
Dk7 - Tecnologia e Soluções Corporativas LTDA - ME

**Help Desk, Gerenciador de Chamados
Visão**

Versão 1.1

Help Desk, Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Visão	Data: 26/02/2024
0000000000000000002	

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
22/02/2024	1.0	Criação do documento de visão	Eduardo Cardoso Agostinetti
26/02/2024	1.1	Modificação e finalização do documento de visão	Eduardo Cardoso Agostinetti

Help Desk, Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Visão	Data: 26/02/2024
0000000000000000002	

Índice

1.	Introdução	5
1.1	Objetivo	5
1.2	Escopo	5
1.3	Definições, Acrônimos e Abreviações	5
1.4	Referências	5
1.5	Visão Geral	5
2.	Posicionamento	5
2.1	Oportunidade de Negócio	5
2.2	Declaração do Problema	6
2.3	Declaração da Posição do Produto	6
3.	Descrições do Investidor e do Usuário	6
3.1	Demográficos de Mercado	7
3.2	Resumo do Investidor	7
3.3	Resumo de Usuários	7
3.4	Ambiente do Usuário	7
3.5	Perfis do Investidor	7
3.6	Perfis de Usuários	8
3.7	Necessidades Principais do Investidor ou Usuário	8
3.8	Alternativas e Competição	8
4.	Visão Geral do Produto	8
4.1	Perspectiva do Produto	8
4.2	Resumo de Recursos	9
4.3	Premissas e Dependências	9
4.4	Custo e Preço	9
4.5	Licença e Instalação	9
5.	Recursos do Produto	9
6.	Restrições	9
7.	Intervalos de Qualidade	9
8.	Precedência e Prioridade	10
9.	Outros Requisitos de Produto	10
10.	Requisitos de Documentação	10
A	Atributos de Recursos	10
A.1	Status	10

6

Help Desk, Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Visão	Data: 26/02/2024
0000000000000000002	

A.2	Esforço	10
A.3	Risco	10
A.4	Estabilidade	11

Help Desk, Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Visão	Data: 26/02/2024
000000000000000002	

Visão

1. Introdução

Este documento será fundamental para entender o desenvolvimento do projeto Help Desk, Gerenciador de Chamados, que tem por objetivo organizar as solicitações e agilizar os atendimentos diários da empresa.

1.1 Objetivo

O objetivo do sistema é realizar a organização das solicitações diárias, facilitando o acompanhamento dos chamados técnicos pelo cliente, a gestão dos chamados técnicos pelo funcionário, tendo como consequência o aumento de produtividade e eficiência.

1.2 Escopo

O sistema deverá conter o cadastro de clientes, o cadastro de funcionários apenas por parte do administrador que será inserido no banco de dados, o registro de novos chamados técnicos para clientes, a gestão dos chamados técnicos pelos funcionários e a listagem para acompanhamento dos chamados técnicos para clientes e funcionários.

1.3 Definições, Acrônimos e Abreviações

Sem definições, acrônimos e/ou abreviações.

1.4 Referências

Este documento tem como referência um template do documento de visão e um esboço (telas) do projeto criado no figma.

1.5 Visão Geral

O documento de visão abrange informações como descrição do cliente e dos funcionários, descrição do Help Desk, Gerenciador de Chamados, como tecnologias e materiais utilizados para o desenvolvimento do produto entre outras informações relevantes para as partes interessadas.

2. Posicionamento

2.1 Oportunidade de Negócio

Este projeto visa atender à crescente demanda por uma solução eficaz que simplifique a organização e gerenciamento de chamados técnicos. O Help Desk busca preencher a necessidade da gestão dos chamados técnicos, beneficiando as partes interessadas e mostrando-se como um sistema essencial no cenário atual da empresa.

Help Desk, Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Visão	Data: 26/02/2024
000000000000000002	

2.2 Declaração do Problema

O problema de	Não há um gerenciador de chamados técnicos , atualmente os chamados técnicos estão sendo enviados por relatórios.
afeta	Isso dificulta a experiência de todos os interessados, levando a perda de produtividade, desorganização e falta de transparência nos chamados.
o impacto é o seguinte	O impacto dessa falta de organização é a na transparência dos chamados técnicos e na produtividade e eficiência para realização e soluções dos chamados técnicos
uma solução bem-sucedida seria	o desenvolvimento de um gerenciador de chamados técnicos que atende as necessidades dos clientes, trazendo transparência e solucionando a organização dos chamados técnicos para os funcionários.

2.3 Declaração da Posição do Produto

Para	Dk7 - Tecnologia e Soluções Corporativas LTDA - ME
Quem	Organização de suporte técnico ao cliente.
O Gerenciador de Chamados	É um sistema para eficiência e organização de chamados técnicos.
Que	Simplifica toda organização e facilita a gestão dos chamados técnicos
Diferente	simplicidade de uso, interface amigável, fácil entendimento e manuseio.
Nosso produto	Facilita a abertura de chamados técnicos, transparência dos chamados e organização.

3. Descrições do Investidor e do Usuário

Investidores:

Os investidores são organizações e indivíduos que prestam suporte técnico e necessitam da transparência e organização que o Help Desk garante.

Usuários:

Os usuários identificam problemas como falta de clareza nas informações, desorganização e dificuldades de comunicação. Eles esperam uma solução que atenda a essas necessidades, simplificando todo o processo de gerenciamento de chamados e melhorando a experiência em geral.

Help Desk, Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Visão	Data: 26/02/2024
000000000000000002	

3.1 Resumo do Investidor

3.2

Organizações de suporte técnico ao cliente.	São aqueles que realizam o suporte ao cliente, prestando atendimentos para solucionar problemas técnicos.	<ul style="list-style-type: none"> - garante que será possível manter o sistema - garante que haverá uma demanda de mercado para os recursos do produto - monitora o andamento do projeto
---	---	--

3.3 Resumo de Usuários

Clientes operadores de computadores.	Representam usuários ativos do sistema, que necessitam de suporte.	<ul style="list-style-type: none"> - Abrir chamados técnicos - Acompanhamento e feedback
--------------------------------------	--	--

3.4 Ambiente do Usuário

O ambiente de trabalho dos usuários do Gerenciador de Chamados é simples, sendo separado entre clientes e funcionários:

- Clientes: Os clientes realizam criações de novos chamados após acessar o sistema, ou acompanham os chamados em aberto.

- Funcionários: Os funcionários fazem a gestão do chamado, podendo colocar o chamado em espera, finalizado e passar observações ou feedbacks para os usuários.

3.5 Perfil do Investidor

3.5.1 DK7 - Tecnologia e Soluções Corporativas LTDA - ME

Representante	Eduardo Carolensky.
Descrição	Dono da organização.
Tipo	Administrador.
Responsabilidades	Administrador do sistema.
CrITÉrios de Êxito	Define o êxito realizando o gerenciamento de chamados técnicos pelo sistema entregue, assim ele pode avaliar e repassar um feedback.
Envolvimento	Investidor.
Distribuíveis	Não existem distribuíveis.
Comentários / Problemas	Não houve comentários.

Help Desk, Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Visão	Data: 26/02/2024
0000000000000000002	

3.6 Perfis de Usuários

3.6.1 Clientes

Representante	<i>Clientes que solicitam serviço técnico.</i>
Descrição	<i>Necessidade de suporte técnico.</i>
Tipo	<i>Usuario casual.</i>
Responsabilidades	<i>Criar chamados e acompanhar os existentes.</i>
Crítérios de Êxito	<i>solução de um chamado e feedback do funcionário pelo sistema.</i>
Envolvimento	<i>Sem envolvimento no projeto.</i>
Distribuíveis	<i>Não existem distribuíveis</i>
Comentários / Problemas	<i>Não houve comentários.</i>

3.7 Necessidades Principais do Investidor ou Usuário

- Transparência: Solução que demonstra a transparência dos chamados.
- Organização: Solução que entrega a organização dos chamados técnicos para o investidor.
- Eficiência: Aumento de produtividade e soluções eficientes dos chamados em aberto.

4. Visão Geral do Produto

O Help Desk, Gerenciador de Chamados é uma plataforma abrangente projetada para simplificar a organização, execução e acompanhamento de suportes técnicos. Com uma abordagem centrada no cliente, o produto visa atender às necessidades de organizações, oferecendo uma experiência completa e eficiente.

Principais Funcionalidades:

1. Cadastro de Clientes: Os clientes podem se cadastrar no sistema.
2. Cadastro de Funcionários: Os administradores podem cadastrar novos funcionários.
3. Abertura de ticket: Os clientes podem criar novos tickets para solicitação de suporte técnico.
4. Acompanhamento: Os chamados ficarão listados, dando transparência aos clientes.
5. Gestão dos chamados: Os funcionários e administradores poderão gerenciar os chamados abertos pelos clientes.

4.1 Perspectiva do Produto

O Help Desk visa solucionar problemas de organização, transparência e produtividade para organizações que prestam suporte a clientes.

Help Desk, Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Visão	Data: 26/02/2024
000000000000000002	

4.2 Resumo de Recursos

Tabela 4-1 Sistema de Suporte ao Cliente

Benefício do Cliente	Recursos de Suporte
Plataforma simples, de fácil acesso e entendimento.	Suporte para erros apresentados na plataforma.
Plataforma segura.	Revisões anualmente na plataforma, para verificar se está tudo de acordo com o proposto.

4.3 Premissas e Dependências

Premissas:

1. Acesso à Internet para utilizar todas as funcionalidades.
4. Disponibilidade técnica contínua.

Dependências:

1. Cumprimento dos requisitos técnicos do sistema.
2. Participação ativa dos usuários na interação com o sistema.

4.4 Custo e Preço

O custo para o desenvolvimento é variável, já o preço de venda é definido pelas organizações que promovem o Help Desk.

4.5 Licença e Instalação

Não é necessário ter licença, apenas a criação de uma conta no sistema. Não há instalação, o sistema é pelo browser de navegação na internet.

5. Recursos do Produto

- 5.1. Cadastros: Permite o cadastro de clientes e funcionários.
- 5.2. Gestão de Chamados: Funcionários terão permissão para gerenciar os chamados.
- 5.3. Abertura de tickets: Clientes poderão abrir ticket solicitando suporte técnico.
- 5.4. Acompanhamento: Listagem dos chamados abertos para transparência ao usuário.

6. Restrições

Restrições aos clientes para cadastro de funcionários.

7. Intervalos de Qualidade

Qualidade na performance, na segurança e na interface intuitiva.

Help Desk, Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Visão	Data: 26/02/2024
000000000000000002	

8. Precedência e Prioridade

Temos prioridade com o MVP, que é o produto mínimo viável, para entregar as funcionalidades principais, após um feedback estaremos incrementando e adicionando ainda mais recursos.

9. Outros Requisitos de Produto

Requisitos mínimos para o funcionamento e utilização, sem especificação complementar.

10. Requisitos de Documentação

Cronograma.
Documento Visão.
Pedidos de Investidor.
Protótipo (MVP).
Diagrama de Casos de Uso.
Workflow (AS-IS).
Especificação Suplementar.
Glossário.
Plano de Estágio.

A Atributos de Recursos

A.1 Status

Propostos	<ul style="list-style-type: none"> - Criação de chamados - Gerenciamento de Chamados - Cadastro de Usuários - Listagem dos Chamados
Aprovados	<ul style="list-style-type: none"> - Criação de chamados - Gerenciamento de Chamados - Cadastro de Usuários - Listagem dos Chamados
Incorporado	<ul style="list-style-type: none"> - Criação de chamados - Gerenciamento de Chamados - Cadastro de Usuários - Listagem dos Chamados

A.2 Esforço

visando a simplicidade do sistema, temos uma estimativa para a entrega do MVP de 35 dias.

A.3 Risco

A riscos do desenvolvedor ficar incapaz de prestar os serviços necessários, sendo assim a data estimada poderá aumentar.

Help Desk, Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Visão	Data: 26/02/2024
0000000000000000002	

A.4 Estabilidade

Como já mencionado o objetivo inicial é o MVP, após a finalização do MVP estaremos incrementando outros recursos adicionais e melhorando a qualidade do sistema.