

Heros HelpDesk

Documento de Requisitos

Conteúdo

1. INTRODUÇÃO.....	4
1.1 VISÃO GERAL DO DOCUMENTO	4
1.2 CONVENÇÕES, TERMOS E ABREVIACÕES	4
1.2.1 Identificação dos requisitos.....	4
1.2.2 Prioridades dos requisitos.....	4
2. DESCRIÇÃO GERAL DO SISTEMA.....	5
2.1 ABRANGÊNCIA E SISTEMAS RELACIONADOS	5
3. REQUISITOS FUNCIONAIS (CASOS DE USO).....	5
3.1 CADASTRO	5
[RF001] Abrir chamado de Incidente.....	5
[RF002] Excluir Chamado de Incidente.....	5
[RF003] Alterar Chamado de Incidente.....	5
[RF004] Cadastrar Usuário.....	6
[RF005] Alterar Usuário.....	6
[RF006] Deletar Usuário.....	6
[RF007] Cadastrar Empresa.....	7
[RF008] Alterar Empresa.....	7
[RF009] Deletar Empresa.....	7
[RF010] Cadastrar Suporte Técnico.....	7
[RF011] Alterar Suporte Técnico.....	8
[RF012] Deletar Suporte Técnico.....	8
3.2 ACOMPANHAMENTO.....	8
[RF001] Visualizar Incidente.....	8
[RF002] Listar Incidentes.....	8
3.3 RELATÓRIOS.....	9
[RF001] Gerar Relatórios.....	9
[RF002] Exportar Relatórios.....	9
4. REQUISITOS NÃO-FUNCIONAIS	9
[NF001] Usabilidade	9
[NF002] Desempenho.....	10

1. Introdução

Este documento especifica os requisitos do sistema Heros HelpDesk, 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.

1. **Seção 2 – Descrição geral do sistema:** apresenta uma visão geral do sistema, caracterizando qual é o seu escopo e descrevendo seus usuários.
2. **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.
3. **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.
4. **Seção 5 – Referências:** apresenta referências para outros documentos utilizados para a confecção deste documento.

1.2 Convenções, termos e abreviações

A correta interpretação deste documento exige o conhecimento de algumas convenções e termos específicos, que são descritos a seguir.

1.2.1 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].

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.

1.2.2 Prioridades dos requisitos

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

5. **Essencial** é o requisito sem o qual o sistema não entra em funcionamento. Requisitos essenciais são requisitos imprescindíveis, que têm que ser implementados impreterivelmente.

6. **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.

7. **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.

2. Descrição geral do sistema

2.1 Abrangência 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 poderam abrir novos chamados,altera, remover, listar e gerar relatórios gerenciais novos componentes ou criar componentes a partir de outros já existentes que podem ser exportados da ferramenta, gerando um documento texto, páginas HTML ou um arquivo PDF que podem ser visualizados sem utilizar a ferramenta.

3. Requisitos funcionais (casos de uso)

3.1 Cadastro

[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

[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.

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.

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.

3.2 Acompanhamento

[RF001] 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.

[RF002] 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.

3.3 Relatórios

[RF001] 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.

[RF002] 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

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).

4. 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