

REQUISITOS DE SISTEMAS

Introdução

O documento de requisitos é a especificação oficial dos requisitos do sistema para clientes, usuários finais e desenvolvedores de software. Formalmente, podemos definir que o documento de requisitos contém: “Os serviços e funcionalidades que o sistema deve prover; restrições; informações sobre o domínio da aplicação, bem como Restrições no processo usado para desenvolver o sistema”. Além disso, tal documento pode ser visto como um contrato entre o cliente e o gerente de projeto, pois valida a conformidade segundo a especificação de requisitos do cliente para definição do escopo.

1 - Descrição do Problema

O problema da falta de relatórios gerenciais para auxílio na tomada de decisões estratégicas, afeta a equipe de tecnologia (CPD) e a gestão do Call Center, devido a inexistência de relatórios no sistema atual, resultando à equipe de CPD realizar desenvolvimento apartados, com o Microsoft Access, para geração de indicadores e gráficos sob demanda.

2- Stakeholders

Os stakeholders do nosso projeto são:

Cliente: Com o resultado das análises estratégicas, poderá receber mais doações.

Doador: Receberá comunicações direcionadas de acordo com o perfil.

Operador de Telemarketing: Fará comunicações direcionadas, com mais subsídios para obter com sucesso a doação.

3- Requisitos

Os requisitos funcionais referem-se aos requisitos que estão relacionados com a maneira com que o sistema deve operar, onde se especificam as entradas e saídas do sistema e o relacionamento comportamental entre elas, assim como a iteração com o usuário. Desta forma os requisitos encontrados são:

ID	Requisito	Descrição	Caso de Uso
RF 01	Gerenciar informações do contato dos operadores com os doadores.	Permitir extrair relatório com o histórico de ligações receptivas ou ativas (data, hora, resultado de telefonia)	Gerenciar informações do contato dos operadores com os doadores

3.2 Requisitos Não-Funcionais

Os requisitos não-funcionais são aqueles que não estão especificamente relacionados com a funcionalidade do sistema. Eles impõem restrições no produto a ser desenvolvido e/ou no processo de desenvolvimento do sistema como também especificam restrições externas as quais o produto precisa atender. Eles referem-se a questões como: segurança, confiabilidade, usabilidade, performance, entre outros. Desta forma, os requisitos não funcionais encontrados para no nosso projeto foram:

3.2.1 Usabilidade

ID	Descrição
RF 01	O usuário do sistema deve ter facilidade de uso do sistema.