

Trabalho Final de Curso

Sistema de Inventário e Helpdesk

Relatório

Realizado por:

Nuno Dias (a20084141)

Tiago Quadrado (a20082952)

Índice

Índice.....	1
Resumo.....	2
Abstract	3
1. Introdução	4
2. Enquadramento Teórico	5
3. Método	9
A. Análise.....	9
Requisitos	10
Requisitos Funcionais	10
Requisitos não funcionais.....	12
Descrição e Tarefas dos vários utilizadores	13
Users.....	13
Inventário	15
Perfil Gestor:	17
Helpdesk.....	20
Perfil gestor	22
B. Concepção	24
Diagrama de Estados.....	49
C. Desenvolvimento	56
D. Implementação	56
4. Resultados	57
5. Bibliografia	58

Resumo

Resolver um problema no intercâmbio de informação entre os Sistemas Inventário e Helpdesk numa organização.

Os Sistemas de Informação necessitam sistemas simples e capazes de processar informação básica e simples de utilizador para todos os intervenientes.

É necessário registar todo o Stock/Existências de uma organização e quando necessário enviar Ticket a pedir determinada informação.

Estas informações são bastante importantes para qualquer gestor saber qual o seu Património Existencial e a sua situação de resolução de problemas.

É bastante importante que seja capaz de agregar qualquer tipo de produtos e definição dos mesmos.

Abstract

Solve a problem in the interchange of information between the Helpdesk and Inventory Systems in an organization.

Information Systems need systems capable of processing simple and basic and simple information of user for all stakeholders.

You need to register all Stock and when an organization need for certain information it submit a Ticket.

This information is very important for all managers to know what their legacy and yours situation to solving problems.

It is quite important to be able to add any type of product and defining the same.

1. Introdução

Nos dias de hoje torna-se cada vez mais importante o controlo de todas as “Existências”/”Stock” de uma Organização, pois com esta informação o gestor de custos poderá determinar melhores orçamentos e analisar com mais realidade a situação económica da Organização.

Existem de facto várias aplicações para o controlo de Stock, algumas aplicações são bastante complexas e simples de usar, mas por vezes muitas das funcionalidades poderão não ser utilizadas para Pequenas Organizações.

Supõe-se que irá conter os respetivos mecanismos de segurança necessários, cumpre todos os padrões de usabilidade e que seja possível aplicar nos sectores das Organizações.

No entanto é necessário estudar, como funciona o Inventário de uma Organização? E o Service Desk (Helpdesk)?

O que será objetivo de enquadramento para o Trabalho?

O objetivo é desenvolver um Sistema capaz de suportar as funcionalidades base de Inventariado e Helpdesk

Este Software destina-se a ser usado por todas as organizações interessadas, não havendo qualquer custo, o código será “aberto” e “distribuído”.

2. Enquadramento Teórico

Como referenciado nos apontamentos das Aulas de Interação homem Máquina, é necessário ter em conta para a conceção de uma Interface para os seguintes padrões de Usabilidade:

1. Visibilidade do estado do sistema. O sistema deve manter os Utilizadores permanentemente informados sobre o que se está a passar, através de feedbacks em tempo adequado;
2. O sistema deve ser uma representação do mundo “real”. Deve falar a linguagem do Utilizador, utilizando conceitos e palavras que lhe sejam familiares e não terminologia inerente ao sistema.
3. O Utilizador tem de estar no controlo da situação. Tem de se adaptar aos enganos cometidos pelo Utilizador e mostrar-lhe sempre “uma saída” (voltar ao princípio, ao estado anterior, etc.)
4. Prevenção de Erros: Melhor do que enviar mensagens de erro em linguagem utilizador é ter um sistema e uma interface utilizador bem desenhados, que evita a ocorrência de erros em primeiro lugar.
5. Não abusar da capacidade de memória dos Utilizadores. Os Utilizadores não devem ter que recordar-se de “como funciona” numa parte da aplicação para outra. As instruções de utilização do sistema devem estar sempre visíveis.
6. Flexibilidade e eficiência na Utilização - O sistema deve acomodar as exigências de rapidez dos Utilizadores experientes, sem prejuízo dos menos experientes (ex.: Short-cut à navegação, motor de pesquisa...).
7. Design Minimalista - Desenhar de forma a que o sistema seja simples. As mensagens para o Utilizador não devem conter informação desnecessária ou raramente utilizada. Cada unidade extra de informação compete com a informação relevante e diminui a sua visibilidade.
8. Ajudar os Utilizadores a reconhecer, diagnosticar e a recuperar dos Erros - As mensagens de erro devem estar escritas em linguagem para o Utilizador, indicarem claramente o problema e serem corretivas.
9. Consistência e standards

10. Garantir que os Utilizadores não têm de se preocupar com o facto de diferentes palavras, ícones, situações ou ações significarem a mesma coisa.
11. Ajuda e documentação. Sendo preferível que a utilização do sistema não necessite de documentação, deve ser fornecida ajuda (preferencialmente em contexto) e documentação. Qualquer informação que possa ser pesquisada deve ser facilmente encontrada.

O nosso Sistema terá uma Interface desenhada em torno de todos os padrões relacionando os perfis de utilizador e os perfis de tarefas.

Serão realizados testes aos respetivos protótipos para determinar qual a melhor solução desenvolvida.

Nos dias de hoje existem vários Sistemas de Suporte à Decisão e Controlo, alguns deles ligados a grandes empresas que prestam determinados serviços específicos. Para o desenvolvimento destes sistemas, é necessário investir num grande capital e em diversas plataformas e componentes para suportar.

Contudo existem Pequenas e Médias Empresas, que necessitam destes Sistemas, apesar de não necessitarem de Sistemas que são bastante mais complexos e preparados e que no fim não irão utilizar outras funcionalidades para além das pretendidas.

E é neste ambiente que iremos desenvolver um Sistema capaz de garantir o serviço Base, com funções básicas e essenciais mas em “Low-Cost”.

O nosso sistema irá trabalhar num ambiente capaz de suportar as necessidades básicas para pequenas e médias empresas, independentemente do sector (informática, Saúde, etc.), apenas deverá ser funcional de modo a ajudar na gestão de todos os processos da organização ligados a Gestão e Controlo de Produtos.

Irá operar em 4 (quatro) ambientes diferentes:

Ambiente Inventário:

Registo de produtos

Controlo

Dentro deste ambiente os colaboradores ligados ao serviço de Inventário deveram inserir novos produtos, alterar quantidades, verificar quebras e se necessário registar uma solicitação (Ticket), a informar de rutura ou quebra ou outro assunto, para o Service Desk (Helpdesk).

Na realização de um inventário existem algumas entidades a serem nomeadas:

Inventariado Leitor: Apenas irá realizar a contagem, poderá apenas adicionar, razão pela qual que por motivos internos de segurança, um colaborador poderá responsabilizar outro pela falta, ou ma contagem. Apenas é necessário uma lista que irá carregar o que leu.

Deverá conter uma lista com:

Nome: Funcionário Data: xxxx-xx-xx Produtos Contados (sku-nome-quantidade)

Inventariado Gestor: Esta entidade manipula o Leitor, responsável por alterar quantidades de produtos já analisados, analisar a lista total de produtos, quebras, transferências de fornecedores, produtos abatidos, e enviar um ticket ao Service Desk.

Ambiente Service Desk (Helpdesk)

Service desk é responsável por consultar e responder todos os pedidos recebidos dos Users e Inventariados. Deverá conter um sistema de gestão que permite saber calcular custos, automaticamente qual o stock que esta em quebra e avisar o Helpdesk Gestor para este falar com outra entidade para regular a situação.

Service Desk Colaborador

Responde a pedidos, consulta o material disponível e encaminha a situação ao Service Desk Gestor

Service Desk Gestor

Responde a pedidos, consulta o material disponível, comunica com fornecedores, consulta o sistema de facturação e realiza pedidos de transferência a fornecedores.

Ambiente User

Criar Pedidos e consultar

Ambiente Administrador Aplicacional

Cria contas de Users, altera passwords e consulta as base de dados.

3. Método

A. Análise

Situação Atual

Necessidade de registar itens de um armazém por exemplo até ao envio de um pedido de material são situações necessárias em ter em conta.

O problema atual prende-se descrição dos processos de funcionamento de Inventário e serviço Helpdesk, pois cada organização poderá ter o seu modo de funcionamento/execução diferentes.

No entanto sabemos que para realizar um inventário temos “Atores” que realizam a pesquisa do respetivo material e que a registam, podendo ser num PDA ou PostService, indicam o EAN, números de unidades, localização onde esta a ser realizada entre outros itens, acabando esta informação por ser enviada a um responsável pelo stock para Análise.

Algumas organizações apenas registam a informação em stock, enquanto outras registam, analisam e rececionam a mercadoria que acabou de chegar dos fornecedores e respetivas guias de transporte.

Sendo no entanto que iremos ter em conta todas as respetivas tarefas e dividir em 2 Perfis, Colaborador e Gestor.

Helpdesk

O serviço Helpdesk serve como meio de comunicação intermedio entre os atores do sistema. Permite responder as diferentes solicitações criadas pelos utilizadores.

Pressupõem-se também que deverá operar noutras áreas como o controlo de custos da organização, para além de serviço de CRM.

Apesar de um ServiceDesk ser restrito e vago de planear devido a diferença de processos entre organizações, queremos deixar claro que ira operar no âmbito de resposta a pedidos de utilizador sobre determinado assunto para determinado sector e ajudar os gestores como ferramenta de SSD (Sistema de Suporte à Decisão), contendo funcionalidades capazes de controlar custos, emitir relatórios sobre a situação atual quer de incidências, pedidos, custos ou até mesmo inventário.

Contudo deverá ser dividido em 2 Perfis: Perfil Gestor e Perfil Colaborador.

Descrição e Identificação de Objetivos

Fazer uma comunicação segura e com maior performance dos documentos a transferir.

Compactar a informação a transferir para otimizar a ocupação da rede.

Criar um Serviço Central para a comunicação entre os vários sistemas.

Aceder via web a status de serviço e de transferências.

Conseguir um nível elevado de disponibilidade de serviço.

Garantir que não se perdem documentos na comunicação.

Fazer a gestão dos utilizadores que são usados na comunicação (processos automáticos) e na gestão da aplicação (administração/operação pelas equipas responsáveis).

Requisitos

Uma compreensão completa dos Requisitos do Software é fundamental para obter um software e um processo de desenvolvimento com alta qualidade.

Requisitos Funcionais

No processo de levantamento de requisitos foram identificados um conjunto de funcionalidades pretendidas.

1. Todos os colaboradores (utilizador users) podem colocar pedidos em todos os tipos de helpdesk.
2. Pedidos podem ter prioridades diferentes.
3. Um pedido tem que ter sempre uma descrição, um dono, um criador, uma data de colocação.
4. Um pedido não tem que ser necessariamente 'Resolvido'. Por isso é necessário a gestão de tipos de resolução de pedidos.
5. Existem 4 tipos de utilizadores da aplicação, os Helpdesk, os Inventário, os Users e os Administradores
6. Têm de existir notificações via e-mail.
7. É necessário um conjunto de relatórios que permitam um visionamento sobre a utilização da ferramenta.

Perfis de Utilizadores

1. Inventario
2. Helpdesk
3. Users
4. Administrador

Estados do Pedido

1. Aberto
2. Em Execução
3. Requer Informação
4. Fechado

1. Aberto

O estado aberto é o estado em que se encontra o pedido a partir do momento em que o mesmo é criado. É o estado inicial, os pedidos em estado aberto estão na caixa de HelpDesk.

2. Em Execução

O pedido está a ser resolvido.

3. Requer Informação

O Utilizador helpdesk necessita de obter mais informação sobre o pedido. Ao colocar o mesmo neste estado é enviado um e-mail para o utilizador User a solicitar a informação.

4. Fechado

O fecho do pedido significa que a solicitação chegou ao seu fim e o utilizador está satisfeito com a resolução ou com o esclarecimento prestado.

Tipos de Resolução

1. Resolvido
2. Sem Resolução

Resolvido

A solicitação introduzida foi objeto de uma intervenção e foi resolvido o problema.

Sem Resolução

O problema apresentado não tem resolução conhecida.

Prioridades do Pedido

Existem três tipos de prioridade

1. Alta
2. Média
3. Baixa

As prioridades do pedido são definidas pelo “Helpdesk”

Requisitos não funcionais

Segurança:

Todos os utilizadores terão de efetuar um login para aceder a sua área

Usabilidade:

O sistema é de fácil Identidade Visual e tem Interfaces amigáveis

Portabilidade:

Capacidade de se adaptar a outros ambientes (sistemas operacionais) através Browser

A linguagem em que se vai desenvolver a aplicação é o JAVA.

Descrição e Tarefas dos vários utilizadores**Users**Descrição:

Os utilizadores “users” têm como objetivo criar solicitações a para incidências e produtos e consultar os mesmos. Depois de efetuar as solicitações os “users” irão aguardar resposta.

Perfil do Users:

Características	Implicações para o Design
Idade/género/saúde 18-50/M-F/ Condição visual razoável	A nível tamanho de fonte/letra irá implicar no design porque certas pessoas não consegue visualizar tão facilmente um letra de pequena. O design terá de ter em conta as cores que irão usar visto existe pessoas de atónicas O design será simples tendo em conta os fatores em cima referenciados
Linguagem	Originalmente será português, mas posteriormente será implementado em inglês
A experiencia no manuseamento de equipamentos Hardware/Software	O design desta plataforma será interativa com utilizador, simples de utilizar, minimalista e funcional. Nesta plataforma não é necessário uma formação complexa.

Principais tarefas e sub-tarefas

São Três tarefas principais:

1º Tarefa: Incidências

Nas incidências o utilizador irá efetuar o seu pedido em questão.

Exemplo: Registo de uma incidência de um cabo danificado no departamento X e na sala X.

Sub-tarefas:

Criar: Irá registar uma incidência tendo em conta a situação e o tipo de situação.

Exemplo: Número de incidência: 00000 / assunto: cabo cortado / tipo: departamento informático / estado de incidência: grave/ frequência: sempre/ as vezes

Consultar: Irá consultar as incidências abertas, em execução, requer informação e fechado.

2º Tarefa: Produtos

Nos produtos o utilizador irá efetuar o seu pedido de acordo com os seguintes termos:

Novos Produtos e avaria.

Sub-tarefas:

Novos Produtos: Os utilizadores irão solicitar nos novos produtos

Exemplo: nº pedido / nome do produto / tipo de produto / referência / quantidade

Avaria: Registo de avaria de um equipamento.

Exemplo: nº avaria / nome do produto / tipo de produto / referência / quantidade / nº serie / data

3º Opção de Conta

Sub-tarefas:

Perfil de utilizador

Configurações de conta/ notificações

Tema

Inventário

O inventário consiste na gestão dos bens materiais da empresa. Esta gestão será feita por dois tipos de utilizadores o leitor e o gestor.

Folha: consiste numa lista onde estão inseridos os produtos naquele momento que vão ser registados. Inventário: consiste na listagem de todos produtos que já estão registados.

Perfil Leitor:

Características	Implicações para o Design
Idade/género/saúde 18-50/M-F/ Condição visual razoável	<p>A nível tamanho de fonte/letra irá implicar no design porque certas pessoas não consegue visualizar tão facilmente um letra de pequena.</p> <p>A plataforma terá dois designs:</p> <p>1º Uma folha de cálculo para a introdução de produto, esta folha será compatível com os sistemas operativos móveis.</p> <p>2º Inserção direta dos dados no site IH;</p> <p>Ambos os designs serão os mais compatíveis possíveis relativamente aos requisitos técnicos onde irão operar (telemóvel, computador etc.).</p> <p>O tipo de design será ainda mais simples pois o número de dados que irão manipular podem ser numerosos.</p>
Linguagem	Originalmente será português, mas posteriormente será implementado em inglês
A experiencia no manuseamento de equipamentos Hardware/ Software	<p>O design desta plataforma será interativa com utilizador, simples de utilizar, minimalista e funcional.</p> <p>Nesta plataforma não é necessário uma formação complexa.</p>

Principais tarefas e sub-tarefas

São quatro tarefas principais:

1º Tarefa: Folhas

Consiste numa folha de cálculo com vários campos onde serão listados os produtos.

Sub-tarefas:

Criar: É criado uma nova folha no qual serão inseridos os produtos. A folha será enviada ao gestor.

Exemplo: referência / nome / marca/ tipo/ quantidade/ custo unitário/ data de inserção na folha /

Consultar: Consultar as folhas criadas.

Exemplo: localização/ data/ tipo produto/referência

2º Tarefa: Existências

Consultar: Consultar os produtos da empresa.

3º Opção de Conta

Sub-tarefas:

Perfil de utilizador

Configurações de conta/ notificações

Tema

4º Tarefa: Agenda

A agenda consiste em consultar as tarefas definidas pelo gestor. Mais tarde o utilizador terá

Exemplo: data: dia 01/06/12 / título: inventário no departamento TI / Nome do gestor: / localização /descrição: "registar todos os ratos da empresa"

5º Tarefa: Transferências

Verificar o material da guia de remessa e o introduzir o mesmo no sistema.

Sub-tarefas:

Receção: Consiste numa folha de cálculo com vários campos onde serão listados os produtos que vem do fornecedor.

Exemplo: referência / nome / marca/ tipo/ quantidade/ data de inserção na folha / data de receção / nome do fornecedor / localização / nome do leitor

Guia de transporte: Consiste em inserir os dados da folha de guia de transporte no sistema dada pelo fornecedor.

Exemplo: nome da entidade / contribuinte/ morada/ data de receção/ local de carga/ data do local de carga com horas e matriculada viatura/ local de descarga/ nome do leitor / referência / volume / quantidade / designação / valor

Perfil Gestor:

Características	Implicações para o Design
Idade/género/saúde 18-50/M-F/ Condição visual razoável	A nível tamanho de fonte/letra irá implicar no design porque certas pessoas não consegue visualizar tão facilmente um letra de pequena. O tipo de design será ainda mais simples pois o número de dados que irão manipular pode ser numerosos.
Linguagem	Originalmente será português, mas posteriormente será implementado em inglês
A experiencia no manuseamento de equipamentos Hardware/ Software	O design desta plataforma será interativa com utilizador, simples de utilizar, minimalista e funcional. Nesta plataforma não é necessário uma formação complexa.

Principais tarefas e sub-tarefas

São cinco tarefas principais:

1º Tarefa: Inventário

Sub-tarefas:

Consultar folhas: O gestor irá consultar todas as folhas de todos os funcionários.

Exemplo: localização/ data/ nome produto/ nome do leitor/ nome do fornecedor/ referência

Criar folhas: É criado uma nova folha no qual serão inseridos os produtos

Exemplo: referência / nome / marca/ tipo/ quantidade/ custo unitário/ data de inserção na folha /

Pesquisa de produtos: O gestor irá consultar o produto pretendido que está inserido no sistema.

Inserir produtos: O gestor irá inserir um novo produto ao inventário.

Consultar inventário: o gestor irá consultar os produtos que estão registados naquele momento.

Exemplo: localização / nome produto / fornecedor/ data/ referência / marca/ tipo

2º Tarefa: Gestão de equipa

O gestor pode construir varias equipas com leitores para determinado inventário a ser realizado.

Sub-tarefas:

Criar/remover equipas: O gestor poderá criar/remover equipa seleccionando leitores.

Exemplo: nome da equipa/ nome do membro/ localização / nome do gestor

Alterar/ Remover membros: O gestor poderá alterar/remover leitores da equipa.

Agenda: O gestor irá atribuir determinadas tarefas as equipas.

Sub-tarefa da agenda:

Criar/alterar/remover: O gestor irá Criar/alterar/remover uma nova tarefa.

Exemplo: nome da equipa / data/ localização / assunto / descrição

Consultar: O gestor irá consultar todas as tarefas.

Exemplo: data/ localização / nome da equipa

3º Opção de Conta

Sub-tarefas:

Perfil de utilizador

Configurações de conta/ notificações

Tema

5º Tarefa: Transferências

Verificar o material da guia de remessa e o introduzir o mesmo no sistema.

Sub-tarefas:

Recepção: Consiste numa folha de cálculo com vários campos onde serão listados os produtos que vem do fornecedor.

Sub-tarefa da recepção:

Criar: Consiste numa folha de cálculo com vários campos onde serão listados os produtos que vem do fornecedor.

Exemplo: referência / nome / marca/ tipo/ quantidade/ data de inserção na folha / data de recepção / nome do fornecedor / localização / nome do leitor

Consultar: Irá consultar as folhas de remissão.

Exemplo: localização / data/ nome/ fornecedor / contribuinte/ nome leitor / produto / matrícula da viatura/ local de carga/ local de descarga

Guia de transporte: Consiste em inserir os dados da folha de guia de transporte no sistema dada pelo fornecedor.

Sub-tarefa da guia de Transporte:

Criar: Consiste em inserir os dados da folha de guia de transporte no sistema dada pelo fornecedor.

Exemplo: nome da entidade / contribuinte/ morada/ data de recepção/ local de carga/ data do local de carga com horas e matriculada viatura/ local de descarga/ nome do leitor / referência / volume / quantidade / designação / valor

Consultar: O gestor irá consultar todas as folhas de guias de transporte inseridas.

Exemplo: localização / data/ nome/ fornecedor / contribuinte/ nome leitor / produto / matrícula da viatura/ local de carga/ local de descarga.

Helpdesk

Consiste numa plataforma que irá prestar ajuda aos users e ao inventário.

Irá conter ferramenta de gestão de controlo de stock e suporte a decisão.

Perfil colaborador

Características	Implicações para o Design
Idade/género/saúde 18-50/M-F/ Condição visual razoável	A nível tamanho de fonte/letra irá implicar no design porque certas pessoas não consegue visualizar tão facilmente um letra de pequena. O tipo de design será ainda mais simples pois o número de dados que irão manipular pode ser numerosos.
Linguagem	Originalmente será português, mas posteriormente será implementado em inglês
A experiencia no manuseamento de equipamentos Hardware/ Software	O design desta plataforma será interativa com utilizador, simples de utilizar, minimalista e funcional. Nesta plataforma não é necessário uma formação complexa.

Principais tarefas e sub-tarefas

São quatro tarefas principais:

1º Tarefa: Gestão de Incidências

Consiste em consultar todas as incidências reportadas pelos users e responder as mesmas.

As incidências são filtradas pelo estado:

1. Aberto

O estado aberto é o estado em que se encontra o pedido a partir do momento em que o mesmo é criado. É o estado inicial, os pedidos em estado aberto estão na caixa de helpdesk.

2. Em Execução

O pedido está a ser resolvido.

3. Requer Informação

O Utilizador helpdesk necessita de obter mais informação sobre o pedido. Ao colocar o mesmo neste estado é enviado um e-mail para o utilizador user a solicitar a informação.

4. Fechado

O fecho do pedido significa que a solicitação chegou ao seu fim e o utilizador está satisfeito com a resolução ou com o esclarecimento prestado.

2º Tarefa: Mensagens

Criar uma mensagem e envia-la a um determinado elemento.

Sub-tarefas das Mensagens:

Criar: Criar mensagem

Caixa de entrada: consultar as mensagens

3º Tarefa: Inventário

Consultar inventário: o gestor irá consultar os produtos que estão registados naquele momento.

Exemplo: localização / nome produto / fornecedor/ data/ referência / marca/ tipo

4º Opção de Conta

Sub-tarefas:

Perfil de utilizador

Configurações de conta/ notificações

Tema

Perfil gestor

Características	Implicações para o Design
Idade/género/saúde 18-50/M-F/ Condição visual razoável	A nível tamanho de fonte/letra irá implicar no design porque certas pessoas não consegue visualizar tão facilmente um letra de pequena. O tipo de design será ainda mais simples pois o número de dados que irão manipular pode ser numerosos.
Linguagem	Originalmente será português, mas posteriormente será implementado em inglês
A experiencia no manuseamento de equipamentos Hardware/ Software	O design desta plataforma será interativa com utilizador, simples de utilizar, minimalista e funcional. Nesta plataforma não é necessário uma formação complexa.

Principais tarefas e sub-tarefas

São seis tarefas principais:

1º Tarefa: Gestão de Incidências

Consiste em consultar todas as incidências reportadas pelos users e responder as mesmas.

As incidências são filtradas pelo estado:

5. Aberto

O estado aberto é o estado em que se encontra o pedido a partir do momento em que o mesmo é criado. É o estado inicial, os pedidos em estado aberto estão na caixa de helpdesk.

6. Em Execução

O pedido está a ser resolvido.

7. Requer Informação

O Utilizador helpdesk necessita de obter mais informação sobre o pedido. Ao colocar o mesmo neste estado é enviado um e-mail para o utilizador user a solicitar a informação.

8. Fechado

O fecho do pedido significa que a solicitação chegou ao seu fim e o utilizador está satisfeito com a resolução ou com o esclarecimento prestado.

2º Tarefa: Mensagens

Criar uma mensagem e envia-la a um determinado elemento.

Sub-tarefas das Mensagens:

Criar: Criar mensagem

Caixa de entrada: consultar as mensagens

3º Tarefa: Inventário

Consultar inventário: o gestor irá consultar os produtos que estão registados naquele momento.

Exemplo: localização / nome produto / fornecedor/ data/ referência / marca/ tipo

4º Opção de Conta

Sub-tarefas:

Perfil de utilizador

Configurações de conta/ notificações

Tema

5º Tarefa: Relatórios

Consiste em analisar determinadas variáveis construído formula, exportadas em relatórios para ajuda a tomada de decisão.

Sub-tarefas :

Gestão de Incidências:

Gestão de Inventário:

Gestão de Pedidos:

Gestão de Faturação:

B. Concepção

Desenvolvimento do Primeiro Protótipo

Tendo em os pontos referidos anteriormente foi desenvolvido um primeiro Protótipo como o objectivo de saber se o sistema de navegação, hierarquia e tarefas foram claramente definidas.

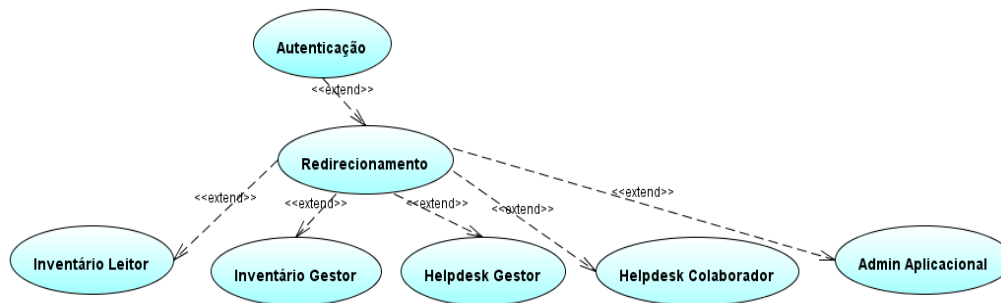
(Ver anexo 1_PrototipoIH_HTML)

Durante esta fase foram também realizados testes para obter feedback sobre o protótipo.

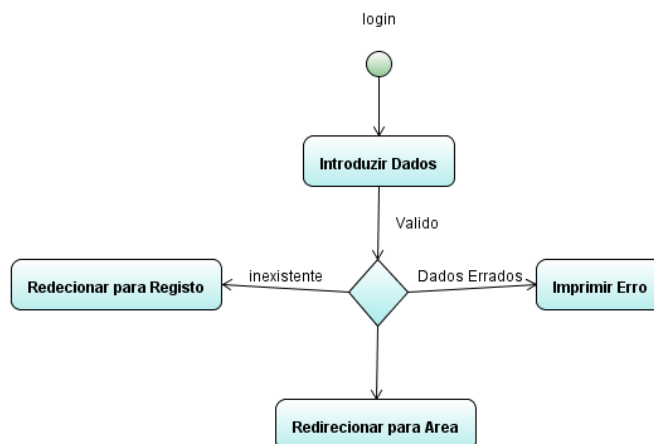
Consultar os anexos “Documento de Análise para Preparação de testes.pdf”, “GuiãoTestes.pdf”, “RelatórioMelhoriaTestes.pdf” e video “Demonstração de Testes.mp4” para melhor análise do primeiro Protótipo.

Com base na recolha de dados, prosseguimos para a melhoria significativa da solução, os fluxogramas de Tarefas.

Use Case Tarefas



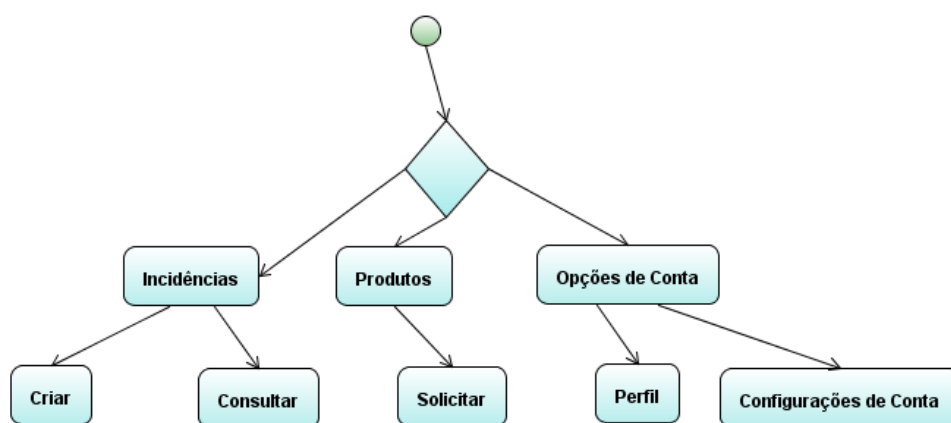
Fluxograma de Autentificação



Deverá o sistema ter um meio de autenticação poderá este ser uma simples pagina de acesso que irá redirecionar o respectivo utilizador para a sua Área de Acesso, imprimir erros e redirecionar para o registo caso os dados não existem na Base de Dados.

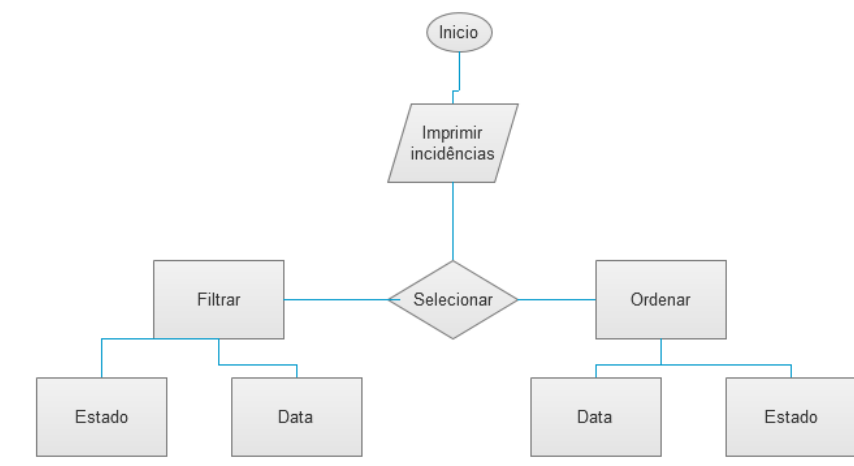
Plataforma Users

Fluxograma Área de Acesso

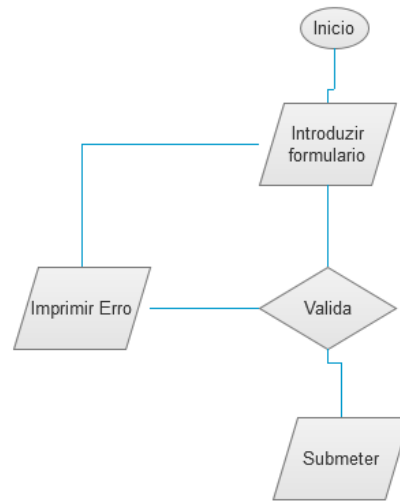


Na área de Acesso users, irá conter as seguintes tarefas de fácil interação, Incidências, Produtos e opções de Contas. Cada uma com as suas respectivas funções.

Consultar Incidências

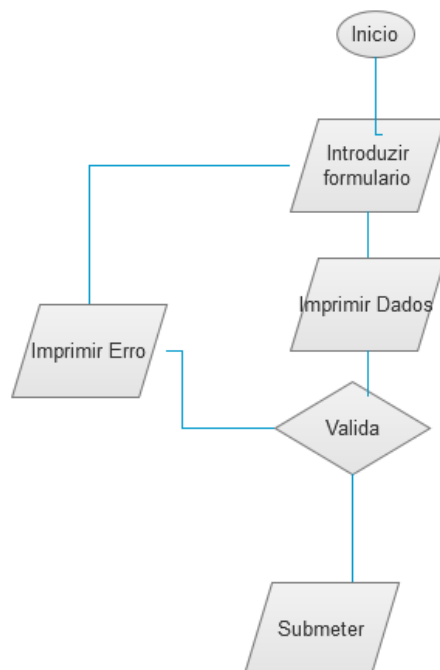


A consulta Incidências irá conter filtros e campos de ordenação para selecionar e imprimir o resultado.

Criar Incidencias

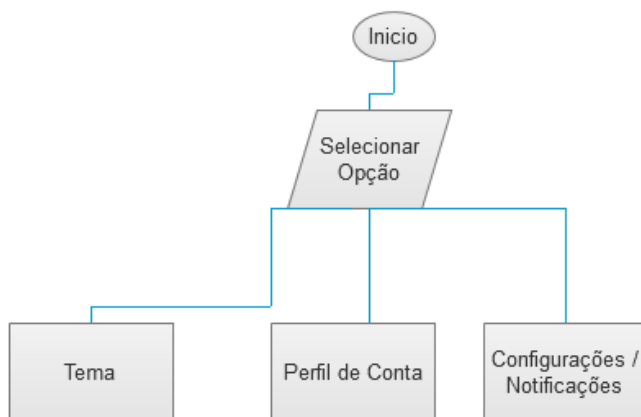
Para a criação de incidencia basta o utilizador introduzir o respectivo formulário, será validada a informação, caso invado erro será necessário informar o utilizador para introduzir novamente ou caso de os campos estarem bem introduzidos será enviada a informação.

Solicitar Produtos

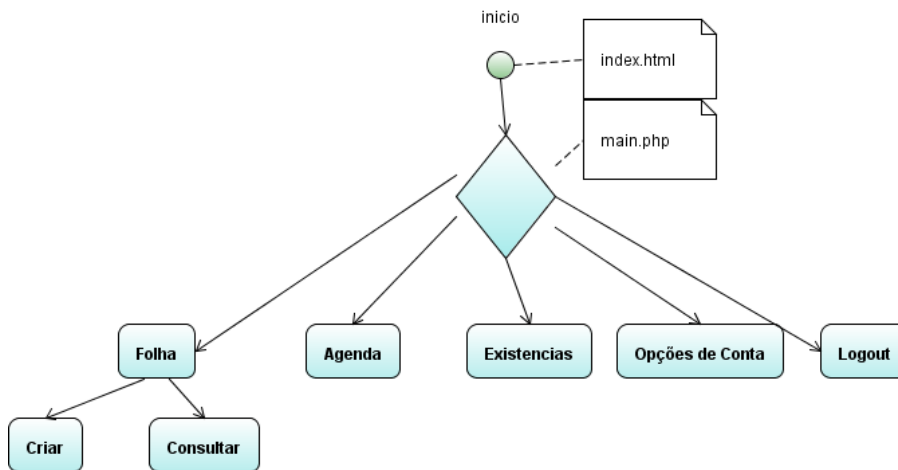


Para a solicitação de produtos os Users irão preencher o formulário de solicitação de produtos e o sistema irá validar. Se tiver preenchido correta irá submeter se não irá dar erro e voltará para o formulário e indicará o que não está correto.

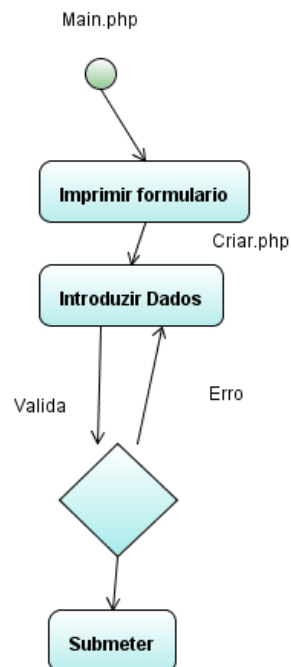
Opções de Conta



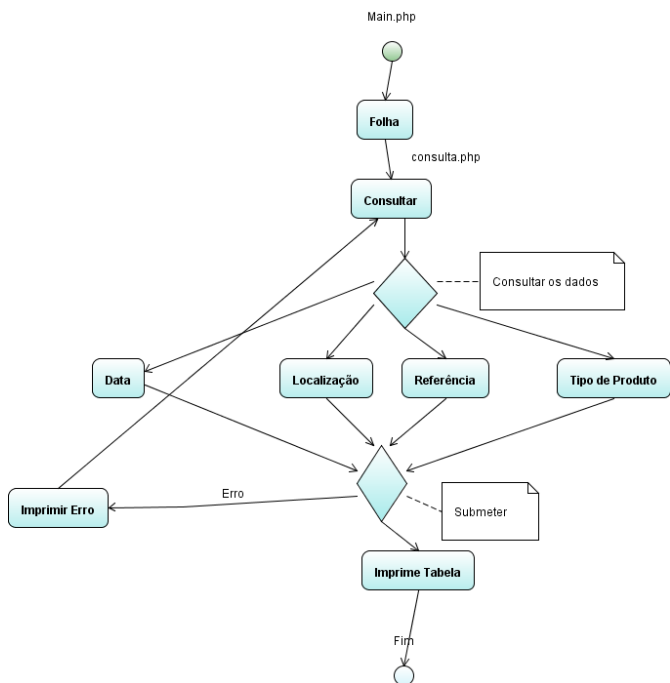
O utilizador deverá seleccionar se pretende alterar de Tema (layout), alterar dados da sua conta de Perfil ou Notificações

Plataforma Inventário**Leitor****Fluxograma Área de Acesso Leitor**

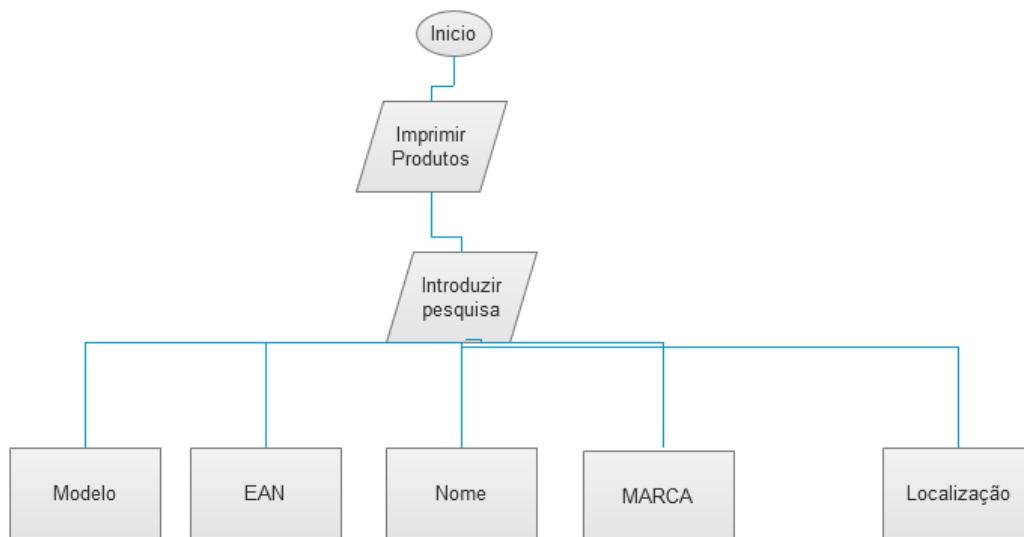
Na área de Acesso Inventário Leitor, irá conter as seguintes tarefas de fácil interação, Folha, Existências Opções de Contas e Logout. Cada uma com as suas respectivas funções.

Criar Folha

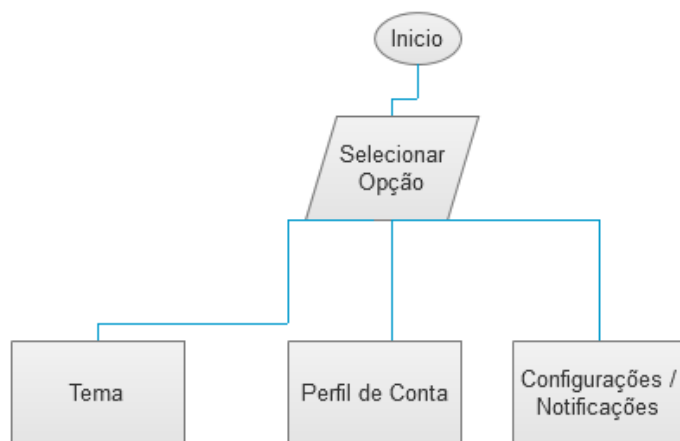
Consiste no preenchimento dos respectivos campos, com validação e por fim submissão.

Consultar Folha

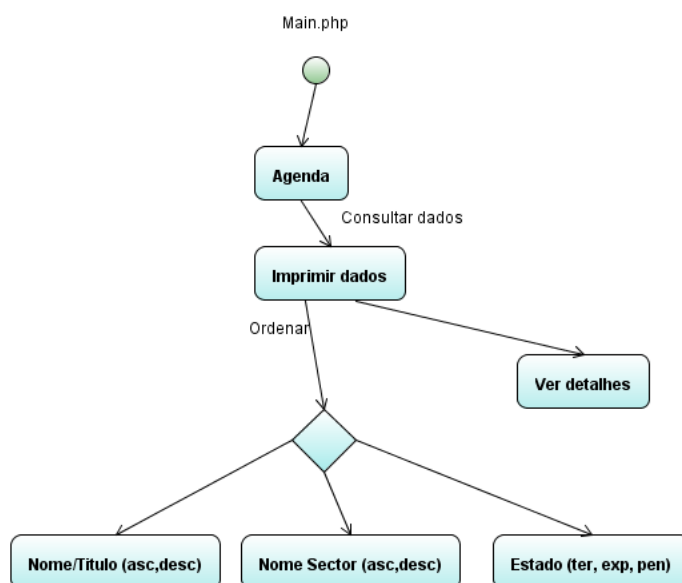
Para consultar deverá seleccionar por localização, referencia tipo de produto, ou data e imprimir o resultado.

Existencias

Imprimir para o ecrã os respectivos produtos e se opcionalmente introduzir uma pesquisa para um determinado produto, tendo em conta o Modelo, EAN, nome, Marca localização.

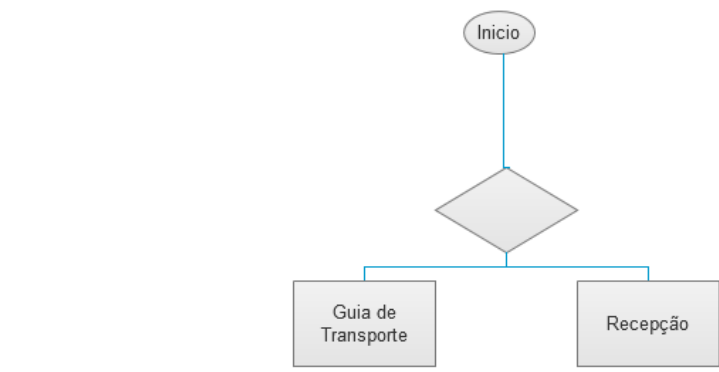
Opções de Conta

O utilizador deverá selecionar se pretende alterar de Tema (layout), alterar dados da sua conta de Perfil ou Notificações

Agenda

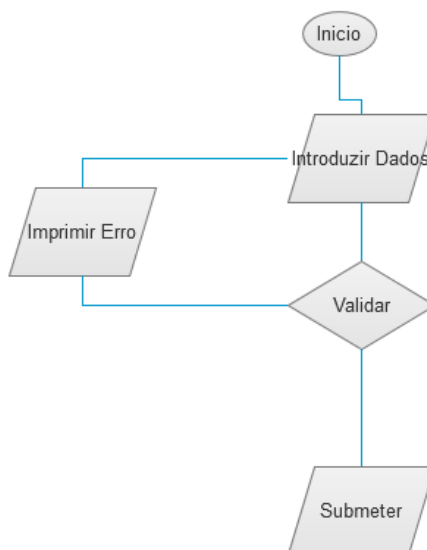
Imprimir para o ecrã todos os eventos marcados, possibilidade de consultar detalhes de determinado evento e de ordenar por nome/título nome sector asc e desc e estado.

Transferencias

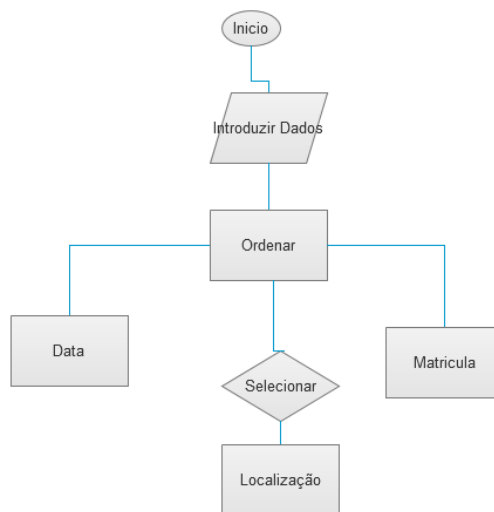


Selecionar se pretende Guias de Transporte ou recepção

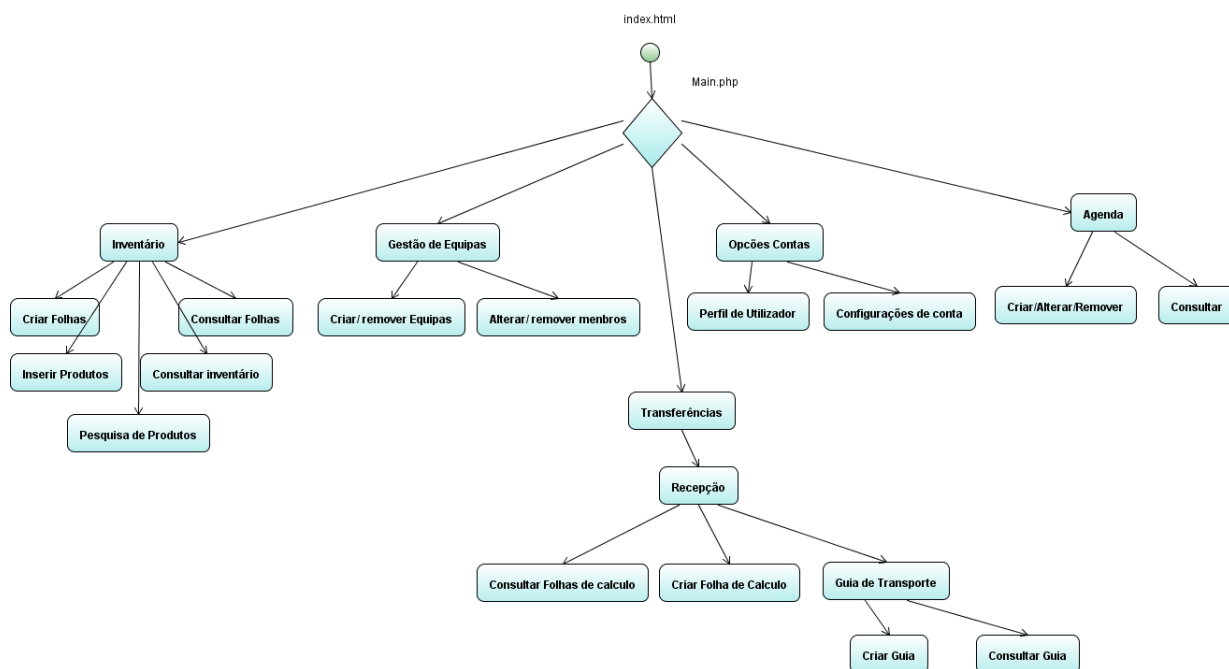
Guias de Transporte



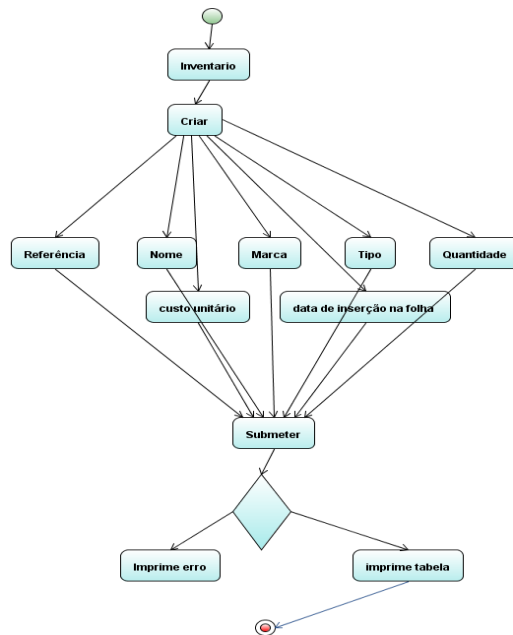
Introduzir os respectivos formulários, validar e submeter.

Recepção

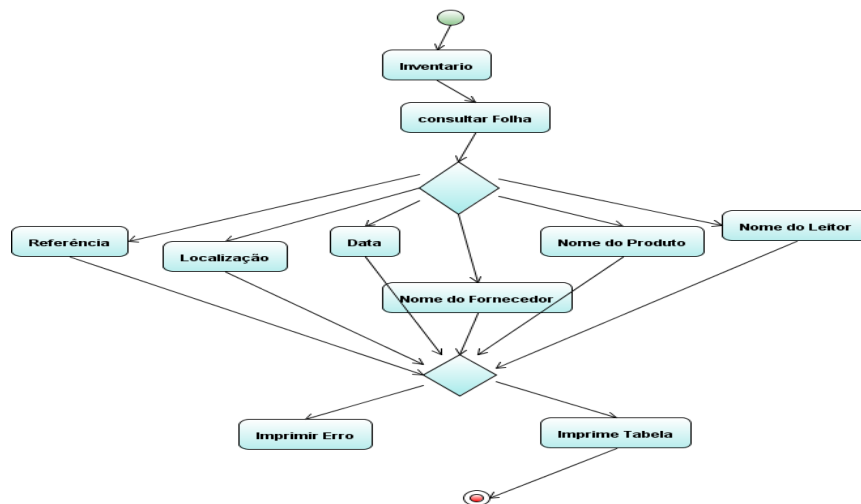
Introdução de dados para a pesquisa de guias de transporte recepcionadas

Gestor

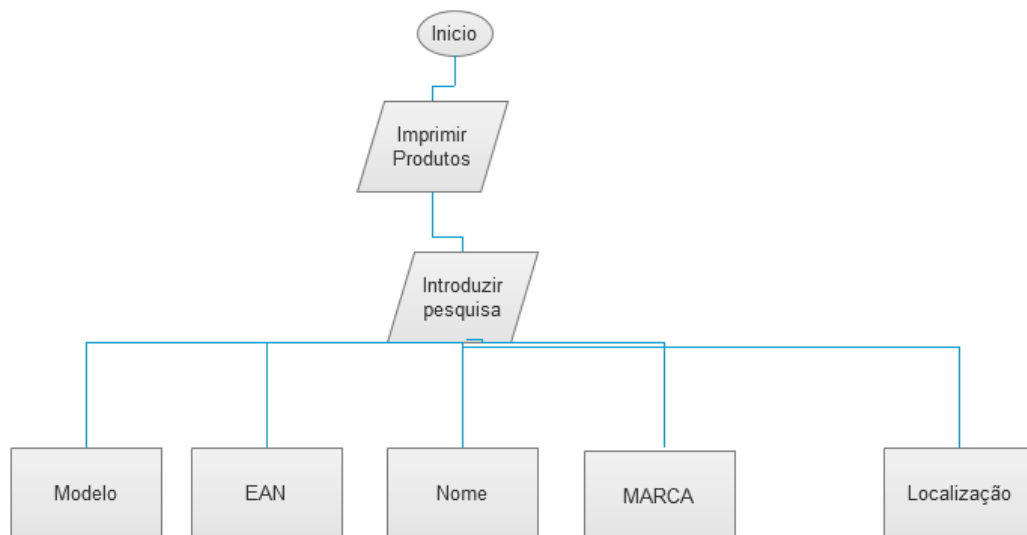
Na área de Acesso Inventário Gestor, irá conter as seguintes tarefas de fácil interação, Inventário, Gestão de Equipas, Opções de Contas e Agenda. Cada uma com as suas respectivas funções.

Criar Folha

Na criação da folha terá de preencher todos os campos e submeter, se tiver corretamente preenchida de acordo com a validação irá imprimir a tabela se não irá indicar erro que significa que a tabela não está totalmente bem preenchida.

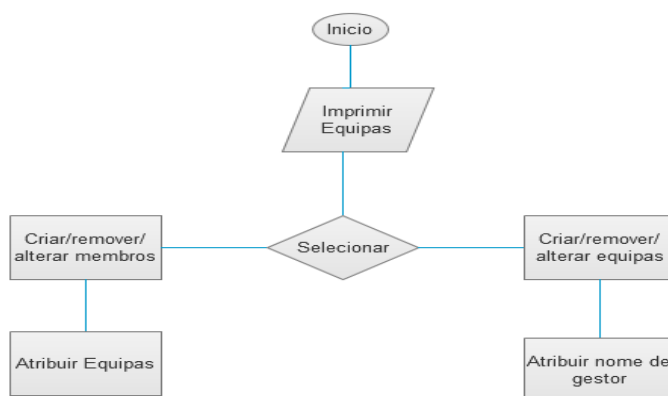
Consultar a Folha

Na Consulta da Folha do inventário, a pesquisa poderá ser feita por um dos vários campos que são a referência, localização, data, nome do fornecedor, nome do produto e nome do leitor.

Existencias

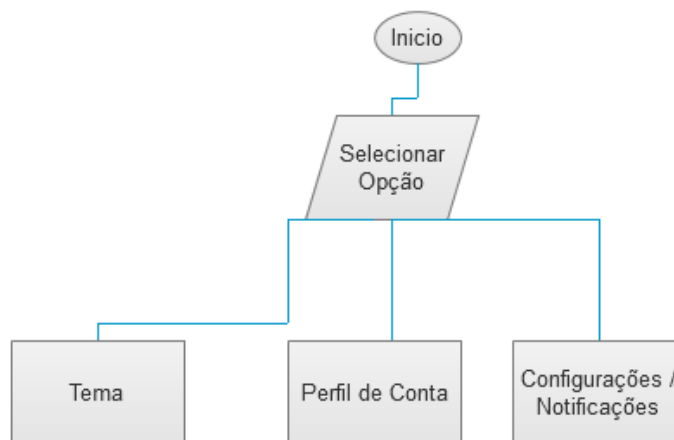
Imprimir para o ecrã os respectivos produtos e se opcionalmente introduzir uma pesquisa para um determinado produto, tendo em conta o Modelo, EAN, nome, Marca localização.

Gestão de Equipas

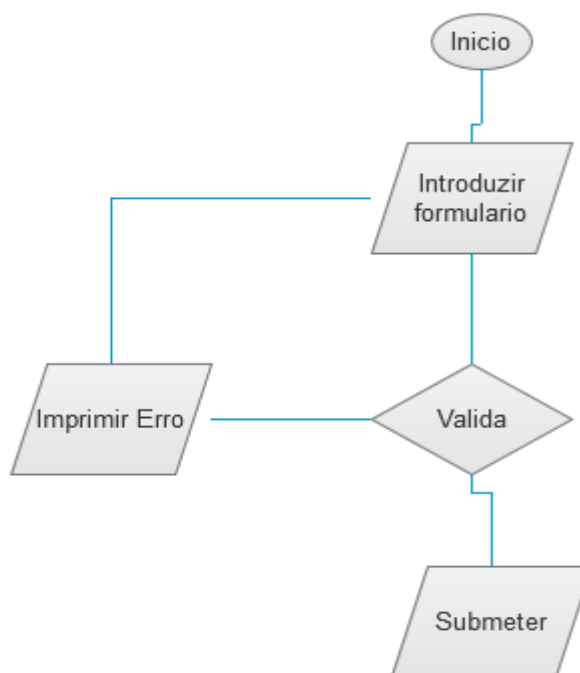


Nesta Área poderá seleccionar criar/remover/altera membros e atribui-los as equipas ou então seleccionar a criar/remover/ alterar equipas e atribuir gestor.

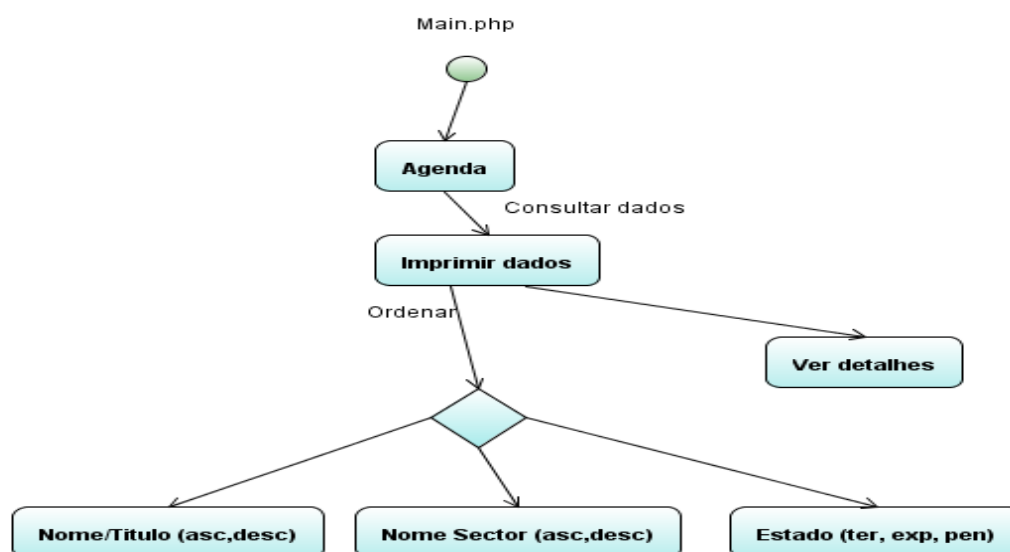
Opções de Conta



O utilizador deverá seleccionar se pretende alterar de Tema (layout), alterar dados da sua conta de Perfil ou Notificações

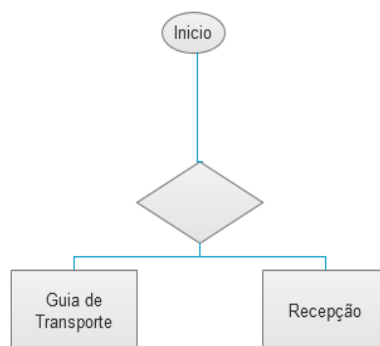
Criar Agenda

Preenchimento do formulário da criação de Agenda e submeter

Consultar Agenda

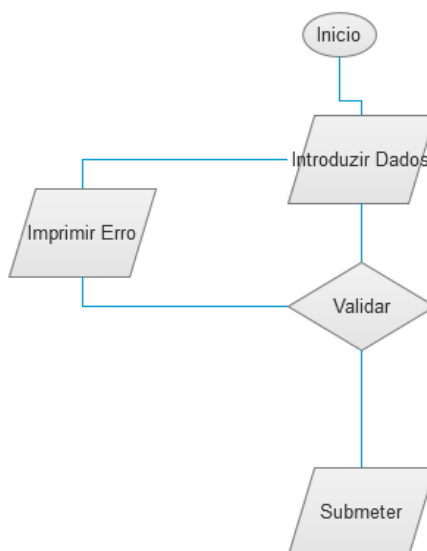
Na consulta da Agenda é possível ordenar os dados por Nome/Titulo ou Nome Sector por ordem ascendente ou decrescente, outra opção de ordenar é por estado que pode ser terminado, em execução, pendente ou terminado.

Transferências

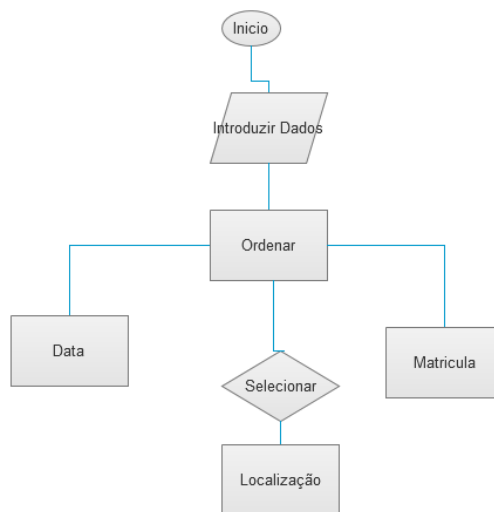


Nas transferências existem duas opções de escolha a guia de transporte ou a recepção.

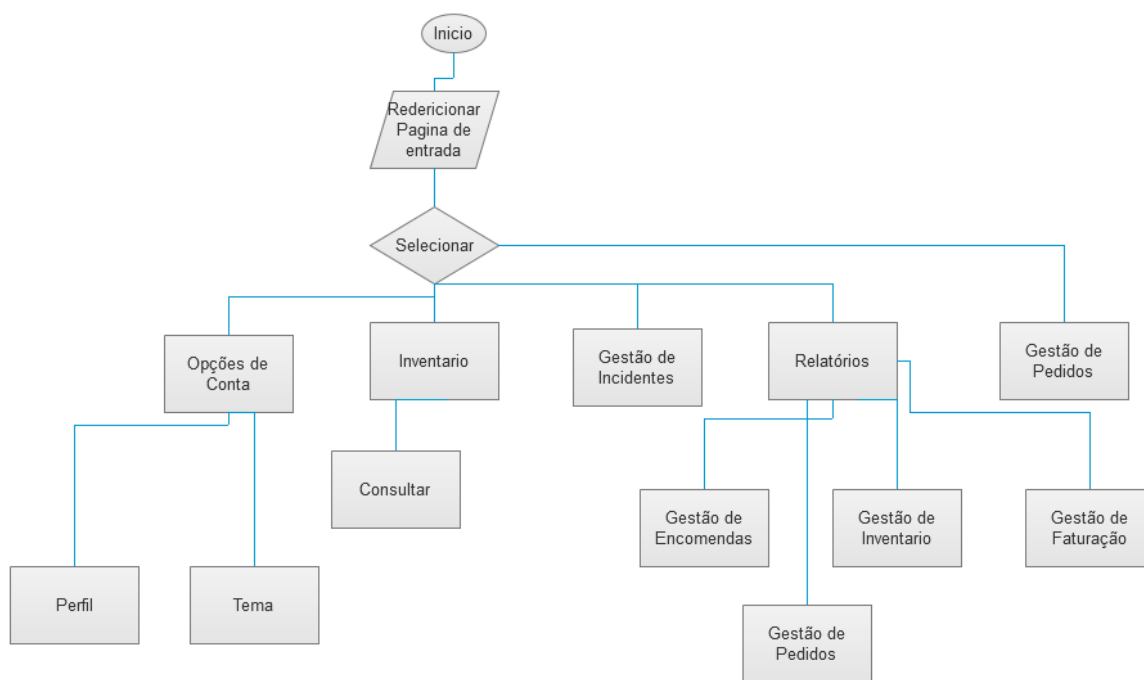
Guias de Transporte



Introduzir os respectivos formulários, validar e submeter.

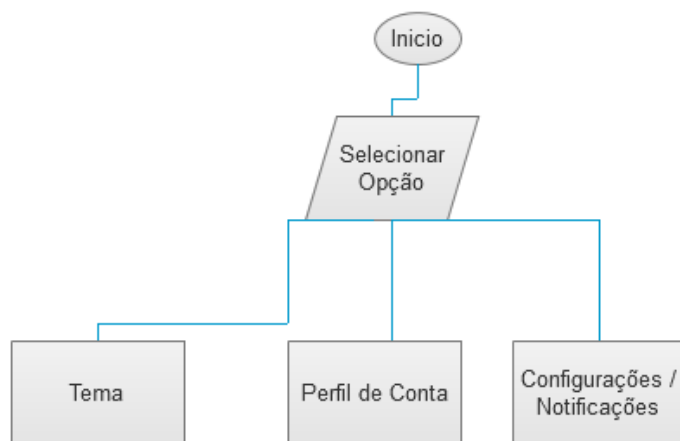
Recepção

Introdução de dados para a pesquisa de guias de transporte recepcionadas

Plataforma Helpdesk**Gestor****Fluxograma Área de Acesso Gestor**

Na área de Acesso Helpdesk Gestor, irá conter as seguintes tarefas de facil interação, Inventário, Opções de Contas, Gestão de Incidentes, Gestão de Pedidos e Relatórios. Cada uma com as suas respectivas funções.

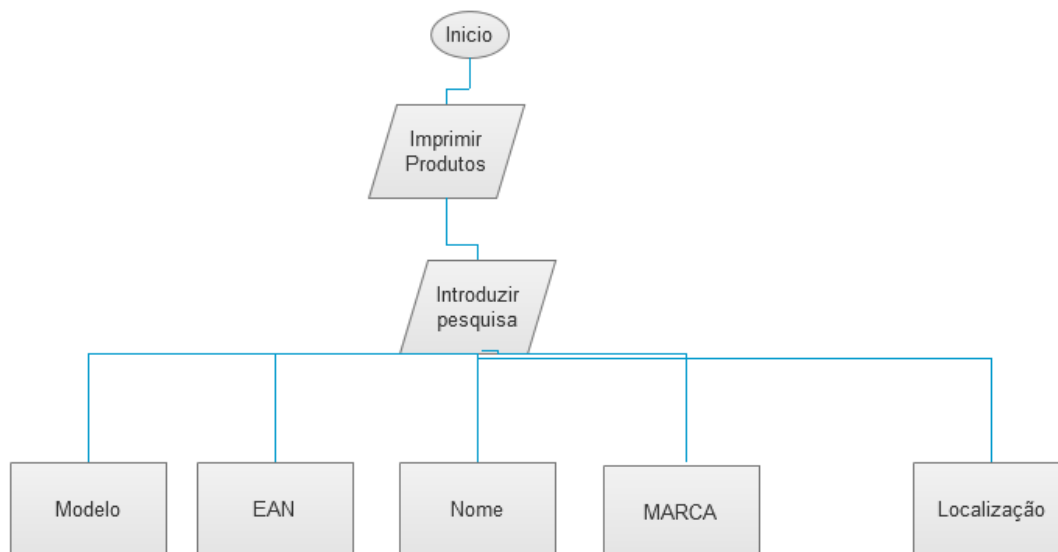
Opções de Conta



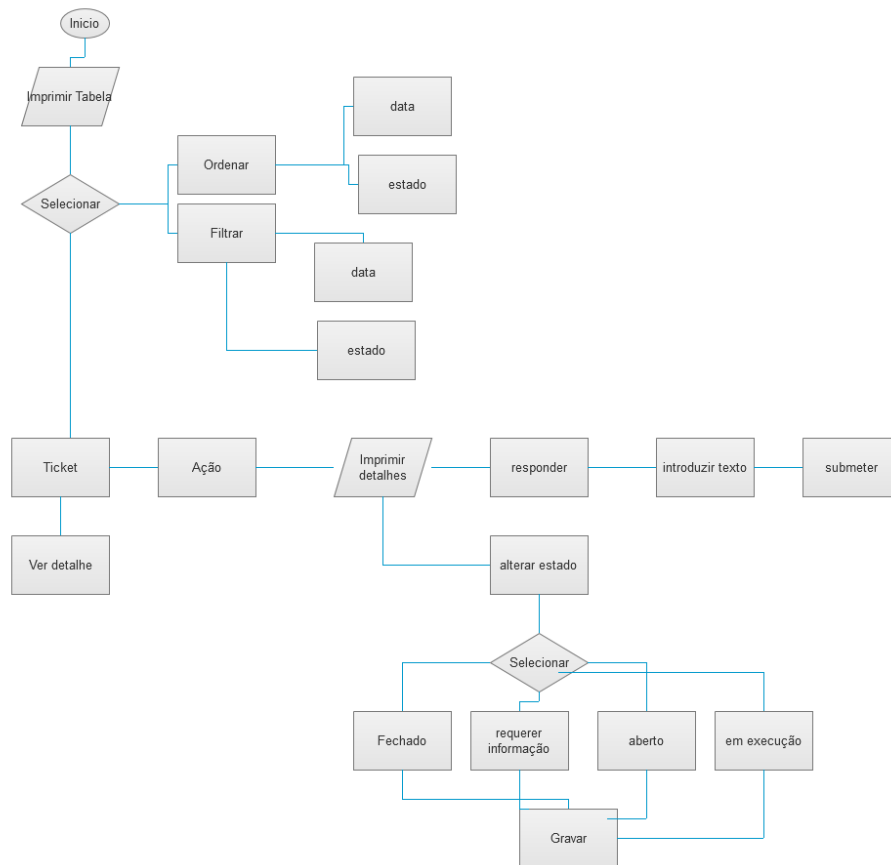
O utilizador deverá seleccionar se pretende alterar de Tema (layout), alterar dados da sua conta de Perfil ou Notificações

Inventário

Consultar Existências



Na gestão de Existências poderá pesquisar pelos seguintes campos: Modelo, EAN, Nome, Marca e Localização.

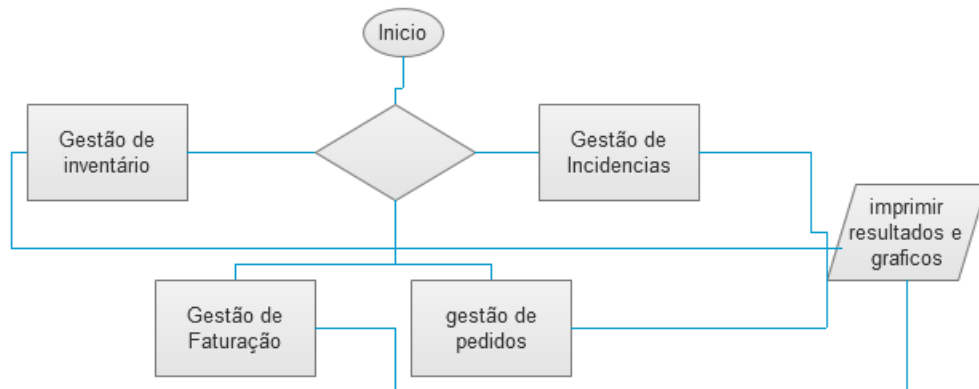
Gestão de Incidências

Na gestão de incidência selecione o ordenar, o filtrar ou o ticket.

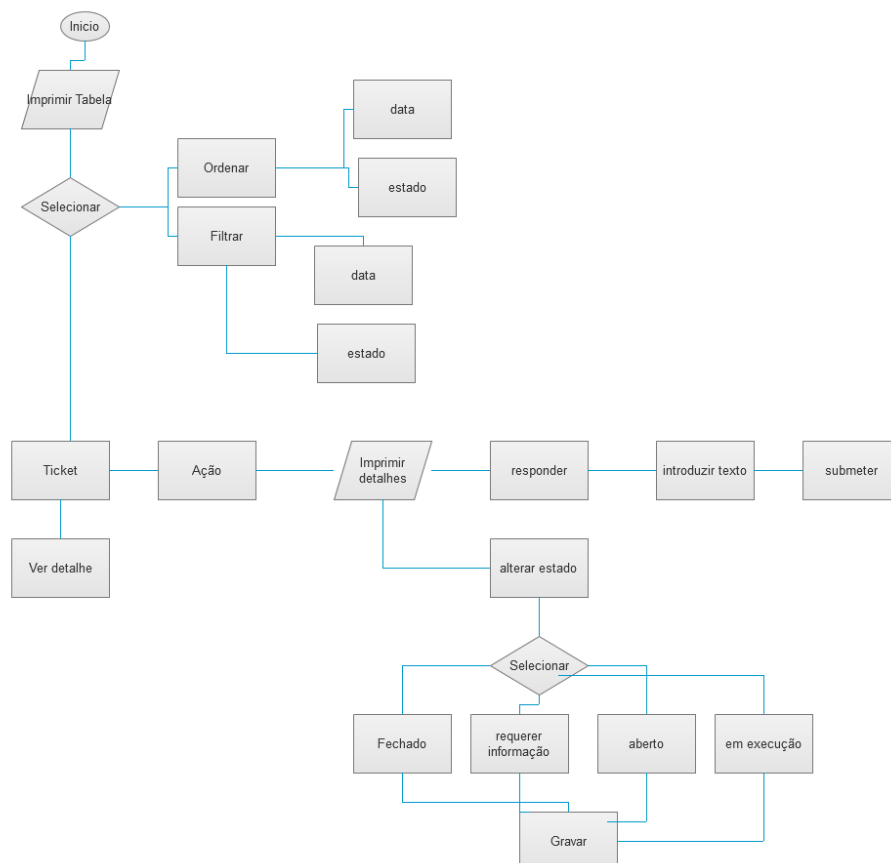
Nos dois primeiros poderá escolher por data ou estado.

No ticket irá ver os detalhes ou irá fazer a “ação”.

Depois da Ação irá responder ao ticket e também irá alterar o estado, em que o estado pode ser aberto (estado inicial), requer informação, em execução ou fechado (ticket resolvido) e por fim gravar.

Relatórios

Nos relatórios existem varias opções: Gestão de Inventário, Gestão de Incidências, Gestão de Faturação e Gestão de Pedidos e por fim pode imprimir em forma de tabela ou gráficos.

Gestão de Pedidos

Na gestão de pedidos selecione o ordenar, o filtrar ou o ticket.

Nos dois primeiros poderá escolher por data ou estado.

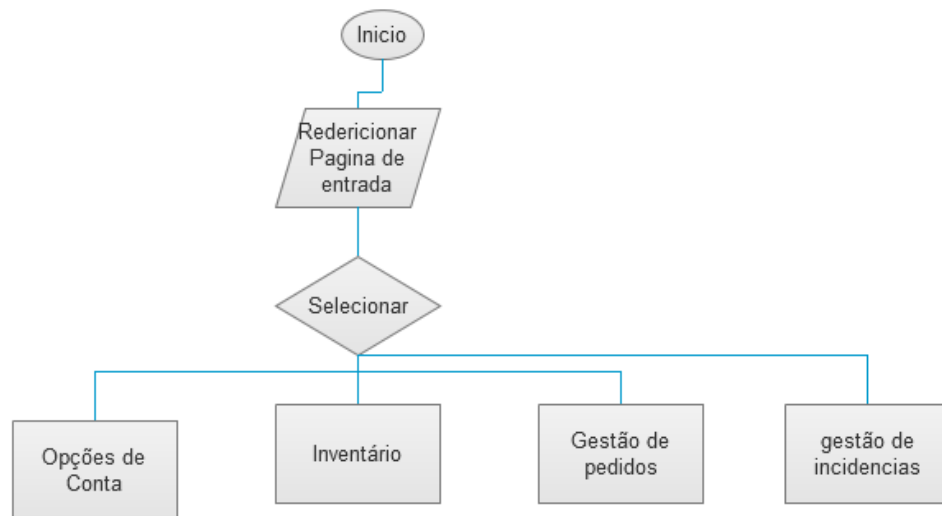
No ticket irá ver os detalhes ou irá fazer a “ação”.

Depois da Ação irá responder ao ticket e também irá alterar o estado, em que o estado pode ser aberto (estado inicial), requer informação, em execução ou fechado (ticket resolvido) e por fim gravar.

Plataforma Helpdesk

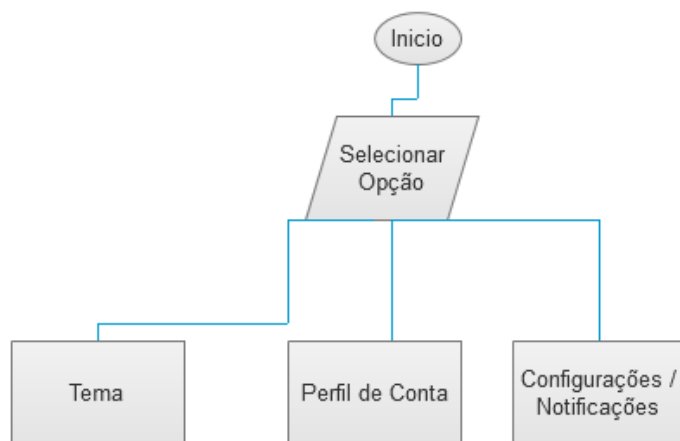
Colaborador

Fluxograma Área de Acesso Colaborador



Na área de Acesso Helpdesk Colaborador, irá conter as seguintes tarefas de fácil interação, Inventário, Opções de Contas, Gestão de Incidentes, Gestão de Pedidos. Cada uma com as suas respectivas funções.

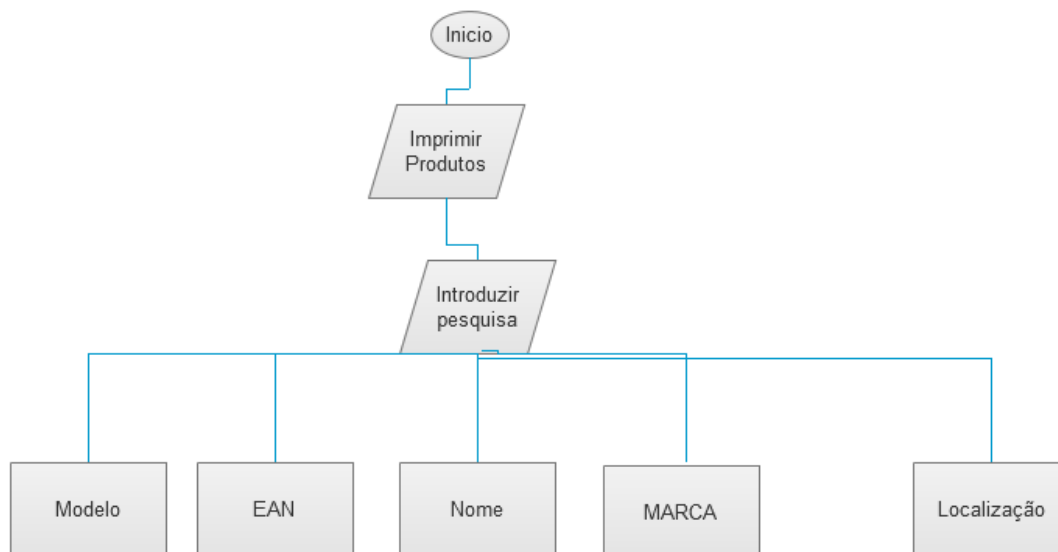
Opções de Conta



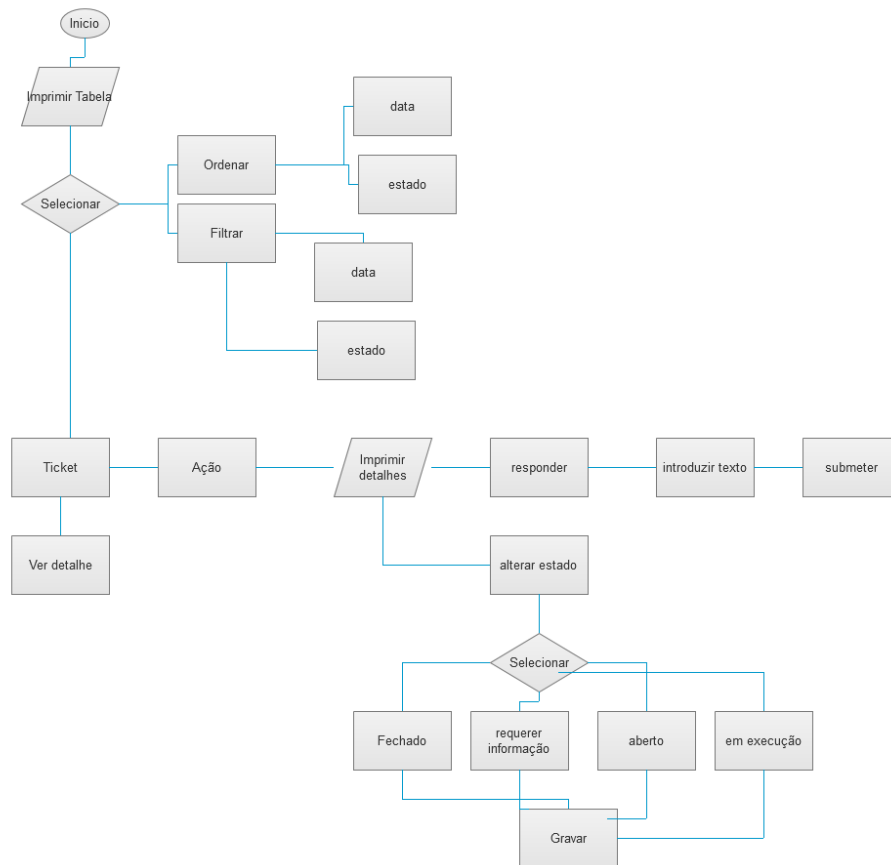
O utilizador deverá seleccionar se pretende alterar de Tema (layout), alterar dados da sua conta de Perfil ou Notificações

Inventário

Consultar Existências



Na gestão de Existências poderá pesquisar pelos seguintes campos: Modelo, EAN, Nome, Marca e Localização.

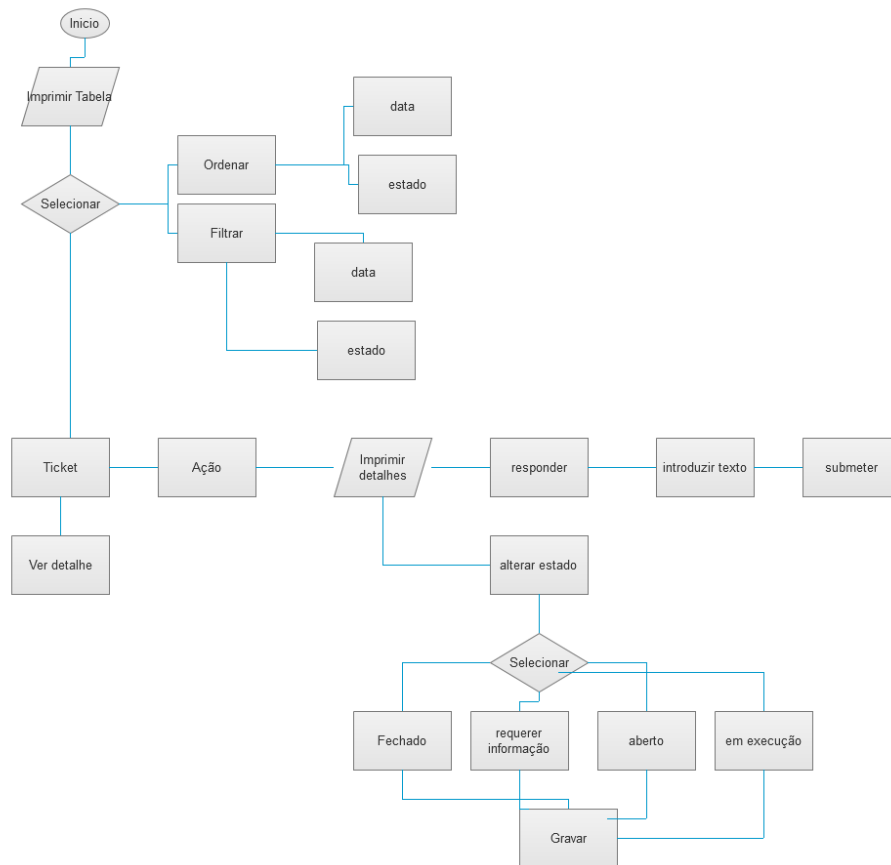
Gestão de Incidências

Na gestão de incidência selecione o ordenar, o filtrar ou o ticket.

Nos dois primeiros poderá escolher por data ou estado.

No ticket irá ver os detalhes ou irá fazer a “ação”.

Depois da Ação irá responder ao ticket e também irá alterar o estado, em que o estado pode ser aberto (estado inicial), requer informação, em execução ou fechado (ticket resolvido) e por fim gravar.

Gestão de Pedidos

Na gestão de pedidos selecione o ordenar, o filtrar ou o ticket.

Nos dois primeiros poderá escolher por data ou estado.

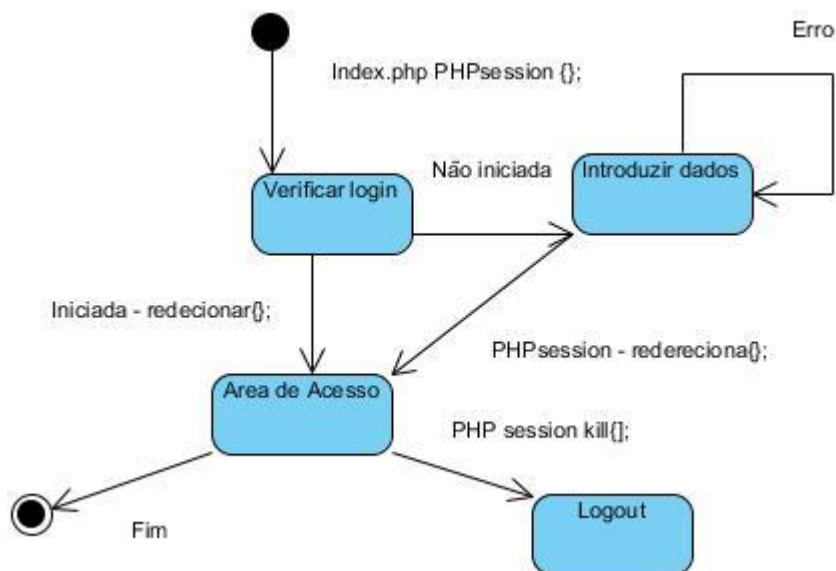
No ticket irá ver os detalhes ou irá fazer a “ação”.

Depois da Ação irá responder ao ticket e também irá alterar o estado, em que o estado pode ser aberto (estado inicial), requer informação, em execução ou fechado (ticket resolvido) e por fim gravar.

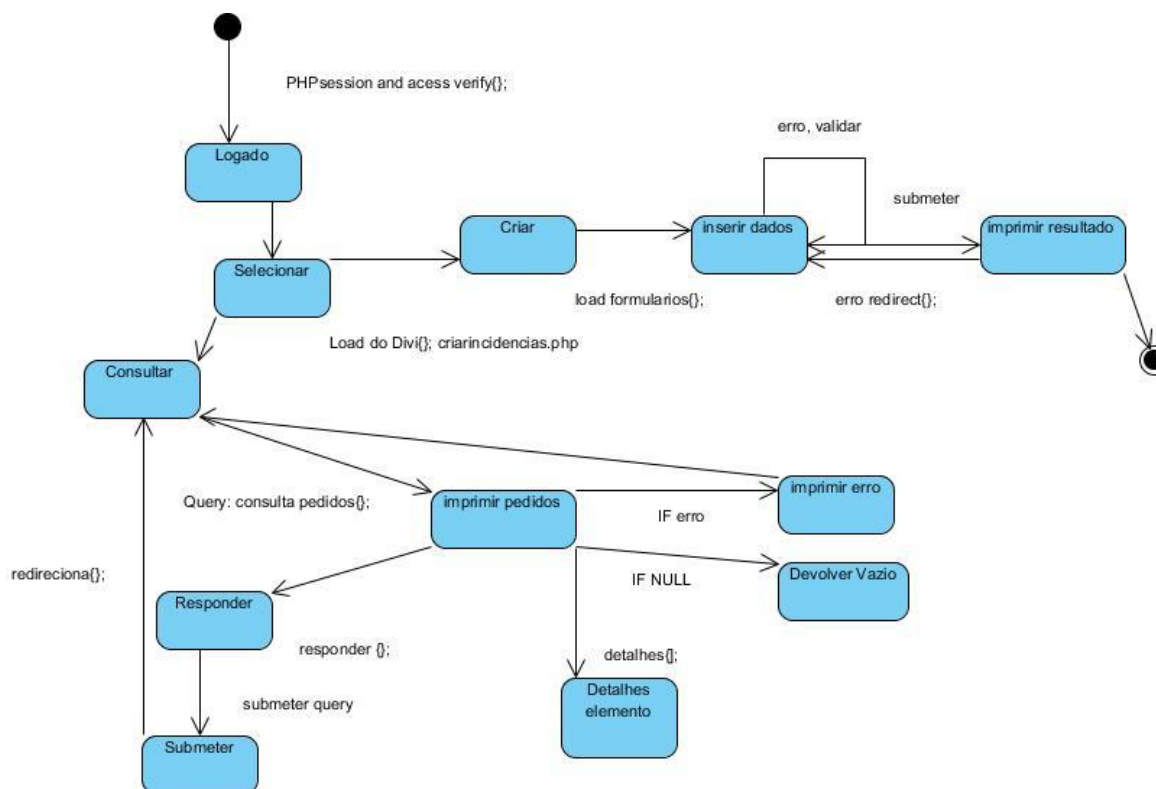
Diagrama de Estados

Users

Área de acesso



Na área de acesso terá de efetuar o login.php que tem a função de sessão, se verificar que o user e password estão corretas será redirecionado para sua área de acesso e por fim se quiser poderá fazer logout em que “mata” a sessão.

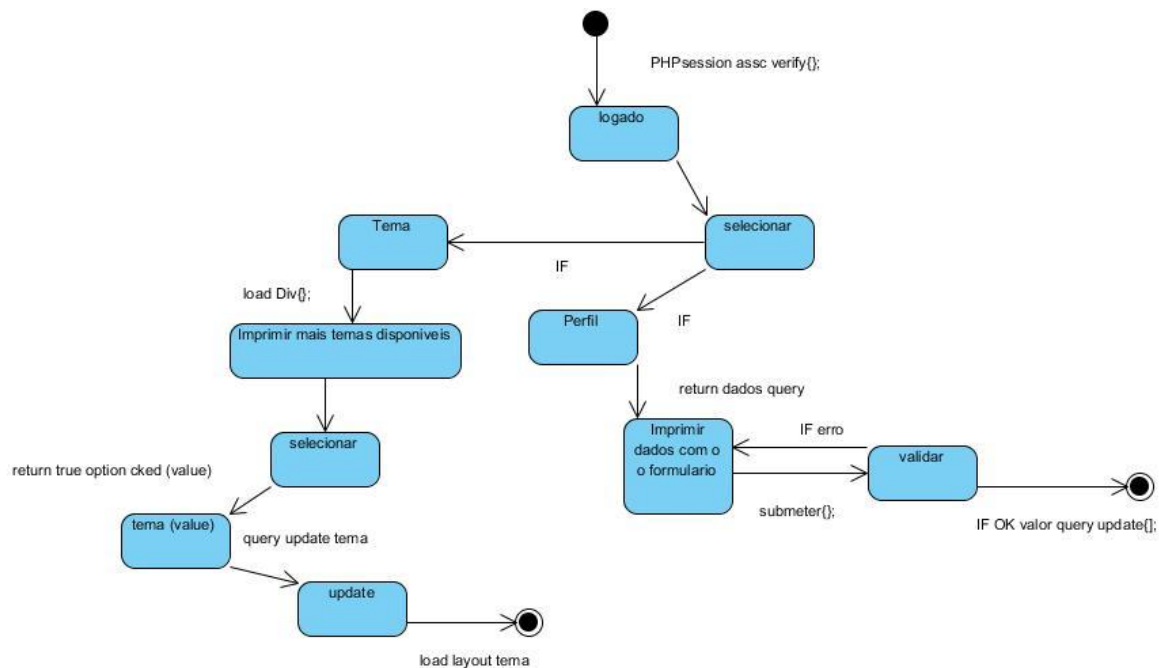
Incidências

Primeiro irá verificar se esta “logado” através da sessão depois terá de escolher entre criar ou consultar.

No criar irá preencher um formulário (na pagina criarincidencias.php) depois de preenchido o formulário irá ser validado, se “passar” na validação irá imprimir o resultado se não irá dar erro e será redirecionado para o formulário (na pagina criarincidencias.php).

Na consulta fazer uma query para consultar (select) os pedidos.

Depois da query feita o resultado será: erro, vazio (se não houver pedidos(null)), detalhes do pedido ou possibilidade de responder a um pedido e depois de submeter a resposta a questão (questão feita pelo helpdesk no caso de o estado estar em “requer informação”) será redirecionado para a consulta.

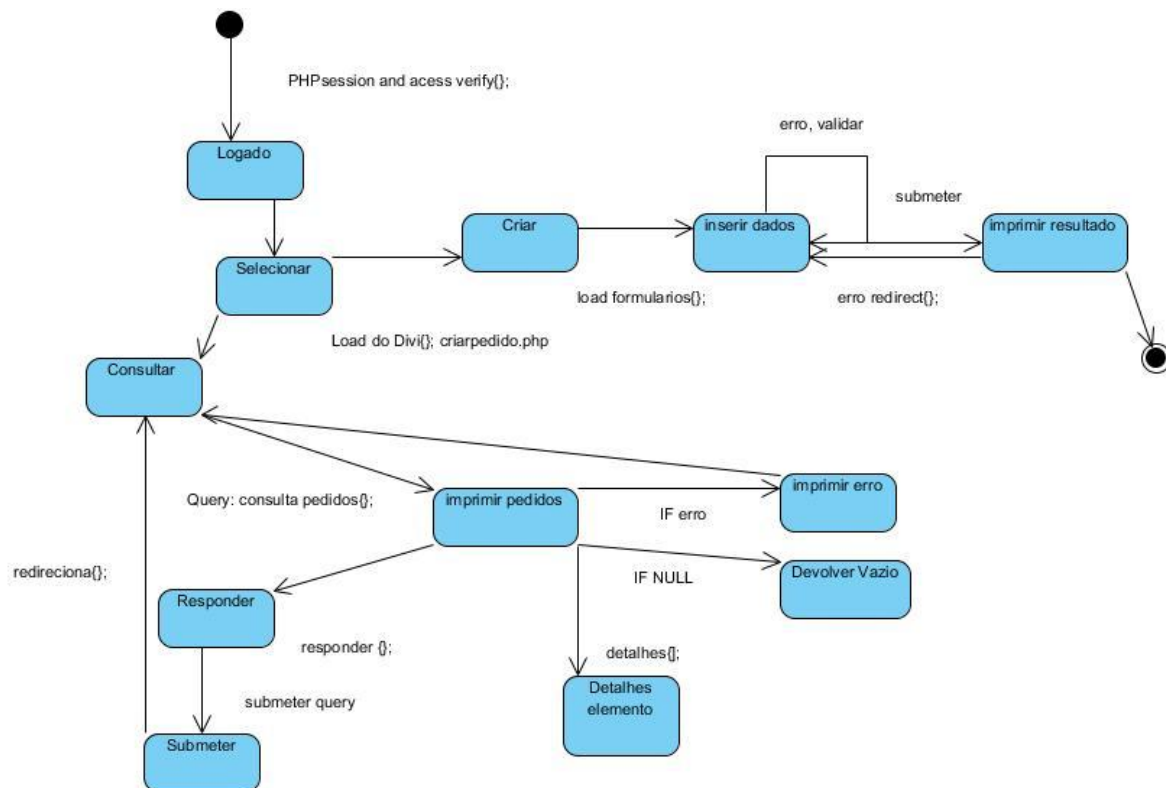
Opções de Conta

Primeiro irá verificar se esta “logado” através da sessão depois pode selecionar o tema ou o perfil.

No Tema pode escolher os vários temas disponíveis e se depois quiser alterar será feita uma query de Update.

No perfil pode consultar os campos e se quiser pode alterar e será feita uma query de Update.

Pedidos



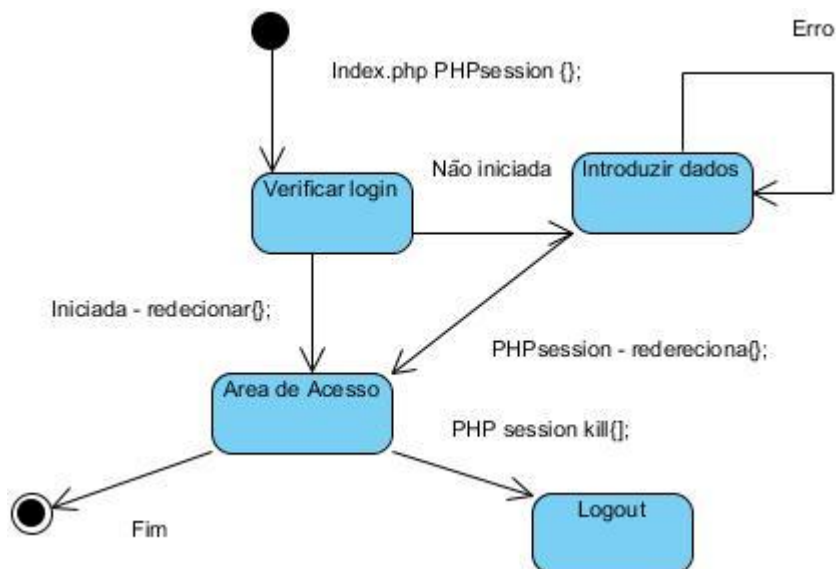
Primeiro irá verificar se esta “logado” através da sessão depois terá de escolher entre criar ou consultar.

No criar irá preencher um formulário (na pagina criarpedido.php) depois de preenchido o formulário irá ser validado, se “passar” na validação irá imprimir o resultado se não irá dar erro e será redirecionado para o formulário (na pagina criarpedido.php).

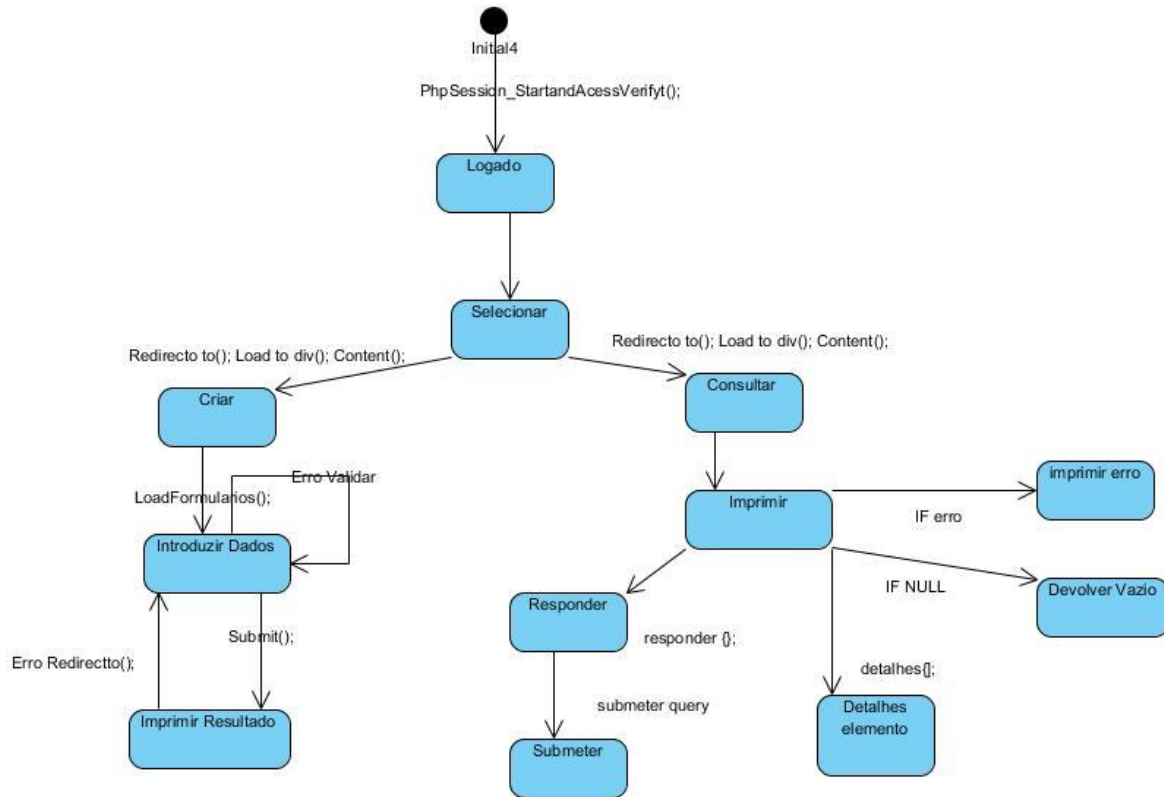
Na consulta fazer uma query para consultar (select) os pedidos.

Depois da query feita o resultado será: erro, vazio (se não houver pedidos (null)), detalhes do pedido ou possibilidade de responder a um pedido e depois de submeter a resposta a questão (questão feita pelo helpdesk no caso de o estado estar em “requer informação”) será redirecionado para a consulta.

Inventário Leitor

Área de acesso

Na área de acesso terá de efetuar o login.php que tem a função de sessão, se verificar que o user e password estão corretas será redirecionado para sua área de acesso e por fim se quiser poderá fazer logout em que “mata” a sessão.

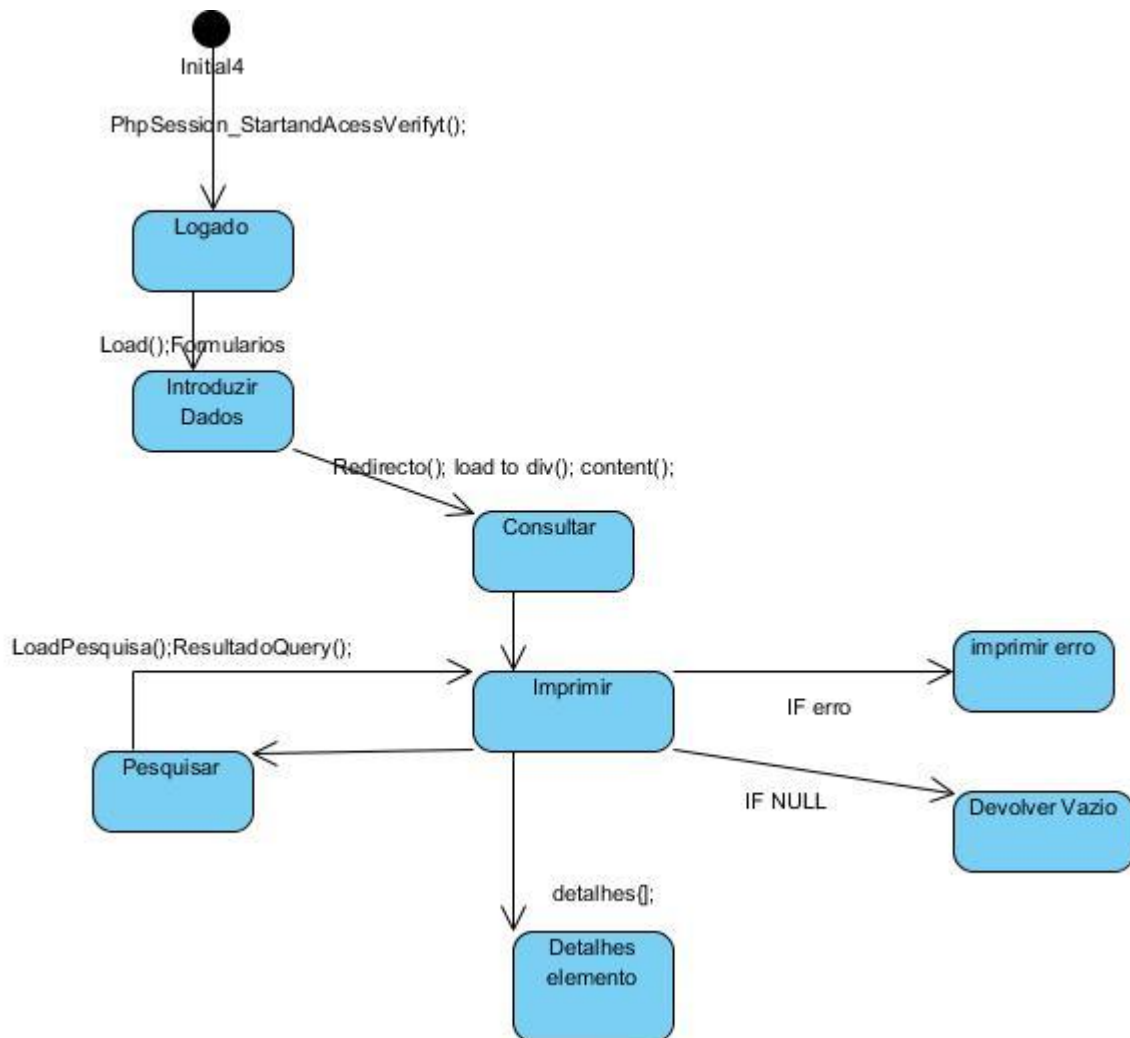
Folhas

Primeiro irá verificar se esta “logado” através da sessão depois poderá selecionar entre a consulta ou criar folhas.

No criar irá preencher um formulário depois de preenchido o formulário irá ser validado, se “passar” na validação irá imprimir o resultado se não irá dar erro e será redirecionado para o formulário.

Na consulta fazer uma query para consultar (select) os pedidos.

Depois da query feita o resultado será: erro, vazio (se não houver pedidos (null)) ou detalhes do pedido.

Existências

Primeiro irá verificar se esta “logado” através da sessão depois poderá consultar as existências através de uma query.

Na consulta poderá acontecer as seguintes situações: mostra a pesquisa e pode ver os detalhes, dá erro ou então pode mostrar vazio (null).

C. Desenvolvimento

Foi utilizada as linguagem PHP, Mysql, CSS, Javascript e as bibliotecas “Jquery.js”, “jquerytools”, “editable.js” para contruir toda a plataforma.

A funcionalidades da aplicação são executadas como planeado na fase de Concepção.

D. Implementação

Requisitos para Implementação

Fácil instalação atualização

Instalar Base de Dados Mysql, phpmyadmin e Apache versão mais atualizada.

Fase de Preparação de Dados

Numa primeira fase é necessário definir quem são os clientes, qual será o domínio e o ip onde irá operar o servidor, e definir os utilizadores. É necessário reunir toda a informação necessária pois a plataforma Servidor não poderá funcionar corretamente se não tiver contas de administrador criadas para o efeito.

Fase de Preparação de Arquivos

Extrair os dados para a pasta ftp: www (directoria principal) não é necessário configurar o .htaccess do seu alojador.

Deverá configurar as permissões dos ficheiros config.php para 444 e as restantes para 666.

Fase de Instalação e Execução

Criar Database em Mysql e atribuir um utilizador com todos os privilégios para alterar, inserir e eliminar dados as tabelas.

Executar/importar a base de dados mydb.sql na plataforma phpmyadmin para importar o código para a base de dados.

Configurar o ficheiro config.php com o respetivo ip, utilizador root(ou outro).

Efetuar login com o utilizador aplicacional. Username: ADM APP password: password ;
criar as respetivas contas de utilizador e modificar a palavra-chave principal do ADM APP.

4. Resultados

Foi desenvolvida a aplicação com base em ser minimalista e simples de utilizar respeitando todas as normas de Usabilidade.

Como resultados queremos que para além de respeitar todas as necessidades do Publico Alvo, seja utilizada como codigo aberto para futuros programadores reutilizarem o código à sua medida.

5. Bibliografia

Apontamentos da disciplina de Interacção Homem Máquina.

Sites

<http://www.mxstudio.com.br/>

<http://www.w3schools.com/>

<http://www.jquerytools.org/demos/>

<http://www.appelsiini.net/projects/jeditable>

<https://github.com/jquery/jquery/>

Livros

“Linguagens WEB “ (4ª edição revista e actualizada) de Alexandre Pereira e Carlos poupa

“Exercícios de UML” de Henrique O’Neill , Pedro Ramos , Mauro Nunes

“Professional JQuery “de Cesar Otero, Coleção:Bloomberg Financial