

Metaverso - Ferramenta de Chamados de TI (ITSM) para pessoas físicas e pequenas empresas

HENRIQUE HIROMI SHIMADA	SP3039421
ISABELA SOUZA DUARTE	SP3030083
MATEUS SOUZA DA SILVA	SP3022374
VINICIUS GOMES MOREIRA	SP3039587
WELEN MOTA SOUSA	SP146616X



Agenda

- 1 Introdução
- 2 Problema
- 3 Objetivos
- 4 Análise de Mercado
- 5 Organização da Equipe
- 6 Arquitetura da Solução

- 7 Tecnologias
- 8 Caso de Uso
- 9 Requisitos Funcionais
- 10 Requisitos Não Funcionais
- 11 MER e DER
- 12 Wireframes



Introdução



Introdução

- 80,2% dos domicílios brasileiro têm acesso à internet, mas a maioria desses acessa apenas via celular;
- As diferenças de interfaces de usuário (UI) podem ser um desafio para pessoas que transicionam de dispositivos no desenvolvimento das tarefas do dia a dia, passando desde dispositivos móveis até desktops;
- Fóruns são uma fonte rica de informação, mas as pessoas não estão dispostas ou não se sentem capazes de resolver seus problemas do dia a dia com as informações disponíveis.



Problema



Problema

- Identificamos a carência de uma alternativa para solucionar situações do cotidiano do usuário comum através uma interface que propõe soluções fáceis, mas também presta suporte similar ao corporativo para casos em que a solução não seja alcançada.



Objetivos



Objetivos

- Familiarizar o usuário com pouca habilidade para resolver problemas de soluções simples com computadores para que possam ser independentes;
- Facilitar a identificação e aplicação de resolução a problemas com computadores;
- Orientar os gestores da ferramenta sobre as questões e dificuldades mais comuns;
- Facilitar o processo de resolução em caso de atendimento por terceiro credenciado



Análise de Mercado



Análise de mercado

Figura 1: Comparativo de concorrência

Funcionalidade	METAVERSO	Hatron	Mundo Open	Fóruns Microsoft
Acesso remoto	Sim	Sim	Sim	Não
Área de parceiros	Sim	Não	Não	Não
Área do usuário	Sim	Sim	Sim	Sim
Atende pessoa física	Sim	Não	Não	Sim
Atende pessoa jurídica	Sim	Sim	Sim	Sim
Atendimento 24/7	Sim	Sim	Sim	Não
Atendimento personalizado	Sim	Sim	Sim	Não
Chat Online	Sim	Não	Sim	Não
Encaminhamento para técnicos	Sim	Sim	Sim	Não
Equipe técnica própria	Não	Sim	Sim	Sim
FAQ Gratuito	Sim	Não	Não	Sim
Valor mensal fixo	Sim	Sim	Sim	Não

Fonte: Os autores



Organização da Equipe



Organização da Equipe

Figura 2: Organização da Equipe

Tarefa	Henrique	Isabela	Mateus	Vinicius	Welen
Front-End		X	X	X	
Back-End	X				
Banco de Dados	X			X	
Documentação e Modelagem	X	X	X		
Vídeos	X	X	X	X	X
Blog	X	X	X	X	X

Fonte: Os autores

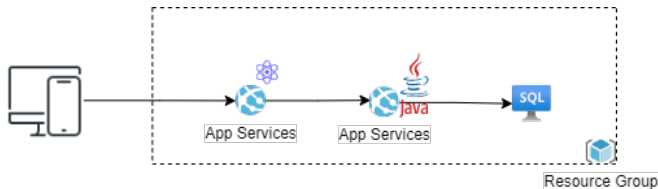


Arquitetura da Solução



Diagrama de Arquitetura da Solução

Figura 3: Diagrama de Arquitetura da Solução



Fonte: Os Autores



Tecnologias



Infra estrutura

- Serviços gerenciados na nuvem pública Azure
 - App Service
 - SQL Express
- Github



Back-end

- Java
 - Spring boot
 - Hibernate ORM
 - Junit
- SQL Express



Front-end

■ React

- PWA

- Vite

- Typescript

- Redux

- Axios

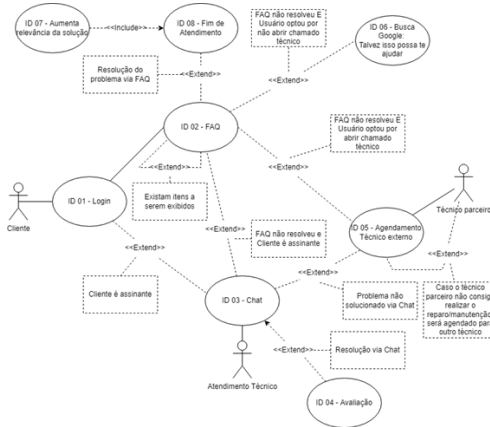


Caso de Uso



Caso de Uso

Figura 4: Caso de Uso



Fonte: Os Autores

Requisitos Funcionais



Requisitos Funcionais

Identificador	Nome	Descrição
RF01	Meios de contato multi canal para abertura de chamado	Contempla chat e formulários para detalhamento de informações de problemas não resolvidos pelo FAQ
RF02	Interface intuitiva para identificação e resolução de problemas	Sistema deve exibir página de busca para resolução de problemas frequentes (FAQ) com interface amigável ao usuário final
RF03	Abertura de chamado com detalhamento por extenso e anexação de imagens	Clientes devem conseguir detalhar o problema que não conseguiram resolver pelo FAQ
RF04	Acompanhamento do fluxo de navegação do usuário para compor análise de funil	Deve acontecer acompanhamento do fluxo de navegação do cliente para compor o histórico de navegação do chamado, para enriquecer os assuntos que podem colaborar para a auto resolução do problema



Requisitos Funcionais

Identificador	Nome	Descrição
RF05	Cadastro de técnicos e qualificações na plataforma	O sistema deve permitir que tecnicos consigam adicionar dados de identificação e qualificação na plataforma
RF06	Registro de satisfação de atendimento	Após o atendimento do técnico, deve ser permitido que o usuário responda a uma avaliação do atendimento prestado pelo técnico
RF07	Registro de avaliação do atendimento	Após o atendimento, o técnico deve responder a questionário de avaliação do atendimento
RF08	Cadastro orientado a incremento e atualização de dados	Clientes devem conseguir cadastrar-se apenas com integração de dados de serviços de autorização e adição opcional de mais detalhes sobre equipamentos e fluência em dispositivos computacionais.



Requisitos Funcionais

Identificador	Nome	Descrição
RF09	Disponibilizar histórico de incidentes relacionados ao problema reclamado do cliente para o técnico	Técnico deve ter disponível o histórico de problemas e tratativas que foram aplicadas para um cliente, ao realizar atendimento.
RF10	Enriquecimento de base de respostas	Usuários da plataforma podem elaborar perguntas e respostas e contribuir para o crescimento da base de respostas.
RF11	Interface de administração com relatórios e indicadores para monitoração de incidentes e resoluções	Tem o objetivo de centralizar e indicar os incidentes que vêm crescendo para orientar o crescimento de base de respostas.
RF12	Interface de cadastro de instruções para o FAQ	Sistema deve permitir que novas soluções sejam criadas, editadas, suprimidas ou deletadas



Identificador	Nome	Descrição
RF13	Interface de relatórios de atendimentos e buscas passadas	O cliente deve ser capaz de verificar as soluções que mais acessa, histórico de pagamentos e histórico de atendimentos)
RF14	Chamados podem gerar atendimentos presenciais	Sistema deve apresentar interface de disponibilidade de horários para agendamento a partir da agenda de disponibilidade de técnicos



Requisitos Não Funcionais



Requisitos Funcionais

Identificador	Subtipo	Consideração
RNF01	Tempo de resposta	ideal: "0.1 s" aceitavel: "1 s" referencia: "https://www.nngroup.com/articles/website-response-times/"
RNF02	Velocidade de execução	Usuário não deve demorar mais que 10 segundos para identificar a seção relevante para sua busca
RNF03	Portabilidade	Java 11 e React
RNF04	Consistência	Serviço gerenciado Azure App Service
RNF05	Confiabilidade	Suporte do serviço cloud Azure App Service (99,95% uptime)



Requisitos Funcionais

Identificador	Subtipo	Consideração
RNF06	Segurança	Integração de serviços de autorização de acesso
RNF07	Infraestrutura	Cloud
RNF08	Sistema operacional compatível	Serviço gerenciado
RNF09	Conexão	Suporte do serviço cloud Azure App Service (99,95% uptime)
RNF10	Criptografia usada pela empresa	
RNF11	Linguagem de programação requisitada	Java e React
RNF12	Localização geográfica em que será usado	Brasil



Identificador	Subtipo	Consideração
RNF13	Legislação	Brasil, em especial LGPD
RNF14	Sistemas	Linux container
RNF15	Política de proteção de dados	LGPD

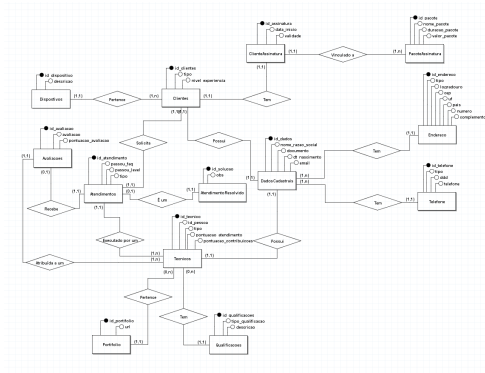


MER e DER



MER

Figura 5: MER

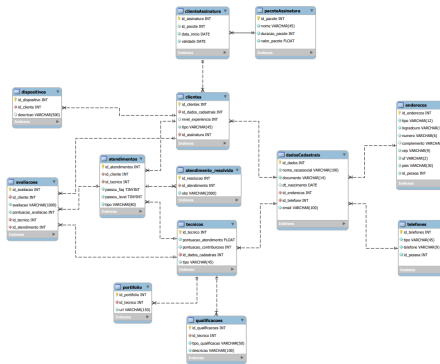


Fonte: Os Autores



DER

Figura 6: DER



Fonte: Os Autores



Wireframes



Landing Page

METAVERSO

About

FAQ

Preço

Something

Sing In

Get Instantly Support For Your Doubts

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam,

Price

FAQ



Free FAQ

How can we help you?

Search it



Recentes:

x conexão

x conexão

x conexão

x conexão



Phone



Computer




Watch

Why sosos os sthen?




Planos

METAVERSO

AboutFAQPreçoSomething


Flexible Plans

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod

**Free**
R\$ 0 / user

- ✓ Get started with something
- ✓ Get started with something
- ✓ Get started with something


Choose Plan →

**Basic**
R\$ 30 / user

POPULAR

- ✓ Get started with something
- ✓ Get started with something
- ✓ Get started with something

Choose Plan →

**Premium**
R\$ 40 / user

- ✓ Get started with something
- ✓ Get started with something
- ✓ Get started with something

Choose Plan →




Log in

METAVERSO[About](#)[FAQ](#)[Preço](#)[Something](#)

Sing In

×


Sign In to Metaverso





Problemas no login?

Sign in

— Or sign in with —

 Google

 Apple

 Facebook

Não tem uma conta? [Cadastre-se](#)



Chamados

METAVERSO

AboutFAQPreçoSomething

Informações Pessoais

Chamados

Relatórios

Histórico

Todos os chamadosAbertosResolvidosApagados

NOVO CHAMADO

SORT: A-Z

Chamado #0007

09:46AM

Problema XPTO no aparelho XYZAB

Meu aparelho xyz está apresentando o problema xpto quando eu tento fazer X ação
Meu aparelho xyz está apresentando o problema xpto quando eu tento fazer X ação

Celular, XPTO, XYZAB27

Chamado #0006

17:03PM

Problema físico no aparelho \$#@

Meu aparelho \$#@ está apresentando o problema xpto quando eu tento fazer X ação

\$#@, PC, Sistema13

Chamado #0005

12:31PM



Novo Chamado

METAVERSO

Informações Pessoais

Chamados

Relatórios

Histórico

About

FAQ

Preço

Something

NOVO CHAMADO

Título

Problema x no sistema y

Descrição

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam.

Salve anexos ?

Arraste anexos aqui

SALVAR

CANCELAR



Dúvidas

Dúvidas

■ Perguntas?



Apresentação disponível em :
<<https://www.overleaf.com/project/62705e93d740b019b8d0c332>>

