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;

**Requisitos não-funcionais:**

* O software deve ser intuitivo e fácil de usar, mesmo para funcionários não técnicos;
* O sistema deve ter medidas de segurança para proteger as informações dos chamados e garantir a privacidade dos usuários;
* O software deve ser rápido, mesmo quando estiver com uma grande quantidade de chamados em aberto;
* O sistema deve estar disponível e acessível aos funcionários e técnicos sempre que necessário, com um tempo de inatividade mínimo;
* O software deve ser arquitetado para suportar o crescimento e o aumento da demanda por chamados;
* O sistema deve permitir a personalização de campos e fluxos de trabalho de acordo com as necessidades específicas da empresa;
* O software deve ser capaz de se integrar a outros sistemas existentes na empresa, como sistemas de gerenciamento de ativos ou ferramentas de monitoramento de rede;