3. Requisitos Iniciais:

Tomando por base o contexto do sistema, foram identificados os seguintes

requisitos funcionais do cliente:

RF1. O sistema deve controlar a chegada e saída de maquinas para manutenção. Este deve verificar se o cliente já possui cadastro e se a máquina já sofreu algum tipo de manutenção anteriormente através de um banco de dados, caso contrário realizar o cadastro do cliente e/ou da máquina.

RF2. Após a confirmação do cadastro, o sistema deve gerar um recibo ao cliente e uma ordem de serviço ao setor técnico.

RF3. O sistema deve gerenciar chamadas telefônicas por urgência, irá colocar em uma fila as chamadas. Ele deve ter como controle um sinal verde, para prioridade baixa, amarelo prioridade intermediária, vermelho prioridade alta.

RF4. Após avaliação técnica, o técnico irá alimentar o sistema com o resultado, assim será enviado um e-mail ao cliente e o setor de vendas irá se encarregar em avisar o por telefone. E caso seja necessário, diante da existência do produto no estoque e aprovação. Será realizada a venda dos periféricos necessário para a solução do problema.

RF5. O Service deve possuir um controle interno de tempo máximo em que máquina deve ficar na fila. Quando ultrapassar esse tempo, informará o técnico quais maquinas estão atrasadas.

RF6. Após a conclusão do serviço, o sistema deve dar baixa na O.S e imprimir o boleto para ser pago, deve também possuir a opção de pagamento por cartão de crédito e debito.

RF7. No site da empresa o cliente poderá avaliar no período máximo de 15 dias, o grau de satisfação com serviço prestado. Este espaço exige a senha gerada no cadastro e o código da ordem de serviço, para este acesso.

RF8. O sistema deve constantemente enviar para vários clientes promoções de produtos e cartões de datas comemorativas criados pelo setor de Marketing.

O sistema deve permitir a reserva de exemplares a usuários.

Devem ser providas funcionalidades permitindo a realização de uma nova reserva, a

consulta a reservas e o cancelamento de uma reserva, tanto pelo usuário, quanto

automaticamente pelo sistema.