

**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 chaados a fim de melhorar e padronizar o tempode atendimento da área de TI da empresa.

**2. Partes Envolvidas e Usuários**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome** | **Descrição** | **Responsabilidades** |
| Alvaro de Souza | Analista de suporte | Ajudar na elaboraçãodo projeto como futuro usuário |
| César Dantas | Programador | Implementar as soluções proposta 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**

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

**( x )** 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)

**( )** È esperada uma utilização avulsa e sob demanda.

4.03 - Quantos usuários são previstos ?

**( x )** 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.

**(x )** 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.

**( x)** 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.

**(x )** 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.

**( x )** 0 a 1000.

**( )** 1001 a 5000.

**( )** acima de 5000.

4.11 - Que tratamento é esperado após a implementação?

*.* **( x )** 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 ate 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.