**FDS – Funcionalidade do SIGEPS**

**Regras de Negócio**

**Versão 1.0**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Histórico de Revisões** | | | |
| **Versão** | **Data** | **Descrição** | **Autor** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Sumário

[1. Introdução 4](#_Toc177754690)

[2. Identificação do Projeto 4](#_Toc177754691)

[3. Regras de Negócio 4](#_Toc177754692)

[<Regra 1> . <Abertura do Chat>*:* 5](#_Toc177754693)

[O formulário relacionado à solicitação da aberta deverá ser apresentada à triagem. 5](#_Toc177754694)

[4. Referências 7](#_Toc177754695)

[5. Aprovações 7](#_Toc177754696)

**Regras de Negócio**

# Introdução

Essa regra de negócio serve para documentar a funcionalidade da comunicação do SIGEPS com o cliente que irá abrir os chamados para manutenção.

# Identificação do Projeto

|  |  |
| --- | --- |
| **Projeto** | *FDS – Funcionalidade do SIGEPS* |
| **Requisitante** | *Maxsuell Oliveira da Fonseca* |
| **Gerente de Projetos** | *Maxsuell Oliveira da Fonseca* |

# 

# Regras de Negócio

##### Modelo de Regras de Rejeição:

##### “Tem que”

##### Após o preenchimento do formulário, o sistema tem que iniciar o chat de conversa.

##### O sistema tem quer armazenar todas as conversas tida no banco de dados.

**O sistema deverá garantir a acessibilidade das conversas para o Cliente, triagem, especialistas.**

**O formulário relacionado à solicitação da aberta deverá ser apresentada à triagem.**

**Quando um especialista for adicionado à conversa, o histórico da conversa anteriores deverão estar disponíveis para ele.**

**Ao fechar o chamado, o sistema deverá armazenar no banco toda a conversa realizada.**

**(Opcional, se houver tempo) O sistema deverá oferecer a possibilidade de enviar todo o script da conversa para o e-mail da empresa.**

**O sistema de chat deverá permitir a adição do especialista à conversa.**

**O sistema de chat deverá conter o sistema de comandos para adição quanto features de congelamento e status da conversa**

**O sistema haverá um guia para ajudar a equipe de triagem entender o que cada comando fará.**

**O sistema deverá permitir o envio de imagens durante a conversa.**

**O sistema deverá ocultar mensagens de comandos para o cliente.**

##### “Não pode”

##### O sistema não deverá permitir que clientes usem os comandos disponíveis.

##### O sistema não deverá permitir que o cliente feche o chamado.

##### O sistema não deverá permitir flood de mensagens.

##### “Se .. então ... tem que”

##### (Opcional, Caso o envio do e-mail não funcione ele terá que guardar o envio e pedir um e-mail valido para fazer o envio)

## <Regra 1> . <Abertura do Chat>*:*

##### RN001. Inicialização do chat

##### Após o preenchimento do formulário, o sistema tem que iniciar o chat de conversa.

##### RN002. Armazenamento

##### O sistema tem quer armazenar todas as conversas tida no banco de dados.

##### RN003. Acessibilidade da conversa

##### O sistema deverá garantir a acessibilidade das conversas para o Cliente, triagem, especialistas.

##### RN004. Apresentação de formulário

## O formulário relacionado à solicitação da aberta deverá ser apresentada à triagem.

**RN005. Envio de conversa por e-mail**

**(Opcional) O sistema deverá oferecer a possibilidade de enviar todo o script da conversa para o e-mail da empresa.**

**RN006. Adição do especialista**

**O sistema de chat deverá permitir a adição do especialista à conversa.**

**RN007. Pendencia após a adição do especialista**

**Quando um especialista for adicionado à conversa, o histórico da conversa anteriores deverão estar disponíveis para ele.**

**RN008. Comandos**

**O sistema de chat deverá conter o sistema de comandos para adição quanto features de congelamento e status da conversa**

**RN009. Guia de comandos**

**O sistema haverá um guia para ajudar a equipe de triagem entender o que cada comando fará.**

**RN010. Imagens no chat**

**O sistema deverá permitir o envio de imagens durante a conversa.**

**RN011. Ocultação de comandos**

**O sistema deverá ocultar mensagens de comandos para o cliente.**

**RN012. Clientes – Comandos**

**O sistema não deverá permitir que clientes usem os comandos disponíveis.**

**RN013. Clientes – Fechamento de chamado**

**O sistema não deverá permitir que o cliente feche o chamado.**

**RN014. Flood de mensagens**

**O sistema não deverá permitir flood de mensagens.**

**RN015. Reenvio de e-mail**

**(Opcional, caso o envio do e-mail não funcione o sistema deverá que guardar o envio e pedir um e-mail valido para fazer o envio)**

##### 3.1.1. Primeiro Grupo de Regras de Negócio O primeiro grupo de regras de negócio está relacionado às operações essenciais para o funcionamento básico do sistema de chat, assegurando que o processo de abertura, registro e acessibilidade das conversas funcione corretamente. As regras incluem:

##### RN001. Inicialização do chat: Após o preenchimento do formulário de solicitação, o sistema deve iniciar automaticamente o chat, garantindo que o processo de comunicação se inicie sem necessidade de intervenção adicional.

##### RN002. Armazenamento: O sistema deverá armazenar todas as conversas no banco de dados, garantindo que as informações estejam disponíveis para consultas futuras e que haja um registro completo do atendimento.

##### RN003. Acessibilidade da conversa: O sistema deverá garantir que as conversas estejam acessíveis ao Cliente, à triagem e aos especialistas, possibilitando uma visão clara e transparente do histórico.

##### RN004. Apresentação de formulário: O formulário de abertura deverá ser apresentado à triagem, permitindo uma análise prévia das solicitações antes de iniciar o atendimento formal.

##### RN005. Envio de conversa por e-mail *(Opcional)*: O sistema deverá oferecer a opção de enviar o histórico completo da conversa para o e-mail da empresa, permitindo arquivamento externo.

##### 3.1.2. Segundo Grupo de Regras de Negócio O segundo grupo de regras de negócio está focado em funcionalidades avançadas e na gestão da conversa entre a triagem, o especialista e o cliente. Estas regras complementam o funcionamento básico com controles adicionais para garantir que o processo flua de maneira eficiente:

##### RN006. Adição do especialista: O sistema deverá permitir a inclusão de um especialista na conversa, facilitando a colaboração e a solução de problemas complexos.

##### RN007. Pendência após a adição do especialista: Quando um especialista for adicionado à conversa, o histórico completo das interações anteriores deve estar disponível para ele, assegurando continuidade no atendimento.

##### RN008. Comandos: O sistema deverá incluir um sistema de comandos que permita realizar funções como congelar a conversa ou alterar seu status.

##### RN009. Guia de comandos: Haverá um guia de comandos disponível para a equipe de triagem, ajudando-os a entender as funcionalidades e como utilizá-las adequadamente.

##### RN010. Imagens no chat: O sistema deverá permitir o envio de imagens durante a conversa, ampliando os tipos de informações que podem ser compartilhadas.

##### RN011. Ocultação de comandos: As mensagens de comando deverão ser ocultas para o cliente, garantindo que ele não veja ou interaja com informações internas.

##### RN012. Clientes – Comandos: O sistema não deverá permitir que clientes utilizem os comandos disponíveis, evitando qualquer interferência no controle da conversa.

##### RN013. Clientes – Fechamento de chamado: O sistema não deverá permitir que o cliente feche o chamado por conta própria, mantendo o controle sobre o processo de atendimento.

##### RN014. Flood de mensagens: O sistema deverá prevenir o flood de mensagens, limitando a quantidade de mensagens consecutivas enviadas em um curto período de tempo.

##### RN015. Reenvio de e-mail *(Opcional)*: Caso o envio do e-mail falhe, o sistema deverá guardar a tentativa e solicitar um e-mail válido para um novo envio.

# Referências

##### Ideias da minha cabeça

# Aprovações

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aprovações** | | |
| **Participante** | **Assinatura** | **Data** |
| Maxsuell Oliveira |  | 20/09/2024 |
|  |  |  |