

TICKET.IO

Aplicação web com soluções de gerenciamento de problemas voltados para desenvolvedores divididos em grupos solucionadores

SUMÁRIO

• Minimundo	03
• Regras de Negócio	06
• Requisitos	08
• Casos de uso	11
• Diagrama de Casos de Uso	31
• Diagrama de Classes	33
• Interações	35

MINIMUNDO

O gerenciamento de problemas é o processo de identificação e gerenciamento das causas dos incidentes em serviços de TI. O gerenciamento de problemas não trata apenas de encontrar e corrigir incidentes, mas identificar e entender as causas associadas a um incidente, bem como identificar o melhor método para solucionar a causa raiz. Portanto, os objetivos do Processo Gerenciamento de Problemas são: Encontrar a causa raiz do incidente e aplicar uma solução definitiva para sua resolução.

A plataforma ProblemTicket.IO faz a gestão do ciclo de vida de um problema. Por meio de login, o usuário tem acesso ao acompanhamento da solução de um problema, também será possível buscar por ocorrências anteriores, listar ticket por prioridade e calcular o tempo médio do atendimento.

Os usuários da plataforma estão divididos em três: Gestores, desenvolvedores e time de qualidade, sendo em grande parte desenvolvedores que estão divididos em grupos solucionadores. O time de gestão possui um painel de acompanhamento para apoiar na tomada de decisão.

Um problema é composto por nome, composto de descrição, grupo solucionador responsável, contato do desenvolvedor, aplicações, alternativa de solução, data de previsão de conclusão e data real de conclusão. É importante manter o histórico das atividades durante a investigação do problema, ademais não será permitido que o desenvolvedor edite os tickets de outros times, sendo o time de qualidade o único a abrir um ticket.

A plataforma contará com um designer responsivo, feito a partir do bootstrap compatibilidade com o navegador Google Chrome, além de armazenar os dados dentro de um banco de dados relacional, possuindo também um módulo de pesquisa por soluções anteriores. Além disso, o painel identifica os problemas que estão há mais 30 dias sem atualização das atividades e agrupa os problemas pela idade: até 30 dias, entre 30 e 60 dias, entre 60 e 90 dias, entre 90 e 120 dias e mais de 120 dias.

REGRAS DE NEGÓCIO

ID	Descrição
RN1	O time de desenvolvimento só pode editar o TP (ticket de problema) do seu grupo solucionador.
RN2	O time de qualidade é o único que pode abrir um ticket.
RN3	O usuário só pode entrar na aplicação após iniciar uma sessão.
RN4	O usuário precisa estar autenticado na plataforma.
RN5	O TP não pode ser encerrado sem causa raiz.
RN6	O painel deve mostrar os TPs que estão há mais 30 dias sem atualização das atividades.
RN7	Os usuários podem pertencer ao time de qualidade, time de desenvolvimento ou time de gestores.

REGRAS DE NEGÓCIO

REGRAS DE NEGÓCIO

RN7	<p>Os usuários podem pertencer ao time de qualidade, time de desenvolvimento ou time de gestores.</p>
RN8	<p>Time de gestores podem acessar o painel como um todo.</p>
RN9	<p>O TP (ticket de problema) é atribuído a um grupo solucionador (que é composto por desenvolvedores).</p>
RN10	<p>O painel deve mostrar os TPs de acordo com sua idade de abertura: até 30 dias, entre 30 e 60 dias, entre 60 e 90 dias, entre 90 e 120 dias e mais de 120 dias.</p>

REQUISITOS

REQUISITOS FUNCIONAIS

ID	Descrição
RF1	O sistema deve permitir que o usuário se cadastre
RF2	O sistema deve permitir cadastrar um problema
RF3	O sistema deve permitir mostrar um painel de acompanhamento da solução
RF4	O sistema deve permitir contabilizar os dias de cada projeto
RF5	O sistema deve permitir identificar os problemas que passaram de 30 dias e estão sem atualização
RF6	O sistema deve permitir agrupar os problemas pela idade
RF7	O sistema deve permitir mecanismo de busca de problemas
Rf8	O sistema deve enviar relatório gerencial por email

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

ID	Tipo	Descrição
RNF1	Responsividade	A aplicação deve ter design responsivo, ou seja, a interface deverá se comportar adequadamente independente do front-end a ser utilizado para acesso.
RNF2	Desempenho	O sistema deve armazenar os dados em banco de dados relacional
RNF3	Compatibilidade	O sistema deve ser compatível com o navegador do Chrome

CASOS DE USO

ID	Nome
CDU01	Iniciar Sessão
CDU02	Manter Cadastro
CDU02.1	Criar Cadastro
CDU02.2	Modificar Cadastro
CDU02.3	Excluir Cadastro
CDU03	Encerrar Sessão
CDU04	Enviar Notificações de Atraso
CDU05	Manter Grupos Solucionadores
CDU05.1	Cadastrar Grupos Solucionadores
CDU05.2	Listar Grupos Solucionadores
CDU05.3	Atualizar Grupos Solucionadores

CASOS DE USO

ID	Nome
CDU06	Definir Data de Planejamento
CDU07	Acompanhar Resolução
CDU08	Manter solução de causa-raiz
CDU09	Selecionar Tema
CDU10	Listar Tickets de Problema por Prioridade
CDU11	Manter Problemas
CDU11.1	Cadastrar Problemas
CDU11.2	Encerrar Problemas
CDU12	Pesquisar Soluções Anteriores
CDU13	Definir Data de Envio do Relatório Gerencial
CDU14	Enviar Relatório Gerencial Por E-mail Automático
CDU15	Enviar Relatório Gerencial Por E-mail Manual

CASOS DE USO

CDU01 - INICIAR SESSÃO

CDU01	
Nome	CDU01 - Iniciar sessão
Objetivo	Autenticar o ator
Atores	Usuário
Pré-condições	Ator não autenticado está na página principal e já possui cadastro
Trigger	Autor entra no sistema
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe a tela de acesso com os campos "E-mail" e "Senha" para serem preenchidos2. Ator preenche os campos com login e senha3. Sistema valida o E-mail e Senha preenchidos, autentica o ator e inicia a sessão exibindo a tela inicial [A1] [A2]

CDU01 - INICIAR SESSÃO

Fluxo Alternativo	<p>A1 - Senha inválida</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe mensagem dizendo que a senha é inválida, e pede que o ator digite novamente2. Sistema volta ao passo 1 do fluxo principal <p>A2 - E-mail inválido</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe mensagem dizendo que o E-mail é inválido, e pede que o ator digite novamente2. Sistema volta ao passo 1 do fluxo principal
Extensões	N/A
Pós-Condições	Ator é autenticado
Regras de Negócio	RN7 - O usuário precisa estar autenticado na plataforma.

CDU02 - MANTER CADASTRO

CDU02.1	
Nome	CDU02.1 Criar cadastro
Objetivo	Criar conta na aplicação
Atores	Usuário
Pré-condições	Ator não possui conta e está na tela login
Trigger	Ator seleciona criar cadastro
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe na tela os campos "Nome", "Sobrenome", "CPF", "E-mail", "Senha" e "Confirmação de senha" para serem preenchidos2. Ator preenche os campos solicitados e seleciona "Criar Conta"3. Sistema valida os dados e inicia a sessão exibindo a tela inicial <p>[A1][A2][E1]</p>

CDU02 - MANTER CADASTRO

Fluxo Alternativo	A1 - E-mail já está cadastrado 1. Sistema exibe mensagem informando que o E-mail informado já está cadastrado e pergunta se o usuário gostaria de fazer login e retorna ao passo 3 do fluxo principal A2 - Senhas não conferem 2.1 Sistema indica ao ator que as senhas não conferem e limpa os campos e retorna ao passo 3 do fluxo principal
Fluxo de Exceção	E1 - CPF já existe 1.1 Sistema informa que o CPF cadastrado já existe e envia um e-mail de redefinição de senha para o e-mail que foi atribuído ao respectivo CPF.
Extensões	N/A
Pós-Condições	Conta é criada
Regras de Negócio	N/A

CDU02 - MANTER CADASTRO

CDU02.2	
Nome	CDU02.2 Modificar cadastro
Objetivo	Alterar os próprios dados na aplicação
Atores	Usuário
Pré-condições	Ator está autenticado; Painel inicial
Trigger	Ator seleciona "configurações"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe na tela os campos "Nome", "Sobrenome", "CPF", "E-mail" preenchidos com os dados anteriores e uma sessão com os campos "Nova senha" e "Confirmação de senha" para serem preenchidos2. Ator edita os campos que deseja alterar e <u>seleciona "confirmar"</u>3. Sistema valida os dados e retorna uma mensagem de sucesso [A1]

CDU02 - MANTER CADASTRO

Fluxo Alternativo	A1 - Campo de senha foi preenchido mas as senhas não conferem 1.1 Sistema exibe mensagem de erro 1.2 Sistema retorna ao passo 1 do fluxo principal
Extensões	N/A
Pós-Condições	Conta é criada
Regras de Negócio	N/A

CDU02 - MANTER CADASTRO

CDU02.3	
Nome	CDU02.3 Excluir cadastro <input type="checkbox"/>
Objetivo	Excluir o cadastro
Atores	Usuário
Pré-condições	Ator está autenticado; Painel inicial
Trigger	Autor seleciona "configurações"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe a opção "excluir cadastro"2. Autor seleciona a opção3. Sistema desautentica o usuário e remove seu cadastro do banco de dados
Fluxo Alternativo	N/A

CDU02 - MANTER CADASTRO

Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Cadastro é excluído
Regras de Negócio	N/A

CDU03 - ENCERRAR SESSÃO

CDU03	
Nome	CDU03 - Encerrar Sessão
Objetivo	Encerrar uma Sessão
Atores	Usuário
Pré-condições	Ator Autenticado
Trigger	Ator seleciona o botão "Sair"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe tela confirmando se o ator realmente deseja encerrar sessão2. Ator confirma encerramento de sessão [A1]3. Sistema desautentica o ator e o redireciona para tela inicial de Login

CDU03 - ENCERRAR SESSÃO

Fluxo Alternativo	A1 - Ator não confirma o encerramento da sessão 1. O sistema redireciona o ator para a página que já estava antes
Extensões	N/A
Pós-Condições	Autor é <u>desautenticado</u>
Regras de Negócio	RN3 - O usuário só pode entrar na aplicação após iniciar uma sessão

CDU04 - ENVIAR NOTIFICAÇÃO DE ATRASO

CDU04	
Nome	CDU04 - Enviar notificação de atraso
Objetivo	Enviar notificação de atraso ao grupo de desenvolvedores
Atores	N/A
Pré-condições	Autor ultrapassou a data estipulada do ticket
Trigger	Passou a data e hora prevista determinada no ticket
Fluxo Principal	1. Sistema envia e-mail para o endereço cadastrado no login de cada usuário do grupo assignado avisando que está com atraso

CDUO4 – ENVIAR NOTIFICAÇÃO DE ATRASO

Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Grupo de desenvolvedores é notificado sobre o atraso
Regras de Negócio	N/A

CDU05 - MANTER GRUPOS SOLUCIONADORES

CDU05.1	
Nome	CDU05.1 Cadastrar Grupos Solucionadores
Objetivo	Criar um grupo e inserir a equipe
Atores	Gestor
Pré-condições	Autor autenticado; autor no painel principal
Trigger	autor seleciona "criar grupo solucionador"

CDU05 - MANTER GRUPOS SOLUCIONADORES

Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe menu para criação do grupo com formulário solicitando um nome para o grupo2. Ator insere o nome que deseja para o grupo criado [A1]3. Sistema exibe campos para inserir usuários no grupo4. Ator seleciona “+”5. Sistema apresenta desenvolvedores disponíveis6. Ator seleciona o desenvolvedor desejado7. Sistema armazena o nome do grupo, insere desenvolvedores no grupo colaborador e exibe mensagem de sucesso. Sistema notifica ao desenvolvedor que o mesmo foi inserido em um grupo solucionador
-----------------	--

CDU05 - MANTER GRUPOS SOLUCIONADORES

Fluxo Alternativo	A1 - Mesmo nome atribuído a outro grupo 1.1 Sistema informa que nome escolhido já existe e retorna ao passo 2 do fluxo principal
Extensões	N/A
Pós-Condições	Grupo solucionador é criado e populado com a equipe
Regras de Negócio	N/A

CDU05 - MANTER GRUPOS SOLUCIONADORES

CDU05.2	
Nome	CDU05.2 Listar Grupos Solucionadores
Objetivo	Exibir uma lista de grupos solucionadores
Atores	Gestor
Pré-condições	Autor autenticado
Trigger	ator seleciona "Listar grupos solucionadores"
Fluxo Principal	1. Sistema exibe tabela com todos os grupos organizados por id, nome e número de participantes

CDU05 - MANTER GRUPOS SOLUCIONADORES

Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Lista de grupos solucionadores é exibida
Regras de Negócio	N/A

CDU05 - MANTER GRUPOS SOLUCIONADORES

CDU05.3	
Nome	CDU05.3 Atualizar Grupo Solucionador
Objetivo	Atualizar o Grupo Solucionador
Atores	Gestor <input type="checkbox"/>
Pré-condições	Autor autenticado e na página de "Listar grupos solucionadores"
Trigger	Autor seleciona "Editar"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe a tela de edição com nome do grupo e integrantes preenchidos de forma editável [A1]2. Autor edita os campos desejados3. Sistema armazena as informações com as novas alterações no banco de dados

CDU05 - MANTER GRUPOS SOLUCIONADORES

Fluxo Alternativo	<p>[A1] Ator não deseja prosseguir com a edição</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ator seleciona botão de voltar2. Sistema redireciona o ator para a página anterior e não faz nenhuma alteração nos dados do Grupo Solucionador
Extensões	N/A
Pós-Condições	Grupos atualizados
Regras de Negócio	N/A

CDU06 - DEFINIR DATA DE PLANEJAMENTO

CDU06	
Nome	CDU06 - Definir Data de Planejamento
Objetivo	Definir atendimento do ticket
Atores	Time de qualidade
Pré-condições	Ter existência de um ticket
Trigger	N/A
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">2. Sistema exibe ticket para atendimento.3. Ator seleciona a opção "Definir data de planejamento".4. Sistema exibe tela para definir o atendimento do ticket.5. Ator então define a data desejada no sistema.6. Sistema processa solicitação do usuário e gera uma tela contendo a data planejada.

CDU06 - DEFINIR DATA DE PLANEJAMENTO

Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Data de planejamento definida .
Regras de Negócio	RN4- O usuário precisa estar autenticado na plataforma.

CDU07 - ACOMPANHAR RESOLUÇÃO

CDU07	
Nome	CDU07 - Acompanhar Resolução
Objetivo	Visualizar resolução
Atores	Usuário
Pré-condições	Usuário autenticado na página de Dashboard
Trigger	Autor seleciona a opção "Acompanhar problemas"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe uma lista de todos os problemas no banco de dados2. Autor clica no identificador da ocorrência que gostaria de acompanhar.3. Sistema exibe uma tela contendo informações detalhadas sobre o problema selecionado

CDU07 - ACOMPANHAR RESOLUÇÃO

Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Ticket aberto para visualização
Regras de Negócio	N/A

CDU08 – CADASTRAR SOLUÇÃO DA CAUSA-RAIZ

CDU08	
Nome	CDU08 - Cadastrar solução da causa-raiz
Objetivo	Cadastrar uma solução no sistema que fique disponível para os gestores
Atores	Desenvolvedor
Pré-condições	Autor faz parte do grupo solucionador; Problema está marcado como "concluído"
Trigger	Autor submete alterações em um problema

Fluxo Principal

1. Sistema exibe um menu de relatório e solicita o PDF do relatório
2. Ator anexa o relatório em formato de documento e seleciona a opção "[upload](#)"
3. Sistema armazena o relatório relacionado ao ticket [A1] e exibe uma caixa de texto para observações
4. Ator preenche caixa de texto com observações e seleciona opção "salvar texto"
5. Sistema armazena texto no ticket solucionado
6. Ator seleciona a opção "enviar relatório"
7. Sistema armazena a solução de causa-raiz relacionada ao ticket e envia notificação aos gestores e ao grupo solucionador de que a entrega foi realizada com sucesso

CDU08 – CADASTRAR SOLUÇÃO DA CAUSA-RAIZ

CDU08 - CADASTRAR SOLUÇÃO DA CAUSA-RAIZ

Fluxo Alternativo	<p>A1 - Tipo de documento inválido</p> <p>1.1 Sistema informa que o formato do documento não é válido</p> <p>1.2 Sistema retorna para a etapa 2 do fluxo principal</p>
Extensões	N/A
Pós-Condições	A solução da causa-raiz é cadastrada e sincronizada com o ticket. Gestores são notificados sobre o envio da solução e o grupo solucionador é notificado que a entrega foi realizada com sucesso
Regras de Negócio	RN1 - O desenvolvedor não pode editar os tickets de outros times

CDU09 - SELECIONAR TEMA

CDU09	
Nome	CDU09 - Selecionar Tema
Objetivo	Modificar o estilo da aplicação a escolha do cliente
Atores	Usuário
Pré-condições	Autor está logado

CDU09 - SELECIONAR TEMA

Trigger	Ator seleciona "Configurações"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe um menu com temas [A1]2. Ator seleciona um tema3. Sistema modifica o tema da aplicação e registra a escolha no banco de dados local do navegador
Fluxo Alternativo	<p>A1. Ator já escolheu um tema anteriormente</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sistema aplica o tema de acordo com o BD local do navegador
Extensões	N/A
Pós-Condições	Tema da aplicação é alterado
Regras de Negócio	N/A

CDU10 - LISTAR TICKETS DE PROBLEMA POR PRIORIDADE

CDU10	
Nome	CDU10 - Listar Tickets de Problema por Prioridade
Objetivo	Organizar lista de TPs por ordem de prioridade
Atores	Usuário
Pré-condições	Ator está autenticado no sistema; Painel inicial
Trigger	Ator seleciona "listar problemas"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe uma tabela com problemas na ordem que foram criados2. Ator seleciona a coluna que representa a prioridade3. Sistema reorganiza a tabela
Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Lista de TPs é organizada por prioridade
Regras de Negócio	N/A

CDU11 - MANTER PROBLEMAS

CDU11.1	
Nome	<u>CDU11.1 - Cadastrar Problemas</u>
Objetivo	Cadastrar os Problemas
Atores	Membro de um time de qualidade
Pré-condições	Ator está autenticado no sistema
Trigger	Ator seleciona "criar ticket"

CDU11 - MANTER PROBLEMAS

Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe a tela de "Novo Problema" com caixa de texto para inserção do título, descrição, contato do desenvolvedor, aplicações, alternativa de solução, data de previsão de conclusão e data real de conclusão. Exibe um menu para selecionar o grupo solucionador.2. Ator insere os dados nos campos de inserção e seleciona "Submeter"3. Sistema armazena os dados
Fluxo Alternativo	N/A

CDU11 - MANTER PROBLEMAS

Extensões	N/A
Pós-Condições	Problema é cadastrado
Regras de Negócio	RN2 - O time de qualidade é o único que pode abrir um ticket RN9 - O TP (ticket de problema) é atribuído a um grupo solucionador (que é composto por desenvolvedores).

CDU11 - MANTER PROBLEMAS

CDU11.2	
Nome	<u>CDU11.2 - Encerrar Problemas</u>
Objetivo	Encerrar os tickets de problema
Atores	Time de desenvolvimento
Pré-condições	Autor autenticado no sistema; Autor na aba do ticket criado
Trigger	Autor seleciona "Editar/marcar como resolvido"

CDU11 - MANTER PROBLEMAS

Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema abre tela para atualizar dados de um problema2. Ator seleciona "Marcar como concluído" e "Concluir"3. Sistema atualiza os dados e redireciona para uma tela de diagnóstico com formulário para inserir a justificativa da causa raiz e se ela foi localizada1. Ator preenche os campos e seleciona "Enviar relatório"2. Sistema calcula o tempo médio de fechamento, valida os dados e registra no sistema
-----------------	---

CDU11 - MANTER PROBLEMAS

Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Problema é encerrado
Regras de Negócio	RN1 - O time de desenvolvimento só pode editar o TP (ticket de problema) do seu grupo solucionador.

CDU12 - PESQUISAR RESOLUÇÃO ANTERIORES

CDU12	
Nome	CDU12 - Pesquisar Soluções Anteriores
Objetivo	Pesquisar as Soluções Anteriores
Atores	Usuário
Pré-condições	Autor Autenticado; Autor na tela de dashboard
Trigger	Autor seleciona "Verificar soluções anteriores"

Fluxo Principal

1. Sistema exibe tabela com todas as soluções organizadas por id, grupo atribuído e data de conclusão em ordem de acordo com idade de abertura.
2. Usuário seleciona "Lupa" e insere o id **[A1]**
3. Sistema busca no banco de dados e retorna o resultado da pesquisa

Fluxo Alternativo

- [A1]** - Ator deseja utilizar filtro de pesquisa
1. Sistema exibe as opções de filtragem para busca de acordo com id, grupo atribuido ou data de conclusão
 2. Usuário seleciona o/os campos que deseja para se orientar na busca
 3. Sistema retorna ao passo 3 do fluxo principal

CDU12 - PESQUISAR RESOLUÇÃO ANTERIORES

CDU12 - PESQUISAR RESOLUÇÃO ANTERIORES

Extensões	N/A
Pós-Condições	Busca é retornada de acordo com solicitação do cliente
Regras de Negócio	RN10 - O painel deve mostrar os TPs de acordo com sua idade de abertura: até 30 dias, entre 30 e 60 dias, entre 60 e 90 dias, entre 90 e 120 dias e mais de 120 dias.

CDU013 - DEFINIR DATA DE ENVIO DO RELATÓRIO GERENCIAL

CDU13	
Nome	CDU013 - Definir data de envio do relatório gerencial
Objetivo	Definir data de envio do relatório gerencial
Atores	Time de gestão
Pré-condições	Autor autenticado; Autor entra na página de relatório gerencial
Trigger	Autor seleciona "envio automático"

CDU013 - DEFINIR DATA DE ENVIO DO RELATÓRIO GERENCIAL

Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe os campos para definição do intervalo e data de envio2. Ator preenche os campos3. Sistema armazena as informações e altera para todos do grupo
Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Data de envio automática do relatório é definida
Regras de Negócio	N/A

CDU014 – ENVIAR RELATÓRIO GERENCIAL POR E-MAIL AUTOMATICAMENTE

CDU014	
Nome	CDU014 - Enviar relatório gerencial por e-mail automaticamente
Objetivo	Enviar relatório gerencial por e-mail de forma automática
Atores	Time de gestão
Pré-condições	Intervalo e data de envio do relatório gerencial está configurada
Trigger	Chegou hora e data que bate com intervalo de envio

CDU014 - ENVIAR RELATÓRIO GERENCIAL POR E-MAIL AUTOMATICAMENTE

Fluxo Principal	1. Sistema envia o relatório para o e-mail de todos
Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Relatório gerencial é enviado
Regras de Negócio	N/A

CDU015 - ENVIAR RELATÓRIO GERENCIAL POR E-MAIL MANUALMENTE

CDU15	
Nome	CDU015 - Enviar relatório gerencial por e-mail manualmente
Objetivo	Enviar relatório gerencial por e-mail de forma manual
Atores	Usuário
Pré-condições	Autor autenticado; Autor na página de dashboard
Trigger	Autor seleciona "Relatório gerencial"

CDUO15 - ENVIAR RELATÓRIO GERENCIAL POR E-MAIL MANUALMENTE

Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema redireciona para página "Configurações"2. Ator seleciona "Enviar relatório manualmente"3. Sistema envia o relatório para o e-mail do ator
Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Relatório gerencial é enviado
Regras de Negócio	N/A

DIAGRAMA DE CASOS DE USO

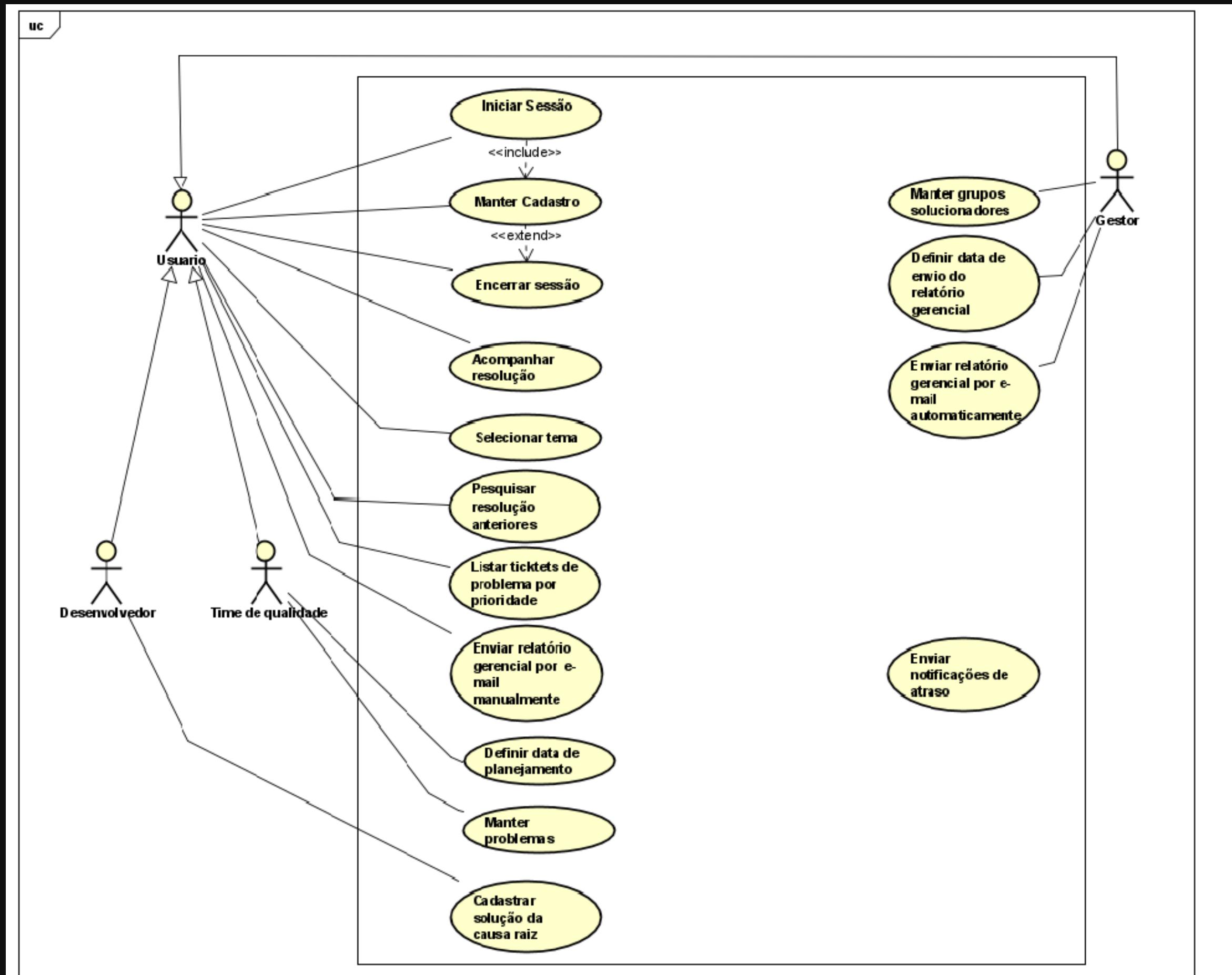
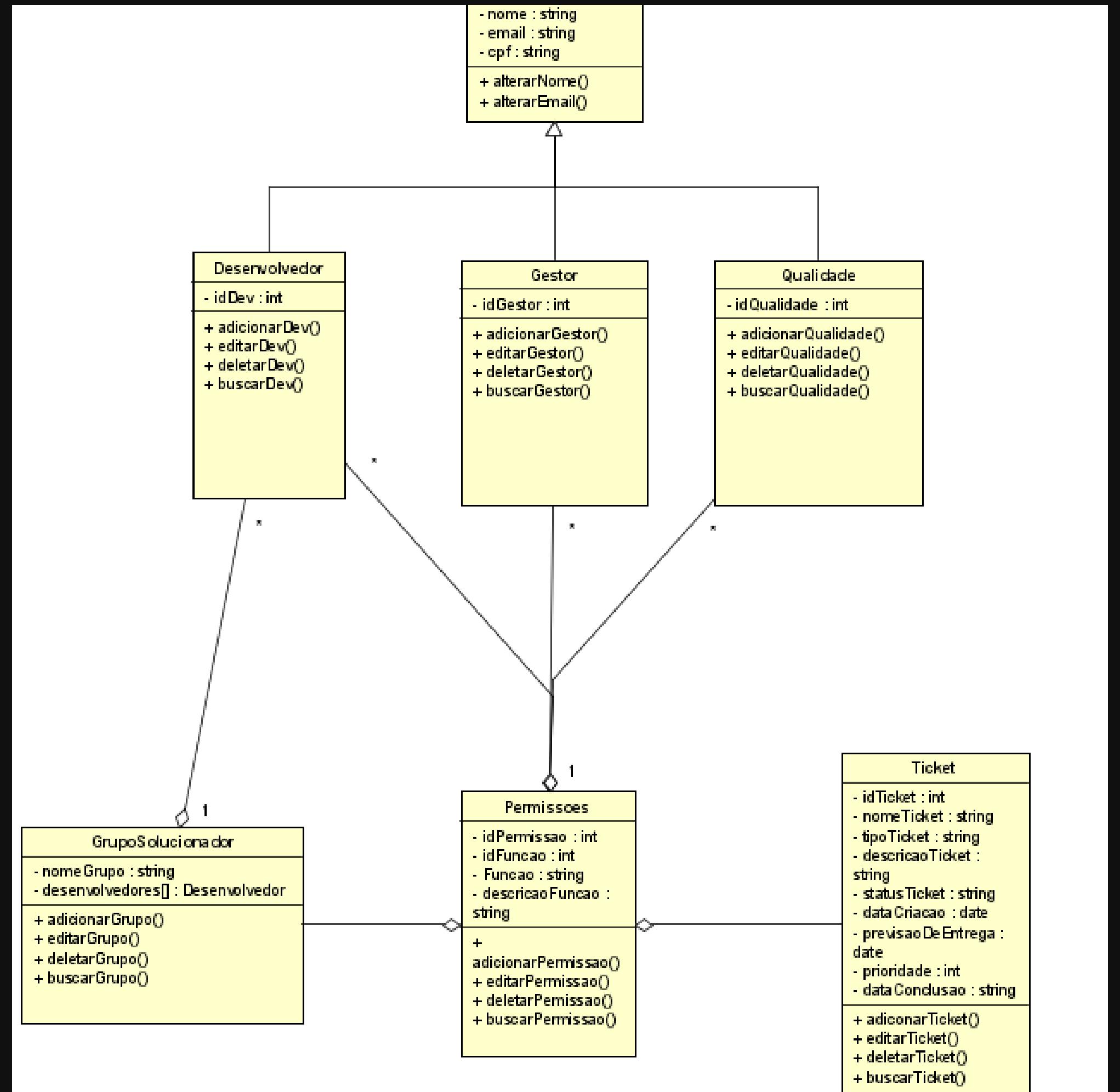


DIAGRAMA DE CLASSES



INTEGRAÇÕES

Nome	Objetivo
Sendgrid	Enviar e-mail para os usuários
OAuth 2.0	autenticação
Google Drive API	gerenciamento de arquivos

GLOSSÁRIO

Problema – Quando um incidente se torna recorrente,
isso o torna um problema.

Incidência – Ocorrência que ocorreu poucas vezes
ou somente uma vez.

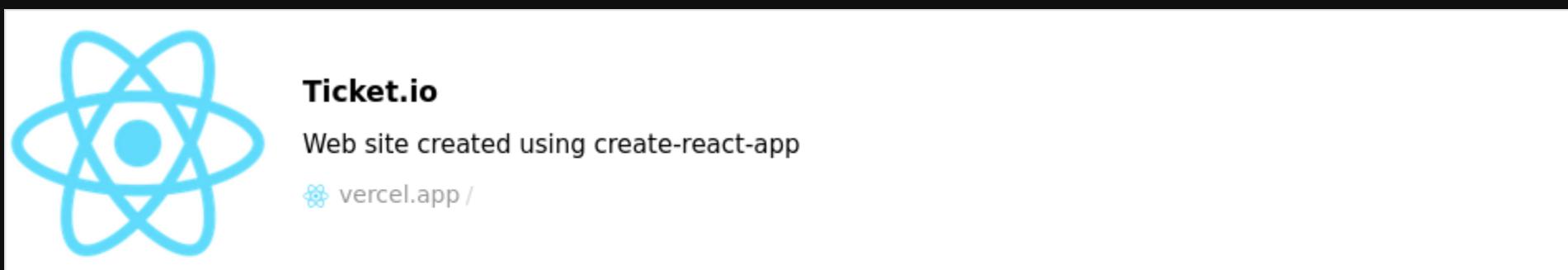
LINKS

Protótipo no Balsamiq

<https://balsamiq.cloud/sm9h52j/pbcq60x/rE62B>

Projeto Ticket.IO

<https://ticket-io-front-git-dev-jrmsrs.vercel.app>



IMPLEMENTAÇÕES DOS CDU

CDU 01 / 02.1

TICKET.IO

NÃO AUTENTICADO

AUTENTICAR-SE

Você não está logado no sistema, para se autenticar ou se cadastrar, clique no botão abaixo

LOGAR COM O GOOGLE



Fazer login com o Google

Escolha uma conta
para prosseguir para
ticket-io-auth.firebaseioapp.com

Clara Thaís Maciel e Silva
clarathaisms12@gmail.com

CLARA THAIS MACIEL E SILVA
clara.thais@edu.unirio.br

Usar outra conta

Para continuar, o Google compartilhará com o app ticket-io-auth.firebaseioapp.com seu nome, endereço de e-mail, idioma preferido e sua foto do perfil.

 Dashboard Grupo solucionador Ticket de problema Grupos
solucionadores Problemas Soluções anteriores ConfiguraçõesSelecionar tema 

DASHBOARD

~~~~~Teste api request~~~~~

~~~~~Localização desativada~~~~~

~~~~~Cidade: ~~~~

~~~~~Temperatura: °C~~~~~

exibir algum gráfico ?

exibir TPs com mais de 30 dias sem atualização das atividades

+Grupo solucionador (apenas pra quem é do time de gestores ?)

+Ticket (pra quem é do time qualidade)

[Lista grupos solucionadores](#)

[Lista problemas](#)

[Lista soluções](#)

[Código fonte](#)

CDU 01 / 02.1

The image shows a screenshot of a web application interface with a dark background. On the left, there is a sidebar with the following navigation items:

- TICKET.IO
- Dashboard
- + Grupo solucionador
- + Ticket de problema
- : Grupos solucionadores
- : Problemas
- : Soluções anteriores
- Configurações

Below the sidebar, there is a dropdown menu labeled "Selecionar tema" with a list of themes:

- ✓ Selecionar tema
- Cerulean
- Cosmo
- Cyborg
- Darkly** (highlighted in purple)
- Flatly
- Journal
- Litera
- Lumen
- Lux
- Materia
- Minty
- Morph

A large red arrow points from the "Configurações" button in the sidebar towards the "Selecionar tema" dropdown menu.

The main content area is titled "DASHBOARD" and contains the following text:

- ~~~~Teste api request~~~~
- ~~~~Localização desativada~~~~
- ~~~~Cidade: ~~~~
- ~~~~Temperatura: °C~~~~
- exibir algum gráfico ?
- exibir TPs com mais de 30 dias sem atualização
- +Grupo solucionador (apenas pra quem é do time)
- +Ticket (pra quem é do time qualidade)
- Lista grupos solucionadores
- Lista problemas
- Lista soluções
- Codigo fonte

 Dashboard Grupo solucionador Ticket de problema Grupos solucionadores Problemas Soluções anteriores ConfiguraçõesPulse 

Lista de soluções

| Ticket nº | Grupo atribuído | Encerrado | Prev. de conclusão | Data de conclusão |
|-----------------------|-----------------|-----------|--------------------|-------------------|
| 1,001 | XXXX XXXX | encerrado | 2022-11-08 | 2022-11-08 |
| 1,002 | XXXX XXXX | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,003 | YYYY YYYY | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,004 | XXXX XXXX | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,005 | ZZZZ ZZZZ | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,006 | YYYY YYYY | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,007 | YYYY YYYY | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,008 | WWW WWW | encerrado | 2022-11-08 | 2022-11-08 |
| 1,009 | XXXX XXXX | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,010 | ZZZZ ZZZZ | em aberto | 2022-11-08 | --- |

Lista de grupos

| Ticket nº | Grupo atribuído | Encerrado | Prev. de conclusão | Data de conclusão |
|-----------------------|-----------------|-----------|--------------------|-------------------|
| 1,001 | XXXX XXXX | encerrado | 2022-11-08 | 2022-11-08 |
| 1,002 | XXXX XXXX | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,003 | YYYY YYYY | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,004 | XXXX XXXX | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,005 | ZZZZ ZZZZ | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,006 | YYYY YYYY | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,007 | YYYY YYYY | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,008 | WWW WWW | encerrado | 2022-11-08 | 2022-11-08 |
| 1,009 | XXXX XXXX | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,010 | ZZZZ ZZZZ | em aberto | 2022-11-08 | --- |

CDU 12

CDU 05.2

Lista de soluções

| Ticket nº | Grupo atribuído | Encerrado | Prev. de conclusão | Data de conclusão |
|-----------------------|-----------------|-----------|--------------------|-------------------|
| 1,001 | XXXX XXXX | encerrado | 2022-11-08 | 2022-11-08 |
| 1,002 | XXXX XXXX | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,003 | YYYY YYYY | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,004 | XXXX XXXX | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,005 | ZZZZ ZZZZ | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,006 | YYYY YYYY | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,007 | YYYY YYYY | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,008 | WWW WWW | encerrado | 2022-11-08 | 2022-11-08 |
| 1,009 | XXXX XXXX | em aberto | 2022-11-08 | --- |
| 1,010 | ZZZZ ZZZZ | em aberto | 2022-11-08 | --- |

CLARA THAIS MACIEL E SILVA  

CDU 03

Encerrar sessão

Tem certeza que deseja encerrar sessão?

Voltar

Encerrar sessão

onador (apenas pra quem é do time de gestores ?)

Autenticar-se

Você não está logado no sistema, para se autenticar ou se cadastrar, clique no botão abaixo

 Logar com o Google