

TRABALHO PARA NOTA MENSAL DAS DISCIPLINAS ENGENHARIA DE SOFTWARE E BANCO DE DADOS

Nome do Software: Mundo Virtual

Alunos: Tafnes Celestino, Arthur Jonas

Turma: 2º ano Integrado

Desenvolvemos um software com o nome “**Mundo Virtual**”, com o intuito de ajudar uma Assistência Técnica que só recebe Desktop e Notebook, onde o seu objetivo é melhorar a comunicação entre o cliente e o Técnico, agendar horários de acordo com a disponibilidade do Técnico e facilitar o atendimento.

Ao entrar no software o cliente precisará informar o seu nome, número de telefone e email. Após isso ele será automaticamente direcionado para um chat onde será feito um pré-atendimento. Um formulário será enviado com alguns questionamentos sobre as configurações do equipamento e um breve relato sobre o defeito. Esse pré-atendimento é bastante importante, pois irá facilitar/agilizar o atendimento, dando a possibilidade do TI já se preparar para aquele específico problema que foi relatado pelo cliente. Caso exista alguma dúvida o Técnico entrará em contato por telefone.

Atores: Cliente, Técnico.

Requisitos Funcionais:

Requisitos funcionais para o ator Técnico:

1. O técnico deve ser capaz de fazer login no sistema usando suas credenciais únicas, como CPF e senha.
2. Visualizar o calendário de horários disponíveis para atendimento.
3. Selecionar um horário disponível para atendimento.
4. Receber notificações sobre novos agendamentos ou mudanças em agendamentos existentes.
5. Acessar o chat com o cliente para fazer o pré-atendimento.
6. Receber formulário preenchido pelo cliente com as informações sobre configurações e defeitos do equipamento.

7. Ter acesso a um banco de dados de soluções para problemas comuns.
8. Registrar informações sobre o atendimento realizado, incluindo solução encontrada e tempo de atendimento.

Requisitos funcionais para o ator Cliente:

1. Registrar-se no sistema com nome, telefone e email.
2. Visualizar os horários disponíveis para atendimento.
3. Selecionar um horário disponível para atendimento.
4. Receber notificações sobre confirmação de agendamento, horário do atendimento e nome do técnico responsável.
5. Acessar o chat para fazer o pré-atendimento.
6. Preencher o formulário com informações sobre configurações e defeitos do equipamento.
7. Receber notificações sobre atualizações no status do atendimento.
8. Avaliar a qualidade do atendimento prestado após a conclusão do serviço.

Requisitos não Funcionais:

- Usabilidade
- Confiabilidade
- Desempenho
- Segurança
- Manutenibilidade

Forma de ganhar dinheiro:

Vendendo esse software para outras Assistências do Brasil, ajudando a facilitar os atendimentos.