

UNIVERSIDADE PAULISTA
ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

Alberto Casteli de Lima – RA: N162GE4
Leonardo Pereira – RA: N162BE8
Lucas Valentim Kosuge – RA: D310IA2
Mayara Corrêa e Silva – RA: D512DE0
Priscilla Sewaybricker Rizzardo Guimarães – RA: D48EEE8

ANÁLISE DE REQUISITOS
SISTEMA HELP PLACE

Sorocaba – SP

2018

1. OBJETIVO

O objetivo do Help Place é possibilitar aos clientes o acesso a um sistema que permita a abertura de chamados técnicos para realização de manutenção de forma simples e ágil.

Através de uma plataforma web ou via sistema local o cliente poderá informar quais as ocorrências ou serviços necessita e o sistema Help Place receberá a solicitação do cliente e a equipe responsável verificará e agendará uma visita para realização do atendimento.

A plataforma é simples e objetiva, para que o cliente não possua qualquer tipo de dúvida ao acessar e consiga facilmente atingir seu objetivo sem maiores problemas.

O sistema irá possuir a opção de avaliação dos atendimentos e assim a equipe responsável poderá medir a qualidade dos serviços prestados e realizar melhorias caso necessário.

Toda a informação do atendimento desde a solicitação até a conclusão, ficará disponível para visualização.

2. ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA

O sistema consiste em duas partes, uma parte do desktop onde se faz os cadastros e acompanhamento do sistema e uma parte web para abertura de chamado e consulta e o banco de dados contendo as regras entre eles.

O sistema desktop é separado em funcionalidades e serviços, a funcionalidade consiste em:

- Cadastro de usuário (adm e usuário comum);
- Cadastro de produtos(computadores, monitores, softwares e dispositivos periféricos);
- Cadastro de clientes;
- Cadastro de assuntos;
- Abertura de chamadas;
- Status de atendimento;
- Classificação de urgência(alta, média e baixa);
- Grau de satisfação;

Os serviços contém:

- Catálogo de serviços(configurar ambiente para novo usuário, instalação de software, reparo em computador e troca de dispositivo periféricos);
- A parte web consiste:
- Abertura de chamadas;
- Consulta de status de chamada e por fim nosso banco de dados.

3. FUNCIONAMENTO

O Funcionamento é separado em duas partes, sistema e web. Tendo um administrador responsável por cadastrar os usuários comuns (colaborador de atendimento, técnicos e administradores), estes têm como função cadastrar clientes, atender chamados, classificar urgências, atualizar status, solucionar problemas e pesquisar grau de satisfação dos clientes, a parte web serve para que o cliente possa abrir chamados e checar situação de atendimento.

SISTEMA DESKTOP

3.1 CADASTRO DE USUÁRIO

O usuário administrador pode cadastrar mais usuários sendo ele usuário cliente ou administrador. Usuários normais não podem cadastrar outros usuários ou alterar parâmetros ou mudar acessos. Cadastra-se:

- E-mail de login
- Nome completo
- Senha (criptografada)
- Código de Cliente
- Código de Colaborador
- Acessos (no sistema desktop e na página web)
- Nível: Administrador ou Cliente

3.2 CADASTRO DE COLABORADOR

Cadastra-se no sistema os dados do colaborador. O colaborador possuirá:

- E-mail
- Código de Identificação
- Nome Completo
- Endereço Completo
- CPF
- Telefone (Fixo e celular)
- Status (Ativo, Inativo – colaboradores inativos não podem fazer login no sistema)
- Nível: Administrador ou Colaborador

3.3 CADASTRO DE CLIENTE

Cadastra-se no sistema os dados do cliente. O cliente possuirá:

- Código de Identificação
- Razão Social
- Nome Fantasia
- Endereço Completo
- CNPJ ou CPF
- Telefone (Fixo e celular)
- E-mail
- Status: Ativo ou Inativo (quando o cliente está inativo, nenhum usuário associado poderá efetuar login).

3.4 CADASTRO DE PRODUTO

Cadastra-se os produtos que terão suporte de atendimento via help desk:

- Código do Produto
- Descrição

3.5 CADASTRO DE ATENDIMENTO

São cadastrados no sistema os tipos de atendimento segundo segue:

- Código
- Descrição
- Prioridade (Alta, Média, Baixa)

Quem define o grau de prioridade é o usuário colaborador que está cadastrando.

3.6 STATUS DE ATENDIMENTO

Os status de atendimento estão em uma lista pré-definida conforme segue:

- Recebido
- Em atendimento
- Aguardando posicionamento
- Encerrado

4. RELATÓRIO DE ATENDIMENTO

Conforme o objetivo do sistema, os gestores e coordenadores deverão ter a possibilidade de emitirem os relatos que lhes permitam visualizar o que o sistema se propõe a controlar:

- Análise de tempo para solução do atendimento
- Quantidade de posicionamentos necessários até a solução
- Grau de satisfação do cliente com a solução dada ao atendimento
- Identificar as pendências de atendimento para tomada de ações.

Todos podem ser filtrados por período, cliente e funcionário responsável no mínimo.

5. WEB

INTERFACE WEB

Interface que possibilitará ao cliente, abertura e consulta de chamado através do usuário e senha.

Nessa lista o cliente terá as seguintes informações:

- Número do atendimento
- Data da Abertura
- Tipo do Atendimento
- Assunto
- Data da última ocorrência postada
- Status atual do Atendimento
- Com quem está a responsabilidade [Cliente ou Técnico]

Além dos descritos acima irá ter as opções de ver detalhes e encerrar.

5.1 NOVO ATENDIMENTO

Cada atendimento terá um número que é gerado sequencialmente. O cliente deverá informar:

- Tipo de atendimento
- Assunto (pré-cadastrado)
- Descrição