

## Projeto Integrador – Formação Acelerada em Programação

### Turma BackEnd – Noite (Segunda-feira e Quarta-feira)

#### ATA DE REUNIÃO

**Data e hora:** 21/11/2023 às 09:00

**Local:** Vídeo chamada (via Google Meet)

#### Objetivo da Reunião:

- Entender as necessidades e cenário atual da Info Rio Sistemas em relação à solução de Help Desk;
- Identificar os requisitos específicos da solução para cadastrar clientes e seus sistemas, além de registrar solicitações dos clientes.

**Participantes:** Diretor da Info Rio Sistemas João Onofre e os alunos Carlos Santana, Claudio Azevedo, Glauber Ruan e Marvysen Cardoso.

#### DEFINIÇÕES E ENCAMINHAMENTOS:

##### CENÁRIO ATUAL (AS IS):

##### 1. Fluxograma do Cenário Atual:

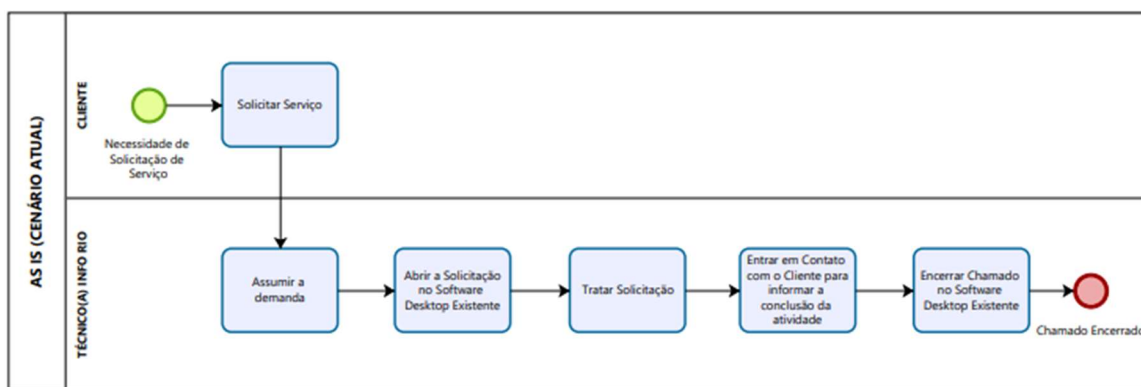


Figura 1 - Fluxograma do Cenário Atual

## 2. Processo de Solicitação:

- Os clientes atualmente contatam a empresa por e-mail ou telefone para solicitar serviços.
- Essas solicitações são então encaminhadas para um técnico responsável, que assume a solicitação e se encarrega de gerenciar e tratar as atividades subsequentes.
- O técnico responsável pela demanda é encarregado de abrir a solicitação, sendo esse procedimento realizado através de um software desktop existente.
- Após o tratamento da solicitação, o técnico entra em contato com o cliente para comunicar a conclusão da atividade, normalmente por telefone ou e-mail e encerra o chamado no software desktop existente.

## CENÁRIO DESEJADO (TO BE):

O serviço de help desk da Info Rio Sistemas oferecerá suporte técnico aos clientes por meio de um sistema web acessível para solicitações de assistência. Os clientes podem reportar problemas, requisitar suporte, treinamento ou serviços de desenvolvimento para os sistemas fornecidos pela empresa. O serviço de help desk da Info Rio Sistemas busca fornecer suporte eficiente e priorizado aos clientes, garantindo uma abordagem justa e rápida para atender as necessidades emergenciais e não emergenciais.

## 1. Fluxograma do Cenário Desejado:

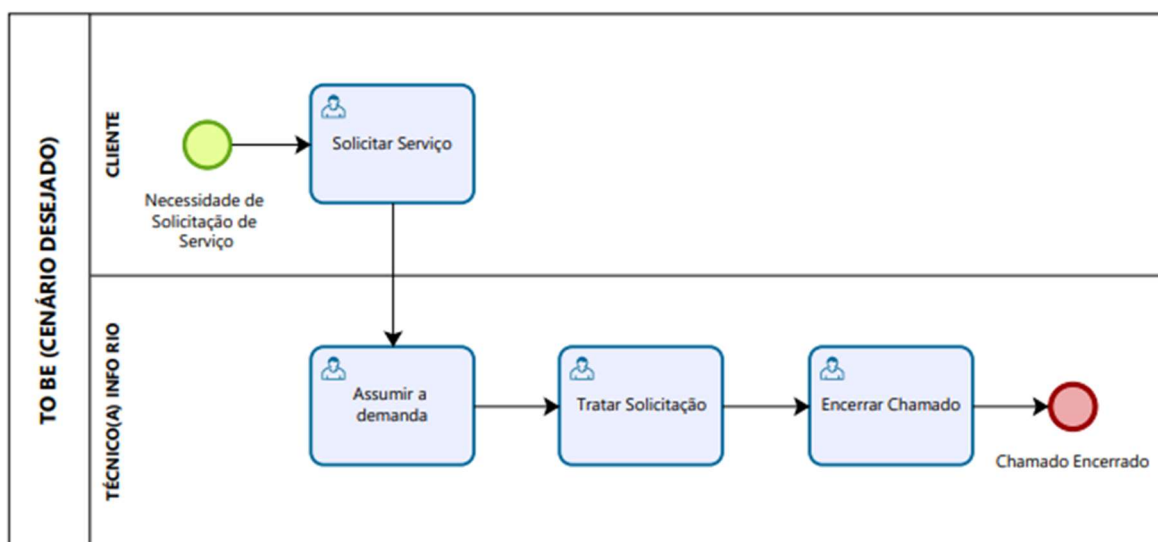


Figura 2- Fluxograma do Cenário Desejado

## 2. Funcionalidades do Sistema:

- **Interface Web:** O cliente acessa um software web para registrar sua solicitação;
- **Seleção de Sistema:** O cliente seleciona o sistema para o qual precisa de assistência;
- **Tipos de Serviço:** Escolha entre diferentes tipos de serviços: desenvolvimento, suporte, treinamento etc.;
- **Criticidade:** Cada tipo de serviço terá nível de criticidade estabelecido com base em parâmetros predefinidos pela Info Rio Sistemas relacionados à natureza da atividade do cliente e urgência de atendimento;
- **FIFO com Priorização:** As solicitações são atendidas com base no princípio FIFO (First In First Out ou o primeiro a entrar é o primeiro a sair). No entanto, as de criticidade alta têm prioridade sobre as de criticidade média e baixa. As de criticidade média são atendidas antes das de criticidade baixa.
- **Sem Triagem:** As solicitações abertas são encaminhadas imediatamente para todos os técnicos, podendo qualquer técnico assumir o chamado.
- **Notificação Automática:** Ao abrir uma solicitação, um e-mail automático é enviado para toda a equipe do help desk.
- **Priorização Automática:** Dependendo da criticidade, as solicitações são priorizadas na fila de atendimento:  
Criticidade alta vai para o topo da fila;  
Criticidade média segue após as de alta;  
Criticidade baixa é atendida após as de média.
- **Encerramento e Notificação:** Quando os chamados são encerrados, e-mails automáticos são enviados aos solicitantes, informando sobre o término da solicitação.

## 3. Estrutura do Banco de Dados:

### Tabelas:

- **Clientes:** Detalhes dos cadastros dos clientes da Info Rio Sistemas;
- **Sistemas:** Informações sobre os sistemas oferecidos pela empresa;
- **Clientes\_Sistemas:** Essa tabela terá chaves estrangeiras para a tabela de Clientes e para a tabela de Sistemas que permitirá que um cliente tenha várias entradas nessa tabela, cada uma representando um sistema que ele contratou.
- **Tecnicos:** Dados dos técnicos do help desk;
- **Tipo\_de\_Servico:** Tipos de serviços disponíveis;

- **Requisicoes:** Registro das solicitações feitas pelos clientes.
- **Itens\_Requisicao:** Tabela filha na tabela de requisições para múltiplos serviços por chamado. Essa tabela adicional permitirá que uma requisição contenha vários itens de serviço, cada um representado por uma entrada nessa tabela.