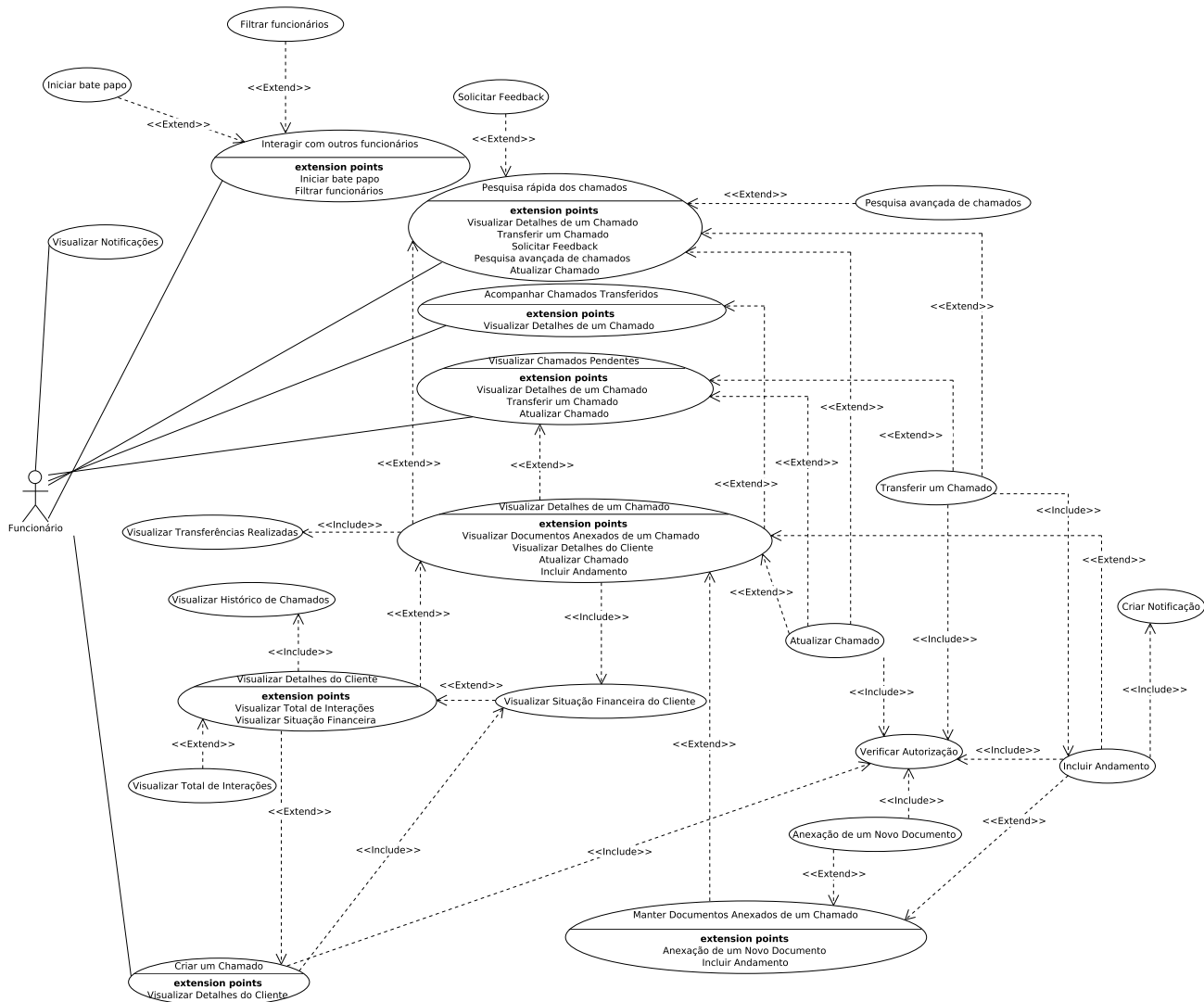


Casos de Uso Resumidos

Zaal Tecnologia da Informação
Tássio Auad

1. Casos de Uso do Client



2. Solicitar Feedback

ID: UC29

Complexidade	N/A
Status de Escrita	N/A
Status da Implementação	N/A
Pré-condições	N/A
Pós-condições	N/A

3. Visualizar Notificações

ID: UC28

Primary Actors Funcionário

Complexity	N/A
Use Case Status	N/A
Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A



4. Criar Notificação

ID: UC27

O sistema deve possibilitar que todos os funcionários afetados por uma ação no sistema sejam notificados.

Justification	Manter todos os funcionários atualizados das mudanças nos chamados
Complexity	N/A
Use Case Status	N/A
Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A

4.1. Requirements

Name	ID	Kind
 Armazenamento de Notificações em Base de Dados Local	UC27.REQ002	
 Envio de Notificação ao Servidor	UC27.REQ001	

4.2. Scenarios

4.2.1. Scenario

1. **if** funcionário destinatário da notificação não for o mesmo funcionário da sessão

1.1. **SYSTEM** envia ao servidor para armazenamento a notificação com seu remetente, destinatário, chamado referente e o tipo.

end if

Extension:

1.1.a. Falha na conexão com o servidor

1. **SYSTEM** armazena em uma base de dados local

2. **SYSTEM** entra em um ciclo de tentativas de reenvio a cada 10 minutos

3. **SYSTEM** alerta ao funcionário a falha de conexão com o servidor para que ele busque uma solução.

5. Anexação de um Novo Documento

ID: UC26

Complexity	N/A
Use Case Status	N/A

Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A

6. Verificar Autorização



ID: UC25

O sistema deve inibir certas ações de funcionários em certas circunstâncias de acordo com nível e setor.

Justification	Impedir que certas ações sejam tomadas por funcionário
Complexity	N/A
Use Case Status	N/A
Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A

6.1. Cenários


6.1.1. Scenario

1. **if** Chamado é de responsabilidade do próprio  Funcionário usuário.
 - 1.1. **SYSTEM** libera a autorização.
2. **else**
 - 2.1. **SYSTEM** realiza requisição na API para  Verificar Autorização de um Funcionário
 - 2.2. **if** funcionário autorizado pela API
 - 2.2.1. **SYSTEM** libera a autorização
 - 2.3. **else**
 - 2.3.1. **SYSTEM** nega a autorização
 - end if**
- end if**
- 3.
- 4.

7. Acompanhar Chamados Transferidos

ID: UC24

O sistema deve possibilitar que o funcionário acompanhe o desenvolvimentos de chamados transferidos por ele a outro funcionário.


Justification	Acompanhar desenvolvimento de chamados transferidos a outros
Primary Actors	 Funcionário
Complexity	N/A
Use Case Status	N/A

Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A


8. Visualizar Chamados Pendentes

ID: UC23

O sistema deve fornecer ao funcionário a possibilidade de visualizar todos os seus chamados pendentes.


Justification	Dar visualizar e continuidade às suas tarefas pendentes
Primary Actors	 Funcionário
Complexity	N/A
Use Case Status	N/A
Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A

8.1. Requirements

Name	ID	Kind
 Listagem de Chamados Pendentes	UC23.REQ001	Functional

8.2. Scenarios

8.2.1. Scenario

-  Funcionário solicitar ver todos os chamados pendentes sob sua responsabilidade
- SYSTEM** carrega do cache os chamados pendentes
- SYSTEM** exibe o resumo dos chamados, contendo o protocolo, o assunto, razão social do cliente e o status do chamado.

Extension:

- Os chamados pendentes não estão em cache
 - SYSTEM** requisita ao servidor os dados dos chamados pendentes.
 -

9. Visualizar Situação Financeira do Cliente

ID: UC22

O sistema deve fornecer informações sobre o status financeiro do cliente quanto as mensalidades dos serviços.

Justification	Verificar merecimento do cliente quanto a chamados e atendimento
Complexity	N/A
Use Case Status	N/A
Implementation Status	N/A

Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A

10. Atualizar Chamado

ID: UC20

O sistema deve permitir que um chamado tenha seu Meio e Tipo alterado

A alteração só pode acontecer caso o usuário tenha permissão de acesso.

Revalidar os limites caso o tipo seja modificado para o "Solicitação/Nova Funcionalidade" para que o cliente não extrapole seu limites de interação



Toda atualização de chamado é um andamento de Operação "Modificação" e deve ser acompanhada de um justificativa.

Quando um funcionário altera o status do chamado, ele assume como parte da equipe do setor que o status está ligado que atuou no chamado.

Quando mudar o status do chamado, o funcionario passa a fazer parte da equipe que trabalhou no chamado

Justification	Modificar o Meio de contato e o Tipo do chamado
Complexity	N/A
Use Case Status	N/A
Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A

10.1. Requirements

Name	ID	Kind
 Salvar Chamado 	UC16.REQ001	Functional

11. Visualizar Histórico de Chamados

ID: UC18

Complexity	N/A
Use Case Status	N/A
Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A

12. Criar um Chamado

ID: UC16


nome do solicitante, o Cliente, o assunto, o Meio, o Sistema relacionado, o Tipo, texto e email.

Não pode ser aberto um chamado do tipo "Solicitação/Nova Funcionalidade" quando o número total de chamados e atendimentos desse tipo tenha chegado ao limite do cliente.













Caso o cliente selecionado esteja com situação financeira irregular, o sistema deve alertar ao usuário assim que o cliente for selecionado.

Assim que um chamado é criado, um andamento de análise deve ser obrigatoriamente inserido

só exibir sistemas que podem receber chamados, o que pode ser verificado pelo campo "recebeatendimento"

Justification	Informar uma solicitação do cliente
Primary Actors	 Funcionário
Complexity	N/A
Use Case Status	N/A
Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A

12.1. Requirements

Name	ID	Kind
 Busca por Cliente 	UC06.REQ001	Functional
 Busca por Meio 	UC06.REQ006	Functional
 Busca por Sistema 	UC06.REQ002	Functional
 Busca por Tipo 	UC06.REQ012	Functional
 Buscar por Chamado 	UC06.REQ013	
 Listagem de Emails de um Cliente	UC16.REQ002	Functional
 Salvar Chamado	UC16.REQ001	Functional

13. Transferir um Chamado

ID: UC15

O sistema deve permitir que o funcionário realize transferência de um ou mais chamados para outro funcionário.

deve ser informado o funcionário destinatário, assim como a justificativa para a transferência e o status que o chamado irá assumir.

nao permitir que transfira para si mesmo



Justification	Transferir um chamado para que outro funcionário realizá-lo
Complexity	N/A
Use Case Status	N/A

Implementation Status	N/A
-----------------------	-----

Preconditions	N/A
---------------	-----

Post-conditions	N/A
-----------------	-----

13.1. Requirements

Name	ID	Kind
 Listagem de Status 	UC06.REQ011	Funcional

14. Visualizar Transferências Realizadas

ID: UC14

O sistema deve permitir que o funcionário visualize todas as transferências ocorridas em um chamado.

deve ser exibido o nome do funcionário que realizou a transferência, o funcionário que aceitou a transferência, a data e hora em que a transferência foi aceita, além da justificativa de transferência.

Complexity	N/A
------------	-----

Use Case Status	N/A
-----------------	-----

Implementation Status	N/A
-----------------------	-----

Preconditions	N/A
---------------	-----

Post-conditions	N/A
-----------------	-----

15. Incluir Andamento

ID: UC13

O sistema deve permitir a inclusão de andamentos em um chamado.

Justification	Informar a realização de uma nova execução no chamado
---------------	---

Complexity	N/A
------------	-----





Use Case Status	N/A
-----------------	-----

Implementation Status	N/A
-----------------------	-----

Preconditions	N/A
---------------	-----





Post-conditions	N/A
-----------------	-----

15.1. Requirements







Name	ID	Kind
 Armazenamento Local de Andamentos e Reenvio	UC13.REQ004	
 Envio de Andamento ao Servidor	UC13.REQ001	Funcional
 Listar Categorias de Templates para Andamentos	UC13.REQ002	Funcional
 Listar Templates para Andamentos de uma Categoria	UC13.REQ003	

15.2. Scenarios

15.2.1. Scenario

1. **SYSTEM** solicita a operação do andamento
2.  Funcionário informa a operação
3. **SYSTEM** solicita um texto interno
4.  Funcionário informa um texto para o corpo do andamento
5. **SYSTEM** pergunta se haverá envio de email a respeito do andamento para o cliente e demais relacionados
6.  Funcionário informa que não haverá envio de email
7. **SYSTEM** associa o andamento ao chamado em questão, ao funcionário da sessão e a data/hora corrente
8. **SYSTEM** realiza envio do andamento para o servidor
9. **SYSTEM**  [Criar Notificação](#) vinculada ao chamado do andamento, tendo como destinatário cada funcionário que deseja feedback do chamado e para o responsável pelo chamado e tendo como remetente o funcionário autor do andamento,

Extension:

- 2.a. Caso o andamento seja do tipo "Previsão" deve ser informado junto ao andamento.
 1. **SYSTEM** solicita uma data e hora de previsão.
 2.  Funcionário informa a data e hora de previsão.
- 4.a.  Funcionário solicita as categorias dos templates para textos internos.
 1. **SYSTEM** requisita ao servidor as categorias de templates.
 2. **SYSTEM** exibe as categorias de templates.
 3.  Funcionário seleciona uma categoria.
 4. **SYSTEM** requisita ao servidor todas os templates daquela categoria.
 5. **SYSTEM** exibe os textos dos templates.
 6.  Funcionário seleciona um template.
 7. **SYSTEM** associa o andamento ao template selecionado para que seu texto seja usado como texto interno do andamento.
- 6.a.  Funcionário informa que haverá envio de email
 1. **SYSTEM** solicita um texto (externo) para ser enviado via email
 2.  Funcionário informa o texto
 3. **jump to** 8. **SYSTEM** realiza envio do andamento para o servidor
- 8.a. Falha na conexão com o servidor
 1. **SYSTEM** armazena em uma base de dados local o andamento
 2. **SYSTEM** entra em um ciclo de tentativas de reenvio de 10 em 10 minutos
 3. **SYSTEM** alerta ao funcionário a respeito da falha na conexão

16. Visualizar Total de Interações

ID: UC10

O sistema deve permitir que o funcionário visualize os totais de interações de um cliente com a Zaal, que é a soma dos chamados e atendimentos abertos em nome do grupo daquele cliente ou, caso não participe de um grupo, é a soma dos chamados e atendimentos abertos pelo cliente. Além disso, o sistema deve permitir que o funcionário visualize os limites de atendimentos ou chamados do tipo "Solicitação/Nova Funcionalidade" por sistema do cliente especificado.

Justification	Ter um panorama das interações de um cliente com a Zaal
Complexity	N/A
Use Case Status	N/A
Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A





17. Manter Documentos Anexados de um Chamado

ID: UC09

O sistema deve permitir que o funcionário visualize documentos anexados, assim como anexar novos documentos.

Justification	Ter detalhes visuais a respeito do chamado aberto ou mesmo ajudar com novos detalhes visuais
Complexity	N/A
Use Case Status	N/A
Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A

17.1. Requirements

Name	ID	Kind
 Buscar de Documentos Anexados a um Chamado	UC09.REQ001	
 Manter Chamados de responsabilidade do Funcionário e Entidades Relacionadas em Cache 	UC07.REQ006	
 Performance na Busca por Arquivos Anexados a um Chamado	UC09.REQ002	

17.2. Scenarios

17.2.1. Scenario

1. **SYSTEM** carrega os documentos anexados ao chamado do cache.
2. **SYSTEM** exibe os documentos anexados em miniatura, mas com a possibilidade de ampliação através de interação. Juntamente com a exibição, é provido botões para adição de novos documentos ou mesmo para excluir um existente.

Extension:

- 1.a. Não existe nenhum documento anexado guardado em cache.
 1. **SYSTEM** requisita ao servidor os documentos anexados do chamado em específico.
 2. **if** existem documentos anexados ao chamado.


2.1. **SYSTEM** armazena em cache tais documentos.

2.2. **jump to 2.** **SYSTEM** exibe os documentos anexados em miniatura, mas com a possibilidade de ampliação através de interação. Juntamente com a exibição, é provido botões para adição de novos documentos ou mesmo para excluir um existente.

3. **else**

3.1. **SYSTEM** informa que não existem documentos anexados ao chamado e fornece uma possibilidade de anexação rápida de novo documento.

end if


2.a.  Funcionário seleciona a opção de anexar um novo documento ao chamado.

1.  Anexação de um Novo Documento

2.b.  Funcionário seleciona um documento e solicita sua exclusão.

1. **SYSTEM** questiona se o funcionário realmente deseja realizar aquela ação e a justificativa.

2.  Funcionário preenche a justificativa e confirma seu desejo de exclusão.

3. **SYSTEM**  Incluir Andamento do tipo "Anexo de Documento", contendo a justificativa da exclusão como texto interno e sem envio de email.

18. Visualizar Detalhes do Cliente





ID: UC08

O sistema deve permitir que o funcionário visualize detalhe de um cliente específico.

a referência, o CPF, CNPJ, RG, Inscrição Estadual, razão social, nome fantasia, grupo, ramo de atividade, observações a respeito, sistemas liberados para o cliente, todos os meios de contatos, além do endereço completo contendo logradouro número, bairro, CEP, complemento, cidade e UF.

Justification	Ter maiores informações sobre um cliente.
Complexity	N/A
Use Case Status	N/A
Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A

18.1. Requirements

Name	ID	Kind
 Busca por Contato	UC08.REQ001	Functional
 Busca por Sistemas Liberados	UC08.REQ002	Functional
 Listagem de Emails de um Cliente 	UC16.REQ002	Functional










19. Visualizar Detalhes de um Chamado

ID: UC07

O sistema deve permitir que o funcionário visualize todos os detalhes de um chamado em específico.


Justification	Ter maiores informações a respeito de um chamado
Complexity	Alta
Use Case Status	Básico
Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A

19.1. Requirements

Name	ID	Kind
 Buscar Andamentos de um Chamado	UC07.REQ007	
 Buscar Funcionários Atuantes em um Chamado	UC07.REQ001	
 Buscar Funcionários que Solicitaram Feedback de um Chamado	UC07.REQ009	
 Buscar por Chamado 	UC06.REQ013	
 Elementos Visuais Importantes nos Detalhes do Chamado	UC07.REQ005	
 Manter Chamados de responsabilidade do Funcionário e Entidades Relacionadas em Cache	UC07.REQ006	
 Performance da Busca Funcionários que Solicitaram Feedback de um Chamado	UC07.REQ010	
 Performance da Busca por Andamentos de um Chamado	UC07.REQ008	
 Performance na Busca por Funcionários Atuantes em um Chamado	UC07.REQ003	
 Performance na Busca por um Chamado	UC07.REQ004	

19.2. Scenarios

19.2.1. Scenario

1. O  Funcionário solicita visualizar detalhes de um Chamado específico.
2. **SYSTEM** carrega os dados do chamado do cache.
3. **SYSTEM** exibe uma tela contendo dados do Chamado como o solicitante, o código e nome do cliente, o código e nome do funcionário que realizou o cadastro do chamado, o meio utilizado, o código e nome do funcionário responsável, o tipo do chamado, os emails que receberão informações sobre os andamentos do chamado, a data de previsão, a data/hora de conclusão, o assunto do chamado, prioridade.
4. **SYSTEM** carrega do cache os dados dos funcionários de todos os setores que atuaram no chamado.
5. **SYSTEM** exibe o nome dos funcionários que atuaram no chamado.
6. **SYSTEM** carrega do cache os dados dos funcionários que solicitaram feedback e, por isso, estão acompanhando o chamado.
7. **SYSTEM** exibe o nome dos funcionários que estão acompanhando o chamado.
8. **SYSTEM** carrega do cache todos os andamentos do chamado.

9. **SYSTEM** exibe uma timeline do chamado é exibida contendo todos os andamentos realizados, informando em cada o código e nome do funcionário que o realizou, tipo de andamento e a data de realização.

Extension:

2.a. O chamado não existe no cache por não ser de responsabilidade do funcionário.


1. **SYSTEM** requisita ao servidor dados do chamado em questão.

2. **if** O chamado foi encontrado na requisição.

2.1. **SYSTEM** armazena em cache os dados do chamado.

2.2. **jump to** 3. **SYSTEM** exibe uma tela contendo dados do Chamado como o solicitante, o código e nome do cliente, o código e nome do funcionário que realizou o cadastro do chamado, o meio utilizado, o código e nome do funcionário responsável, o tipo do chamado, os emails que receberão informações sobre os andamentos do chamado, a data de previsão, a data/hora de conclusão, o assunto do chamado, prioridade.

3. **else**

3.1. **SYSTEM** exibe uma tela contendo uma mensagem de que o chamado não existe e dando a possibilidade ao  Funcionário de retornar a tela anterior.

end if

3.a. O cliente está em situação financeira irregular.

1. **SYSTEM** permite ao  Funcionário  [Visualizar Situação Financeira do Cliente](#).

4.a. Não existem dados dos funcionários que atuaram no chamado em cache.

1. **SYSTEM** requisita do servidor todos os dados dos funcionários de todos os setores que atuaram no chamado.

2. **SYSTEM** armazena em cache os dados dos funcionários carregados.

3. **jump to** 5. **SYSTEM** exibe o nome dos funcionários que atuaram no chamado.

6.a. Não existem dados dos funcionários que solicitaram feedback no chamado.

1. **SYSTEM** requisita do servidor todos os dados dos funcionários que solicitaram no chamado.

2. **SYSTEM** armazena em cache os dados dos funcionários carregados.

3. **jump to** 7. **SYSTEM** exibe o nome dos funcionários que estão acompanhando o chamado.

8.a. Não existem dados dos andamentos do chamado em cache.

1. **SYSTEM** requisita do servidor todos os andamentos do chamado.

2. **SYSTEM** armazena em cache os dados dos andamentos.

3. **jump to** 9. **SYSTEM** exibe uma timeline do chamado é exibida contendo todos os andamentos realizados, informando em cada o código e nome do funcionário que o realizou, tipo de andamento e a data de realização.

9.a. O chamado não está "cancelado" ou "concluído"

1. **SYSTEM**  [Verificar Autorização](#) do Funcionário

2. **SYSTEM** possibilidade ao  Funcionário adicionar um novo andamento ao chamado.









20. Pesquisa avançada de chamados

ID: UC06

O sistema deve permitir que o funcionário pesquise de forma mais aprimorada os chamados, através de parâmetros como protocolo, e/ou período de cadastro, conclusão, previsão ou limite, e/ou status, e/ou cliente, e/ou sistema, e/ou setor do funcionário responsável, e/ou solicitante, e/ou versão, e/ou assunto ou parte dele, e/ou meio, e/ou funcionário que realizou o cadastro do chamado, e/ou funcionário que realizou o desenvolvimento, e/ou funcionário que realizou os testes, e/ou funcionário que é responsável pelo chamado, e/ou por prioridade, e/ou Status, e/ou Operações, e/ou o Tipo.

Justification	Permitir uma busca mais aprimorada
Complexity	N/A
Use Case Status	N/A
Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A

20.1. Requirements

Name	ID	Kind
 Busca por Chamados	UC06.REQ014	Functional
 Busca por Cliente	UC06.REQ001	Functional
 Busca por Funcionário	UC06.REQ008	Functional
 Busca por Meio	UC06.REQ006	Functional
 Busca por Prioridade	UC06.REQ009	Functional
 Busca por Responsável	UC06.REQ007	Funcional
 Busca por Setor	UC06.REQ003	Functional
 Busca por Sistema	UC06.REQ002	Functional
 Busca por Solicitante	UC06.REQ004	Functional
 Busca por Tipo	UC06.REQ012	Functional
 Busca por Versão	UC06.REQ005	Functional
 Buscar por Chamado	UC06.REQ013	
 Listagem de Operações	UC06.REQ010	Functional
 Listagem de Status	UC06.REQ011	Funcional

21. Iniciar bate papo

ID: UC05

O sistema deve permitir que o funcionário inicie um bate-papo(chat) com outro funcionário.

Justification	Permitir uma comunicação/colaboração mais direta entre funcionários.
Complexity	N/A
Use Case Status	N/A
Implementation Status	N/A

Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A

● 22. Filtrar funcionários

ID: UC04


O sistema deve permitir que o funcionário filtre a listagem de funcionários usando o nome completo ou parte como parâmetro ou status.

Justification	Agrupar funcionários por status ou mesmo encontrar um funcionário em específico.
Complexity	N/A
Use Case Status	N/A
Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A

● 23. Interagir com outros funcionários

ID: UC03


O sistema deve permitir que o funcionário interaja com os demais funcionários conectados ao sistema.

Justification	Estreitar a comunicação e informações entre os funcionários
Primary Actors	 Funcionário
Complexity	N/A
Use Case Status	N/A
Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A

● 24. Pesquisa rápida dos chamados

ID: UC02

O sistema deve permitir que o funcionário filtre seus chamados por um protocolo específico.

Justification	Facilitar a busca por um chamado em específico
Primary Actors	 Funcionário
Complexity	N/A
Use Case Status	N/A
Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A