Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

