

## Guião - SPRINT D




Desenvolvedores do projeto	@ Luís Neves @ João Soares @ Tiago Filipe de Sousa Marante @ Fausto Alves
Objetivo	Promover a usabilidade de modo a facilitar o manuseamento do sistema

### Overview

De modo a contribuir para uma melhor compreensão dos recursos disponíveis, foi feito um guião com um conjunto de instruções generalizadas, contribuindo para explorar as funcionalidades principais deste Sprint. Este conjunto terá os cenários principais deste sprint, correspondentes às necessidades do utilizador. Estas necessidades focam-se principalmente no papel importante dos Colaboradores.

### Atores do Sistema

Aqui compreendem-se os dados relevantes para dar o início de sessão de um ator, isto é:

-  Utilizador - atribuído aos colaboradores da organização que tanto podem solicitar a realização de serviços.
-  Gestor de Serviços de Help desk (GSH) - responsável pela manutenção da informação relativa aos serviços disponibilizados.
-  Administrador - responsável pela gestão (e.g. criar, desativar) dos diversos utilizadores do sistema.

Ator	Nome de Usuário	Palavra-Chave
Utilizador (Colaborador1)	Rui	Password1
Utilizador (Colaborador2)	Tiago	Password1
Administrador/GSH/Colaborador3	Luís	Password1

Nome de Usuário e Palavra-Chave correspondem à autenticação dos respetivos utilizadores nas aplicações.

### Cenários Ideais

No âmbito do contexto deste sprint, foi dado destaque aos atores com o papel de Utilizador (Colaborador).

Ator	Funcionalidade	Cenário Ideal
Utilizador(Colaborador)	Solicitar um serviço.	O ticket (pedido) é criado para responder à necessidade da solicitação.
	Visualização das tarefas pendentes	O dashboard é ligado atualizando a informação das tarefas pendentes.
	Aprovar uma tarefa.	Quando o serviço requer aprovação, o ticket deve, primeiramente, ser aprovado pelo colaborador a que ficou assignado.
	Executar uma tarefa	Execução de uma tarefa depois de um ticket que não tem aprovação ou que já foi aprovado.
	Dar feedback	Dar feedback de um pedido outrora solicitado.
	Ver SLA (Service Level Agreement)	Visualizar o grau de satisfação aquando da conclusão dos pedidos
	Ver histórico de pedidos	Visualizar o seu histórico de pedidos.

### Bootstrap

No âmbito deste sprint, existem informações pré-existentis no sistema, com base a facilitar o requisito das funcionalidades pretendidas acima. Na verdade, os atores acima já estão no sistema e prontos a usar, sendo que o administrador não tem funcionalidades de relevância para este sprint, porém pode ser útil aquando da criação de novos utilizadores com as respetivas permissões.

Além dos atores acima, estão também inseridos outros dados essenciais para a fácil testagem das funcionalidades:

	Descrição	Identificador/Designação	Contexto	Finalidade
<b>Equipa</b>	Equipa Avaria Tecnica	123TCN	Equipa onde todos os colaboradores referidos pertencem.	Poder, aquando da especificação de um serviço, atribuir a sua atividade de execução à equipa.
	Equipa de Vendas	Id123VD	Equipa onde todos os colaboradores referidos pertencem.	Poder, aquando da especificação de um serviço, atribuir a sua atividade de execução à equipa.
	Equipa Software	123SFT	Equipa onde todos os colaboradores referidos pertencem.	Poder, aquando da especificação de um serviço, atribuir a sua atividade de execução à equipa.
<b>TipoEquipa</b>	Tipo Equipa de RRH	Id123RH	Tipo de equipa onde a <b>equipa</b> de software pertence	Dividir as equipas em departamentos (tipos de equipa) diferentes.
	Tipo Equipa de Avarias técnicas	Id123AT	Tipo de equipa onde a <b>equipa</b> de avaria técnica pertence.	Dividir as equipas em departamentos (tipos de equipa) diferentes.
	Tipo Equipa de Vendas	Id123VD	Tipo de equipa onde a <b>equipa</b> de Vendas	Dividir as equipas em departamentos (tipos de equipa) diferentes.
<b>Serviço</b>	Pedido de Ausência Futura	123IDAusencia	Serviço disponível para todos os colaboradores da organização	Poder solicitar um pedido de ausência futura
	Autorização para Aplicacao de Desconto	123IDAVenda	Serviço disponível para colaboradores do departamento de vendas.	Poder solicitar um pedido de autorização para aplicacao de desconto.
	Comunicação de Alteração de Residência	124IDAVenda	Serviço disponível para colaboradores do departamento de vendas.	Poder solicitar um pedido de comunicação de alteração de residência.
<b>Atividade de Aprovação</b>	Associada ao <b>Serviço</b> 123IDAusencia.	-	O serviço (123IDAusencia) requer a aprovação do Responsável Hierárquico do serviço.	Aquando da solicitação do serviço, o responsável hierárquico do utilizador terá uma tarefa de aprovação associada.
	Associada ao <b>Serviço</b> 123IDAVenda.	-	O serviço (123IDAVenda) requer a aprovação do Responsável pelo Serviço	Aquando da solicitação do serviço, o responsável pelo serviço terá uma tarefa de aprovação associada.
<b>Atividade de Realização</b>	Associada ao <b>Serviço</b> 123IDAusencia.	-	O serviço (123IDAusencia) requer um tipo de execução manual, sendo a equipa 123TCN responsável pela sua execução.	Após a solicitação do serviço, ser possível reivindicar para um colaborador pertencente à equipa 123TCN.
	Associada ao <b>Serviço</b> 123IDAVenda.	-	O serviço (123IDAVenda) requer um tipo de execução automática.	Após a solicitação do serviço, o sistema é responsável para responder ao pedido.
	Associada ao <b>Serviço</b> 124IDAVenda.	-	O serviço (124IDAVenda) requer um tipo de execução manual, sendo a equipa 123SFT responsável pela sua execução.	Após a solicitação do serviço, ser possível reivindicar para um colaborador pertencente à equipa 123SFT.

	Associada ao <b>Serviço</b> 1251 DAVenda.	-	O serviço (1231DAVenda) requer um tipo de execução automática.	Após a solicitação do serviço, o sistema é responsável para responder ao pedido.
<b>Formulário</b>	Formulário Pedido - formulário relativo(s) ao <b>Serviço</b>	-	Formulário com um conjunto de atributos (eg. "Equipamento que avariou:" ) pertencente ao serviço.	Aquando do termino da especificação completa do serviço, um utilizador, ao solicitar o serviço, responde ao conjunto de atributos do formulário
	Formulário de Aprovação - formulário relativo à <b>Atividade de Aprovação</b>	-	Formulário com um conjunto de atributos pertencente à Atividade de Aprovação.	Aquando da aprovação de uma tarefa, o utilizador responde ao conjunto de atributos do formulário de aprovação
	Formulário de Realização - formulário relativo à <b>Atividade de Realização</b>	-	Formulário com um conjunto de atributos pertencente à Atividade de Realização.	Aquando da execução de uma tarefa, o utilizador responde ao conjunto de atributos do formulário de realização
<b>Catálogo</b>	Recursos Humanos	Pedidos aos recursos humanos	Catálogo onde todas as equipas têm acesso. O serviço 1231DAusencia está inserido neste catálogo.	Aquando da solicitação de um serviço, os colaboradores das equipas têm acesso aos serviços do catálogo.
	Avárias	Avárias de equipamentos /comunicação	Catálogo onde todas as equipas têm acesso.	Aquando da solicitação de um serviço, os colaboradores das equipas têm acesso aos serviços do catálogo.
	Vendas	Gestão de assuntos relacionados com vendas	Catálogo onde todas as equipas têm acesso. Os serviços 1231DAVenda , 1241DAVenda e 1251DAVenda estão inseridos neste catálogo.	Aquando da solicitação de um serviço, os colaboradores das equipas têm acesso aos serviços do catálogo.

Nota: Este conjunto de especificações têm outras características associadas (eg. descrição completa do serviço) que foram consideradas menos relevantes para o principal objetivo do guião e para simplificar o manuseamento das competências suportadas e para a demonstração das principais funcionalidades deste sprint, no entanto, existem e não são descartáveis.

## Dúvidas

Em caso de alguma dúvida relativamente ao funcionamento do programa, contacte-nos:

- Luís Neves - [1191421@isep.ipp.pt](mailto:1191421@isep.ipp.pt)
- João Soares - [1121224@isep.ipp.pt](mailto:1121224@isep.ipp.pt)
- Rui Alves - [1181597@isep.ipp.pt](mailto:1181597@isep.ipp.pt)
- Tiago Marante - [1200627@isep.ipp.pt](mailto:1200627@isep.ipp.pt)