Versão <1.0>

[Nota: O gabarito a seguir é fornecido para utilização com o Rational Unified Process. O texto em azul exibido entre colchetes e em itálico (style=InfoBlue) foi incluído para orientar o autor e deve ser excluído antes da publicação do documento. Um parágrafo digitado após esse estilo será automaticamente definido como normal (style=Body Text).]

[Para personalizar campos automáticos no Microsoft Word (que exibem um segundo plano cinza quando selecionados), selecione File>Properties e substitua os campos Title, Subject e Company pelas informações apropriadas para este documento. Depois de fechar o diálogo, os campos automáticos podem ser atualizados no documento inteiro, selecionando Edit>Select All (ou Ctrl-A) e pressionando F9 ou simplesmente clique no campo e pressione F9. Esse procedimento deverá ser executado separadamente para os Cabeçalhos e Rodapés. Alt-F9 alterna entre a exibição de nomes de campos e do conteúdo dos campos. Consulte a Ajuda do Word para obter informações adicionais sobre como trabalhar com campos.]

Histórico da Revisão

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| <dd/mmm/aa> | <x.x> | <detalhes> | <nome> |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Índice

1. Introdução 4

1.1 Objetivo 4

1.2 Escopo 5

1.3 Definições, Acrônimos e Abreviações 5

1.4 Referências 5

1.5 Visão Geral 5

2. Estabelecer Perfil do Investidor ou do Usuário 5

3. Entendendo o Ambiente do Usuário 6

4. Recapitulação para Entendimento 6

5. Entradas do Analista no Problema do Investidor (validar ou invalidar premissas) 6

6. Avaliando Sua Solução (se aplicável) 7

7. Avaliando a Oportunidade 7

8. Avaliando a Confiabilidade, o Desempenho e as Necessidades de Suporte 7

8.1 Outros Requisitos 7

9. Wrap-Up 7

10. Resumo do Analista 7

# Introdução

[A introdução dos **Pedidos do Envolvido** fornece uma visão geral de todo o documento. Ela inclui o objetivo, o escopo, as definições, os acrônimos, as abreviações, as referências e a visão geral desta coleta de **Pedidos do Envolvido**.]

[**Script de Entrevista Livre de Contexto:** Existem grandes oportunidades em nossa empresa para aprimorar os esforços de desenvolvimento de aplicativos. Entender as necessidades do investidor ou do usuário antes de iniciar o desenvolvimento é crucial para o aprimoramento deste processo. Muitas técnicas estão disponíveis para extrair as necessidades do investidor ou do usuário. Uma técnica simples e não dispendiosa apropriada para utilização em cada situação virtualmente é a Entrevista Genérica. A Entrevista Genérica pode ajudar o desenvolvedor ou o analista a entender os objetivos e os problemas do investidor ou do usuário. Com esta percepção, os desenvolvedores podem criar aplicativos que se ajustem às necessidades reais do investidor ou do usuário e aumentar sua satisfação.]

[A Entrevista Genérica neste gabarito exibe perguntas projetadas para extrair um entendimento dos problemas e do ambiente do investidor ou do usuário. Estas perguntas exploram os requisitos de funcionalidade, utilidade, confiabilidade, desempenho e suportabilidade para o aplicativo. Como resultado da utilização da Entrevista Genérica, o desenvolvedor ou o analista terá conhecimento do problema que está sendo resolvido e também um entendimento das percepções do investidor ou do usuário sobre as características de soluções bem-sucedidas.]

O investidor necessita de um software para auxiliá-lo no controle do Hotel. O Hotel tem seus processos bem definidos, porém não documentados e não informatizados, gerando uma gestão deficiente e um controle ineficiente de seus lucros e investimentos.

## Objetivo

[Especifique o objetivo desta coleta de Pedidos do Envolvido.]

[**Orientações para Utilização:** Se a Entrevista Genérica não estiver ajustada às suas necessidades, fique à vontade para modificá-la. Com uma pequena preparação e uma entrevista bem estruturada, qualquer desenvolvedor ou analista pode efetivamente realizar uma entrevista. A seguir, são apresentadas algumas sugestões:

* Pesquise o segundo plano do investidor ou do usuário e da empresa antecipadamente.
* Reveja as perguntas antes da entrevista.
* Consulte o formato durante a entrevista para garantir que as perguntas corretas estejam sendo feitas.
* Resuma os dois ou três maiores problemas no final da entrevista. Repita o que aprendeu para confirmar sua compreensão.

Não deixe que o script se torne restritivo demais. Depois de estabelecida a harmonia, a entrevista freqüentemente toma um caminho próprio e o investidor ou o usuário pode falar detalhadamente sobre as dificuldades que está tendo. Não interrompa o investidor ou o usuário. Registre essas respostas o mais rápido possível. Faça perguntas depois das informações. Depois que esta troca atingir seu final lógico, continue com outras perguntas na lista. Boa sorte e feliz entrevista!]

O objetivo do investidor é ter uma visão geral do processo a cada minuto, isto é saber o que esta acontecendo no hotel a cada minuto, estar acompanhando a entrada e saída dos hospedes, quanto estão consumindo, quais os períodos de maior fluxo de hospedes no hotel (sazonalidade) de onde esta vindo o dinheiro e para onde esta indo.

## Escopo

[Uma breve descrição do escopo desta coleta de **Pedidos do Envolvido**; a qual(is) Projeto(s) ele está associado e tudo mais que seja afetado ou influenciado por este documento.]

Informatizar o hotel de forma a alcançar um controle total de todo o processo a fim de se alcançar uma maior aproveitamento do tempo e faturamento.

## Definições, Acrônimos e Abreviações

[Esta subseção fornece as definições de todos os termos, acrônimos e abreviações requeridos para interpretar adequadamente os **Pedidos do Envolvido**. Essas informações podem ser fornecidas em relação ao Glossário do projeto.]

## Referências

[Esta subseção fornece uma lista completa de todos os documentos mencionados em outra parte nos **Pedidos do Envolvido**. Identifique cada documento por título, número do relatório se aplicável, data e organização da publicação. Especifique as origens a partir das quais as referências podem ser obtidas. Essas informações podem ser fornecidas por um anexo ou outro documento.]

## Visão Geral

[Esta subseção descreve o que o restante dos **Pedidos do Envolvido** contém e explica como o documento é organizado.]

Neste documento entenderemos a necessidade do investido no software Hotel Manager

# Estabelecer Perfil do Investidor ou do Usuário

* Nome: Geraldo Antonio Filho Empresa / Segmento de Mercado: Hotelaria
* Cargo: Vice-Presidente
* Quais são suas responsabilidades principais?

Gestor administrativo responsável por todas as Atividades do Hotel

* Quais distribuíveis você produz? Serviços de Hospedagens
* Para quem? Turistas e Representantes
* Como o sucesso é medido? Quantidade de Hospedagens realizadas no mês.
* Quais problemas interferem em seu sucesso? Sazonalidade, Serviços da concorrência.
* Quais se houver, tendências tornam seu trabalho mais fácil ou mais difícil? Inflação, Agencias de viagens, ministério do turismo, ministério dos transportes.
* Para quais <tipo de aplicativo> problemas faltam boas soluções? Gestão do hotel em geral, Hospedagens, Reservas, controle de quartos disponíveis, controle de consumos, controle de manutenção dos quartos.
* Quais são elas? Controle de serviços prestados pelo hotel, controle de estoque de produtos do restaurante, controle de consumo de itens dos quartos etc.*[Sugestão: Continue perguntando “Mais alguma coisa?]*

***Para cada problema, pergunte:***

* Por que este problema existe?

Fazem parte da vida ou do motivo da existencia do hotel.

* Como você o resolve agora?

Possuo controles manuais, como, cadernos, fichas e até a fidelidade e boa vontade dos clientes e funcionários.

* Como você gostaria de resolvê-lo?

Gostaria que as atividades fosse realizadas por cada usuário assim como já funciona hoje porém de forma automatizada e informatizada de forma que o sistema viesse a automatizar os cálculos e totalização das faturas.

# Entendendo o Ambiente do Usuário

* Quem são os usuários?

Atendentes, Camareiras, Garcons, Gerentes.

* Qual é seu background educacional?

Administração.

* Qual é seu background de computador?

Básico em informática.

* Os usuários têm experiência com este tipo de aplicativo?

Alguns usuários conhecem aplicativos Microsoft como Word e Excel, e alguns tem até Orkut e também MSN.

* Quais plataformas estão em uso? Windows e Linux Ubuntu.
* Quais são seus planos para plataformas futuras? Ainda não decidi.
* Quais aplicativos adicionais você utiliza com os quais nós precisamos fazer interface?

Hoje não possuo nenhum conforme informei uso apenas o Excel para alguns controles de faturamento.

* Quais são suas expectativas em relação à utilidade do produto?

Espero não ser mais acordado de madrugada para resolver problemas de rotina de produção.

* Quais são suas expectativas para o tempo de treinamento?

Espero que os usuários esteja bem preparados e que o sistema me ajude a gerenciar e administrar o meu Hotel o tempo de treinamento não me importa o importante é que funcione.

* De quais tipos de documentação impressa e on-line você precisa?

Relatórios de hospedagem como faturas, relatórios de consumo, relatórios gerencias de faturamento e um relatório dinâmico, isto é um mapa da situação atual do Hotel no momento da consulta.

# Recapitulação para Entendimento

* Você me disse *[liste os problemas descritos pelo investidor com suas próprias palavras]:*

Você me disse que precisa de um software para automatizar parte do seu processo de negócio e também para informatizar todas as informações ligadas a hospedagens e ao faturamento do hotel.

Disse também que os usuários possuem conhecimentos básicos em informática e que esta disposta a investir em treinamentos para que os usuários consigam operar os sistemas baseado em uma plataforma que possam rodar tanto no Linux como no Windows portanto Web.

1. Isso representa os problemas que você está tendo com a solução existente?

Completamente estou de acordo e é desta forma que pretendo resolver os meus problemas.

1. Quais, se houver, são outros problemas que você está tendo?

Controle de reservas que não são canceladas nem pagas.

# Entradas do Analista no Problema do Investidor (validar ou invalidar premissas)

* *[Se não tratado]* Quais, se houver, problemas estão associados com:

[Liste as necessidades ou problemas adicionais que você acha que devem interessar ao investidor ou usuário]

* Controle de quartos;
* Controle de reservas com possibilidade de pagamentos on-line;
* Controle de hospedagens;
* Controle de consumo de hospedagens;
* Controle de manutenção;
* Controle financeiro;
* ***Para cada problema sugerido, pergunte:***
* Este é um problema real?

Sim todos são problemas reais do meu negócio.

* Quais são os motivos para este problema?

Preciso obter administrar o meu hotel e sem estes itens não poderei ter uma visão global do meu processo.

* Como você resolve o problema atualmente?

Fichas, cadernos e pessoal antigo já acostumado com as atividades.

* Como você gostaria de resolver o problema?

Informatizando o hotel.

* Como você classificaria a resolução desses problemas em comparação com outros mencionados?

A solução é a mesma o controle das informaçãoe.

# Avaliando Sua Solução (se aplicável)

* E se você pudesse... *[resuma os recursos chave de sua solução proposta]*

•

•

* Como você classificaria a importância deles?

# Avaliando a Oportunidade

* Quem precisa deste aplicativo em sua organização?

Eu preciso para gerar informações para os sócios e os empregados para realizar o fluxo das atividades de trabalho e os gerentes para efetivar a realização do atendimento com qualidade do nosso a hotel.

* Quantos desses tipos de usuários utilizariam o aplicativo?

Todos desde que necessário e dentro das atividades de cada um.

* Como você avaliaria uma solução bem-sucedida?

A solução será bem sucedida se eu conseguir ganhar mais dinheiro possibilitando um melhor atendimento aos meus usuários.

# Avaliando a Confiabilidade, o Desempenho e as Necessidades de Suporte

* Quais são suas expectativas para confiabilidade?

Preciso de um software que me garanta que as Atividades realizadas dentro de uma hospedagem estão sendo cobradas.

* Quais são suas expectativas para desempenho?

Preciso de um software com respostas instantâneas pois a maioria das operações serão realizadas diante do usuário e até mesmo com a assinatura do cartão do mesmo.

* Você ou outras pessoas suportarão o produto?

Sim.

* Você tem necessidades especiais para suporte? E com relação ao acesso de manutenção e serviço?

Preciso de suporte durante a madrugada caso aconteça algum problemas para os hóspedes.

* Quais são os requisitos de segurança?

Preciso que o usuário aprove todas as solicitações com base em uma assinatura digital seja por meio de uma senha definida na hospedagem ou se necessário um cartão e que os usuários não consigam alterar os valores das diárias ou tirar proveito do software para desviar dinheiro do hotel.

* Quais são os requisitos de instalação e configuração?

Plataforma de servidor Windows.

* Quais são os requisitos de licença especiais?

Por categoria de usuário.

* Como o software será distribuído?

Por atividade dos colaboradores do hotel.

* Quais são os requisitos de identificação e empacotamento?

## Outros Requisitos

* Quais, se houver, requisitos ou padrões reguladores ou ambientais devem ser suportados?

A legislação do governo para as Atividades dos hotéis do Brasil.

* Você acha que há algum outro requisito que devemos saber?

No momento não me recordo.

# Wrap-Up

* Há outras perguntas que devem ser feitas a você?

Em uma próxima oportunidade podemos converser mais agora o meu tempo esta esgotado.

* Se eu precisar fazer outras perguntas, posso telefonar para você?

Sim.

* Você estaria disposto a participar de uma revisão de requisitos?

Sim, claro, espero.

# Resumo do Analista

[Resuma abaixo os três ou quatro problemas de maior prioridade para este usuário ou investidor.]

1. Controle de reservas
2. Controle de hospedagens
3. Controle de consumo
4. Visão Atual do hotel