**Projeto PHP/Engenharia/Interface Homem Máquina**

**Professor:** Lemoel Marques

**Tecnologias:** Php, html, css, javaScript.

**Opcional:** BootStrap e Jquery.

**Pontuação:** 50% da nota.

Não é permitido o uso de Framework PHP**.**

**Requisitos**

Desenvolver uma aplicação para uma empresa que possui um callcenter, onde temos várias telefonistas recebendo as ligações. Para cada atendimento a telefonista deve lançar dados como, qual cliente entrou em contato, um pequena observação se for o caso e qual elemento do suporte fará o atendimento daquela pessoa.

Após feito os lançamentos, TODOS vão para uma fila de atendimento, até que um atendente do suporte desocupe e inicie o atendimento, neste momento o atendimento deve ficar na condição de aguardando atendimento.

Dentro de outro setor da empresa, existe uma equipe que realiza o atendimento detalhado de cada cliente.

Os atendentes selecionam o atendimento que vão fazer e preenchem um formulário onde colocam o relato do cliente;

Em outra parte colocam seu próprio relato do que foi feito para solucionar o problema do cliente;

Os atendentes muitas vezes precisão retornar a ligação para o cliente, colocar dados básicos do cliente na parte superior;

O que foi lançado pelas telefonistas deve estar disponível para o pessoal do suporte ler;

Ao iniciar um atendimento a condição do mesmo deve ser trocada para sendo atendido.

Outras vezes os atendentes precisão de mais informações sobre o cliente, se faz necessário um sistema que possibilite ao pessoal do suporte localizar qualquer cliente no banco de dados;

Quando finalizado o atendimento sua condição deve ser “atendimento finalizado”.

O sistema deve realizar validações dos campos de entrada do formulário impedido o envio de informações em branco.

Deve ser entregue junto com o código fonte, um diagrama de classe, diagrama caso de uso, um diagrama do banco de dados, um script para geração do banco com dados iniciais e perfis em arquivo txt. Login e senha utilizado na aplicação.

**Utilizar metodologia Scrum para o desenvolvimento.**

**Planejar cada Sprint em sala com acompanhamento do professor;**