|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ADS – 2A** | **ESW – AC01** | **Impacta Solutions** |
| **AR** | **TEFATO 01 – Definição do Cliente e Projeto** | |

|  |
| --- |
| NOME DO CLIENTE |
| **Luminous Serviços de Internet** |

|  |
| --- |
| RAMO DE ATIVIDADE DA EMPRESA |
| **Internet** |

|  |
| --- |
| NOME FANTASIA |
| **Luminous** |

|  |
| --- |
| LOGOMARCA DO CLIENTE |
|  |

|  |
| --- |
| NOME DO PROJETO |
| **Suporte** |

|  |
| --- |
| EXEMPLO DE UM TEXTO NARRATIVO CITANDO O PROJETO DA EQUIPE |
| Projeto Suporte da empresa Luminous elaborado em agosto/2020 pela equipe Impacta Solutions. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ADS – 2A** | **ESW – AC01** | **Impacta Solutions** |
| **AR** | **TEFATO 02 – Declaração do Escopo do Sistema** | |

A Luminous nasceu em 2010 como uma pequena empresa de bairro que ofertava internet de boa qualidade a locais considerados de difícil acesso. Pela qualidade do produto e pelo bom atendimento a empresa começou a expandir e conquistar cada vez mais terreno, tendo a cada mês um acréscimo considerável de clientes. Atualmente ela atende a região Norte e Oeste de São Paulo, mas busca ofertar seu produto por toda cidade. A empresa conta com mais de 60 funcionários e está crescendo, porém, pelo volume de clientes ter aumentado, a empresa já não consegue dar aquele atendimento de qualidade como antes, portanto buscaram por uma inovação, um sistema de ocorrências para a utilização do suporte.

A empresa busca por um sistema que possa facilitar o atendimento de ocorrências, podendo separar os tipos de problemas para que facilite o trabalho do suporte, assim como um registro de áreas que mais relatam problemas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ADS – 2A** | **ESW – AC01** | **Impacta Solutions** |
| **AR** | **TEFATO 03 – Integrantes do Projeto** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EQUIPE DO PROJETO: Impacta Solutions** | | |
| RA | NOME DO PARTICIPANTE | FUNÇÃO |
| nº | Carol Tavares | Representante do Cliente |
| nº | Gabriela de Sá | Gerente do Projeto |
| 2100963 | João Victor Portela | Desenvolvedor |
| nº | Rivaldo | Desenvolvedor |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ADS – 2A** | **ESW – AC01** | **Impacta Solutions** |
| **AR** | **TEFATO 04 – Regras de Comunicação do Projeto** | |

As formas de comunicação se resumem a telefonema, e-mail e mensagens via WhatsApp.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTATOS DA EQUIPE DO PROJETO:** | |  | Impacta Solutions |  | |
| NOME DO PARTICIPANTE | E-MAIL |  | | CELULAR |  |
| Gabriela de Sá | g.208@outlook.com | | | (11)977208912 | |
| João Victor Portela | joao.victor\_rp@hotmail.com | | | (11)983815479 | |
| Rivaldo |  | | |  | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTATOS DA EMPRESA CLIENTE:** | |  | Luminous | |  |
| NOME DO PARTICIPANTE | E-MAIL |  | | CELULAR |  |
| Carol Tavares | @luminous.com.br | | |  | |