

**Heros HelpDesk**

**Documento de Visão**

	<b>Documento de Visão</b>	
--	---------------------------	---

## Histórico de Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor	Revisor
12/07/2015	1	Criação do documento	Fernando Ítallo	

## Índice

### Sumário

Introdução.....	5
1.1    Objetivo.....	5
1.2    Escopo.....	5
1.3    Não Escopo .....	5
1.4    Definições, Acrônimos, e Abreviações .....	5
1.5    Referências.....	5
1.6    Visão Geral.....	6
Posicionamento.....	6
1.7    Oportunidade de Negócio .....	6
1.8    Relato do Problema .....	6
Descrição dos Envolvidos e Usuários .....	7
1.9    Resumo dos Usuários .....	7
Visão Geral do Produto .....	8
1.10    Resumo das Capacidades .....	8
1.11    Suposições e Dependências.....	8
1.12    Licenciamento e Instalação.....	9
Características do Produto.....	9
1.13    Efetuar Login.....	9
1.14    Manter Usuário.....	9
1.15    Manter Incidentes.....	9
1.16    Manter Empresas.....	9
1.17    Manter Suporte Técnico .....	9
1.18    Manter Gerente.....	9
1.19    Manter Wiki.....	9
1.20    Criar Página de contatos .....	10
1.21    Consultar Andamento de Demandas – Contribuinte.....	10
1.22    Gerar relatórios Gerenciais.....	10
Restrições.....	10
6.1.    Linguagens de Programação .....	10
6.2.    Padrões de Desenvolvimento .....	10
Outros Requisitos do Produto (Requisitos não funcionais) .....	10

2.1	Escopo da Qualidade .....	11
3.1	Padrões Aplicáveis .....	11
3.2	Requisitos de Sistema.....	11
3.3	Requisitos de Performance .....	11
3.4	Requisitos de Ambiente .....	11

	<b>Documento de Visão</b>	
--	---------------------------	---

# Documento de Visão

## Introdução

O documento tem por finalidade coletar, analisar e definir necessidades e características gerais do sistema Heros Help Desk. Concentra-se nas necessidades apontadas pelos usuários, nas razões que levam a essas necessidades e como elas serão atendidas pelo sistema.

O escopo deste documento se limita a fornecer a todos os envolvidos uma descrição compreensível das funcionalidades que serão atendidas no projeto de software. Quando necessário este documento pode ser atualizado durante todo o ciclo de desenvolvimento da solução.

### 1.1 Objetivo

O documento tem por finalidade coletar, analisar e definir necessidades e características gerais do sistema Heros Help Desk. Concentra-se nas necessidades apontadas pelos usuários, nas razões que levam a essas necessidades e como elas serão atendidas pelo sistema.

### 1.2 Escopo

O escopo deste documento se limita a fornecer a todos os envolvidos uma descrição compreensível das funcionalidades que serão atendidas no projeto de software. Quando necessário este documento pode ser atualizado durante todo o ciclo de desenvolvimento da solução.

### 1.3 Não Escopo

O atendimento de qualquer necessidade não presente na seção 4 deste documento.

### 1.4 Definições, Acrônimos, e Abreviações

### 1.5 Referências

## 1.6 Visão Geral

Este documento de visão está organizado de forma a fornecer uma ampla visão sobre o escopo do projeto do Heros Help Desk.

Seu conteúdo está organizado de forma a fornecer uma visão dos envolvidos no projeto, das necessidades apontadas por estes envolvidos, dos benefícios esperados pelos envolvidos, e das funcionalidades e suas características para atender a estes benefícios. Também são apresentados aqui requisitos importantes para o produto, não sendo, porém, realizado o detalhamento de cada funcionalidade de sistema, visto que esta atividade será realizada na especificação dos casos de uso.

## Posicionamento

### 1.7 Oportunidade de Negócio

Atualmente não existe um canal de comunicação virtual e centralizado próprio para atendimento aos clientes da Heróica. Dessa forma, a concepção de um sistema que permita o gerenciamento de incidentes otimizará o processo de suporte da empresa.

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

### 1.8 Relato do Problema

A Heróica também presta serviços de HelpDesk para seus clientes no qual são registrados os incidentes, acompanhamento do estado incidente e relatórios gerenciais.

O problema	Falta de um meio centralizado e virtual para o atendimento de incidentes.
Afeta	O suporte da empresa e solicitantes.
Impactando	Não gerenciamento dos incidentes
Uma solução de sucesso deveria	Maior facilidade na abertura de chamados de incidentes

O problema	Dificuldade do controle de ciclo de vida dos incidentes.
Afeta	O suporte da empresa e Solicitantes.
Impactando	Impossibilidade de gerar relatórios estatísticos de forma ágil e com dados dos incidentes.
Uma solução de sucesso deveria	Geração de relatórios e acompanhamento dos estados dos incidentes

## Descrição dos Envolvidos e Usuários

### 1.9 Resumo dos Usuários

<i>Administrador Geral</i>	<i>Pessoa responsável por gerenciar todos os cadastros e configurações do sistema</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaborador da Heróica com permissão para visualizar todos os incidentes.</li> <li>- Visualizar relatórios de acompanhamento;</li> <li>- Manter Usuários;</li> <li>- Manter Incidentes;</li> <li>- Manter Empresa;</li> <li>- Manter Suporte técnico;</li> <li>- Manter Gerente;</li> <li>- Manter Wiki.</li> </ul>
<i>Gerente</i>	<i>Pessoa responsável por um projeto.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recebe as demandas passadas pelo suporte técnico.</li> <li>- Visualizar relatórios de acompanhamento;</li> <li>- Manter Usuários;</li> <li>- Manter Incidentes;</li> <li>- Manter Empresa;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manter Suporte técnico;</li> <li>- Manter Gerente;</li> <li>- Manter Wiki.</li> </ul>
<i>Suporte Técnico</i>	<i>Servidor da SEF/DF ou Prestador de Serviço</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recebe as demandas passadas pelo cliente;</li> <li>- Repassar as demandas para os responsáveis;</li> <li>- Manter Usuários;</li> <li>- Manter Incidentes;</li> <li>- Manter Suporte técnico;</li> <li>- Manter Wiki;</li> </ul>
<i>Empresa</i>	<i>Pessoa responsável por abrir as demandas no sistema.</i>	<i>Mantem seus dados e pode criar um chamado de incidente e realiza o acompanhamento da mesma.</i>
<i>Usuário</i>	<i>Pessoa responsável por resolver as demandas Encaminhadas ao seu Setor.</i>	<i>Abre chamado de incidente e acompanha a mesma.</i>

## Visão Geral do Produto

O Sistema de Gestão de Atendimento ao Contribuinte tem como principal objetivo melhorar a agilidade e qualidade do atendimento de incidentes aos clientes. Outro objetivo é abastecer a alta gerencia de informações que possibilitem uma melhor gestão estratégica.

### 1.10 Resumo das Capacidades

<b>Benefícios para o Cliente</b>	<b>Característica(s) que suporta o benefício</b>
<i>Possibilidade de abertura de incidentes através do Heros HelpDesk, telefone ou email para facilitar o acesso do contribuinte.</i>	<i>O sistema disponibilizará um formulário e uma página de fácil acesso para ajudar na abertura das demandas.</i>
<i>Visibilidade do andamento do incidente</i>	<i>O sistema informará o cliço de vida dos chamados de incidentes.</i>

### 1.11 Suposições e Dependências



	<b>Documento de Visão</b>	
--	---------------------------	---

## 1.12 Licenciamento e Instalação

### Características do Produto

#### **1.13 Efetuar Login**

*Permite solicitar o acesso às funcionalidades de acordo com o perfil de segurança. A operação de login determina as funcionalidades que estarão disponíveis no menu. O sistema carrega o menu de acordo com as permissões atribuídas para o usuário em seu cadastro*

#### **1.14 Manter Usuário**

*Possibilita ao administrador/gestor/suporte técnico/usuário a manutenção (incluir, alterar, excluir e consultar) do cadastro de usuários.*

#### **1.15 Manter Incidentes**

*Possibilita ao administrador/gestor/suporte técnico/empresa/usuário a manutenção (incluir, alterar, excluir e consultar) do tipo de incidente vinculado a uma empresa cliente. Para cada tipo de incidente poderá cadastrar as informações que serão utilizadas no momento da abertura do incidente e no atendimento.*

#### **1.16 Manter Empresas**

*Possibilita ao administrador/gestor/suporte técnico/empresa a manutenção (incluir, alterar, excluir e consultar) do cadastro de empresas clientes para utilização do sistema.*

#### **1.17 Manter Suporte Técnico**

*Possibilita ao administrador/gestor/suporte técnico a manutenção (incluir, alterar, excluir e consultar) dos colaboradores com a função de suporte técnico para o sistema.*

#### **1.18 Manter Gerente**

*Possibilita ao administrador/gestor/suporte técnico a manutenção (incluir, alterar, excluir e consultar) dos gerentes.*

#### **1.19 Manter Wiki**

*Possibilita aos administrador/gestor/suporte técnico a manutenção (incluir, alterar, excluir e consultar) uma base de dados que possui soluções de problemas recorrentes e conhecidos.*

	<b>Documento de Visão</b>	
--	---------------------------	---

#### **1.20 Criar Página de contatos**

*Possibilita aos usuários contactarem o suporte por email, telefone e outras funções.*

#### **1.21 Consultar Andamento de Demandas – Contribuinte**

*Possibilitar ao administrador/gestor, suporte técnico/cliente/empresa acessar a página do helpdesk, para consultar o andamento dos incidente através do seu número*

#### **1.22 Gerar relatórios Gerenciais**

*Possibilidade gerar relatórios que permitam extrair informações diversas, permitindo exportar ou imprimir.*

## **Restrições**

O projeto seguirá a Metodologia Ágil, assim os requisitos da Sprint em execução devem ser homologados na Sprint anterior. Desta forma os requisitos terão que ser homologados dentro dos prazos acordados com a Empresa contratada no início dos trabalhos;

### **6.1. Linguagens de Programação**

*A linguagem de programação utilizada será o PHP utilizando o zendframework.*

### **6.2. Padrões de Desenvolvimento**

A aplicação será desenvolvida de acordo com o especificado no documento de arquitetura.

## **Outros Requisitos do Produto (Requisitos não funcionais)**

	<b>Documento de Visão</b>	
--	---------------------------	---

## 2.1 Escopo da Qualidade

## 3.1 Padrões Aplicáveis

Os artefatos produzidos seguirão os modelos do Processo de Engenharia de Software da 4agile, o 4Process.

## 3.2 Requisitos de Sistema

## 3.3 Requisitos de Performance

<Indicar os requisitos não funcionais de performance, caso seja definido pelo usuário>

## 3.4 Requisitos de Ambiente

<Indicar os requisitos não funcionais de ambiente>