**Projeto:** MS LOGOS – SEGURANÇA ELETRÔNICA

**Grupo:**

André Antonio Barbosa – RA: 1905207

Dalvan Trajano dos Santos – RA: 1905208

Matheus Alcantra de Jesus – RA: 1902115

**MAPEAMENTO DE ATORES**

**[Nome do Ator: Cliente] – Caso de uso: Cadastrar Cliente**

[Meta do Ator: Cliente deverá se cadastrar para ter acesso ao sistema]

[Descrição do Ator: Cliente interage com o sistema, a fim de realizar o cadastro e ter acesso a plataforma]

**[Nome do Ator: Cliente] – Caso de uso: Efetuar login**

[Meta do Ator: Realizar login no sistema por meio de senha]

[Descrição do Ator: Cliente interage com o sistema, realizando o login de acesso]

**[Nome do Ator: Cliente] – Caso de Uso: Abertura de Chamados**

[Meta do Ator: Abrir chamado, relatando os problemas a serem sanados]

[Descrição do Ator: Cliente interage com o sistema, por meio da abertura do chamado]

**[Nome do Ator: Cliente] – Caso de uso: Confirmação de abertura de chamado**

[Meta do Ator: Receber confirmação da abertura do chamado]

[Descrição do Ator: Cliente interage com o sistema, e recebe um email de confirmação da abertura do chamado]

**[Nome do Ator: Cliente] – Caso de uso:** **Alerta de notificação**

[Meta do Ator: Receber notificação do status do chamado via sms no celular]

[Descrição do Ator: Cliente interage com o sistema, e recebe um alerta via mensagem sms no celular]

**[Nome do Ator: Cliente] - Caso de uso: Cancelar chamado**

[Meta do Ator: Cancelar um chamado já aberto]

[Descrição do Ator: Cliente interage com o sistema para cancelar uma solicitação já aberta, justificando o motivo do cancelamento]

**[Nome do Ator: Cliente] - Caso de uso: Chamado finalizado**

[Meta do Ator: Receber retorno, feedback da conclusão do chamado]

[Descrição do Ator: Cliente interage com o sistema, a fim de receber as informações se o chamado foi tratado, se houve a conclusão do chamado.]

**[Nome do Ator: Cliente] - Caso de uso: Avaliar atendimento**

[Meta do Ator: Analisar o atendimento prestado]

[Descrição do Ator: Sistema envia um e-mail ao cliente, disponibilizando um formulário para avaliação do atendimento.]

**[Nome do Ator:** **Operacional] - Caso de uso: Atender chamado**

[Meta do Ator: Realizar o atendimento dos chamados abertos]

[Descrição do Ator: interage com o sistema, a fim de realizar o atendimento, iniciando a tratativa]

**[Nome do Ator:** **Operacional] - Caso de uso: Análise do chamado**

[Meta do Ator: Analisar, investigar as ocorrências do chamado]

[Descrição do Ator: Interage com o sistema, a fim de administrar, analisar, investigar quais são as ocorrências deste chamado]

**[Nome do Ator:** **Operacional] - Caso de uso: Classificar chamados**

[Meta do Ator: Listar a abertura de chamados por prioritários do mais urgente para o menos urgente]

[Descrição do Ator: Operacional interage com o sistema para classificar a prioridade por chamados. Exemplo: prioridade/urgência (Baixa, Média, Alta)]

**[Nome do Ator:** **Operacional] - Caso de uso: Cancelar chamado**

[Meta do Ator: Cancelar um chamado já aberto]

[Descrição do Ator: Operacional interage com o sistema para cancelar uma solicitação/chamado já aberto, justificando o motivo do cancelamento]

**[Nome do Ator:** **Operacional] - Caso de uso: Fechar Chamado**

[Meta do Ator: Finalizar/fechar o chamado]

[Descrição do Ator: Interage com o sistema, a fim fechar o chamado e relatar a solução, a tratativa dada]

**[Nome do Ator:** **Comercial] - Caso de uso: Acompanhar o status do chamados**

[Meta do Ator: Fazer o acompanhamento, monitoramento do histórico do chamado do cliente]

[Descrição do Ator: interage com o sistema, a fim de acompanhar o status do chamado, saber se foi tratado, solucionado, é importante para o mesmo ter ciência e conhecimento, pois o mesmo que é a ligação/o relacionamento entre empresa e cliente]

**[Nome do Ator:** **Técnico] - Caso de uso: Acompanhar o status do chamados**

[Meta do Ator: Fazer o acompanhamento, monitoramento do histórico do chamado do cliente]

[Descrição do Ator: Interage com o sistema, para acessar o histórico de atendimento do chamado]

**[Nome do Ator:** **Técnico] - Caso de uso: Fechar chamado**

[Meta do Ator: Fechar chamado e informar a solução aplicada]

[Descrição do Ator: Interage com o sistema, após finalizado o atendimento, o próprio técnico realizará o fechamento do chamado e informará a solução aplicada.(após visita técnica do técnico]

**[Nome do Ator:** **Técnico] - Caso de uso: Inserir valor da visita técnica**

[Meta do Ator: Incluir valor da cobrança no sistema referente ao serviço realizado]

[Descrição do Ator: Interage com o sistema, para incluir o valor de cobrança pelo o serviço prestado]