**Projeto: Rconect**

**Grupo:**

Adalto Linhares - 1802042

Beatriz Garcia de Andrade - 1904895

Igor Frutuoso Domingos de Lima - 1905074

Pedro Puerta - 1905136

Samuel Bezerra Bernardo - 1905370

Thais de Lima Santos - 1202134

**MAPEAMENTO DE ATORES**

**Administrador**

**Metas do Ator**:

Consultar estoque de equipamentos: Consultar a quantidade de cada equipamento para analisar a necessidade de comprar novos equipamentos.

Gerenciar boletos: Visualizar todos os boletos emitidos para conferir se estão em dia.

Gerar 2ª via do boleto: Gerar segunda via para enviar ao cliente que ainda não realizou o pagamento?

Gerenciar agenda geral: Visualizar todas as tarefas do dia para caso seja necessário fazer alguma alteração.

Dividir as tarefas dos técnicos: Dividir as visitas entre os funcionários disponíveis para não sobrecarregar nenhum deles.

Gerenciar usuários: Pode excluir, cadastrar ou atualizar dados de usuários já cadastrados.

Ativar/inativar usuários: Ativa ou inativa cadastro de usuários.

Gerenciar serviços: Faz a atualização dos preços dos serviços disponíveis.

Gerenciar equipamentos: Atualiza e verifica o estoque de equipamentos.

**Descrição do Ator**:

Administrador é quem organiza e supervisiona os demais funcionários da empresa, ele também cuida de assuntos financeiros, agendamento de horários e controle de estoque.

**Técnico**

**Meta do Ator:**

Inserir relatório de visita técnica: Descrever no sistema um breve histórico do que ocorreu na visita, o que foi feito etc.

Abertura de chamados: Abrir os chamados técnicos em uma área específica do sistema. Essa área é de extrema importância pois será aqui que os funcionários terão a sua agenda de chamados técnicos.

Consultar estoque de equipamentos: O suporte e o administrador, poderá verificar se há equipamentos suficientes para um período, exemplos: cabeamentos, roteadores, switch etc.

**Descrição do Ator:**

Funcionário é quem recebe os novos pontos de instalação dos novos clientes, chamados e SLA's que forem abertos para visitas técnicas, sendo elencados por prioridades.

**Cliente**

**Meta do Ator:**

Cadastrar cliente: O cliente insere suas informações no formulário de cadastro.

Consultar status do chamado: Consulta o status do chamado.

Gerenciar agendamento: Pode acompanhar o status do agendamento.

Cancelar agendamento: Cancelar o agendamento caso necessário.

Visualizar serviços: Visualizar os planos e os tipos de vantagens que cada um possui, bem como suas restrições de download e upload.

Contratar plano: Contratar um determinado plano realizando o pagamento do mesmo.

Verificar disponibilidade de cobertura: Consultar através de seu CEP se em sua região existe a possibilidade de implementar os planos.

Consultar boletos: Verificar os boletos disponíveis para pagamento.

Solicitar 2ª via do boleto: Solicitar uma 2ª via para pagamento.

**Descrição do Ator:**

Cliente é quem contrata um plano do serviço, podendo abrir chamados de assistência técnica para falta de internet ou troca de equipamentos; solicitar segunda via de boletos e indicar novos usuários (programa de fidelidade).

**Sistema Boletos**

**Metas do Autor:**

Importar Boletos: Importa os boletos do sistema JUNO para nosso sistema.

Importar pagamentos dos boletos: Importa os pagamentos

Gerar 2ª via de boletos: Gera uma segunda via quando solicitado pelo administrador.

**Descrição do Ator:**

Sistema responsável por gerar os boletos para a Rconect.