
DK7 - Tecnologia e Soluções Corporativas LTDA-ME

**Help Desk - Gerenciador de Chamados
Pedidos do Investidor**

Versão 1.1

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Pedidos do Investidor	Data: 27/02/2024
000000000001	

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
26/02/2024	1.0	Criação do documento “Pedidos do Investidor”.	Eduardo Cardoso Agostinetti
27/02/2024	1.1	Finalização do documento e da entrevista “Pedidos do Investidor”	Eduardo Cardoso Agostinetti

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Pedidos do Investidor	Data: 27/02/2024
000000000001	

Índice

1.	Introdução	4
1.1	Objetivo	4
1.2	Escopo	4
1.3	Definições, Acrônimos e Abreviações	4
1.4	Referências	4
1.5	Visão Geral	4
2.	Estabelecer Perfil do Investidor ou do Usuário	4
3.	Avaliando o Problema	5
4.	Entendendo o Ambiente do Usuário	5
5.	Recapitulação para Entendimento	6
6.	Avaliando Sua Solução (se aplicável)	6
7.	Avaliando a Oportunidade	6
8.	Avaliando a Confiabilidade, o Desempenho e as Necessidades de Suporte	6
9.	Wrap-Up	7
10.	Resumo do Analista	7

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Pedidos do Investidor	Data: 27/02/2024
000000000001	

Pedidos do Investidor

1. Introdução

Devido a necessidade da transparência e gerenciamento dos chamados solicitados e realizados, o sistema Help Desk está sendo desenvolvido para suprir, automatizar e facilitar as requisições entre clientes e funcionários.

1.1 Objetivo

Este Pedidos do Investidor tem como objetivo compreender as necessidades e expectativas do investidor ou usuário em relação ao sistema de gerenciamento de chamados. Por meio desta entrevista, busco identificar os requisitos, desafios e funcionalidades desejadas para a plataforma, a fim de direcionar o desenvolvimento de uma solução que atenda de forma eficaz e abrangente às demandas específicas.

1.2 Escopo

Este projeto não está associado a outros projetos específicos, este documento apenas irá influenciar diretamente o processo de design, desenvolvimento e implementação do sistema, garantindo que ele atenda de forma eficaz e abrangente às demandas específicas.

1.3 Definições, Acrônimos e Abreviações

Sem definições, acrônimos e abreviações.

1.4 Referências

Não mencionado referências.

1.5 Visão Geral

O restante do documento apresenta perguntas e respostas do usuário investidor, organizado por títulos que demarcam perguntas específicas sobre o SGC.

2. Estabelecer Perfil do Investidor ou do Usuário

- Nome:
Eduardo Carolensky
- Empresa / Segmento de Mercado:
Dk7 - Tecnologias e Soluções Corporativas LTDA - ME
- Cargo:
CEO/Chefe/Dono.
- Quais são suas responsabilidades principais?

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Pedidos do Investidor	Data: 27/02/2024
000000000001	

Atendimento técnico a clientes.

- Quais distribuíveis você produz?
Nenhum
- Como o sucesso é medido?
O sucesso é medido pela satisfação do cliente e simplificação do serviço do funcionário.
- Quais problemas interferem em seu sucesso?
Sem resposta.
- Quais, se houver, tendências tornam seu trabalho mais fácil ou mais difícil?
Sem resposta.

3. Avaliando o Problema

- Para quais <tipo de aplicativo> problemas faltam boas soluções?
A falta de um gerenciador de chamados, atualmente os chamados são realizados via chamada telefônica, mensagem no WhatsApp e/ou e-mails.
- Quais são elas?
O desenvolvimento do Help Desk, Gerenciador de Chamados.

Para cada problema, pergunte:

- Por que este problema existe?
Pois não tem um app, sistema, site que realize esse gerenciamento da forma adequada.
- Como você o resolve agora?
Os chamados são realizados via WhatsApp, chamadas telefônicas e/ou e-mails, não tendo um controle e nem transparência.
- Como você gostaria de resolvê-lo?
Com um site que realize as ações necessárias para as solicitações e gerenciamento adequado de chamados.

4. Entendendo o Ambiente do Usuário

- Quem são os usuários?
Pessoas físicas e pessoas jurídicas, há vários tipos de clientes que a empresa presta serviço.
- Os usuários têm experiência com este tipo de aplicativo?
Sim
- Quais plataformas estão em uso?
Desenvolvimento para plataformas web.
- Quais são seus planos para plataformas futuras?
Desenvolvimento do sistema para smartphones.
- Quais aplicativos adicionais você utiliza com os quais nós precisamos fazer interface?
Nenhum.
- Quais são suas expectativas em relação à utilidade do produto?
Pretendo utilizar de maneira eficiente, facilitando o controle e gerenciamento de chamados, precisa ser um sistema simples para fácil entendimento e manuseio do cliente.
- Quais são suas expectativas para o tempo de treinamento?
Espero que o treinamento seja rápido visando um aplicativo de fácil e simples entendimento,

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Pedidos do Investidor	Data: 27/02/2024
000000000001	

apenas 1 dia de treinamento.

- De quais tipos de documentação impressa e on-line você precisa?
Apenas a documentação do sistema online.

5. Recapitulação para Entendimento

- Você me disse
 - “Realizo o gerenciamento manual.”
 - “Não tenho total controle sobre os chamados”
- Isso representa os problemas que você está tendo com a solução existente?
Sim
- Quais, se houver, são outros problemas que você está tendo?

Transparência dos atendimentos, como não há um controle sobre os atendimentos realizados, não temos essa transparência.

6. Avaliando Sua Solução (se aplicável)

- E se você pudesse realizar o gerenciamento dos chamados, de maneira eficiente e transparente de forma fácil, trazendo eficiência nos atendimentos.
- Como você classificaria a importância deles?
É este o objetivo para aumentar a transparência e a eficiência dos funcionários, além do controle que irá trazer dos chamados.

7. Avaliando a Oportunidade

- Quem precisa deste aplicativo em sua organização?
Funcionarios e Clientes.
- Quantos desses tipos de usuários utilizaram o aplicativo?
Todos.
- Como você avaliaria uma solução bem-sucedida?
Com ótimos elogios e divulgação..

8. Avaliando a Confiabilidade, o Desempenho e as Necessidades de Suporte

- Quais são suas expectativas para confiabilidade?
Altas, visando que as solicitações tem que ser atendidas.
- Quais são suas expectativas para desempenho?
Altas, pois estou solicitando este sistema para economizar tempo e eficiência gerenciando chamados.
- Você ou outras pessoas suportarão o produto?
Sim
- Você tem necessidades especiais para suporte? E com relação ao acesso de manutenção e serviço?
Suporte apenas caso o sistema pare de funcionar, após o treinamento, pretendo dar continuidade

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.1
Pedidos do Investidor	Data: 27/02/2024
000000000001	

sozinho.

- Quais são os requisitos de segurança?
autenticação dos usuários.
- Quais são os requisitos de instalação e configuração?
Precisa ser apenas um site a princípio, para que possamos ter facilidade no acesso.
- Quais são os requisitos de licença especiais?
Sem requisitos.
- Como o software será distribuído?
Será distribuído para a empresa, e os clientes que atendemos.

8.1 Outros Requisitos

- Quais, se houver, requisitos ou padrões reguladores ou ambientais devem ser suportados?
Não há.
- Você acha que há algum outro requisito que devemos saber?
Não há.

9. Wrap-Up

- Há outras perguntas que devem ser feitas a você?
Acredita que não.
- Se eu precisar fazer outras perguntas, posso telefonar para você?
Sim
- Você estaria disposto a participar de uma revisão de requisitos?
Não, apenas se extremamente necessário, caso contrário apenas me ligue.

10. Resumo do Analista

1. Problema com o gerenciamento manual dos chamados.
2. Problema com o controle de seus chamados
3. Problema com a transparência dos atendimentos.