Backlog do Produto

Ciclo de vida dos Chamados:

1.Registro de chamados: Deve se informar a qual categoria o chamado se classifica, e se ele afeta apenas o funcionário que registrou o chamado, se afeta a equipe ou se afeta o departamento, e uma breve descrição do problema.

2.Triagem de chamado: O chamado vai ser analisado pela A.I e ela vai atribuir uma prioridade de acordo com as informações do registro do chamado.

3.Resolução do chamado: O técnico trabalha para resolver o problema, o status do chamado é atualizado para informar o usuário sobre o andamento do processo.

4.Fechamento de chamados: Após o problema ser resolvido o chamado e dado como concluído e permanece no banco de dados por dois anos.

Requisitos Priorizados:

Prioridade 1:

Re001: Usuários devem ser capazes de criar chamados, estes chamados devem ter descrição, categoria (software, hardware e Rede) e quem ele afeta, se o problema afeta apenas o funcionário, a equipe ou a empresa.

Re002: Tratamento de Chamados via I.A, O sistema deve analisar os chamados por meio de uma I.A, e após a análise deve atribuir um nível de prioridade com base na descrição, categoria e quem o chamado afeta os enviar para o responsável técnico, e caso necessário recategorizar o chamado.

Re003: O banco de dados deve ser MS SQL server hospedado em Windows Server.

Prioridade 2:

Re004: Gerenciamento de chamados, os chamados pendentes e concluídos poderão ser acessados pelo(s) responsável técnico, e podem ser marcados como concluídos após o problema ser resolvido.

Re005: Criação de Relatórios: O sistema deve ser capaz de criar relatórios semanais e mensais sobre os chamados criados, resolvidos e pendentes.

Prioridade 3:

Re006: Níveis de acesso: O Sistema deve possuir níveis de acesso (funcionário, responsável técnico e administrador).

Objetivo de negócio:

Dar suporte técnico interno para empresas de tecnologia de forma rápida e eficaz garantindo assim uma melhor ambiente de trabalho para nossos clientes