

## Sistema de Chamados

Versão 00.01

# Documento de Requisitos

## Envolvidos na elaboração do Documento

Nome
Alvaro de Souza Caxone
César Francisco
Giovane Almeida
Luiz Miguel Mendes

## Controle de Versão

Versão	Data	Razões para alteração	Responsável
	dd/mm/aa		

## Índice

### 1. Introdução

- 1.1. Objetivo do Documento
- 1.2. Objetivos do Projeto
- 1.3. Escopo do Projeto
- 1.4. Referências

### 2. Visão Geral do Projeto

- 2.1. Visão da Situação Proposta
- 2.2. Visão Gráfica da Situação Proposta
- 2.3. Funcionalidades
- 2.4. Premissas e Restrições
  - 2.4.1. Recursos e Prazos
  - 2.4.2. Legal
  - 2.4.3. Usabilidade
- 2.5. Não Fazem Parte Do Escopo

## 1. Introdução

### 1.1. Objetivo do Documento

Este documento apresenta uma solução para o problema apresentado na empresa xxx. Ele tem como finalidade descrever o projeto de ajudar a comunicação entre os usuários e o departamento de TI da empresa.

### 1.2. Objetivos do Projeto

O projeto tem como principal objetivo agilizar o processo de atendimento ao usuário.

- Facilitar a comunicação entre o departamento de TI e o usuário da empresa;
- Registrar os chamados;
- Listar os chamados;
- Distribuir os chamados entre os funcionários do departamento de TI;
- Enviar resposta das tarefas executadas ao usuário;
- Relatório de chamados por usuário;
- Relatório de chamados por motivo;
- Relatório de chamados por funcionário;
- Aumentar a eficiência dentro da empresa;

## **1.3. Escopo do Projeto**

O projeto resultará em um sistema web que irá realizar o recebimento dos chamados pelos funcionários do departamento de TI, que por sua vez irá tomar as devidas atitudes e retornará uma resposta para o usuário que fez o chamado. Disponibilizará o levantamento dos chamados feitos, que foram fechados e abertos sempre que for necessário.

## **1.4. Referências**

GLPI - Sistema para gestão de parques de computador helpdesk

<http://www.glpi-project.org/spip.php?lang=en>

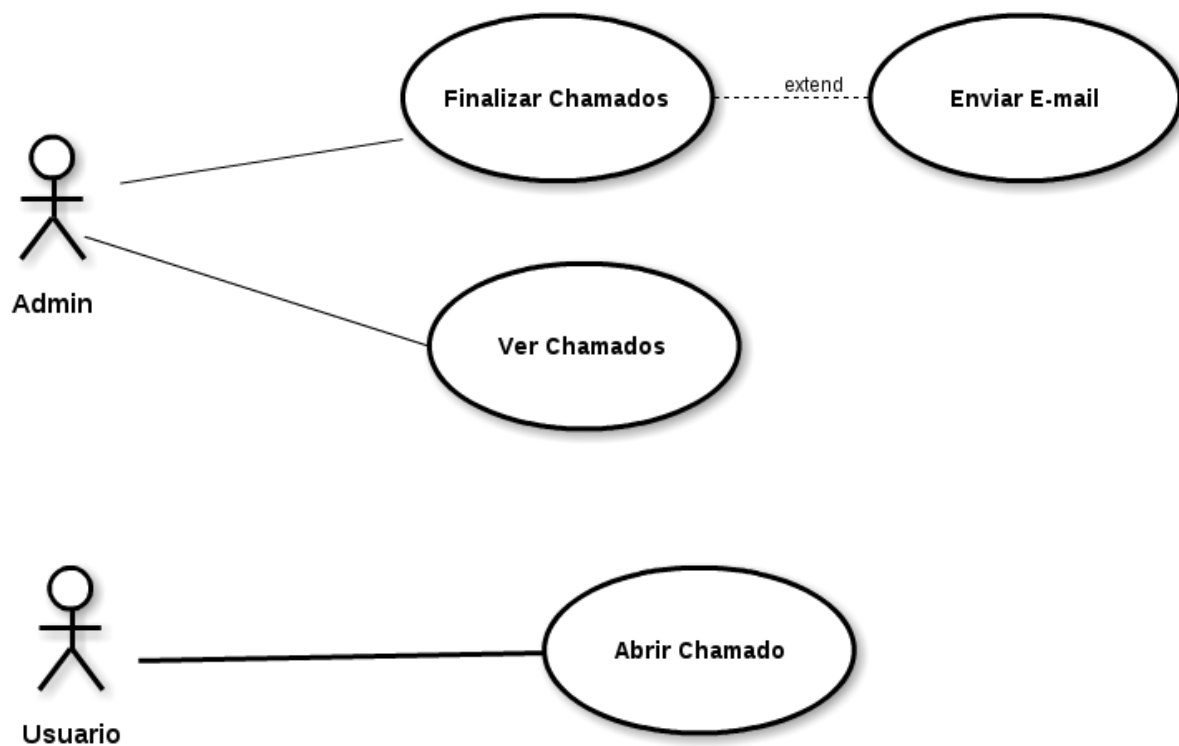
Central Computer And Telecommunications Agency - ITIL methodology

## 2. Visão Geral do Projeto

### 2.1 Visão da Situação Proposta

2. O sistema será uma melhor comunicação entre usuários e técnicos, os usuários terão facilidade de entrar em comunicação com os técnicos sem a necessidade de ligar, assim os técnicos vão ver qual a necessidade e logo vão resolver.

### 2.2 Visão Gráfica da Situação Proposta



### 2.3 Funcionalidades

Identificador	Descrição	Prioridade	Depende de
RF-1	Abrir Chamado	Essencial	Usuário
RF-2	Ver chamado	Importante	Admin
RF-3	Finalizar chamado	Desejável	Admin
RF-4	Enviar E-mail	Desejável	Admin

# Documento de Requisitos

## 2.4 Premissas e Restrições (Requisitos não Funcionais)

### 2.4.1 Recursos e Prazos

- O software deve ser entregue até o mês de Junho/2015.

### 2.4.2 Usabilidade

- Manual para os usuários
- Interface interativa e objetiva

### 2.4.3 Confiabilidade

- Seguir o padrão ITIL

## 2.5 Regras de Negócio

Identificador	Descrição	Prioridade	Depende de
RN-1	O usuário só poderá abrir no máximo 5 chamados por dia.	Importante	
RN-2	O usuário normal poderá apenas abrir o chamado.	Importante	
RN-3	O usuário do tipo administrador poderá apenas visualizar os chamados dos usuários.	importante	

## 2.6 Não Fazem Parte Do Escopo

O sistema atuará na rede interna da empresa, sendo essa já existente e portanto fora do projeto, assim como os PCs para o acesso do sistema também não estão inclusos no sistema.