UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO   
DEPARTAMENTO DE ESTATISTICA E INFORMÁTICA



ASSISTECH: GERENCIADOR DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Elymar Silva  
José Bartolomeu  
Michel Perilo

DOCUMENTO DE REQUISITOS  
VERSÃO 1.0

OBJETIVO DO DOCUMENTO  
  
Este documento tem como objetivo detalhar os requisitos específicos, funcionais do ASSISTECH, o software de gerenciamento de assistência técnica, casos de uso e outros detalhes. Apresentamos o documento com a finalidade de que as necessidades do cliente, assim como as funcionalidades do sistema implementado, estejam bem documentadas de forma clara, sintética e sucinta e que cliente e projetistas estejam de acordo com o que será produzido.

INTERFACE DE SOFTWARE  
  
A interface de software fará uso da linguagem de programação Java.

INTERFACE DE HARDWARE  
  
Interface funcionará por teclado e mouse para todos os usuários finais. A Impressora será usada para imprimir as ordens de serviço.

MODO DE OPERAÇÃO  
  
A operabilidade do sistema estará concentrada em apenas um modo de acesso, o do administrador, a interação com o cliente será feita através de notificação via endereço de email.

DESCRIÇÃO E CONTEXTO DO PRODUTO  
  
O ASSISTECH é um sistema que faz uso da linguagem de programação Java para implementar um sistema de gerenciamento de assistências técnica baseado numa interface gráfica amigável, desenvolvida para qualquer tipo de sistema operacional, de fácil uso, buscando assim evitar treinamento específico para o sistema.

FUNÇÕES DO PRODUTO  
  
O produto terá um sistema de cadastro de clientes e equipamentos, ferramentas para inserção e remoção dos mesmos e gerência das entradas e saídas. Também estará disponível para o administrador criação e alteração das ordens de serviço. Apresenta outras ferramentas para organização, cronograma detalhado e notificação automática ao cliente.

PRIORIDADE DOS REQUISITOS  
  
Os Requisitos funcionais serão classificados posteriormente de acordo com os seguintes níveis de prioridade:

Essencial: Este tipo de requisito é de extrema importância para o funcionamento básico do sistema, deve ser prioritariamente implementado, uma falha num requisito deste grupo será considerada uma falha crítica.  
  
Importante: Este tipo de requisito não acarreta em falha total do sistema, contudo ele é necessário para sua plena utilização, deve ser implementado antes da entrega, entretanto não chega a ser vital, mesmo com falha as funções básicas ainda podem ser executadas.

Desejável: Este tipo de requisito é interessante para o cliente, contudo a sua ausência não prejudicará o sistema nas suas funções, caso não seja possível a implementação dentro do prazo é possível que esse tipo de requisito seja implementado através de atualizações posteriores.



DESCRIÇÃO DAS FUNCIONALIDADES

REQ - 01   
Cadastrar Cliente  
DESCRIÇÃO: É pedido ao administrador que forneça dados do cliente, tais como nome, cpf, endereço de email e telefone.  
SAIDA: Sistema informa que um novo Cliente foi cadastrado.

REQ-02  
Procurar Cliente  
DERCRIÇÃO: É requisitado ao administrador um cpf para realizar a busca.  
SAIDA: É retornado ao administrador as informações do clientes, equipamentos cadastrado no nome do cliente e os serviços em andamento ou já realizados.

REQ-03  
Remover Cadastro Cliente  
DESCRIÇÃO: É requisitado ao administrador um cpf para que o Cliente seja encontrado e deletado, se e somente se não houverem Ordens de Serviço em aberto.  
SAIDA: O Sistema retorna que o Cliente foi removido.

REQ-04  
Cadastrar Equipamento  
DESCRIÇÃO: É requisitado ao usuário atributos do equipamento, tais como, marca, modelo, tipo, número de série e um cliente associado.  
SAIDA: O Sistema retorna que o Equipamento foi cadastrado.

REQ-05  
Procurar Equipamento  
DERCRIÇÃO: É requisitado ao administrador um número de série para realizar a busca.  
SAIDA: É retornado dados do equipamento, o cliente associado e os serviços em andamento ou já realizados.

REQ-06  
Remover Cadastro Equipamento  
DESCRIÇÃO: É requisitado ao administrador um número de série para que o Equipamento seja encontrado e deletado, se e somente se não houverem Ordens de Serviço em aberto.  
SAIDA: O Sistema retorna se Equipamento foi removido.

REQ-07  
Gerar Ordem de Serviço  
DESCRIÇÃO: É requisitado ao usuário um cliente e um equipamento previamente cadastrados, é gerado um número e uma previsão de entrega.  
SAIDA: O sistema retorna se ordem de serviço foi gerada.

REQ-08  
Consultar Ordem de Serviço  
DESCRIÇÃO: É requisitado ao usuário o número da ordem de serviço  
SAIDA: É retornado para o usuário as informações da ordem, situação e dados do cliente e equipamento.

REQ-09  
Fechar Ordem de serviço  
DESCRIÇÃO:É requisitado ao usuário um número de ordem de serviço no qual é procurado, e mudado o status para “Ordem realizada” .  
SAIDA: O sistema retorna se a ordem foi fechada com sucesso.

REQ-10  
Modificar Ordem de serviço  
DESCRIÇÃO: É requisitado ao usuário um número da ordem de serviço para a procura, no qual é encontrada e aberto a página para modificação das informações.  
SAIDA: O sistema retorna se OS foi modificada com sucesso.

REQ-11  
Imprimir ordem de serviço  
DESCRIÇÃO: Assim que gerada, é colocado ao usuário uma opção de impressão da ordem de serviço, opção essa que também pode encontrada na consulta e na listagem de serviços em aberto.  
SAIDA: O sistema encaminha para a impressora o necessário para a impressão.

REQ-12  
Listar serviços em aberto  
DESCRIÇÃO: Será listado ao usuário todos os serviços que tem status ativo.  
SAIDA: O sistema retorna ao usuário todos os serviços em aberto.

REQ-13  
Ordenar Serviços por ordem de entrega  
DESCRIÇÃO: Será listado ao usuário todos os serviços em aberto  
SAIDA: O sistema retorna ao usuário todas as ordens em aberto por ordem entrega, em ordem crescente.

ESTE DOCUMENTO É UMA VERSÃO INICIAL, ALTERAÇÕES PODEM E DEVEM SER FEITAS AO DECORRER DO DESENVOLVIMENTO DO ASSISTECH: GERENCIADOR DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA.