Uma distribuidora de papel, precisa de um software de gestão, para controlar e gerenciar suas ocorrências dentro do escritório. Para isso, a mesma levantou os principais requisitos e necessidades que os membros do escritório enfrentam no dia-a-dia com a falta deste software.

Listados abaixo, estão as principais necessidades solicitadas por eles:

**Requisitos funcionais:**

* Os funcionários devem poder registrar novos chamados, fornecendo informações detalhadas sobre o problema encontrado;
* O sistema deve atribuir automaticamente um técnico disponível para lidar com o chamado.
* O sistema deverá solicitar que o usuário especifique a urgência do chamado, e então ele será categorizado por grau de urgência;
* O sistema deve fechar o chamado e arquivá-lo quando o técnico encerre a última tarefa do chamado;
* Em casos de chamados não resolvidos dentro de um determinado prazo, o sistema deverá encaminhar o chamado para outro técnico disponível;
* Os usuários e técnicos devem poder consultar o status dos seus chamados;
* O software deve facilitar a comunicação entre atendentes e os funcionários que abriram os chamados;
* O sistema deverá distinguir, e separar os chamados que forem no software e chamados envolvendo hardware (computadores, monitores, scanners e impressoras etc.);
* O sistema deverá manter um histórico de chamados, e permitir a emissão de uma série de relatórios tanto para o uso operacional quanto para os gestores do processo;