



Documento de Visão

Sistema de Help Desk – Info Rio

Equipe:

Carlos Santana
Claudio Azevedo
Fernando Lima
Glauber Felix
Marvyson Cardoso
Renann Souza

Nome do Projeto	Sistema de Help Desk - Info Rio / SOFTEX PE
Documento de Visão	Date: 12/12/2023

Histórico de Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
12/12/2023	1.0	Emissão Inicial	Glauber Felix

Nome do Projeto	Sistema de Help Desk - Info Rio / SOFTEX PE
Documento de Visão	Date: 12/12/2023

Sumário

Histórico de Revisão	2
1. Introdução (Minimundo)	4
Objetivo do Sistema: Desenvolver uma plataforma de Help Desk para oferecer suporte técnico e resolver as demandas dos clientes da empresa Info Rio.	4
2. Posicionamento	4
2.1 Descrição do Problema	4
2.2 Sentença de Posição do Produto	5
3. Requisitos Funcionais do Produto	6
4. Requisitos Não-Funcionais do Produto (Características do Sistema)	7
5. Arquitetura da Solução	8
6. Diagrama de Caso de Uso	9
7. Diagrama de Classe	10

Nome do Projeto	Sistema de Help Desk - Info Rio / SOFTEX PE
Documento de Visão	Date: 12/12/2023

Sistema de Help Desk - Info Rio

Documento de Visão

1. Introdução (Minimundo)

Desenvolver um sistema web de Help Desk para oferecer suporte técnico e resolver as demandas dos clientes da empresa Info Rio.

2. Posicionamento

2.1 Descrição do Problema

O problema é:	<ul style="list-style-type: none"> - Ineficiência na Comunicação e Rastreamento: A comunicação dos clientes por e-mail ou telefone dificulta o rastreamento eficiente das solicitações, levando a possíveis atrasos ou perda de informações. - Processo Descentralizado e Manual: A ausência de um sistema integrado resulta em um processo descentralizado e manual, no qual as solicitações são encaminhadas para um técnico responsável que precisa abrir manualmente as solicitações em um software desktop existente. - Comunicação Pós-Atendimento Limitada: Após a conclusão do atendimento, a comunicação de encerramento com o cliente é realizada normalmente por telefone ou e-mail, sem um registro centralizado ou automático.
Afetando:	<ul style="list-style-type: none"> - Experiência do Cliente: A falta de um sistema integrado pode impactar negativamente a experiência do cliente devido à comunicação limitada e possíveis atrasos no atendimento.
Que o impacto é:	<ul style="list-style-type: none"> - Baixa Eficiência Operacional: O processo manual de abertura de solicitações e comunicação pós-atendimento consome tempo e recursos, reduzindo a eficiência operacional. - Possíveis Falhas na Gestão de Solicitações: A falta de um sistema integrado pode levar a erros na gestão e rastreamento de solicitações, resultando em atrasos ou esquecimento de algumas demandas.
Uma solução seria:	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver e implementar um sistema integrado de Help Desk que permita aos clientes registrarem solicitações diretamente em um sistema web, rastrear o progresso das solicitações, possibilitar a gestão centralizada por parte dos técnicos, e automatizar a comunicação de encerramento para melhorar a eficiência operacional e a experiência do cliente.

Nome do Projeto	Sistema de Help Desk - Info Rio / SOFTEX PE
Documento de Visão	Date: 12/12/2023

2.2 Sentença de Posição do Produto

Para	Empresa Info Rio Sistemas.
Quem	A solução será utilizada pelos clientes da Info Rio Sistemas que necessitam de suporte técnico, treinamento ou serviços de desenvolvimento para os sistemas oferecidos pela empresa.
O (produto)	O produto é um sistema web de Help Desk projetado para oferecer suporte técnico aos clientes. Ele permite o registro de problemas, solicitação de suporte e outros serviços, oferecendo uma abordagem eficiente para atender necessidades emergenciais e não emergenciais.
Que	O objetivo principal do sistema de Help Desk da Info Rio Sistemas é fornecer um suporte eficiente e priorizado aos clientes. Ele busca atender de forma justa e rápida as demandas dos clientes, oferecendo uma abordagem diferenciada e ágil para resolver problemas.
Diferente de	Nosso produto se diferencia pela sua abordagem justa e priorizada para atender às necessidades emergenciais e não emergenciais dos clientes da Info Rio. Além disso, a plataforma web oferece uma experiência de usuário mais acessível e ágil em comparação aos sistemas de Help Desk tradicionais, destacando-se pela eficiência e facilidade de uso.
Nosso produto	O serviço de help desk da Info Rio Sistemas oferecerá suporte técnico aos clientes por meio de um sistema web acessível para solicitações de assistência. Os clientes podem reportar problemas, requisitar suporte, treinamento ou serviços de desenvolvimento para os sistemas fornecidos pela empresa. O serviço de help desk da Info Rio Sistemas busca fornecer suporte eficiente e priorizado aos clientes, garantindo uma abordagem justa e rápida para atender as necessidades emergenciais e não emergenciais.

3. Requisitos Funcionais do Produto

Identificador	Descrição	Prioridade	Requisitos relacionados
[RF01]	Registro de Solicitações: Permitir que os clientes registrem solicitações de suporte técnico, problemas ou serviços através da interface web.	Essencial	Não se aplica.
[RF02]	Atribuição de Prioridades: Classificar as solicitações com base na urgência e no impacto no negócio do cliente para a gestão adequada das demandas.	Essencial	Não se aplica.
[RF03]	Comunicação Automática: Enviar notificações automáticas aos clientes quando uma solicitação é recebida, em andamento ou concluída.	Essencial	Não se aplica.
[RF04]	Gestão de Solicitações: Possibilitar que a equipe de suporte técnico gerencie e atualize o status das solicitações atribuídas a eles.	Essencial	Não se aplica.
[RF04]	Autenticação Segura: Garantir que o acesso à plataforma seja seguro e restrito aos usuários autorizados.	Essencial	Não se aplica.
[RF05]	Triagem Automática: Encaminhar automaticamente as solicitações para a equipe de suporte com base na prioridade e disponibilidade dos técnicos.	Importante	Não Se aplica.
[RF06]	Base de Conhecimento: Manter um banco de dados de soluções anteriores para referência interna da equipe de suporte e disponibilizar para os clientes como autosserviço.	Importante	[RF08]
[RF07]	Relatórios Analíticos: Desenvolver funcionalidades para gerar relatórios e análises sobre o desempenho do sistema de help desk.	Desejável	Não Se aplica.
[RF08]	Chat Bot: melhorar a eficiência do sistema de help desk, oferecer suporte instantâneo aos clientes e otimizar o fluxo de trabalho da equipe de suporte.	Desejável	[RF06]

Essencial: caso não seja atendido, impede que a aplicação entre em funcionamento. Requisitos essenciais geram casos de uso imprescindíveis, devem ser desenvolvidos impreterivelmente.

Importante: caso não seja atendido, a aplicação poderá entrar em funcionamento, mas de forma não-satisfatória. Requisitos categorizados como “Importante” geram casos de uso que deveriam ser desenvolvidos, mas, se não forem à aplicação poderá entrar em funcionamento

Nome do Projeto	Sistema de Help Desk - Info Rio / SOFTEX PE
Documento de Visão	Date: 12/12/2023

(de forma não satisfatória).

Desejável: por fim, é aquele cuja ausência de implementação não compromete a operacionalização da aplicação, isto é, a aplicação pode funcionar de forma satisfatória mesmo sem o desenvolvimento de requisitos deste tipo. Requisitos desejáveis geram casos de uso que podem ser deixados para versões posteriores da solução, caso não haja tempo hábil para implementá-los.

4. Requisitos Não-Funcionais do Produto (Características do Sistema)

Identificador	Descrição	Prioridade	Requisitos relacionados
[RN01]	Segurança dos Dados: Garantir a segurança das informações dos clientes e das solicitações, incluindo medidas robustas de proteção de dados.	Essencial	[RN02]
[RN02]	Disponibilidade e Confiabilidade: Assegurar que o sistema de Help Desk esteja disponível e confiável para utilização pelos clientes e equipe de suporte, minimizando tempo de inatividade.	Essencial	[RN01], [RN03]
[RN03]	Desempenho do Sistema: Garantir que o sistema responda de maneira rápida e eficiente mesmo em momentos de alta demanda.	Essencial	[RN02]
[RN04]	Compatibilidade e Acessibilidade: Assegurar que o sistema seja compatível com diferentes dispositivos e navegadores, além de ser acessível para usuários com necessidades especiais.	Importante	Não se aplica.
[RN05]	Documentação e Manutenção: Fornece documentação abrangente e ferramentas de manutenção para facilitar futuras atualizações e correções.	Importante	Não se aplica.
[RN06]	Escalabilidade: Permitir que o sistema seja escalável, ou seja, capaz de se adaptar ao aumento de demanda sem perder desempenho.	Desejável	Não se aplica.
[RN07]	Personalização e Flexibilidade: Oferecer opções de personalização para se adequar às necessidades específicas dos clientes ou equipes de suporte.	Desejável	Não se aplica.

Nome do Projeto	Sistema de Help Desk - Info Rio / SOFTEX PE
Documento de Visão	Date: 12/12/2023

5. Arquitetura da Solução

Nome do Projeto	Sistema de Help Desk - Info Rio / SOTEX PE
Documento de Visão	Date: 12/12/2023

6. Diagrama de Caso de Uso

Nome do Projeto	Sistema de Help Desk - Info Rio / SOFTEX PE
Documento de Visão	Date: 12/12/2023

7. Diagrama de Classe