

Aplicativo HelpDesk

Projeto Integrador II

Integrantes:

Giovani Heineck Chiele, Christian de Jesus Gutierrez e Diogo Costa

Justificativa

Justificativa

Muitas microempresas e empresas de pequeno porte ainda enfrentam dificuldade em comunicação em casos de problemas com dispositivos de informática e sistemas. O projeto HelpDesk é um aplicativo de gerenciamento de chamados de TI que será feito para mitigar estas adversidades.

Com este aplicativo, será possível reduzir o ruído de comunicação entre cliente e técnicos de informática, garantindo com que o tempo de resposta de um chamado seja reduzido custos e o problema seja solucionado o mais rápido possível, assim otimizando o tempo e deixando o ambiente de trabalho o mais produtivo possível.

Objetivos Gerais

Objetivos Gerais

Desenvolvimento de um aplicativo de gerenciamento de chamados de problemas de TI, com uma interface amigável e de simples utilização. Haverá um sistema de distinções de funcionalidades do aplicativo de acordo com o tipo de usuário, os usuários do tipo “Cliente” realizaram a abertura do chamado de TI, inserindo as informações a respeito do problema, o local e podendo inserir uma foto do problema seja diretamente da câmera de seu celular bem como da galeria de fotos, também poderá acompanhar como está o andamento dos chamados que o mesmo abriu e caso já tenha sido resolvido podendo visualizar qual foi a resolução que o técnico apresentou ao seu chamado.

Objetivos Gerais

Já os usuários do tipo “Técnico” visualizaram os chamados criados por todos os Clientes na aba “Criados” o técnico poderá visualizar a descrição do chamado e podendo iniciar o atendimento, desta forma o chamado será movido para a aba “Em progresso”, e após o técnico solucionar o problema o mesmo inserirá no chamado que está “Em progresso” a resolução, ao resolver o chamado será movido para a aba “Resolvidos”. O aplicativo será disponibilizado até o fim de julho de 2021.

Escopo

Escopo

O resultado desejável no fim do projeto é a entrega do aplicativo consumindo os dados de um sistema e executando todas as funções esperadas. Além destes, será entregue uma documentação completa contendo diagramas, requisitos funcionais e regras de negócio do aplicativo.

Não-Escopo

Não-Escopo

- Não conta com um gerenciamento de ativos de hardware (ex: computadores, impressoras, tablets...);
- Não conta com gerenciamento de ativos de software;
- Não conta com um gerenciamento de níveis de prioridade para o atendimento do chamado, não possuindo um controle de SLA (Service Level Agreement) ou (Acordo de Nível de Serviço);
- Não conta com log de serviço nos chamados, único campo onde o usuário técnico poderá descrever o que foi realizado para a resolução será no campo “Resolução”.

Restrições

Restrições

- Devido a pandemia de Covid 19 e suas medidas de prevenção não será possível ir ao IFPR, limitando que o desenvolvimento seja realizado com hardware próprio que pode não ter um desempenho satisfatório;
- O não aprendizado a respeito das ferramentas que serão utilizadas no desenvolvimento implicam na não entrega do aplicativo.

Projetos Inter-Relacionados

Projetos Inter-Relacionados

Para produzir e gerir dados para o aplicativo que será desenvolvido utilizando o Framework Flutter que utiliza a linguagem Dart, será construído uma API REST utilizando a linguagem Java com Spring Boot.

Riscos Iniciais

Riscos Iniciais

- Dúvidas e problemas com as ferramentas para desenvolvimento do aplicativo;
- Eventuais mudanças no planejamento do software.

Tempo Estimado

Tempo Estimado

O prazo estimado para a realização e entrega do aplicativo será até o fim de julho de 2021.

Requisitos Funcionais

Código	Requisito Funcional
RF 01	O aplicativo deve permitir com que o usuário se cadastre e gerencie com os seguintes dados: Nome, sobrenome, CPF, telefone, foto, e-mail, senha e tipo de usuário(podendo escolher entre ser cliente ou técnico).
RF 02	O aplicativo deve permitir com que os usuários possam fazer login utilizando e-mail e senha.
RF 03	O aplicativo deve permitir com que os usuários possam recuperar sua senha.
RF 04	O aplicativo deverá permitir que o usuário tire uma foto ou selecione uma da galeria do dispositivo, na abertura de um chamado.
RF 05	O aplicativo deve permitir com que o usuário do tipo cliente possa criar e gerenciar chamados criados por ele utilizando os seguintes dados: Identificação, título, descrição, imagem e local.
RF 06	O aplicativo deve permitir com que usuários do tipo técnico possam escolher um chamado a ser iniciado.
RF 07	O aplicativo deve permitir com que usuários do tipo técnico possam no término do chamado especificar no campo solução a resolução do problema.
RF 08	O aplicativo deverá permitir com que usuários do tipo cliente e técnico possam pesquisar por chamados por situação ou palavras contidas no título.

RF 09	O aplicativo deve ordenar a listagem dos chamados na ordem de criação do mais antigo para o mais novo nos status “Criado” e “Em progresso”.
RF 10	O aplicativo deve permitir que o campo imagem no chamado seja facultativo para preenchimento.
RF 11	O aplicativo deve permitir que o técnico só possa visualizar os detalhes de um chamado por vez.
RF 12	O aplicativo deve permitir que os chamados deverão poder estar nas seguintes situações: (“Criado”, “Em progresso” e “Resolvido”).

Requisitos Não-Funcionais

RNF 01	O back-end deve criptografar a senha no banco de dados utilizando criptografia SHA-1.
RNF 02	O back-end deve utilizar o sistema de banco de dados MySQL.
RNF 03	O back-end deve utilizar o protocolo REST para comunicação entre servidor e cliente utilizando JSON.
RNF 04	O back-end deve ser feito em Java com Spring Boot.
RNF 05	O Aplicativo deve ser feito em Dart utilizando o Flutter Framework.

Regras de Negócio

RN 01	Campos CPF e E-mail serão únicos para cada usuário.
RN 02	Tipos de usuário, local e situação deverão ser previamente cadastrados no sistema.
RN 03	Um chamado só poderá ter o campo “situação” alterado na seguinte ordem: “Criado” -> “Em progresso” -> “Resolvido”.
RN 04	Tipos de usuário, local e situação deverão ser previamente cadastrados no sistema.
RN 05	Quando um chamado for criado a data de criação do chamado será salva.
RN 06	Quando um chamado for iniciado o valor do campo “situação” mudará para “Em progresso”.
RN 07	Quando um chamado for resolvido o valor do campo “situação” mudará para “Resolvido”.
RN 08	Quando um chamado for resolvido a data de resolução do chamado será salva.
RN 09	Cada usuário do tipo “Técnico” pode ter no máximo 03(três) chamados com a situação “Em progresso” simultaneamente em sua propriedade.

Tecnologias Utilizadas

Tecnologias Utilizadas

Front-End

- Dart utilizando Flutter Framework

Back-End

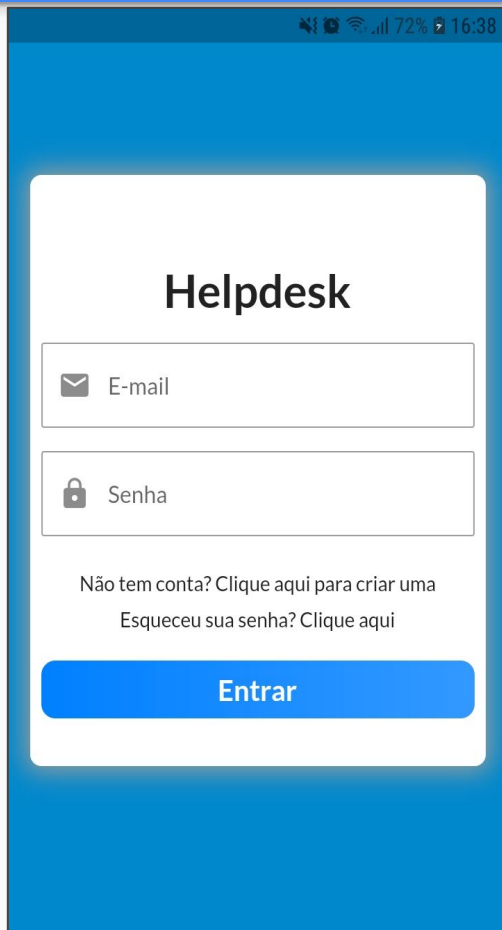
- Java com Spring Boot
- MySQL

IDE

- Visual Studio Code


Telas do Aplicativo


Tela de Login

A mobile application login screen with a blue background. At the top, a status bar shows various icons and '72% 16:38'. The main content is a white rounded rectangle. It features the title 'Helpdesk' in bold black text. Below the title are two input fields: the first has an envelope icon and is labeled 'E-mail'; the second has a lock icon and is labeled 'Senha'. Under these fields, there are two lines of text: 'Não tem conta? Clique aqui para criar uma' and 'Esqueceu sua senha? Clique aqui'. At the bottom of the white rectangle is a blue rounded button with the text 'Entrar' in white.

72% 16:38

Helpdesk

 E-mail

 Senha

Não tem conta? Clique aqui para criar uma


Esqueceu sua senha? Clique aqui

Entrar

Tela de Cadastro de Usuário

← Cadastro

43% 11:43



Camera

Galeria

Nome

Sobrenome

CPF

Telefone

← Cadastro

72% 16:38

Nome

Sobrenome

CPF

Telefone

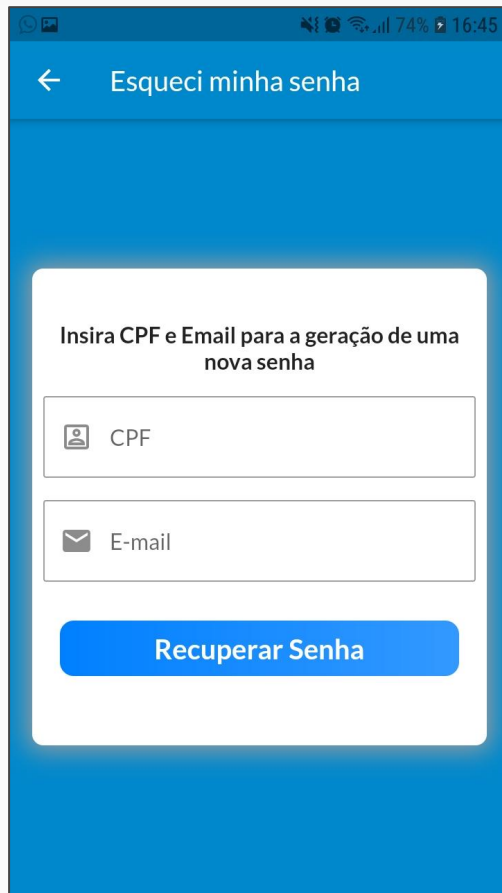
E-mail

Senha

Cliente ☐ Técnico ☒

Cadastrar

Tela de “Esqueci minha Senha”



The image shows a mobile application interface for password recovery. At the top, there is a blue header bar with a back arrow icon and the text "Esqueci minha senha". Below this, the main content area has a light blue background. In the center, there is a white rounded rectangle containing the instruction "Insira CPF e Email para a geração de uma nova senha". Below the instruction are two input fields: the first is labeled "CPF" with a person icon, and the second is labeled "E-mail" with an envelope icon. At the bottom of the white rectangle is a blue button with the text "Recuperar Senha". The top of the screen shows a status bar with various icons and the time "16:45".

Esqueci minha senha

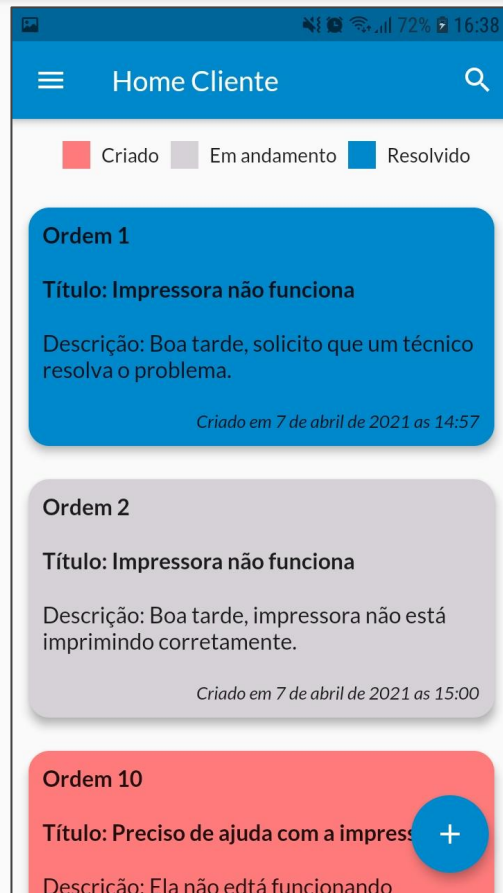
Insira CPF e Email para a geração de uma nova senha

CPF

E-mail

Recuperar Senha

Tela Inicial




Tela de Cadastro de Chamado


← Cadastro de Chamado


T Título

Descrição

Local



 Camera

 Galeria


Enviar chamado


← Cadastro de Chamado


T Título

Descrição

Local

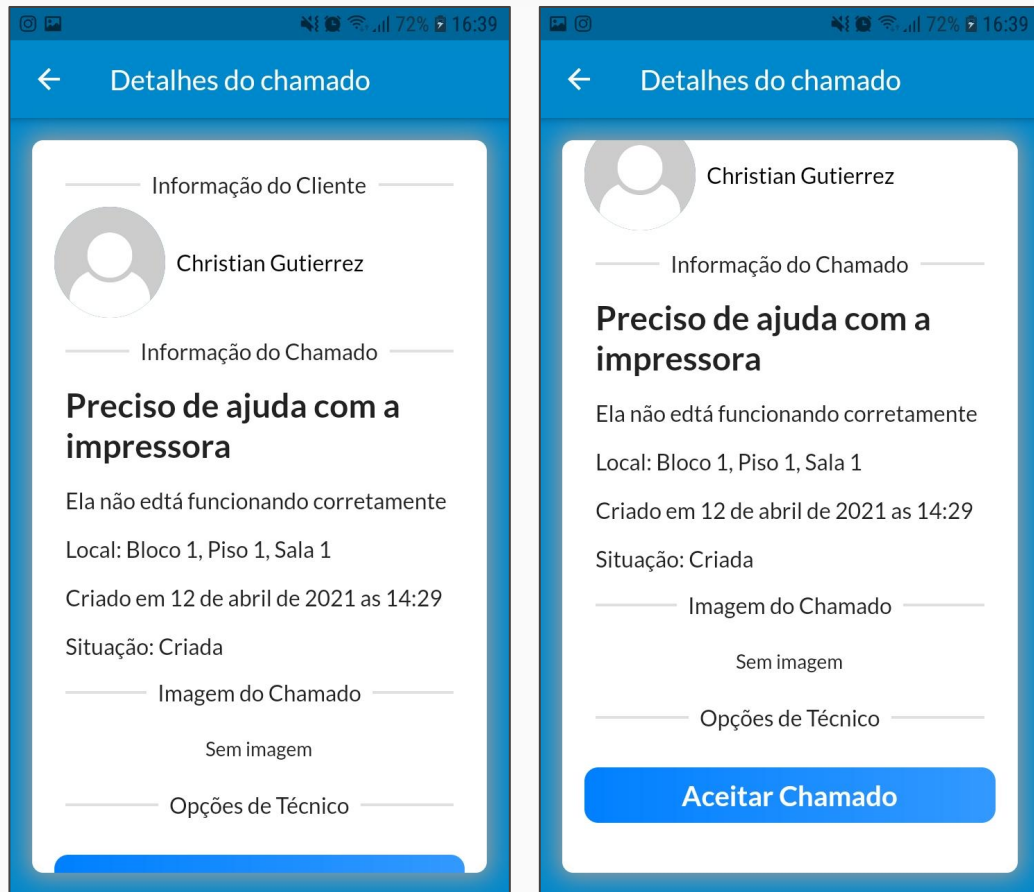


 Camera

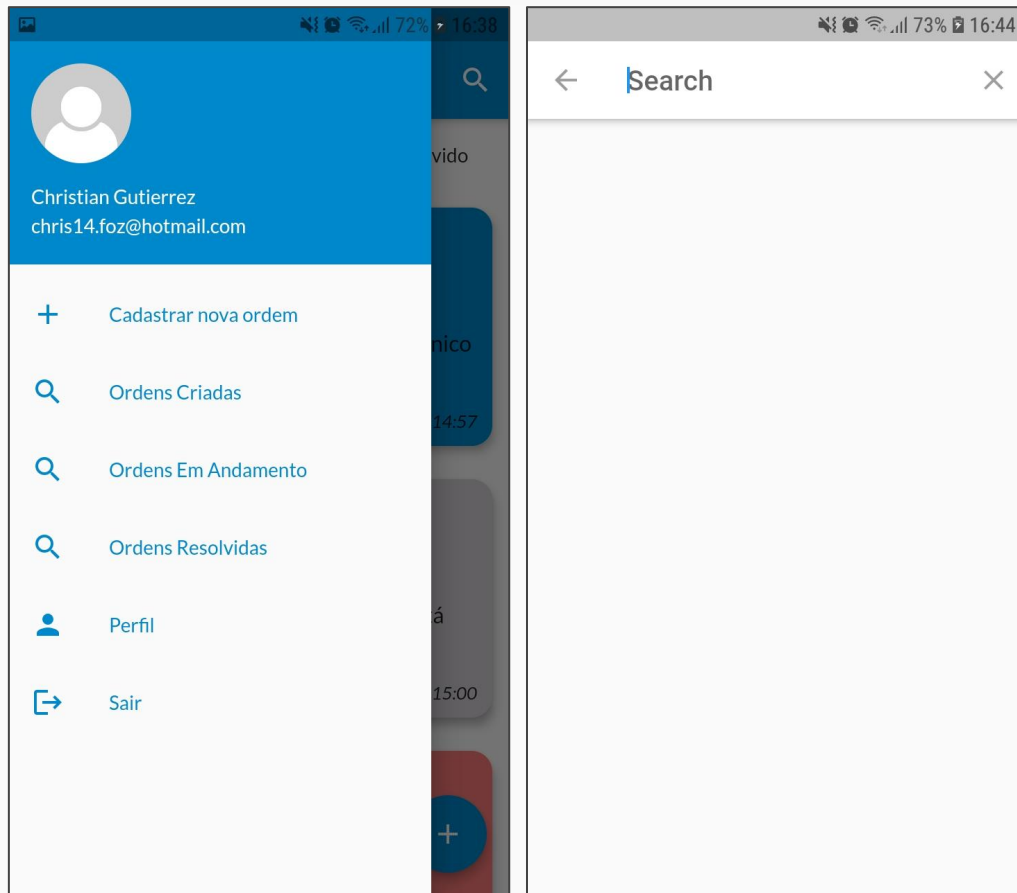
 Galeria

Enviar chamado

Tela de Detalhe do Chamado



Telas para Pesquisa de Chamados



Demonstração