

UNIVERSIDADE PAULISTA – UNIP

Jorge Willian dos santos – D448307

Leandro da Silva Oliveira - D320912

Wesley Aparecido Nunes de Assis – D399LB1

Kaique Curan Ribeiro - N1079E1

Matheus Del poço Nanuk – D4688B0

UNIINFO – Levantamento de requisitos

SOROCABA

2018

Sumário

1.	LEVANTAMENTO DOS REQUISITOS.....	3
2.	REGRAS DE NEGÓCIO.....	4
2.1	Prioridade.....	4
2.2	Status.....	4
2.3	Situação	4
3.	FLUXO DOS PROCESSOS	5
3.1	Passos do Cliente/Funcionário.....	5
3.2	Passos para Administradores	5
3.3	Passos do Cliente/Funcionário.....	6

1. LEVANTAMENTO DOS REQUISITOS

Nosso sistema Help-desk está sendo desenvolvido com base no uso profissional e em situações reais de uma empresa importadora de Correias e Mangueiras industriais localizada em Sorocaba

O sistema deve atender as seguintes situações categorizadas: Hardware, Software, Sistema/ERP e Telefonia, cada uma delas com subcategorias que expandem suas informações e com detalhes para que o técnico possa efetuar o reparo com mais agilidade.

Hardware	Software	Sistema/ERP	Telefonia
CPU/Gabienete	Office	Login	Ligações entre ramais
Monitor	Windows	Relatório	Ligações Locais
Teclado	Internet	Módulo de compras	Ligações DDD
Mouse	Skype	Módulo Financeiro	Ligações internacionais
Notebook	WhatsApp	Módulo Vendas	Celulares
Impressora	GIA	Módulo Produção	Outros
Energia	Emissor de CTE	Módulo Controladoria	
Outras	Bancos	Módulo RH	
	Cameras/Vigilância	Módulo Contábil	
	Login	Outros	
	E-mail		
	Outros		

2. REGRAS DE NEGÓCIO

As funcionalidades que deverão conter no sistema para que o processo de ações seja ágil e organizado são: Prioridade, Status e situação.

2.1 Prioridade

Prioridade é o que diversifica o nível de precedência de um problema onde baixo tem um Sla (dia útil) de 3 dias, médio de 1 dia e alto de 4 horas úteis

Prioridade	1	2	3
	Baixo	Médio	Alto
Sla	3D	1D	4H

2.2 Status

Indica em que fase de operação se encontra cada problema registrado nas chamadas, divididos em: aberto, em andamento e encerrado.

Status	Aberto	Em andamento	Encerrado
--------	--------	--------------	-----------

2.3 Situação

A situação valida se uma operação específica está sendo executada por algum técnico, situações não atribuídas não podem conter status em andamento ou encerrado.

Situação	Atribuído	Não atribuído
	Técnico	

3. FLUXO DOS PROCESSOS

O fluxo dos processos visa demonstrar de forma lógica o passo a passo de cada processo até que a operação de um específico problema seja solucionada.

3.1 Passos do Cliente/Funcionário

1° Passo O funcionário tem um problema que o impede ou atrasa a realização de suas funções, esse que devem ser relacionadas ao setor de TI;

2° Passo O funcionário acessa o sistema com suas informações de login;

3° Passo O funcionário categoriza o problema em: Hardware, Software, Sistema/ERP ou telefonia;

4° Passo O funcionário informa um campo de assunto relacionado ao problema;

5° Passo O funcionário descreve o mais detalhadamente possível seu problema;

6° Passo O funcionário confere as informações inseridas, e conclui a abertura do chamado;

3.2 Passos para Administradores

1° Passo O administrador aloca em uma lista de outros chamados, aquela solicitação que está dentro de suas habilidades;

2° Passo O administrador define um nível de prioridade para o chamado (Baixo - Médio - Alto);

3° Passo O administrador verifica se as informações fornecidas pelo cliente/funcionário são integras e se há mais alguma dúvida;

4° Passo O administrador muda o status do chamado para em andamento;

5° Passo O administrador entra em contato com o Cliente/Funcionário ou vai até o local da ocorrência e realiza o atendimento;

6° Passo O administrador, informa no sistema o que foi feito para a resolução do problema;

7º Passo O administrador muda o status do chamado para fechado;

3.3 Passos do Cliente/Funcionário

7º Passo O funcionário verifica se o procedimento teve efeito positivo e se o técnico resolveu seu problema;

8º Passo Caso o problema esteja corrigido, o status do chamado será mudado para encerrado em até 7 dias;

9º Passo Caso o problema não seja corrigido, o funcionário deve responder as informações de resolução fornecidas pelo técnico no sistema, onde haverá o reinício de todo o processo e seu status se alterará para aberto novamente;