

Histórico de Versões

Data	Versão	Descrição	Autor	Revisor	Aprovado por
26/02/2025	5.0	Chatbot para cadastro de ordens de serviço para usuários da empresa IC Store	Alain	Alain	

Responsáveis

1. Equipe Alain

Coordenador

Alain

Desenvolvimento

Alain

2. Cliente

Gestor do Sistema

IC Store

Documento de Visão de Projeto

1. Objetivo

O propósito deste documento é coletar, analisar e definir as necessidades de alto-nível e características do projeto de software, focando nas potencialidades requeridas pelos afetados e usuários-alvo, e como estes requisitos serão abordados no projeto de software.

A visão do projeto documenta o ambiente geral de processos a ser desenvolvido para o sistema durante o projeto, fornecendo a todos os envolvidos uma descrição compreensível deste e de suas macro-funcionalidades.

O Documento de Visão de Projeto documenta apenas as necessidades e funcionalidades do sistema que estarão sendo atendidas no projeto de software.

2. Descrição do Projeto

Este projeto possui o objetivo de desenvolver um sistema automático de solicitação e cadastro de ordens de serviços de clientes para a empresa de TI IC Store, com o uso de inteligência artificial agregada a um chatbot da OPENAI, que também permitirá as funções convencionais de dúvidas de TI utilizando o chatGPTna plataforma Telegram, visando á facilitação e automatização dos processos manuais de registros da empresa. Além disso, o projeto busca a organização dos dados dos clientes já existentes, com a utilização de um banco de dados MYSQL próprio para a empresa contratante, permitindo gerenciamento e armazenamento de dados importantes de clientes, produtos e serviços

3. Envolvimento

3.1. Abrangência

O uso deste sistema é visado para o âmbito interno e privado da empresa contratante e de seus respectivos clientes, sejam eles interessados nos produtos e serviços ou funcionários contratados da IC Store.

3.2. Papel das Partes Interessadas

3.2.1 - Cliente

Descrição	<ul style="list-style-type: none">▲ Responsável pelos requisitos funcionais e não funcionais do sistema.▲ Responsável pelos testes do sistema para homologação do projeto.
Papel desenvolvimento no	<ul style="list-style-type: none">▲ Atuar como facilitador e especificador dos requisitos sistêmicos perante a equipe de desenvolvimento.▲ Garantir que as regras de negócio sejam suportadas pela base legal.▲ Validar e aprovar os requisitos.▲ Fornecer os parâmetros operacionais do sistema.▲ Acompanhar o desenvolvimento do sistema.▲ Decidir sobre a realização de reuniões com os colaboradores.▲ Participar da homologação das decisões relacionadas aos sistemas.▲ Participar da Homologação do produto final.
Insumos ao projeto de software	<ul style="list-style-type: none">▲ Requisitos Funcionais.▲ Requisitos Não-Funcionais.▲ Casos de testes para homologação do sistema.

	^ Consultas diversas para validação do sistema. ^ Homologação das aplicações.
Representante	IC Store

3.2.2 - Equipe de Desenvolvimento IC Store

Descrição	^ Responsável pela identificação dos requisitos do software e pelo desenvolvimento dos modelos estáticos e dinâmicos do projeto
Papel no desenvolvimento	^ Identificar e descrever as necessidades do usuário, especificando as funcionalidades do software que irão atendê-las. ^ Levantar os requisitos funcionais e não funcionais do projeto. ^ Definir o que irá interagir com o sistema. ^ Identificar dentro da visão lógica do sistema, a melhor forma de acomodar as necessidades do usuário, e o impacto da solução adotada sobre os requisitos do sistema. ^ Em suma, responsável pela geração de um produto que atenda aos requisitos que foram identificados junto ao usuário.
Insumos ao projeto de software	^ Documento de visão e demais documentos de requisitos de software. ^ Aplicação desenvolvida de acordo com o especificado (artefatos do projeto).
Representante	Alain

3.3. Papel dos Atores

Descrição	Gerenciamento
Papel	Perfil de usuário para eventuais manutenções ou quaisquer alterações na estrutura do banco de dados
Insumos ao sistema	Permissão total de usuário root no banco de dados
Representante	Administrador IC Store

Descrição	Consulta
Papel	Perfil para consultas no banco de dados
Insumos ao sistema	Permissão de cadastro, consulta e gerenciamento do banco de dados
Representante	Funcionário IC Store

Descrição	Cadastro
Papel	Perfil de usuário para cadastro de ordens de serviço
Insumos ao sistema	Permissão de cadastro no banco de dados do sistema.
Representante	Cliente

4. Necessidades e Funcionalidades

Necessidade 1		Benefício
Administrador		<Crítico>
Id Func.	Descrição das Funcionalidades/atores envolvidos	
F1.1	Incluir dados no banco de dados	Administrador
F1.2	Alterar dados no banco de dados	Administrador
F1.3	Listar dados no banco de dados	Administrador
F1.4	Alterar estrutura no banco de dados	Administrador
F1.5	Excluir dados no banco de dados	Administrador

Necessidade 2		Benefício
Cliente-Usuário		<Crítico>
Id Func.	Descrição das Funcionalidades/atores envolvidos	
F1.1	Cadastro de informações no banco de dados	Cliente
F1.2	Listar serviços cadastrados da IC Store que estão disponíveis	Cliente
F1.3	Listar produtos cadastrados da IC Store que estão disponíveis	Cliente
F1.4	Listar informações importantes sobre a IC Store (telefone, endereço, redes sociais, serviços, horário de funcionamento)	Cliente
F1.5	Solicitar ordens de serviço através de interação intuitiva com o chatbot via telegram	Cliente

5. Restrições Tecnológicas

Deve ser acessível via internet
 Deve ser acessível via integração com a plataforma Telegram
 Deve possuir integração com o banco de dados em MYSQL
 Deve possuir integração com o sistema de inteligência artificial da OPENAI
 Deve permitir que usuários conversem de forma automatizada para tirar dúvidas gerais sobre TI

6. Critérios de aceitação do Sistema

- O sistema somente será implantado após treinamento de dados da empresa ao banco de dados da OPENAI
- O sistema somente será implantado após testes de interação com usuários
- O sistema só será implantado após averiguação para garantir que os dados de clientes cadastrados estejam intactos
- O sistema só será implantado após garantir que a interação com o chatbot está fácil e intuitiva para o cliente
- O sistema só será implantado após averiguação da segurança do banco de dados.
- O sistema só será implantando após garantir que o chatbot realize suas funções convencionais á parte do cadastro do usuário, como responder dúvidas gerais sobre assistência técnica para suporte do cliente.

7. Escopo Não Incluído no Sistema

- O sistema não terá autenticação direta do usuário na empresa
- O sistema não permitirá que o usuário-cliente consulte dados do banco de dados
- O sistema não permitirá compras diretas de produtos pela interação com o chatbot

8. Premissas e Restrições

Premissas	Restrições
<ul style="list-style-type: none"> • O chatbot da IC Store deve permitir o cadastro automatizado de clientes no banco de dados • O chatbot da IC Store deve permitir conversas e diálogos gerais sobre TI com o cliente • O chatbot da IC Store deve ser capaz de se conectar diretamente ao banco de dados desejado • O chatbot da IC Store deve ser de fácil interação 	<ul style="list-style-type: none"> • O Sistema não deve permitir que usuários acessem informações cruciais do banco de dados como ordens de serviço cadastradas. • O sistema não deve permitir pagamentos. • O sistema não deve direcionar usuários á links externos que não estejam relacionados a empresa

9. Ligações com Outros Projetos

Sistema de inteligência artificial da OPENAI

Sistema de chat do Telegram