

SIGOS

TEMA

Sistema de Gerenciamento de Ordem de
Serviços

SIGOS

Integrantes

- Carlos Adean
- Eduardo dos Reis
- João Fernando
- Leonardo Neves

SiGOS

Introdução

Atualmente a maior parte dos processos realizados pela Eletrônica Líder de Padre Miguel são realizados manualmente através do preenchimento de fichas de serviço avulsas, e algumas informações são inseridas em planilhas eletrônicas.

A falta de um sistema automatizado de gerenciamento ocasiona para a empresa atraso na entrega dos equipamentos mantidos, alto consumo de folha de papel, baixa confiabilidade nas informações transcritas, duplicidade de informações, cobranças indevidas, e gastos excessivos.

SiGOS

Objetivos

O propósito do Sistema de Gerenciamento de Ordens de Serviço (SiGOS) é ser uma ferramenta facilitadora no dia a dia dos colaboradores da Eletrônica Líder de Padre Miguel, auxiliando no controle das ordens de serviço, estoque de peças e na agilização dos serviços de manutenção técnica.

SIGOS

Objetivos

- Manter informações dos Clientes;
- Manter informações sobre as Ordens de Serviço;
- Gerenciar o Estoque de Peças;
- Gerenciar as Compras de Peças;
- Permitir o acompanhamento do Serviço Contratado;
- Informar sobre Compras de Peças realizadas;

SIGOS

Requisitos Funcionais

RF1	Manter Clientes - O sistema deve permitir a inclusão, alteração, exclusão e consulta de informações sobre os Clientes.
RF2	Manter Fornecedores - O sistema deve permitir a inclusão, alteração, exclusão e consulta de informações sobre Fornecedores e peças fornecidas.
RF3	Manter Catálogo de Peças - O sistema deve permitir a inclusão, alteração, exclusão de informações de Peças.
RF4	Manter Equipamentos - O sistema deve permitir a inclusão, alteração, exclusão de informações de Equipamentos.
RF5	Manter Ordem de Serviço - O sistema deve permitir a abertura, edição e cancelamento de uma Ordem de Serviço.
RF6	Acompanhar Ordem de Serviço - O sistema deve permitir o acompanhamento de uma Ordem de Serviço pelo cliente.
RF7	Faturar Ordem de Serviço - O sistema deve permitir o faturamento de uma Ordem de Serviço mediante o pagamento dos serviços prestados.
RF8	Concluir Ordem de Serviço - O sistema deve permitir a conclusão de uma Ordem de Serviço.

SIGOS

Requisitos Funcionais

RF9	Emitir Relatório de Ordens de Serviço Por Status - O sistema deve emitir relatório de Ordens de Serviço por status.
RF10	Emitir Relatório de Ordens de Serviço no Período – O sistema deve emitir relatório de Ordens de Serviço Abertas ou Concluídas em um determinado período.
RF11	Atualizar Informações do Estoque de Peças – O sistema deve atualizar de forma automática informações de quantidade de peças em estoque.
RF12	Consultar Informações Estoque de Peças – O sistema deve permitir a consulta de peças em estoque.
RF13	Emitir Relatório de Faturamento no Período – O sistema deve emitir relatório de Faturamento de Prestação de Serviços e Venda de Equipamento em um determinado período.
RF14	Emitir Relatório de Compras no Período - O Sistema deve emitir relatório de Compras de Peças e Equipamentos em um determinado período.
RF15	Manter Usuários - O sistema deve permitir a inclusão, alteração, exclusão e consulta de informações sobre os Colaboradores.
RF16	Registrar Compra de Peças Solicitadas - O sistema deve permitir o cadastramento de informações de compra de peças solicitadas para atendimento da Ordem de Serviço

SIGOS

Requisitos Não-funcionais

RNF1	Segurança - O sistema deverá permite autenticação de usuários para acesso às suas funções e deverá ter controle de acesso de acordo com os perfis do usuário autenticado. Foram identificados os perfis: Balconista, Técnico, Operador de checkout, Proprietário.
RNF2	Usabilidade - O sistema deve permitir acesso a todas as funções em até três níveis de menu.
RNF3	Desempenho - O sistema deve apresentar tempo de resposta de até 3 segundos para as consultas e cadastros de ordens de serviço.
RNF4	Confiabilidade – Será efetuado procedimento obrigatório de cópia de segurança das informações, com periodicidade diária. O Backup diário deverá ser guardado em dispositivo de armazenamento externo.

SIGOS

Descrição das regras de negócio

RN1	Todo cadastro de cliente deverá conter no mínimo nome completo, CPF e pelo menos um contato telefônico válido.
RN2	Todo cadastro de equipamento deverá conter no mínimo a marca, o modelo e o número de série do equipamento.
RN3	Toda Ordem de Serviço deverá possuir 90 dias de garantia de serviço para o defeito reclamado.
RN4	Todo equipamento só poderá ser retirado pelo próprio solicitante ou por um retirante previamente cadastrado.
RN5	Cada técnico poderá assumir mais de uma Ordem de Serviço por vez, desde que não haja nenhuma OS aguardando análise técnica em seu nome.
RN6	Todos os técnicos poderão atender qualquer equipamento.
RN7	Toda Ordem de Serviço deverá ser atendida por ordem de data (da mais antiga para a mais recente).
RN8	Toda Ordem de Serviço com Orçamento Aprovado deverá ter prioridade de atendimento.

SIGOS

Descrição das regras de negócio

RN9	Para cada Ordem de Serviço deverão ser impressas dois vias de comprovante, sendo uma para a empresa e a outra para o cliente.
RN10	Para toda retirada de equipamento deverá ser apresentada a via do cliente do comprovante da Ordem de Serviço.
RN11	Todo equipamento Pronto para Entrega deverá ser testado na presença do retirante no ato da entrega.
RN12	Caso o cliente não possua a via do comprovante, deverão ser validados seus dados pessoais.
RN13	Toda Ordem de Serviço em garantia de serviço não poderá passar pela etapa de orçamento, devendo ser analisada diretamente pelos técnicos.
RN14	Todo cliente poderá cadastrar até três pessoas para retirar o equipamento em seu nome.
RN15	Toda Ordem de Serviço deverá ser atendida por ordem de data (da mais antiga para a mais recente).
RN16	No ato da entrega, caso o equipamento apresente um defeito diferente do reclamado na abertura da Ordem de Serviço, deverá ser aberta uma nova Ordem de Serviço.

SIGOS

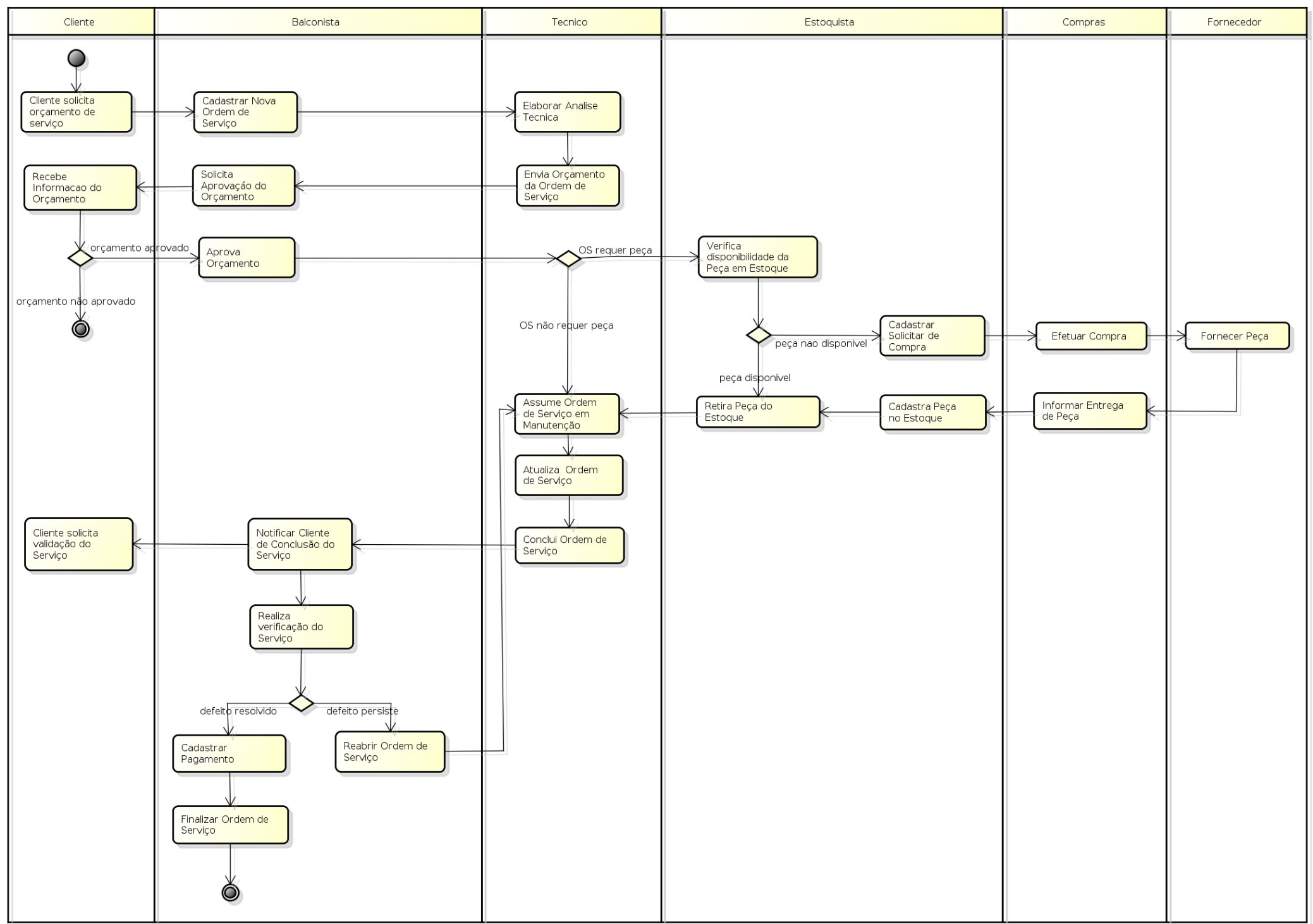
Descrição das regras de negócio

RN17

No ato da entrega, caso o equipamento apresente o mesmo defeito reclamado na abertura da Ordem de Serviço, ela deverá ser atualizada para o status “Aguardando Análise Técnica”, retornando ao departamento técnico.

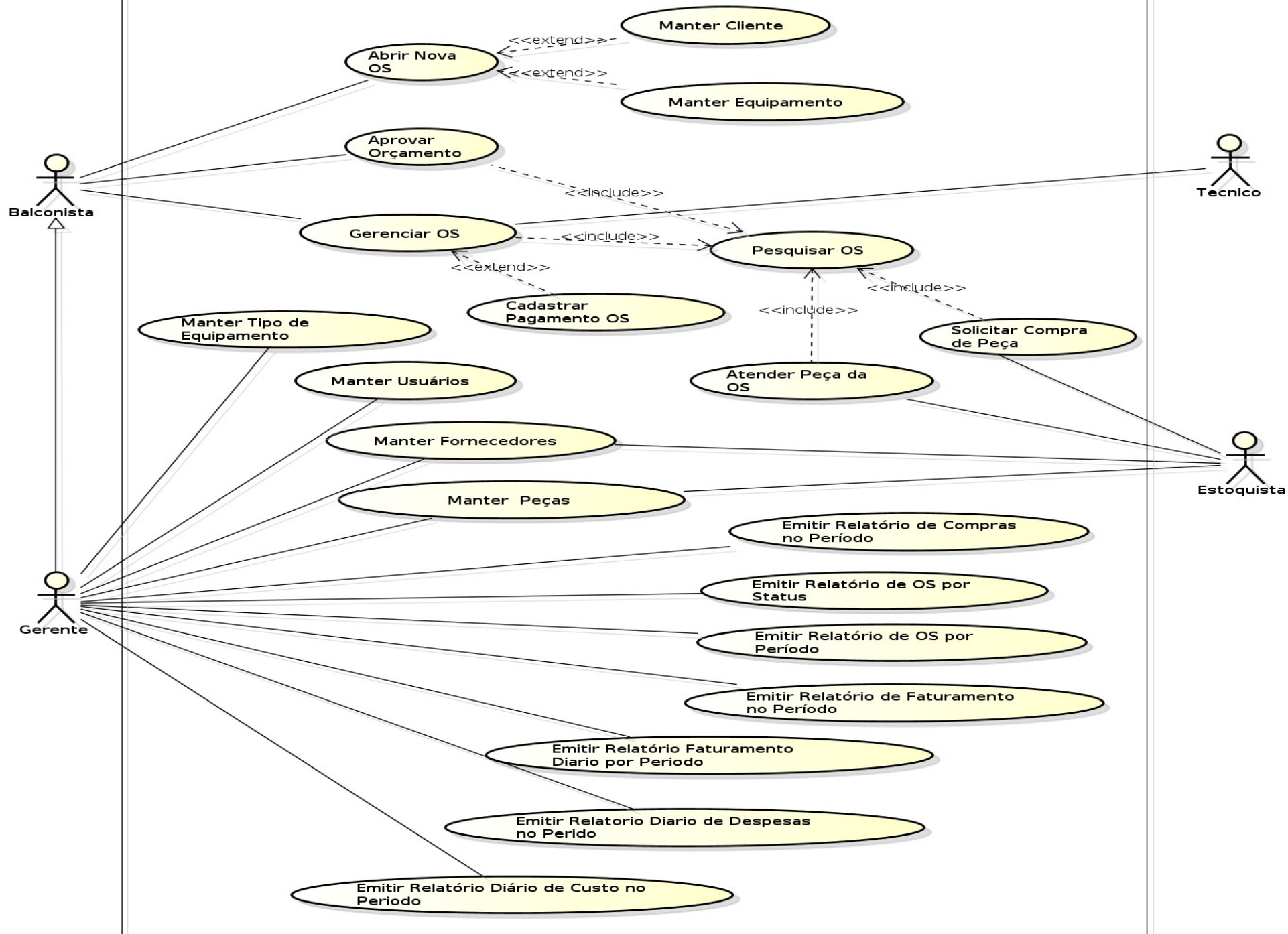
SIGOS

Diagramas de Atividades



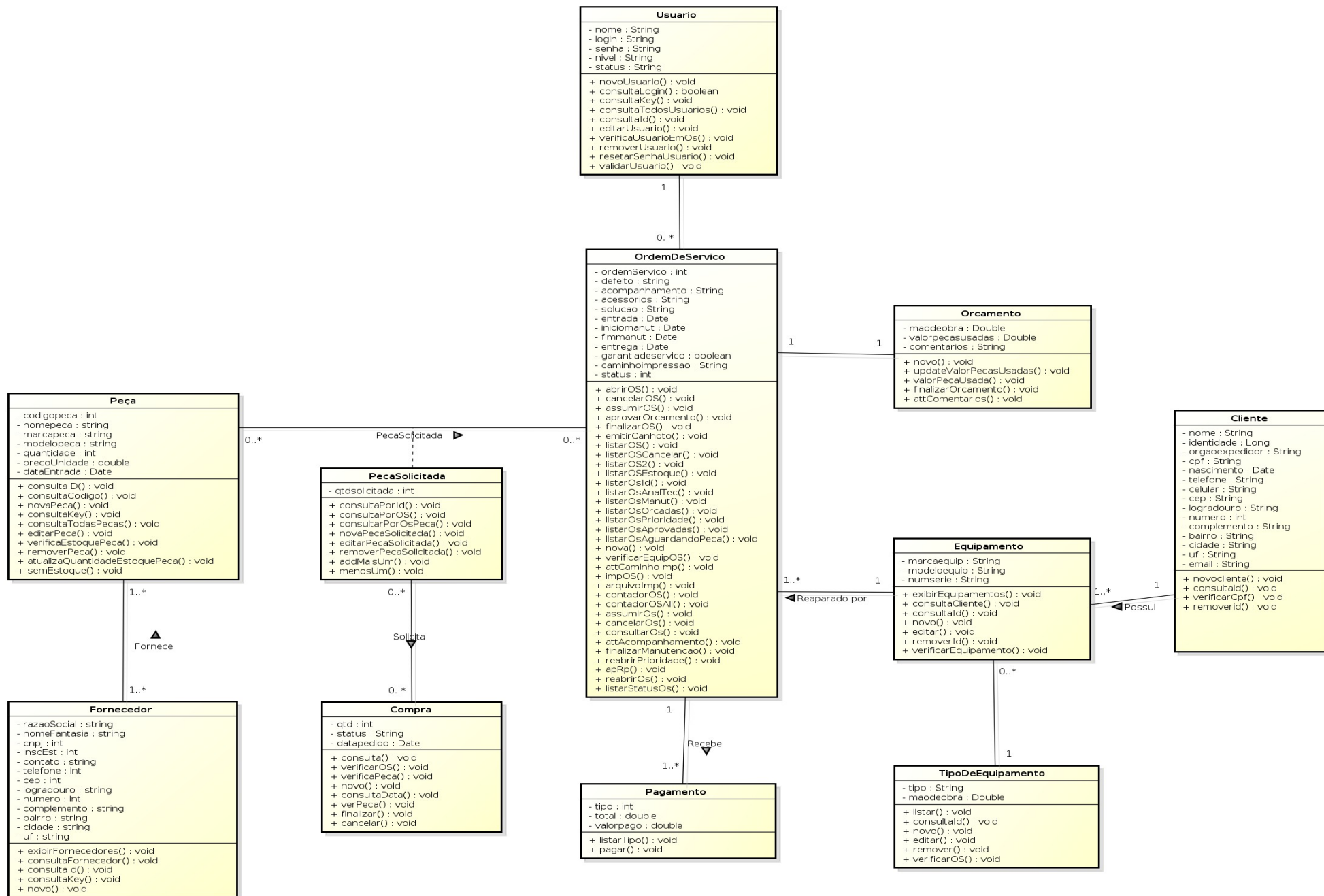
SIGOS

Diagrama Caso de uso



SIGOS

Diagrama de Classes



SIGOS

Projeto lógico do banco de dados

