

Antonio Hp. leonel

CP 300371X

Gabriele leonel

CP 3003515

HELEN DOS SANTOS BETTI CP 3002365

9

Título: ROS - Registro de ocorrência de suporte

Definição do problema: No mercado de reformas de máquinas a assistência técnica, seja ela para software ou hardware, é extremamente importante. Os fabricantes necessitam de ajuda para resolver problemas técnicos. Nosso objetivo é levar auxílio de forma eficiente e produtiva, tendo como desafio a construção de um software para o registro de atendimentos ~~para~~ destes fabricantes.

Justificativa: No início as informações e dados são armazenadas em arquivos .txt e pastas com vários vídeos, imagens e toda tipo de mídia. Isto gera problemas na eficiência devido a falta de organização e de um mecanismo de pesquisa. Adicionalmente não existe algo parecido hoje em dia.

Objetivos: Facilitar a organização e o armazenamento das informações/problemas, encontrados e solucionados, de forma eficiente.

Levantamento de requisitos: Entrevista pois para sabermos o que nosso cliente precisa ter em seu software (dados, campos e informações) é necessário uma conversa. Não há como utilizar questionário por ser algo específico e inicialmente único.

Funcionalidades:

- Cadastro de clientes e funcionários;
- Controle de Acesso;
- Mecanismo de pesquisa;
- Automação de atendimento;
- Controle Financeiro;
- Controle de manutenção do processo;
- Controle de processo;
- Registro de ocorrências/problemas;
- Organização de documentos;
- Opiniões e Melhorias;

Propriedades do sistema:

- C#;
- windows;
- Post gree,
- Ar Modelo (estrutura banco de dados);
- ~~(funt)~~
- Linguagem SQL;
- ~~(funt)~~ ~~(funt)~~
- Servidor para armazenamento e sincronismo entre as máquinas.
- Modo administrador e usuário.

Não é necessário nenhuma legislação ~~tipo~~ apenas contrato de sigilo.