

MODELAGEM DE SISTEMAS - CCT0315

Título

Desenvolvimento de projeto

Objetivo

Possibilitar o aluno a relacionar os conteúdos trabalhados na disciplina, vivenciando o desenvolvimento de um projeto com a utilização completa dos modelos, técnicas e ferramentas apresentadas.

Competências / Habilidades

- Entender os processos de desenvolvimento
- Desenvolver potencial de análise de problemas e apresentação de soluções
- Entender a ligação entre os modelos propostos pela UML
- Conhecer os passos de análise e projeto de sistema

Desenvolvimento

METODOLOGIA

Para realizar essa atividade o aluno deve se posicionar como analista de negócios e o professor será o seu cliente. O aluno inicia o desafio a partir de um texto de motivação onde pode compreender o ambiente e os cenários que atendem ao negócio apresentado. A partir da compreensão do cenário exposto, o aluno elabora propostas de solução aos problemas apresentados, para serem analisadas e escolhidas pelo professor-cliente. Em seguida o aluno constrói os modelos à medida que o conteúdo da disciplina evolui.

CONTEXTUALIZAÇÃO: ATENDIMENTO HELP DESK

A empresa moderna preocupa-se com a questão da sustentabilidade e busca desenvolver suas atividades com procedimentos que levam a otimização de recursos e tempo, reduzindo assim o consumo de energia elétrica, papel, dentre outros. A economia que se conquista pode parecer pouca, mas se for considerado o número de empresas que participam desta colaboração, atitudes como essas alteram os caminhos e definem uma situação mais favorável para a sobrevivência do planeta. A empresa proponente do estudo de caso apresentado abaixo acredita que, com a otimização de seus procedimentos de atendimento a usuários poderá não mais fazer horas extras, economizando luz, e reduzirá o excesso de burocracia estabelecida através de diversos procedimentos manuais realizados durante o atendimento, como o uso de blocos de anotações.

O sistema consiste no registro e acompanhamento de suporte técnico a usuários internos. Atualmente os atendimentos são realizados com atrasos e existem muitas situações em que tarefas do negócio sofrem atrasados em função da falta de assistência eficiente, o que nos leva a acreditar em um procedimento de prioridade para o atendimento.

O atendimento funciona da seguinte maneira: O contato do cliente é realizado pelo telefone. O atendente quando atende o cliente anota os dados dos atendimentos, informando nome do cliente, tipo de problema, a máquina e o sistema utilizado e analisa a solução verificando se já tem solução para o problema apresentado, em um bloco de anotações existente no setor para esse fim. O atendimento pode ser local ou por telefone, dependendo da gravidade do problema. Ao final do atendimento são registradas as atividades desenvolvidas. Havendo necessidade de substituição de peça o estoque é verificado. Caso não tenha a peça é emitida uma ordem de serviço (OS) para compra. Resolvido o problema o atendente fecha o atendimento colocando no histórico do cliente a duração do atendimento solicitado.

O gerente de atendimento verifica semanalmente a performance de seus atendentes para manter o equilíbrio de atendimento. Com a nova sistematização pretende-se gratificar o atendente a partir da sua produção.

A empresa deseja um sistema inovador que ofereça agilidade no atendimento, classificação dos tipos frequentes de atendimento, medição da duração dos atendimentos, além da performance dos atendentes.

Você foi escolhido para desenvolver este projeto e, são esperadas propostas inovadoras para o setor ganhar o prêmio anual de Excelência em Qualidade oferecido pela empresa. O prêmio rende aos funcionários do setor o 14º salário.

ATIVIDADES A SEREM REALIZADAS

A partir da descrição dos procedimentos desenvolvidos para atender ao Serviço de Help Desk (cenário acima), é apresentado a você um desafio composto pelos passos abaixo:

ETAPA 1

1. Leia com atenção o texto;
2. Relacione os requisitos e os problemas apresentados. O objetivo desse passo é conhecer o funcionamento do sistema e os problemas existentes;
3. Elabora alternativas de solução para cada problema. As alternativas visam oferecer ao cliente uma solução na melhor relação custo e benefício. Não pode ser esquecido que esta relação deve ser definida pelo cliente, pois é quem detém o conhecimento de seus negócios e estratégias;
4. Utilize o Diagrama de Caso de Uso para dar suporte ao seu entendimento.

ETAPA 2

1. A partir das soluções escolhidas pelo professor-cliente, complemente o Diagrama de caso de uso e construa o Diagrama de classe ? Modelo de domínio.

ETAPA 3

1. Desenvolva as descrições de casos de uso;

2. Construa os Diagramas de Interação (DSS, Sequencia e Colaboração) para cada caso de uso descrito;
3. Construa o Diagrama de Estado;
4. Construa o Diagrama de Atividade.

ETAPA 4

1. Construa o Diagrama de Classe - Modelo de Projeto;
2. Desenvolva a técnica de definição de iteração, definindo a ordem de desenvolvimento;
3. Apresente sua conclusão e bibliografia utilizada.

Produto / Resultado

O resultado desta atividade será um relatório contendo o que foi realizado nas etapas acima.