**Declaração do Escopo**

MS LOGOS – SEGURANÇA ELETRÔNICA

A empresa MS Logos tem 24 anos de existência, atuando no mercado de serviços para segurança eletrônica.

Está localizada na região da Grande São Paulo, Barueri.

Oferece serviço de instalação, manutenção e suporte, atrelado a venda de produtos. Dentre eles: Controle de acesso, alarme, monitoramento de alarmes, fibra óptica, rack estruturado, câmeras e gravadores (CFTV), redes e PABX com projetos exclusivos para cada cliente.

A MS Logos está enquadrada como Micro empresa (ME), atualmente possui 10 funcionários e tem um faturamento anual de R$800.000,00. Conta com mais de 100 clientes entre fixos e sazonais.

Trabalha com 5 fornecedores/parceiros principais, são eles: ZN, Bellfone, Ipcam, Santil e Gsn.

Atualmente fazem o controle de atendimento, suporte e manutenção por agenda e lousa, e muitos atendimentos são abertos por Whatsapp, diretamente na área comercial, impactando em desorganização, possuindo muitos gaps relacionados a perda de prazo ou por não possuir um padrão definido para os clientes sobre abertura e atendimento do chamado, posicionamento quanto a prazos, e sem uma ordem emergencial definida.

Além de não conseguir mensurar ao fim do mês/ano quantos atendimentos foram abertos, realizados e/ou finalizados, quais problemas principais incorrem em suporte, para procurar melhorias e oferecer até soluções para os seus clientes.

A expectativa do cliente é otimizar o processo de tratativas/chamados, que antes eram feitas manualmente, para minimizar o impacto na perda de prazos.

E para solucionar os problemas apresentados pelo cliente destacamos as seguintes ações:

Implementar um sistema Helpdesk para abertura de chamado de suporte, com regras definidas de emergência e que dê um retorno com prazo para atendimento ao cliente. Quando concluído, o chamado é finalizado e o cliente recebe um alerta de que aquele chamado foi solucionado e poderá, se preferir, avaliar o atendimento.

Evitando a perda de qualidade na prestação de serviço.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Equipe Desenvolvimento** | **RA** | **Contato** |
| Thais Fernanda Melo Santos | 1904950 | thais.melo@aluno.faculdadeimpacta.com.br |
| Dalvan Trajano dos Santos | 1905208 | dalvan.santos@aluno.faculdadeimpacta.com.br |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Equipe de atendimento cliente** | **CNPJ** | **Contato** |
| Flavio Frezza | 64.498.041/0001-32 | flavio@mslogos.com.br |

**Integrantes do Projeto**

**Cliente: MS Logos – Segurança Eletrônica**

**Contato: Flávio Frezza**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aluno** | **RA** | **E-mail** | **Celular** |
| André Antonio Barbosa | 1905207 | andre.antonio@aluno.faculdadeimpacta.com.br | (11) 98474-9033 |
| Dalvan Trajano dos Santos | 1905208 | dalvan.santos@aluno.faculdadeimpacta.com.br | (11) 94965-5342 |
| **Grasiely** Lima Pastori Vieira | 1700737 | grasiely.pastori@aluno.faculdadeimpacta.com.br |  |
| Laura Torquato de Andrade | 1905275 | laura.andrade@aluno.faculdadeimpacta.com.br | (11)96909-5007 |
| Matheus Alcantara de Jesus | 1902115 | matheusa.jesus@aluno.faculdadeimpacta.com.br | (11) 94196-0209 |
| Thais Fernanda Melo Santos | 1904950 | Thais.melo@aluno.faculdadeimpacta.com.br | (11) 99461-5885 |

**Regras de Comunicação**

O contato principal com o cliente será via e-mail, com retorno estimado em até 72 horas.

O contato via whats app será utilizado apenas para contato emergencial, com retorno estimado em até 24 horas.

As reuniões serão realizadas via Google Meet, gravadas. Ocorrerão 1 vez por mês, ou a cada atualização de etapas do projeto. Os assuntos tratados serão pré-definidos e enviados para o cliente por e-mail.

Reuniões presenciais serão realizadas após aprovação de cada etapa do projeto, no intervalo de 1 mês.

Após as reuniões serão enviados às atas, que deverão receber o aceite do cliente por e-mail, evitando que assuntos abordados em reuniões sejam invalidados posteriormente.

**Glossário**

|  |  |
| --- | --- |
| **Termo, conceito ou abreviação** | **Definição** |
| Monitoramento | Monitorar é observar, analisar e ficar atento aos possíveis sinais de que algo não está normal |
| Vigilância | Vigilância é o estado de permanecer em alerta, de quem age com precaução para não correr risco; cuidado. |
| Câmeras de vigilância | Câmeras de vigilância são câmeras de vídeo usadas com o objetivo de observar uma área. Eles geralmente são conectados a um dispositivo de gravação ou rede IP e podem ser observados por um segurança ou agente da lei. |
| Segurança patrimonial | Segurança patrimonial é o conjunto de medidas de prevenção para evitar ou reduzir perdas de bens |
| Redes | Redes consiste em dois ou mais computadores que estão conectados para compartilhar informações. |
| PABX | PABX é a abreviação do termo inglês “Private Automatic Branch Exchange”, que em tradução livre para o português é algo como “troca automática de ramais privados. |
| CFTV | Conhecido por aqui como Circuito Fechado de Televisão (CFTV) ou Closed Circuit Television (CCTV), nos Estados Unidos, nada mais é do que a vigilância feita por câmeras que transmitem as imagens em tempo real para um gravador de vídeo ou central de monitoramento, no caso de câmeras IP. |
| Câmeras IP | Câmera IP também conhecida como câmera de rede, esse equipamento é uma solução de vigilância no qual se já uma integração de uma placa de rede dentro de uma câmera de segurança. |
| Cabo coaxial | Cabo coaxial é uma espécie de cabo condutor usado para a transmissão de sinais. Ele recebe tal nome por ser constituído de várias camadas concêntricas de condutores e isolantes. |
| Balun | Balun é um dispositivo que converte sinais elétricos de áudio, vídeo, VGA/XGA de um cabo coaxial para o cabo pares trançados e vice-versa, fazendo o ajuste de impedância necessário. |
| Controle de Acesso | O controle de acesso é qualquer sistema, mecanismo ou equipamento que limite o acesso a um determinado ambiente ou informação. O objetivo é garantir a segurança de dados sigilosos, dos bens e das pessoas. Impedindo assim, o acesso de pessoas não autorizadas aos ambientes. |
| Rack Estruturado | O cabeamento estruturado visa a padronização, trazendo para o cliente redução de custos e permitindo fácil ampliação futura do sistema. Um rack organizado gera uma facilidade de ampliações de cabeamento, melhor aproveitamento do espaço, eficiência na manutenção, entre outros benefícios. |
| Sensores de Presença | Os [sensores de presença para iluminação](https://bit.ly/2HSHdUC) são aparelhos que acionam automaticamente as lâmpadas de uma determinada área quando detectam o movimento de qualquer corpo, seja ele de pessoas, animais de médio e pequeno porte ou grandes objetos. Esse reconhecimento é feito por meio de um sensor infravermelho, capaz de interagir com variações de calor no espaço monitorado. |
| Fibra Óptica | A fibra óptica é resumidamente um fio de vidro ou plástico que envia sinais de dados via luz. A fibra óptica é um tipo de cabeamento que necessita de equipamentos específicos para sua utilização, como a máquina de fusão, que une o fio de vidro e permite conexões e instalação de conectores. |
| AMT 8000 | A AMT 8000 é uma central de alarme monitorada que permite a utilização de até 16 teclados, 16 sirenes e 16 partições independentes e de até 64 zona |
| RFID | O RFID é um equipamento que permite acompanhar o acesso de pessoas em um local. Apesar de não oferecer uma barreira física, permite verificar a presença de pessoas por meio da leitura de uma frequência de radiotransmissão. |
| Mifare | O Mifare é um cartão que opera na frequência 13,56 MHz. Ele funciona com um chip de pequena capacidade de memória em seu interior e uma antena interna. Sua tecnologia permite a leitura do cartão por meio de campo magnético a uma distância de até 10 cm. |
| Biometria digital 3D | Leitores biométricos de impressão digital são utilizados com frequência para acessos a ambientes de nível médio a alto de segurança. As taxas de falha na identificação do usuário são baixas e reduzem significativamente a fraude. |
| Sensores Inerciais | Sensores inerciais são dispositivos capazes de monitorar variações de velocidade e aceleração, linear ou angular, direta ou indiretamente, através da conversão de forças inerciais em alguma mudança física conhecida. Aplicações dessa tecnologia em vários tipos de sensores utilizados em segurança como detectar abertura de portas, vibrações, quebra de vidros, e uso em navegação autônoma. |
| Cerca Eletrônica  Perimetrais | Dispositivos ou sensores, dedicados a monitorar áreas como muros, cercas, ou qualquer barreira que se encontre ao redor de algo, “perímetro |

**Referências**

|  |  |
| --- | --- |
| Site da empresa MS Logos | <https://www.mslogos.com.br/> |
| Facebook da empresa MS Logos | <https://pt-br.facebook.com/mslogos/> |
| Blog MS Logos | <https://www.mslogos.com.br/blog> |
| Site concorrência | <http://www.wlseguranca.com.br/> |
| Associação Brasileira das Empresas de Sistemas Eletrônicos de Segurança | <https://abese.org.br/> |

**Lista de Necessidades**

N01: Controlar chamados abertos / finalizados

N02: Gerenciamento do tráfego de dados e tratativas técnicas

N03: Administrar os atendimentos de chamados

N04: Avaliar o quantitativo x qualitativo do andamento dos chamados

N05: Otimizar o acompanhamento do cliente na resolução dos chamados