

*[Os textos exibidos em azul foram incluídos como um guia para o autor do documento, e devem ser substituídos ou excluídos, antes de serem impressos ou publicados. Deve-se utilizar a cor preta, padrão do documento, para o texto substituído]*

## Sistema de Atendimento

Versão 0.1

## Controle de Versão

Versão	Controle	Data	Razões para alteração	Responsável
0.1		25/02/2015	Criação do projeto	Alvaro de Souza Caxone

## 1. Introdução

### 1.1. Objetivo do Documento

Criação de um software de abertura de chamados a fim de melhorar e padronizar o tempo de atendimento da área de TI da empresa.

## 2. Partes Envolvidas e Usuários

Nome	Descrição	Responsabilidades
Alvaro de Souza	Analista de suporte	Ajudar na elaboração do projeto como futuro usuário
César Dantas	Programador	Implementar as soluções propostas pelos analistas de sistema
Giovane Almeida	Analista de Sistema	Elencar os requisitos, elaborar diagramas para a equipe de desenvolvimento.

## 3. Posicionamento

## 3.1. Sentença do Problema

<b>O problema</b>	Não há padronização nem organização no atendimento, fazendo com que haja muito tempo de espera.
<b>Pessoas/Áreas afetadas</b>	Departamento de TI e todos que são atendidos por ele, como RH, contabilidade, administração, logística.
<b>O impacto disso é</b>	Atraso na resolução dos problemas, fazendo com que os funcionários fiquem mais tempo ociosos.
<b>Uma solução de sucesso permitiria</b>	Diminuir o tempo de atendimento.

## 3.2. Visão da Situação Atual

Atualmente as solicitações são feitas via e-mail ou telefone. As solicitações enviadas por e-mail ficam registradas para todos do departamento verem, mas as por telefone ficam no 'boca a boca', fazendo com que as vezes só uma pessoa específica saiba. Há também o problema de pessoas ligarem na sala e não haver ninguém, porque todos estão em atendimento. Quanto aos e-mails nem sempre todos os funcionários do setor se lembram de colocar o e-mail na caixa de concluídos após o atendimento, fazendo com que outra pessoa se encaminhe pra fazer o atendimento novamente.

## 3.3. Necessidades dos Envolvidos

### Área de TI

- Ter uma forma única de registrar os atendimentos;
- Ter uma base de dados com os tipos de problemas e os usuários.

### Usuários

- Ter uma forma única de enviar os chamados;
- Ter um canal de feedback.

## 4. Características funcionais

### 4.01 - Quem serão os usuários?

Todos os usuários da empresa que operam com microcomputadores.


4.02 - Qual a disponibilidade esperada?

- ☒ Horário comercial. ( 8:00 as 19:00, Seg a Sex )
- ☐ Processamento Noturno (Batchs) . ( 18:00 às 7:00, Seg a Sex )
- ☐ Tempo integral. ( 24hs, 7 dias por semana )
- ☐ Somente Final de Semana (Sábado e Domingo)
- ☐ É esperada uma utilização avulsa e sob demanda.

4.03 - Quantos usuários são previstos ?

- ☒ zero - 50.
- ☐ 51 a 100.
- ☐ 101 a 500.
- ☐ 501 a 1000.
- ☐ 1001 a 5000.
- ☐ acima de 5000.

4.05 - Como você qualifica a sua necessidade em relação aos sistemas existentes?

- ☐ Uma melhoria do sistema existente.
- ☐ A substituição do sistema atual.
- ☒ A criação de um sistema.
- ☐ A aquisição de um programa de mercado.
- ☐ A mecanização de um processo que hoje é feito manualmente.
- ☐ A mecanização de um processo novo.

4.06 - É prevista a utilização de informações históricas?

- ☐ Não.
- ☒ Sim dos últimos 12 meses.
- ☐ Sim dos últimos 24 meses.
- ☐ Sim de mais de 24 meses.

4.08 - De que maneira os usuários farão uso desta solução

- ☐ Telefone.
- ☒ Computadores locais.

- ☐ Internet.
- ☐ Dispositivos móveis. (notebook, Palm ou Celulares) com conexão Online
- ☐ Dispositivos móveis. (notebook, Palm ou Celulares) com sincronismo periódico de informações.

4.09 - Qual a previsão do número de páginas de relatórios impressas diariamente pela solução?

- ☐ Não haverá impressão.
- ☒ 0 a 1000.
- ☐ 1001 a 5000.
- ☐ acima de 5000.

4.11 - Que tratamento é esperado após a implementação?

- ☒ Suporte padrão. (Help Desk)
- ☐ Atendimento e suporte por empresa terceira
- ☐ Aplicação de responsabilidade dos usuários.
- ☐ Não haverá necessidade de suporte.

## 5. Premissas e Restrições

O sistema deve seguir os seguintes termos:

- **Recursos e Prazos**

O sistema deve ser implementado até 29/06/2015 para entrar em funcionamento junto com os novos computadores que serão instalados.

- **Requisitos de projeto (segurança, performance, confiabilidade, usabilidade ou contingência, etc).**

- O sistema deverá operar na rede privada da empresa.
- O sistema deve suportar 100 usuários simultâneos.