# ESCOPO – ESCOLA SENAI DE INFORMÁTICA

1. **Nome do Projeto:**

Portal de Clientes AGILITY

1. **Proprietário do Projeto:**

Agility Networks Tecnologia LTDA

1. **Propósito (qual a intenção deste projeto? Porque estamos fazendo esse projeto? O que nosso usuário deseja, esse projeto vale a pena porque ansiamos chegar a…..)**

**Da intenção:** Criar um app/acesso web a um painel/portal do cliente para que todos os clientes externos Agility possam ter acesso a informações de serviços, gestão de chamados e canais de contato.

**Do objetivo do produto:** Integrar informações de diversas ferramentas da empresa (como Zabbix/Grafana/GLPI/Salesforce/NewAge disponíveis para clientes externos.

**Do resultado:** Agilidade de atendimento de chamados de todos os clientes, informações acessíveis, aberturas de solicitações/incidentes, informações de financeiro, FAQs, avisos e etc.

1. **Quais os requisitos mínimos (MVP) para este projeto que você espera que seja entregue?**

**Requisitos da Plataforma (Web, mobile, desktop, etc.)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisito** | **FAZ PARTE DO MVP?** |
| Acesso ao portal e app | **SIM** |
| Acesso/consulta de chamados | **SIM** |
| Abertura/reabertura de chamados e notificações de resoluções | **SIM** |
| Permissões de atualiz\ações de suas informações | **SIM** |
| Consulta de escalamentos internos e externos | **SIM** |
| Permissão de liberar pessoas para aberturas de chamados | **SIM** |
| Sessão de canais de contato | **SIM** |
| Painel de informativos | **SIM** |
| Sessão de relatórios | **SIM** |
| Sessão integrada de monitoração | **SIM** |
| Chatbot de chamados e contato | **NÃO** |
| Sessão financeiro | **NÃO** |
| Sessão FAQ | **NÃO** |
| Pesquisa Satisfação de clientes | **NÃO** |
| Inventário de ativos monitorados/administrados | **SIM** |
| Integração CDC | **NÃO** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

1. **Descrição dos Requisitos**

O que está em **verde** faz parte do MVP. O que está em **vermelho** não faz parte do MVP

**Requisitos Globais da Plataforma:**

1. **Acesso ao portal e app**

Deve ser possível realizar o login do sistema através dos perfis de usuário, estes definidos por:

1. Usuários de cada Empresa (acesso restrito somente para dados dessa empresa);
2. Um perfil de conta de administrador (clientes externos);
3. Usuários Agility acessam qualquer informação de clientes.
4. Um perfil de conta de administrador (Agility);

Ou, ser acessado pelo administrador do sistema (que realiza funcionalidades para manutenção do próprio sistema)

1. **Acesso/consulta de chamados**

Deve ser liberado acesso para os clientes externos para consulta de status do seu chamado (número / hora de abertura / SLA e tarefas atribuídas).

Informações integradas com a ferramenta ITSM - GLPI

1. **Abertura/reabertura de chamados e notificações de resoluções**

Informações integradas com a ferramenta ITSM - GLPI

1. Menu simples para o cliente abrir chamados pelo o portal (incidentes, requisições ou dúvidas).
2. Permissão do cliente reabrir chamados solucionados (insatisfatórios)
3. Notificações de resoluções de chamados (app)
4. **Permissões de atualizações de suas informações**

Informações integradas com a ferramenta ITSM - GLPI

* 1. Clientes externos têm permissões de atualizações de informações pessoais (e-mail/tel/nível de escalonamento).

1. **Consulta de escalamentos internos e externos**

Informações integradas com a ferramenta ITSM - GLPI

* 1. Clientes externos têm permissões de consultar informações de escalonamentos internos e externos.

1. **Permissão de liberar pessoas para aberturas de chamados**

Informações integradas com a ferramenta ITSM - GLPI

* 1. Clientes externos têm permissões de liberar contatos autorizados.

1. **Sessão de canais de contato**
   1. Envio de e-mail;
   2. Chat / chatbot;
   3. Telefones de contato;
   4. Whatsapp.
2. **Painel de informativos**

Com notificações via app/e-mail

1. **Sessão de relatórios**

Cliente pode baixar documentos / arquivos / relatórios recorrentes

1. **Sessão integrada de monitoração**

Gráficos básicos de monitoração e chamados (Ferramentas Zabbix e Grafana)

* 1. Acesso a ferramenta Grafana (web)

1. **Chatbot**

Integração com whatsapp

* 1. Consultar status chamados GLPI
  2. Possibilidade de abertura de chamados.
  3. FAQ

1. **Sessão financeiro**

Integração com ferramenta New Age

* 1. Consultar informações de contrato
  2. Emitir 2ª via de boletos

1. **Sessão FAQ**

Informações integradas com a ferramenta ITSM – GLPI (base de conhecimentos)

Com perguntas/respostas e procedimentos para os próprios clientes resolverem problemas ou dúvidas)

1. **Pesquisa Satisfação de clientes**

Medir temperatura/relacionamento clientes > Fornecedor

1. **Inventário de ativos monitorados/administrados**

Integração com ferramenta Zabbix

* 1. Informações de modelo de hosts
  2. IPs
  3. Versão/SO

1. **Integração CDC**

Integração com ferramenta Splunk

* 1. Relatórios

1. **Qual é a entrega (s) final do projeto? ( ex. Site, ecommerce plataformas, aplicativo, serviço…)**

Plataforma web e mobile.

1. **Time (quem são os membros do time? Nome da pessoa da empresa que fará a mentoria do projeto – disponibilidade para reuniões. (mínimo dois contatos)**

Ilson Almada Baltazar Junior – Coordenador de Suporte – Telefone para contato: (11) 97151-6719, e-mail: ilson.baltazar@somosagility.com.br.

Danielle dos Reis Silva – Analista de Infraestrutura - Telefone para contato: (11) 3026-3850, e-mail: <danielle.silva@somosagility.com.br>.

1. **StakeHolders ( quem tem interesse no sucesso deste projeto? E de que maneira estas pessoas estarão envolvidas no projeto?**

* Agility – Solicitante do projeto;
* SENAI de Informática – Gerente do projeto final;
* Alunos do grupo – Os executores do projeto (possivelmente contratados após término deste);
* Clientes:
  + Startups de tecnologia – Utilizar a plataforma como modelo de gestão de chamados e serviços;
  + Empresas TI – Ter uma ferramenta para fazer interface com seus clientes;

1. **Na escola nós trabalhamos com:** 
   1. Design: Illustrator, Photoshop, Adobe XD
   2. Front: HTML, CSS, JavaScript, React, Axios
   3. Back: C#, .NET Core, WebAPI, MVC, Entity Framework, LINQ
   4. BD: SQL Server, MongoDB
   5. Ferramentas: Trello, GitHub, VSTS (possível), draw.io
   6. Mobile: React Native

Curso técnico de Redes de Computadores:

1. Operational System: base de operação e suporte Windows e Linux;
2. Maintenance: identificação, montagem e manutenção de microcomputadores;
3. Physical/Infrastructure: instalação de infraestrutura metálica (cabeamento); LAN/WAN/Wireless; padrões e normas de identificação, cabeamento e aterramento; certificação de cabeamento metálico e óptico; montagem e manutenção de equipamentos ópticos e metálicos; básico de Infraestrutura de Data Center; subsistemas de cabeamento estruturado; desenho técnico em CAD; planejamento de projeto;
4. Switching: CDP; STP; Link Agreggation; VLAN; VTP; Trunk
5. Routing: endereçamento IPv4 e IPv6; VLSM; CIDR; InterVLAN; protocolos de roteamento estático e dinâmico;
6. Local Services: virtualização; DHCP; Domain Controller; Active Directory e Políticas de Grupo; Servidores de Arquivos, Backup, Cota e Impressora; VoIP
7. Internet Services: acesso remoto; DNS, WEB, FTP, EMAIL;
8. Cloud Services: plataforma Azure e versionadores;
9. Monitoring: SNMP; Nagios; Cacti; Zabbix;
10. Security: noções de segurança em redes; Controles de acesso; VPN; Firewalls com base em IPTables, PFSense e appliances;

Caso seu projeto necessite de outras tecnologias especifique:

* Microsoft Azure;
* Google API (Google Places, Google Matrix, Google Maps);