
DK7 - Tecnologia e Soluções Corporativas LTDA-ME

Help Desk - Gerenciador de Chamados
Glossário

Versão 1.1

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Glossário	Data: 31/03/2024
000000000000000009	

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
30/03/2024	1.0	Criação do Documento Glossário	Eduardo Cardoso Agostinetti
31/03/2024	1.1	Finalização do Documento Glossário	Eduardo Cardoso Agostinetti

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Glossário	Data: 31/03/2024
000000000000000009	

Índice

1.	Introdução	4
1.1	Objetivo	
1.2	Escopo	
1.3	Referências	
1.4	Visão Geral	
2.	Definições	5
2.1	Cliente	
2.2	Funcionário	
2.3	Administrador	
2.4	Chamado (Ticket)	
2.5	Status do Chamado	
2.6	Prioridade do Chamado	
2.7	Notas do Chamado	
2.8	Sistema de Help Desk	
2.9	Autenticação	
2.10	Registro de Usuário	
2.11	Disponibilidade do Sistema	
2.12	Tempo de Resposta	
2.13	Capacidade do Sistema	
2.14	Manutenção de Sistema	
3.	Estereótipos UML	6

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Glossário	Data: 31/03/2024
000000000000000009	

Glossário

1. Introdução

Este documento descreve os termos utilizados no sistema do Help Desk.

1.1 Objetivo

O Glossário tem como objetivo facilitar o entendimento do sistema e documentos, trazendo a definição de alguns termos mais complexos e importantes.

1.2 Escopo

Os termos incluídos no glossário são usuários, funcionalidades, estados dos chamados, e aspectos técnicos do sistema.

1.3 Referências

Documento de Casos de Uso do Sistema Help Desk.

Documento do Cronograma do Sistema Help Desk.

Documento Diagrama de Entidade e Relacionamento do Sistema Help Desk.

Documento Pedidos do Investidor do Sistema Help Desk.

Documento Telas do Projeto do Sistema Help Desk.

Documento Workflow (AS-IS) do Sistema Help Desk.

Documento da Especificação Suplementar do Sistema Help Desk.

1.4 Visão Geral

O glossário está organizado em termos mais utilizados durante os documentos para facilitar compreensão dos conceitos relacionados ao sistema de Help Desk.

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Glossário	Data: 31/03/2024
000000000000000009	

2. Definições

2.1 Cliente

Usuário final do sistema de Help Desk que abre chamados e visualiza o status dos chamados.

2.2 Funcionário

Usuário do sistema de Help Desk responsável por gerenciar os chamados abertos pelos clientes.

2.3 Administrador

Usuário com privilégios de administração no sistema de Help Desk, capaz de gerenciar usuários, funcionalidades e chamados.

2.4 Chamado (Ticket)

Representa uma solicitação de suporte ou problema relatado pelo cliente ao Help Desk.

2.5 Status do Chamado

Estado atual de um chamado, como "Aberto", "Em atendimento" ou "Fechado".

2.6 Prioridade do Chamado

Nível de importância atribuído a um chamado, como "Alta", "Média", "Baixa".

2.7 Notas do Chamado

Comentários ou informações adicionais registrados em um chamado para auxiliar no seu gerenciamento e resolução.

2.8 Sistema de Help Desk

Plataforma de software desenvolvida para gerenciar e registrar chamados de suporte ou problemas relatados pelos clientes.

2.9 Autenticação

Processo pelo qual um usuário fornece suas credenciais para acessar o sistema.

2.10 Registro de Usuário

Processo pelo qual um novo usuário cria uma conta no sistema de Help Desk,

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Glossário	Data: 31/03/2024
000000000000000009	

forneendo informações pessoais e de contato.

2.11 Disponibilidade do Sistema

Período de tempo em que o sistema de Help Desk está disponível para uso pelos usuários, geralmente durante o horário de funcionamento da empresa.

2.12 Tempo de Resposta

Intervalo de tempo entre uma solicitação do usuário e a resposta do sistema, medida em segundos.

2.13 Capacidade do Sistema

Número máximo de chamados ou usuários que o sistema de Help Desk pode suportar simultaneamente sem comprometer o desempenho.

2.14 Manutenção de Sistema

Atividades realizadas regularmente para garantir o funcionamento adequado e a integridade do sistema de Help Desk, incluindo atualizações de software, correções de bugs e backups.

3. Estereótipos UML

<<extend>>: Usado para indicar que um caso de uso estende outro caso de uso.

<<include>>: Indica que um caso de uso inclui outro caso de uso.