

Documento de Visão

**HelpOne – Sistema de Chamados**

**DIREITOS AUTORAIS**

<Referência dos direitos autoriais, caso existam>

**HISTÓRICO DE REVISÃO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 14/04 | 1.0 | Começando o preenchimento do documento de visão. | Matheus, Alan, Samuel |
| 16/04 | 2.0 | || | Matheus, Alan, Samuel, Walber |
| 19/04 | 3.0 | || | Matheus, Alan, Samuel, Walber |
| 24/04 | 3.1 |  | Matheus, Alan, Samuel |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**ÍNDICE ANALÍTICO**

1. [Introdução 5](#_bookmark0)
   1. [Referências 5](#_bookmark1)
2. [Problema 5](#_bookmark2)
   1. [Oportunidade de Negócios 5](#_bookmark3)
   2. [Descrição do Problema 5](#_bookmark4)
   3. [Descrição do Produto 5](#_bookmark5)
3. [Descrição dos Interessados e Usuários 6](#_bookmark6)
   1. [Ambiente do Usuário 6](#_bookmark7)
   2. [Perfis dos Usuários Envolvidos 6](#_bookmark8)
   3. [Principais Necessidades dos Usuários ou dos Envolvidos 6](#_bookmark9)
   4. [Alternativas e Competidores 7](#_bookmark10)
4. [Visão Geral do Projeto 7](#_bookmark11)
   1. [Descrição do Produto 7](#_bookmark12)
   2. [Suposições e Dependências 7](#_bookmark13)
   3. [Licenciamento e Instalação 7](#_bookmark14)
5. [Características do Produto 7](#_bookmark15)
6. [Restrições 7](#_bookmark16)
7. [Precedência e Prioridade 8](#_bookmark17)
8. [Outros Requisitos do Produto 8](#_bookmark18)
   1. [Padrões Aplicáveis 8](#_bookmark19)
   2. [Requisitos de Sistema 8](#_bookmark20)
   3. [Requisitos de Desempenho 8](#_bookmark21)
9. [Requisitos de Documentação 8](#_bookmark22)
   1. [Manual do Usuário 9](#_bookmark23)
   2. [Ajuda On-line 9](#_bookmark24)
   3. [Guias de Instalação e de Configuração, e Arquivo Leia-me 9](#_bookmark25)

### Introdução

A finalidade deste documento é coletar, analisar e definir necessidades e recursos de nível superior do projeto. Ele se concentra nos recursos necessários aos envolvidos e aos usuários-alvo e nas razões que levam a essas necessidades. Os detalhes de como o projeto satisfaz essas necessidades são descritos no caso de uso e nas especificações suplementares. Definições, acrônimos e abreviações devem ser consultadas no Glossário.

**Objetivo**

O objetivo geral é desenvolver uma solução via Web de Help Desk (Pedidos de suporte) para a diretoria do departamento geral de pessoal (DGP), do quartel general do exército. Visando solucionar problemas atuais, tornando de forma mais ágil o atendimento de suporte dos usuários.

**Abrangência**

O Sistema de Pedidos de suporte será utilizado por todas as OM do Exército, inclusive as SIP/OPIP, e órgãos fora da Força, como porta de entrada na Base de dados Corporativa de Pessoal (BDCP).

## Produtos

- Diagrama de casos de uso;

- Especificação de casos de Uso;

- Regras de Negócio.

### Referências

Diagrama de atividades, ata de reuniões, Modelo Conceitual de Dados...

### Problema

Este item descreve os principais problemas que deverão ser atendidos pelo projeto, e as oportunidades ou motivações que levaram à criação do projeto.

### Oportunidade de Negócios

<Descrever a oportunidade de negócio que o projeto proporcionará. Tem-se que fazer um pequeno histórico da situação atual e as perspectivas de mudanças após o projeto concluído>

Este projeto visa modernizar o sistema atual de Pedido de Suporte do SiCaPEx (DGP) para resolver o problema de que o sistema atual é confuso, e difícil de encontrar o evento/assunto desejado para descrever o problema do usuário.

### Descrição do Problema

Este item fornece uma descrição resumida do problema a ser resolvido por este projeto.

|  |  |
| --- | --- |
| **O problema de** | Complexidade de abertura e acompanhamento, acumulo e demora no atendimento, duplicidade dos chamados. |
| **Afeta** | Alocação dos recursos da empresa (pessoal, tempo...),  gerenciamento de informações e documentos dos usuários |
| **O impacto dele é** | Impossibilitando a correção/atualização dos dados dos em tempo real na Base de dados Corporativa de Pessoal (BDCP) gerando problemas para os integrantes da Instituição. |
| **Uma solução de sucesso pode ser** | Desenvolver um sistema com design moderno, melhorando a ajuda-online (a tonando viável) e facilitar o controle dos chamados, melhorando a visualização e acompanhamento. |

### Descrição do Produto

Provê um enunciado completo sumarizando em alto nível a posição única que o produto pretende ocupar.

|  |  |
| --- | --- |
| **Para** | Diretoria do departamento geral de pessoal (DGP) |
| **Quem** | Operadores do SiCaPEx |
| **O Sistema ...** | HelpOne – Sistema de Chamados |
| **Que** | Será sistema de HelpDesk para atualizar e melhorar o atendimento dos Pedidos de Suporte |
| **Diferente de** | Modelo atual que tem causado problemas com os chamados e atendimento |
| **Nosso Produto** | Design moderno e intuitivo com Ajuda-Online mais viável, clareza na abertura e facilidade no controle sobre os chamados agilizando atendimento e resolução do problema. |

### Descrição dos Interessados e Usuários

Este item especifica as pessoas ou instituições envolvidas no projeto. Interessados são aqueles que de alguma forma tem interesse pelo projeto, mas que não serão usuários do produto gerado. Já os usuários são aqueles que diretamente utilizarão o produto.

### Resumo dos Interessados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Descrição** | **Responsabilidades** | **Contato** |
| CEO | Tomada de decisão | Avaliar e autorizar as partes do projeto |  |
| RH | Controle de pessoal | Acompanhar as pessoas no projeto |  |
| Financeiro |  | Financiar o projeto |  |

### Ambiente do Usuário

Detalhe o ambiente de trabalho do usuário final, considerando o número de pessoas envolvidas na execução da tarefa, a duração de um ciclo de tarefas, o tempo gasto em cada atividade, restrições ambientais exclusivas (telefone celular, ambientes ao ar livre, uso em aeronaves e assim por diante), plataformas de sistema estão sendo utilizadas atualmente e outros aplicativos que estão em uso, e que precisam de integração.

O Sistema atual de suporte gerencia os chamados do SiCaPEx utilizado pela diretoria do departamento geral de pessoal (DGP), do quartel general do exército. Em cada OM há uma equipe (uma média de 6 militares) destinada a atender e resolver chamados no Nível 1, que corresponde a problemas com Dados ou Informações a serem atualizadas ou modificadas. Caso o problema seja com o próprio sistema (não responde, exibindo erros...) o suporte encaminha o chamado para a equipe de desenvolvimento (equipe mínima de 10 militares), na qual concentra-se no DGTIE (departamento geral de TI do Exercido), responsável por manter e gerenciar o sicapex. Ela atende os chamados de Nível 2 que precisam de correções, atualizações ou qualquer outro método para que sistema (Sicapex) volte a funcionar normalmente para o usuário.

Em média os chamados são respondidos dentro de 5 dias. E solicitações resolvidas levam uma média de 20 dias. O que torna demorado e problemático por cuidar de dados de militares tanto da ativa como inativos.

O Sistema Legado em uso emprega a Plataforma Web, e foi desenvolvido em Linguagem \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ conjuntamente com Banco de Dados ORACLE. Não dispõe de documentação por nenhuma das partes envolvidas e, por se tratar de tecnologia obsoleta, é de difícil manutenção.

A solução proposta será desenvolvida para Plataforma Web com padrões de acessibilidade. Para esta solução, os usuários utilizarão o sistema por meio de seus navegadores. A aplicação poderá ser utilizada em notebooks, celulares e/ou computadores desktop com acesso à internet e um navegador web.

Esta solução visa diminuir a quantidade de chamados e agilizando, assim agilizando os atendimentos em ambos níveis de suporte. Tornando possível a redução de militares nas equipes de suporte e desenvolvimento.

### Perfis dos Usuários Envolvidos

Descreve cada usuário, interessado ou envolvido de alguma maneira no projeto:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Representante** | **Envolvimento** | **Tipo** | **Critério de Sucesso** |
|  | Valida o projeto |  |  |
|  |  |  |  |

### Principais Necessidades dos Usuários ou dos Envolvidos

Apresenta os problemas chaves com as soluções existentes como são percebidas pelos interessados ou usuários. Esclarece questões referentes a cada problema, como sua causa, como vem sendo resolvido, que soluções o usuário deseja, etc.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Necessidade** | **Preocupações** | **Solução Atual** | **Soluções Propostas** |
| Sistema responsivo | Acessar o sistema em qualquer dispositivo (celular, tablet, notebook...) | Usar somente para acompanhamento de chamados (em outros dispositivos) | Sistema compatível com tamanho de tela independentemente do dispositivo |
| Utilização da ajuda-online | Ser objetiva, de fácil entendimento e principalmente as soluções descritas realmente sejam viáveis. | Sempre abertura de chamado por qualquer problema | Tornar a ajuda-online mais dinâmica e viável para diminuir abertura de novos chamados |
| Cadastrar chamado | Dificuldade de detalhar o assunto e de descrever o problema. | Abrir chamado com dificuldade | facilitar o cadastramento dos chamados, tornando mais específico o detalhamento do problema. |
| Anexar arquivos grandes | Enviar essas informações | Não consegue anexar a informação ao chamado | Aumentar o tamanho máximo de anexo de arquivos e a variedade de formatos. |
| Saber qual chamado atender primeiro | Diferenciar a prioridade/tipo dos chamados | Não há controle de prioridade | Filtro de prioridade e distinção do tipo de chamado |
| Atendimento e resolução de problemas rapidamente | Demora no atendimento e soluções não viáveis | Aguardar o atendimento e a resolução do problema, mesmo que demore ou não seja executável | Sistema como um todo, atendendo as soluções propostas, agilizaria o atendimento e as resoluções dos chamados. |
| Não haver chamados duplicados | O problema ser resolvido através da ajuda-online ou abertura de apenas um chamado | Abrir chamados com mesma solicitação devido não ter sido atendido | Sistema como um todo, atendendo as soluções propostas, evitaria abertura de chamados com mesma solicitação. |
| Usuário dar o chamado como resolvido/finalizado | Após resposta do chamado, ele é dado como resolvido, caso o usuário não ache a solução viável, terá de abrir um novo. | Após resposta do chamado, ele é dado como resolvido, caso o usuário não ache a solução viável, terá de abrir um novo. | Usuário ter a autonomia de dar o chamado como resolvido/finalizado |
| Acessibilidade deficiência motora | Conseguir utilizar o sistema sem precisar usar teclado ou mouse de acordo com a necessidade do usuário | Não há | Sistema controlado por comando de voz. |

### Alternativas e Competidores

Identifica as alternativas disponíveis consideradas pelos envolvidos (usuários/interessados), como, por exemplo, adquirir um produto do concorrente, desenvolver uma solução própria ou simplesmente manter o estado atual. A tabela a seguir apresenta as opções conhecidas que o mercado oferece ou que podem se tornar disponíveis.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Produto** | **Fornecedor** | **Pontos Positivos** | **Pontos Negativos** |
| Jira software | Atlassian Solution | Pode rodar na nuvem, ou seja, acesso pela web de qualquer lugar do mundo sem a necessidade de estar na rede interna da empresa ou uso de VPM | Licenças mais caras em relação aos concorrentes.  Curva de aprendizado um pouco alta. |
| Acelerato Help Desk | Bluesoft | Abertura de chamados por e-mail, priorização, base de conhecimento, avaliar | Busca muito avançada, gerencia de projetos junto solução (funcionalidade que não seria utilizada) e SAC pois todos chamados são internos do exército. |
| Milvus | Milvus TI – Tecnologia da Informação e Serviços | tecnologia OneClick, permitindo a abertura de chamados diretamente da área de trabalho, o que oferece aos usuários maior rapidez, conforto e facilidade para abrirem ocorrências em uma questão de segundos. | Muito complexo, muitas funcionalidades que não se aplicam a necessidade do DGP. Ex.: Localização dos técnicos mais próximos, Indicador de SLA configurado. |

### Visão Geral do Projeto

Esta seção fornece uma visão geral das capacidades e características do produto, suas interfaces com outros aplicativos e configurações específicas de sistemas.

### Descrição do Produto

**O Sistema de Help Desk funcionará como** [**central de atendimento**](https://blog.octadesk.com/monte-uma-central-de-atendimento-ao-cliente/) **e suporte que visa solucionar os problemas dos usuários, podendo ser manipulado tanto por atendentes, como por gestores e especialistas em TI. É um sistema que pode ser utilizado no objetivo de facilitar o gerenciamento interno, entre os usuários.**

https://blog.octadesk.com/diferencas-service-desk-e-help-desk/

### Suposições e Dependências

Fatores que afetam os recursos especificados no documento Visão, suposições que, se sofrerem mudanças, alterarão o documento Visão.

- Serviço de Banco de Dados;

- Serviço de INTERNET;

- Estações de trabalho (computadores ou dispositivos para utilização do sistema);

- Instalado nos dispositivos um Navegador;

- Hospedagem para o sistema Web (Hospedagem em Cloud).

### Licenciamento e Instalação

Descrição do tipo de instalação e as licenças necessárias para que o produto possa ser colocado em produção

Tal solução utiliza Softwares Livres, dispensando a aquisição de licenças.

Por ser uma solução para Web, dispensa instalações. Somente a do próprio navegador, caso não tenha.

### Características do Produto

As características do produto estão reunidas por documentos de casos de uso, descritos na seguinte tabela:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Num.** | **Nome** | **Principais Atores** | **Descrição** |
|  | Menos chamados para serem resolvidos |  |  |
|  |  |  |  |

### Restrições

Lista quaisquer restrições relevantes para o produto.

<Começar com por exemplo: “Nessa versão, não serão contemplados pelo sistema:”>

### Precedência e Prioridade

Defina a prioridades e precedências para a implementação de cada característica.

A seguinte tabela descreve precedências e prioridades específicas para cada caso de uso:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Número** | **Nome** | **Precedência** | **Prioridade** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Outros Requisitos do Produto

Lista padrões aplicáveis, requisitos de hardware ou de plataforma, requisitos de desempenho e requisitos ambientais.

### Padrões Aplicáveis

Apresenta os padrões com os quais o produto deverá estar em conformidade, como por exemplo, padrões legais e reguladores (FDA, UCC), padrões de comunicações (TCP/IP, ISDN), padrões de conformidade com plataformas (Windows, UNIX etc) e padrões de qualidade e de segurança (UL, ISO, CMM).

### Requisitos de Sistema

Define os requisitos de sistema necessários para suportar o aplicativo, tais como sistemas operacionais de host, plataformas de rede, configurações, memória, periféricos e software fornecido. **Servidores para as aplicações – back-end:**

**Estações do cliente – *front-end*:**

### Requisitos de Desempenho

Relaciona os requisitos de desempenho, como fatores de carga do usuário, largura de banda ou capacidade de comunicação, taxa de transferência, precisão e confiabilidade ou tempos de resposta em uma série de condições de carregamento.

### Requisitos de Documentação

Esta seção descreve a documentação que deverá ser desenvolvida para suportar a implantação bem- sucedida de aplicativos.

### Manual do Usuário

Descreve a finalidade e o conteúdo do Manual do Usuário, e questões como o tamanho desejado, o nível de detalhamento, a necessidade de um índice, o uso de um glossário de termos, estratégia de tutorial versus de manual de referência, e restrições de formatação e de impressão.

### Ajuda On-line

Descreve como será desenvolvida a ajuda on-line do produto, nos mesmos termos do manual do usuário.

### Guias de Instalação e de Configuração, e Arquivo Leia-me

Descreve como serão desenvolvidos os guias de instalação, configuração e os arquivos “leia-me”, nos mesmos termos do manual do usuário.