

Air Totem

Documentação da aplicação Air Totem

São Paulo Tech School – SPTECH

Equipe de desenvolvimento do projeto:

Nome

Nome

Nome

Nome

Marcus Vinícius da Luz Almeida

Ryan Miranda Barbosa

16 de março de 2024

Sumário

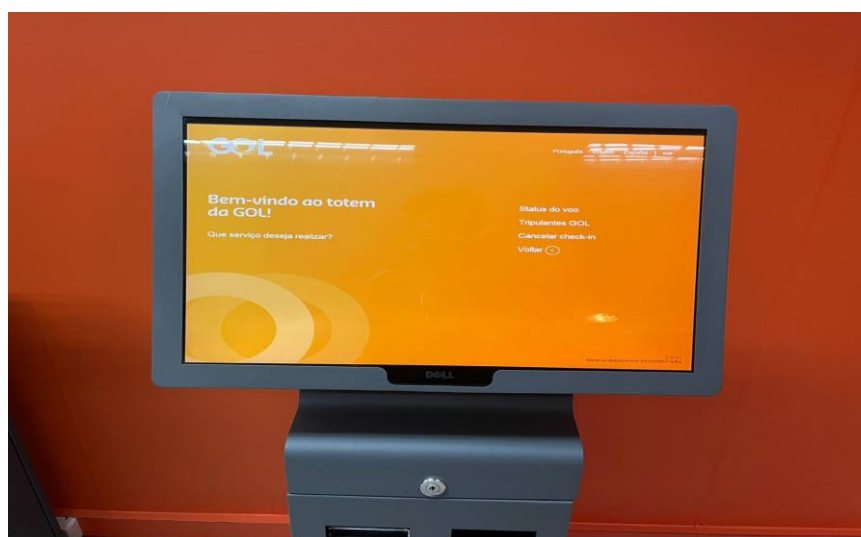
Contexto do Projeto.....	2
Objetivos e justificativas do projeto	6
Objetivo	6
Justificativa	6
Escopo do Projeto	6
Escopo	6
Backlogs	7
Requisitos.....	7
Product Backlog e SPRINTs Backlog.....	8
Premissas e Restrições.....	8
Premissas	8
Restrições.....	8
Anexos:	8
Riscos	8
Planejamento e Regras do grupo	8

Contexto do Projeto

Nos dias atuais, o setor de viagens aéreas é marcado por uma crescente demanda e necessidade de eficiência nos processos de check-in e outras atividades relacionadas ao atendimento dentro dos aeroportos principalmente em épocas específicas como férias, carnaval ou até mesmo final de ano. Com o aumento exponencial do tráfego de passageiros, a busca por métodos inovadores para agilizar esses procedimentos tornou-se uma prioridade essencial. Uma resposta a essa demanda veio na forma de novos métodos de automação, incluindo os totens de autoatendimento. Embora tenham sido inicialmente recebidos como uma solução promissora para reduzir filas e melhorar a experiência do passageiro, muitos desses dispositivos enfrentam problemas recorrentes de mau funcionamento e lentidão, minando sua eficácia e impactando negativamente a experiência do usuário.

Para garantir a veracidade desses fatos e ter certeza dos métodos de funcionamento dos totens de autoatendimento dentro de um aeroporto, foi realizada uma pesquisa in loco, feita dia 15/03/2024 no aeroporto de Congonhas em São Paulo que, revelou não somente uma dissemelhança dos modelos de totens entre diferentes companhias aéreas, como também ao abordar assistentes de diferentes companhias como GOL e AZUL, foi notado e revelado que já haviam alguns totens com problemas de funcionamento e a existência de problemas de lentidão e má funcionamento é mais comum que o esperado, também foi dito que dependendo do horário e fluxo de pessoas essas dificuldades enfrentadas quanto aos totens podem gerar grandes transtornos ao aeroporto.

Evidências da pesquisa em questão:





Para abordar essa questão crítica, surge o projeto Air Totem, desenvolvido pelo grupo de pesquisa e inovação 6 do segundo semestre da faculdade São Paulo Tech School, uma iniciativa inovadora voltada para a gestão do hardware dos totens de autoatendimento nos aeroportos. O objetivo central do projeto é fornecer uma plataforma capaz de monitorar o desempenho desses dispositivos, otimizando seus recursos e garantindo uma experiência de usuário aprimorada para passageiros que com bom uso da Air Totem não enfrentaram mais lentidão ou má funcionamento dos totens e funcionários do aeroporto, que com a Air Totem terão insights sobre o funcionamento dos totens e maior agilidade em ações de contorno e contatar o suporte do mesmo.

O Air Totem vai além da simples monitoração de problemas técnicos, oferecendo um conjunto diversificado de informações e funcionalidades essenciais para a equipe de suporte e gestão dos aeroportos agirem de forma proativa e eficaz diante de quaisquer falhas ou dificuldades encontradas nos totens. Isso inclui recursos como diagnósticos remotos, agendamento de manutenção preventiva, e a capacidade de executar ações corretivas imediatas, como reinicializações e desligamentos remotos dos totens. Tais recursos visam maximizar a disponibilidade e confiabilidade dos totens de autoatendimento, garantindo uma operação sem interrupções.

Além disso, o projeto Air Totem se propõe a fornecer insights valiosos sobre o desempenho e utilização dos totens, capacitando os gerentes do aeroporto a tomar decisões informadas para aprimorar continuamente os processos de atendimento ao cliente e otimizar a alocação de recursos. Ao oferecer uma solução abrangente e inteligente para a gestão dos totens de autoatendimento, o Air Totem visa revolucionar a eficiência operacional e a qualidade do serviço nos aeroportos, promovendo uma experiência de viagem mais fluida e satisfatória para todos os envolvidos.

Fontes de pesquisa:

[Visita.docx](#)

Objetivos e justificativas do projeto

Objetivo

- Desenvolver um sistema de gestão do hardware dos totens de autoatendimento nos aeroportos para monitorar problemas de mau funcionamento e lentidão, melhorando assim a gestão sobre os totens, o suporte que os atende e a experiência do usuário final do totem.
- Implementar o sistema Air Totem e avaliar seu impacto através do tempo médio de resolução de problemas de lentidão ou mau funcionamento dos totens, garantindo uma resposta rápida e eficaz na aplicação de soluções de contorno.
- Utilizar tecnologias de monitoramento remoto e local (no totem específico) para identificar e resolver rapidamente problemas nos totens, aumentando a eficiência operacional e de manutenção.
- Aprimorar a eficiência operacional nos aeroportos, atendendo a uma necessidade do setor de viagens aéreas em meio ao constante tráfego de passageiros.
- Implementar e lançar a plataforma Air Totem dentro do prazo específico de um semestre dividido em 3 sprints, com marcos intermediários definidos para monitorar o progresso e garantir a entrega dentro do cronograma estabelecido.

Justificativa

- A pesquisa realizada in loco no Aeroporto de Congonhas evidenciou problemas recorrentes nos totens de autoatendimento, prejudicando a eficiência operacional. O projeto Air Totem visa resolver esses problemas, aprimorando e otimizando a eficiência dos processos de gestão e suporte dos totens.

Escopo do Projeto

Escopo

Desenvolver um sistema de monitoramento composto por um aplicativo cliente e um aplicativo web, utilizando os princípios do ITIL de Monitoramento de Serviços, Gestão de Incidentes e Gestão de Problemas.

O app web será responsável por exibir o monitoramento remoto do sistema operacional (SO) e hardware, capturando dados enviados pelo app cliente formando informações para cada tipo de perfil, exibindo de formas diferentes para cada deles, utilizando de KPI'S, dashboards, dados e relatórios relevantes para cada perfil específico. O app será acessado através de login que trará telas e informações diferentes dependendo das credenciais de cada perfil.

O app cliente coleta dados dos hardwares e SO dos totens e os envia para o app web, que gera informações como dashboards, indicadores de totens fora de sistema etc. Além de ter uma Dashboard própria que coleta dados do sistema e exibi diretamente no app cliente, a equipe de suporte tem acesso ao aplicativo cliente instalado nos totens para acompanhar e resolver problemas de forma remota, utilizando de login para poder acessar o app cliente.

O sistema contará com três tipos de perfil de usuário:

Administrador (ADM): Responsável pelo CRUD (Create, Read, Update, Delete) dos usuários do sistema, tendo acesso a todas as informações de cada usuário e a todos os perfis.

Suporte: Encarregado de monitorar o hardware e aplicar soluções para resolver problemas nos totens, com acesso ao aplicativo cliente e aos dados técnicos de monitoramento enviados pelo mesmo para o aplicativo web.

Gerência/Supervisores: Têm acesso às informações (não técnicas) de status dos totens em seu setor e podem abrir chamados para a equipe de suporte verificar anormalidades.

Diagrama de Solução - Técnico

Backlogs

Requisitos

Requisitos	Atividades	Descrição

Product Backlog e SPRINTs Backlog

Premissas e Restrições

Premissas

Restrições

Anexos:

Riscos

Planejamento e Regras do grupo