

NEXUS – Controle de Ordens de Serviços
Documento de Visão
Versão 1.0

NCOS – Nexus Controle de Ordens de Serviços	Versão: 1.0
Documento de Visão	Data: 25/03/2015

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
08/03/2015	0.1	Criação do documento	Hailton Ferreira Martins
12/03/2015	0.2	Alteração de seções do documento	Hailton Ferreira Martins
22/03/2015	0.3	Atualização de dados das seções dos documentos	Renato Farias de Matos
25/03/2015	1.0	Versão final do documento. Entrega do documento de visão	Renato Farias de Matos

NCOS – Nexus Controle de Ordens de Serviços	Versão: 1.0
Documento de Visão	Data: 25/03/2015

Índice

1. INTRODUÇÃO.....	4
1.1. FINALIDADE DO DOCUMENTO	4
2. FINALIDADE DO PROJETO	4
3. DESCRIÇÃO DOS ENVOLVIDOS.....	5
3.1. ENVOLVIDOS	5
3.2. PÚBLICO ALVO.....	6
4. CENÁRIO ATUAL.....	7
4.1. AMBIENTE DO USUÁRIO	7
5. NECESSIDADES	7
5.1.1. <i>Necessidade 1 – Realizar Manutenção de clientes</i>	7
5.1.2. <i>Necessidade 2 – Realizar Manutenção das ordens de serviços</i>	7
5.1.3. <i>Necessidade 3 – Realizar Manutenção de Perfil</i>	8
5.1.4. <i>Necessidade 4 – Realizar Manutenção de Usuários</i>	8
6. BENEFÍCIOS	8
7. RESTRIÇÕES / PREMISSAS DO PROJETO	8
8. RISCOS.....	9
9. O QUE NÃO SERÁ FEITO	9
10. VISÃO GERAL DO PRODUTO PROPOSTO	9
10.1. TECNOLOGIA	9
10.2. FUNCIONALIDADES	9
10.3. PRIORIDADES.....	10
10.4. ENTIDADES LÓGICAS	10
11. OUTRAS INFORMAÇÕES.....	11
12. ASSINATURAS	11
13. ANEXOS.....	11

NCOS – Nexus Controle de Ordens de Serviços	Versão: 1.0
Documento de Visão	Data: 25/11/2014

Documento de Visão

1. INTRODUÇÃO

1.1. Finalidade do documento

Este documento tem por finalidade coletar, analisar e definir todas as funcionalidades gerais do Nexus Controle de Ordens de Serviços. Seu principal objetivo é controlar todas as ordens de serviços executadas pela empresa do cliente a partir do processo de requisição, execução dos serviços contratados.

Seu escopo engloba a definição dos gestores do sistema, dos usuários, os problemas, necessidades e particularidades do sistema para o devido atendimento dos requisitos. Além disso, contém a estimativa do valor total do projeto e de prazo para a realização de todos os requisitos.

Todos os termos e abreviaturas específicos deste documento podem ser encontrados no Glossário do projeto.

2. FINALIDADE DO PROJETO

Este projeto visa criar um sistema que agregará custo benefício e agilidade ao processo de controle e execução de ordens de serviço e será dividido em duas fases.

A primeira fase se dará com a implementação de uma solução web onde o atendente poderá acessar o sistema de qualquer equipamento com acesso a internet para manter uma ordem de serviço.

A segunda fase contemplará o acesso do técnico de atendimento externo as ordens de serviço via acesso mobile onde o mesmo poderá acessar o ticket, incluir ação, finalizar o atendimento, mas não poderá cancelar a mesma.

3. ESCOPO

Este projeto tem a finalidade de executar um fluxo completo (CRUD), na funcionalidade de MANTER OS, também será contemplado a ação de incluir parecer via aplicativo móvel (mobile).

4. NÃO ESCOPO

Através da análise de todo o processo foi identificado que para um melhor aproveitamento do software se faz necessário a implementação de alguns recursos que não serão implementados nesse projeto, pois serão tratados como implementação futura, sendo eles:

1. Cadastro e controle de acesso por usuários;
2. Inclusão de um novo item na OS através da aplicação móvel;
3. Implementação do ator SUPERVISOR, onde terá acesso em todas as aplicações.

NCOS – Nexus Controle de Ordens de Serviços	Versão: 1.0
Documento de Visão	Data: 25/11/2014

5. DESCRIÇÃO DOS ENVOLVIDOS

5.1. Envolvidos

Envolvido	Nome	E-mail	Responsabilidades
Patrocinador	José Salim Mattar Júnior		Aprovar as decisões tomadas pelo gestor
Gestor	Yuri Willians		Definir as regras e requisitos que irão compor o sistema; Fornecer as informações sobre o negócio atendido pelo sistema; Aprovar toda alteração no sistema; Solicitar alterações no sistema.
Representante do gestor	João Pedro Bessa da Silva		
Representante do usuário	Eugênio Pacelli Mattar		
Analista responsável	Hailton Ferreira Martins		Levantar as regras e requisitos junto ao gestor; Gerenciar o projeto durante todo o processo de construção, implantação e evolução;
Analista substituto	Diego Lemos Correia		Substituir o analista responsável, em caso de ausência, assumindo todas as suas responsabilidades.
Gerente do Projeto	Renato Farias de Matos		Gerir o projeto

NCOS – Nexus Controle de Ordens de Serviços	Versão: 1.0
Documento de Visão	Data: 25/11/2014

5.2. Público Alvo

Público	Necessidades
Pessoa Física (CPF)	Prestação de serviço em manutenção, montagem de desktops, notebooks.
Pessoa Jurídica (CNPJ)	Realizar manutenção, montagem de desktops, consultoria para melhorar o parque tecnológico da empresa.

NCOS – Nexus Controle de Ordens de Serviços	Versão: 1.0
Documento de Visão	Data: 25/11/2014

6. CENÁRIO ATUAL

6.1. Ambiente do usuário

Descrição do ambiente	Os funcionários do KR serviços trabalham com as informações armazenadas em um sistema cliente/servidor com acesso apenas local, dificultando a agilidade no processo de manter as ordens de serviços.
Número de usuários	Internos: São os técnicos internos, atendente, supervisores com acesso identificado por login e senha. Externos: Técnicos de atendimento externos.
Computadores/ Dispositivos móveis	Internos: Diversos com acesso à web Usuários externos: Smartphones ou tablet's com acesso à web
Internet	Internos: Conexão banda larga a 100 Mbps Externos: pacote corporativo 3G/4G

7. NECESSIDADES

O sistema a ser desenvolvido deverá:

7.1.1. Necessidade 1 – Realizar Manutenção de clientes

Descrição da Necessidade	O supervisor e atendente têm poderes de incluir, excluir, alterar e consultar dados dos clientes.
Solução Atual	O controle de inclusão, exclusão, alteração e consulta dos dados dos clientes são feitos através de solução local cliente/servidor.
Solução Proposta	Migrar o controle de inclusão, alteração, exclusão e consulta de dados dos clientes para o sistema web onde o supervisor ou atendente poderão realizar as operações em qualquer ambiente, bastando estar apenas conectado a internet. A migração dos dados presentes no aplicativo anterior para um banco de dados remoto acessível pela web, podendo assim facilitar o trabalho do supervisor e dos demais envolvidos.

7.1.2. Necessidade 2 – Realizar Manutenção das ordens de serviços

Descrição da Necessidade	O Administrador tem poderes de incluir, cancelar, alterar e consultar as ordens de serviços.
Solução Atual	O controle de inclusão, cancelamento, alteração e consulta das ordens de serviços realizadas ou a serem realizadas são feitos através solução local cliente/ servidor.
Solução Proposta	Migrar o controle de inclusão, cancelamento, alteração e consulta das ordens de serviços para o sistema web onde o supervisor e o atendente poderão realizar as operações em qualquer ambiente, bastando estar apenas conectado à internet. Realizar atendimentos externos aos clientes e fazendo consulta, finalizando as ordens de serviço com acesso à solução através de um smartphone ou tablete. A migração dos dados presentes no aplicativo anterior para um banco de dados remoto acessível pela web, podendo assim facilitar o trabalho do supervisor e dos demais envolvidos.

NCOS – Nexus Controle de Ordens de Serviços	Versão: 1.0
Documento de Visão	Data: 25/11/2014

7.1.3. Necessidade 3 – Realizar Manutenção de Perfil

Descrição da Necessidade	O Administrador tem poderes de incluir, excluir, alterar e consultar os Perfis.
Solução Atual	O controle de inclusão, exclusão, alteração e consulta dos dados dos perfis são feitos através de solução local cliente/servidor.
Solução Proposta	Migrar o controle de exclusão, alteração e consulta dos Perfis para o sistema web onde o administrador poderá realizar as operações em qualquer ambiente, bastando estar apenas conectado à internet. Realizar a migração dos dados presentes no banco de dados local para um banco de dados remoto acessível pela web, podendo assim facilitar o trabalho do administrador e dos demais envolvidos. A exclusão, alteração e consulta dos perfis será feita por lista, que mostrará o código, o nome, departamento e as ações associadas aos Perfis.

7.1.4. Necessidade 4 – Realizar Manutenção de Usuários

Descrição da Necessidade	O Administrador tem poderes de incluir, excluir, alterar e consultar os Usuários.
Solução Atual	O controle de inclusão, exclusão, alteração e consulta dos dados dos usuários são feitos através de solução local cliente/servidor.
Solução Proposta	Migrar o controle de exclusão, alteração e consulta dos Usuários para o sistema web onde o administrador poderá realizar as operações em qualquer ambiente, bastando estar apenas conectado à internet. Realizar a migração dos dados presentes no banco de dados local para um banco de dados remoto acessível pela web, podendo assim facilitar o trabalho do administrador e dos demais envolvidos. A exclusão, alteração e consulta dos Usuários será feita por lista, que mostrará o nome, o <i>login</i> , perfil, loja telefone e as ações associadas ao Usuário.

8. BENEFÍCIOS

Benefício	Tempo
Agilizar o atendimento ao usuário na loja ou em sua residência.	Curto
Agilizar o atendimento a empresas com relação a impressão de relatórios sobre a consultoria realizada	Curto
Cadastrar clientes com mais segurança e agilidade, excluindo o uso de formulários manuscritos	Médio

9. RESTRIÇÕES / PREMISSAS DO PROJETO

Descrever funcionalidades ou condições indispensáveis ao projeto. Procure listar fatores que possam ser mensurados.

Restrições: são requisitos obrigatórios à execução do projeto e não podem ser modificados

Premissas: são requisitos necessários apontados pelo gestor, porém passíveis de modificação, por isso geram riscos que devem ser acompanhados no andamento do projeto.

NCOS – Nexus Controle de Ordens de Serviços	Versão: 1.0
Documento de Visão	Data: 25/11/2014

Descrição	Tipo
O sistema deverá ser WEB para facilitar o acesso dos envolvidos.	Restrição
Deverá utilizar a autenticação e autorização por meio de login pessoal e intransferível.	Restrição
Programar o sistema de visualização, alteração de ordens de serviços para dispositivos móveis.	Premissa

10. RISCOS

Esta seção apresenta uma visão inicial dos riscos que o projeto está sujeito. Nas próximas fases os riscos serão detalhados no Plano de Gerenciamento de Riscos.

Risco	Plano de Contingência	Impacto
Falta de contrato com o sistema de banco de dados integrado para a empresa e suas filiais	Instalação de cliente de banco de dados local para a sede da empresa e suas filiais.	Possível presença de redundâncias no banco devido a não integralização do serviço de dados entre as filiais da empresa e sua sede. Dados repetidos das ordens de serviço acabarão sendo inseridos duas ou mais vezes.

11. O QUE NÃO SERÁ FEITO

- Não será realizada serviços residenciais sem pagamento prévio;
- Não será realizado serviços sem orçamento previamente aprovado pelo cliente;
- Requisitos que estejam fora deste documento ou do protótipo validado

12. VISÃO GERAL DO PRODUTO PROPOSTO

Esta seção apresenta a visão geral do produto em termos de perspectivas, restrições e características específicas, sejam elas funcionais ou não funcionais.

12.1. Tecnologia

DEFINIR O QUE SERÁ UTILIZADO NOS TERMOS DE TECNOLOGIA

12.2. Funcionalidades

Funcionalidade	Descrição	Necessidade ou Problema
Tela de Login	Esta funcionalidade tem por objetivo identificar o usuário criar condições por meio de autenticação e posterior autorização, identificar o usuário em questão, e verificar os dados provenientes da base corporativa que são de suma importância para o ingresso ao sistema.	Necessidade
Manutenção de Filiais (Criar, Consultar, Atualizar	Esta funcionalidade tem por objetivo controlar a entrada e alteração dos dados das filiais da	Necessidade

NCOS – Nexus Controle de Ordens de Serviços	Versão: 1.0
Documento de Visão	Data: 25/11/2014

Filiais).	empresa, restrita a administrador.	
Manutenção de ordens de serviços (Criar, Consultar, Atualizar O.S).	Esta funcionalidade tem por objetivo realizar o controle de entrada e alteração de dados das ordens de serviços realizadas e apresenta-las para o cliente.	Necessidade
Manutenção de Perfil (Criar, Consultar, Atualizar Perfis).	Esta funcionalidade tem por objetivo realizar o controle de entrada e alteração de dados dos perfis cadastrados e apresenta-las para o cliente.	Necessidade
Manutenção de Usuários (Criar, Consultar, Atualizar Usuários).	Esta funcionalidade tem por objetivo realizar o controle de entrada e alteração de dados dos usuários e apresenta-las para o cliente. Os clientes podem apenas criar e atualizar seus usuários, a exclusão e consulta é restrita ao administrador.	Necessidade
Manutenção de Chamado (Criar, Consultar, Atualizar Chamados).	Esta funcionalidade tem por objetivo realizar o controle de entrada e alteração de dados dos chamados e apresenta-las para o cliente. O cliente pode criar e consultar seu(s) chamado(s), a alteração e exclusão é de responsabilidade do administrador ou responsável designado.	Necessidade
Manutenção de O.S (Criar, Consultar, Atualizar O.S).	Esta funcionalidade tem por objetivo realizar o controle de entrada e alteração de dados das ordens de serviços da empresa e apresenta-las para o cliente. O cliente apenas consulta as ordens de serviço, demais funcionalidade restrita ao supervisor.	Necessidade
Relatório de Ordens de serviços	Esta funcionalidade tem por objetivo gerar o relatório da quantidade de ordens de serviços feitas durante o período designado. Funcionalidade restrita ao supervisor, atendente.	Necessidade

12.3. Prioridades.

Este item não se aplica a este projeto.

12.4. Entidades Lógicas

- Administrador
- Chamado
- Filial
- Funcionário
- Manutenção

NCOS – Nexus Controle de Ordens de Serviços	Versão: 1.0
Documento de Visão	Data: 25/11/2014

- Perfil
- Pessoa Física
- Pessoa Jurídica
- Relatório
- Usuário

13. OUTRAS INFORMAÇÕES

Este item não se aplica a este projeto.

14. ASSINATURAS

Os abaixo assinados estão de acordo com o conteúdo deste documento.

Gestor	Gerente de sistemas
Nome:	Nome:
Assinatura:	Assinatura:
Data:	Data:

Analista de Negócio	Fornecedor
Nome:	Nome:
Assinatura:	Assinatura:
Data:	Data:

15. ANEXOS