Lista de Características

Descrição das Características

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| # | Característica | Descrição |
| 1 | Consulta de helpdesk | O funcionário que estará encarregado da tarefa, poderá consultar o status de desenvolvimento e quantos passos faltam até a entrega estipulada.  Os demais funcionários que não estiverem encarregados, podem acompanhar o status. |
| 2 | Gestão do helpdesk | Cada gerente poderá criar, acompanhar e avaliar as atividades de seus funcionários em cada equipe por ele ministrado.  As tarefas de helpdesk (tasks) criadas deverão ter o seguinte ciclo de vida: **nova, ativa** e **fechada**.  Uma task **nova** deve conter obrigatoriamente um título, descrição da atividade a ser realizada pelo funcionário ou por equipe.  O solicitante da ferramenta cria uma task e a atribui. |
| 3 | Disponibilização do fluxograma | Fluxograma disponível com todas as etapas do processo para que o funcionário responsável consiga criar a próxima task. |
| 4 | Disponibilização de planos estratégicos | O plano estratégico é um documento padrão da Tech Wrab que deve ser produzido antes do início da task, especificando seus detalhes e participantes. |
| 5 | Disponibilização de tarefas | Os participantes dos processos poderão ver as tasks e em que estado elas se encontram. |
| 6 | Recepção controlada de tasks | O funcionário que terminar sua task deve criar a próxima task e a atribuí-la conforme o fluxograma disponível na 3ª característica. |
| 7 | Recepção controlada de alertas | O sistema deve alertar os responsáveis das tasks sobre quaisquer alterações ou comentários dela via e-mail. |
| 8 | Organização de reuniões | O sistema deve disponibilizar a marcação de reuniões entre os responsáveis pelas tasks. |
| 9 | Disponibilização das reuniões gravadas | Ao ser encerrada pelo organizador, o sistema deve automaticamente disponibilizar a um link da gravação no chat da reunião. |
| 10 | Atualização de mensagens públicas | A criação (ou edição) de tais mensagens, antes de serem disponibilizadas, só poderá ser realizada pelos funcionários.  O usuário com direito de criação de tais mensagens poderá manter um “rascunho” da mesma, para posterior publicação. Neste caso o status da mensagem ficará como “**Rascunho**”. Deve ser dada ao usuário a opção de “Salvar como Rascunho”.  Deve ser dada também a opção “**Publicar**”, para uma mensagem nova ou que esteja salva como “**Rascunho**”. Uma vez publicada, a mensagem ficará com o status “**Publicada**”.  O sistema deve armazenar o histórico das mensagens publicadas e, também, das que ainda estão como rascunho, a partir do qual os usuários poderão acessar seus conteúdos.  Nenhuma mensagem com o status “**Publicada**” poderá ser excluída, somente as com status “**Rascunho**”.  O sistema deve permitir também a opção para “**Ocultar Mensagem**”, que retira uma ou mais mensagens da visualização pública e altera o seu status para “**Oculta**”. |
| 11 | Sistema workflow | O sistema deve ser disponibilizado em plataforma WEB como um adicional ao sistema helpdesk, podendo ser acessado via desktop, tablets e smartphones. |
| 12 | Acesso mobile ao sistema workflow | Os funcionários terão uma área exclusiva que deve ser acessível via mobile. Nesta área poderá consultar status de atividade, visualizar mensagens e responder mensagens. |
| 13 | Controle de acesso | Cada um dos usuários do sistema deve possuir acesso único, composto por identificador (login) e senha, garantindo segurança e unicidade de identificação, o mesmo utilizado para o sistema helpdesk.  No primeiro acesso, após o cadastramento do usuário, o sistema deve gerar uma senha provisória. Assim que realizar o primeiro acesso, o sistema deve forçar o usuário a cadastrar uma nova senha, assim como no sistema já existente helpdesk.  O usuário deve dispor também da possibilidade de, em qualquer momento, solicitar a alteração de sua senha. |
| 14 | Aviso de novas tasks por e-mail | Sempre que algum funcionário disponibilizar uma atividade para os times, o sistema deve notificá-los através de um e-mail; este e-mail deve conter: seu nome, o funcionário responsável, instruções pertinentes e data. |
| 15 | Grupos no Teams para a parte de sustentação funcionários | Utilizar o aplicativo Teams para ampliar a comunicação entre funcionários e o solicitante da ferramenta. |