****

**Protótipo Funcional**

http://monit-remotas-brtel.webnode.com/

**Transcrição**

1. Guilherme: Transcrever até o minuto 8
2. Fabiano: Transcrever do minuto 8:01 até o 16
3. Hélder: Transcrever do minuto 16:01 até o final

----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Idéia trabalho**

* Requisitos: Levantar todos os requisitos - **Em andamento**
* Histórias: Elencar 4 principais histórias - **OK**
* Requisitos: Desenvolver ERS destas histórias com protótipos **Em andamento**
* Estimativa: Calcular pontos por função desta funcionalidade
* Cronograma: aplicar regra de 3 por requisitos atendidos com base na contagem da funcionalidade principal para obter o tamanho total da funcionalidade em pontos. (o correto seria Calcular pontos por função de todas as funcionalidades e Aplicar regra de 3 mas não temos tempo para isto).
* Lembrando que teremos um ano para entregar o sistema (conforme minhas anotações aqui)

**Se der tempo**

* Implementação: Implementar a funcionalidade em protótipo funcional para estas principais histórias e calcular o tempo
* Definir todas as histórias
* Aplicar regra de 3 por histórias atendidas com a quantidade de pontos por função para fazer a prova real da estimativa.

***Obs.: ao invés da contagem de pontos de função,, se preferirem, podemos realizar a estimativa pelas histórias utilizando o planning poker.***

----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Peguntas e Repostas da Entrevista**

**Orientação**

* Incluir dentro de tópicos de perguntas.
* Incluir também as anotações dos cadernos.

**Pergunta: Como será o sistema de integração das remotas com o novo sistema?**

*Resposta: Isso já funciona hoje, a empresa já recebe estes sinais via mensagens. Estas mensagens possuem um protocolo proprietário específico cuja especificação será liberada apenas se formos contratados para desenvolver o software. Não se trata de Web Service, as mensagens são enviadas em uma tecnologia bastante antiga.*

**Pergunta: Qual a tecnologia de armazenamento?**

*Resposta: Todos os sistemas hoje acessam banco de dados oracle e queremos que seja mantida esta tecnologia para o novo sistema.*

**Pergunta: O sistema deve rodar em alguma plataforma específica?**

*Resposta: Deve ser Web para facilitar o acesso a partir de qualquer local.*

**Pergunta: Teremos que fazer comunicação com outro sistema?**

*Resposta:*

*- Remotas via tickets*

*- Sistemas de tickets - Sistema de Ordem de Serviço (Abertura de chamados).*

**Pergunta: O que o sistema deve fazer?**

*Resposta:*

*- Receber mensagem das remotas;*

*- Abrir chamado;*

*- Enviar mensagens de comando para as remotas (Ex.: Reinicialização).*

*- O sistema deve disponibilizar um painel de controle que possibilite visualizar mapas, ver as remotas no mapa e o respectivo status.*

*- Controle de acesso via login e senha;*

*- Relatórios necessários:*

*1) Alarmes por cidade/ período;*

*2) Tempo entre alarme e resolução;*

*Obs.: Não haverá abertura de chamados pelo público externo.*

*Obs2: Protótipos das Telas e relatórios na proposta;*

**Qual o tempo para abertura do chamado e o fluxo deste procedimento?**

*Resposta:*

*Fluxo Detalhado:*

*1) Remota emite alarme de erro (recebe mensagem de erro da remota);*

*2) Espera 5 minutos pois a remota sempre tenta resolver o problema sozinha (possui automatização básica para reinicialização e outras operações simples);*

*3) Tenta reiniciar a remota via telecomando;*

*4) Espera 10 Minutos para abertura de chamados no respectivo sistema (5 minutos que é o tempo para reinicialização da remota (pois varia de 1 a cinco minutos dependendo da fabricante) e mais 5 minutos para verificar se surtiu efeito);*

*Obs.:*

* *Remota emite sinais intermitentes com “OK”;*
* *Sistema vai se reiniciar a cada tempo pré-definido*

*Importante: Entre surgir o problema e abrir o chamado levará no máximo 15 minutos.*

*No caso de erros muito graves:*

*Após os 10 minutos de reinicialização e espera já é aberto o chamado.*

*Obs.: Esperar no mínimo 10 minutos sempre antes de abrir o chamado(reinicialização + espera).*

*A mensagem enviada pela remota contém a classificação dos problemas (são 10 tipos de classificações), resumindo:*

*-Simples*

*-Médios*

*-Graves*

*Obs.: Será repassada listagem com todos os erros.*

**Pergunta: Também haverá pessoas operando o sistema?**

*Resposta: Sim.*

*- Os usuários podem abrir chamados manualmente;*

*- Os usuários querem ver o status e saber se o chamado já foi atendido;*

*- Relatório: Deve ser possível emitir relatório , Exemplo: Problemas ocorridos em determinado período.*

**Pergunta: Quais os perfis que utilizarão o sistema?**

*Resposta:*

*- Atendente(telefonista)*

*- Acessos: Mapa da sua região*

*--*

*-Coordenador:*

*- Acessos: Mapa da sua região*

*--*

*Gestor:*

*- Tem acesso ao mapa completo de todas as regiões;*

*- Tem acesso a todos os relatórios;*

**Pergunta: Qual a abrangência das remotas / Distribuição de equipes?**

*Resposta:*

*Ex.: Cidade de 400 mil habitantes*

*- 1 Remota para cada 10 mil habitantes;*

*- 100 telefonistas distribuídas em equipes de 10 telefonistas com 1 coordenador;*

*- 1 gestor.*

**Pergunta: Qual o alcance geográfico do sistema?**

*Resposta: Projeto piloto em uma cidade pequena para verificar o funcionamento. Com ele funcionando normalmente nesta cidade, será expandido para 10 cidades por mês, capitais por último e a última cidade será São Paulo. Pretendemos terminar toda a implantação em no máximo 2 anos.*

**Pergunta: Como poderemos esclarecer dúvidas técnicas?**

*Resposta: Teremos acesso diretamente ao pessoal de TI.*

**Pergunta: Como poderemos fazer os testes?**

*Resposta:*

*- Há base interna de homologação. -*

*- Teremos STUBs para simular as remotas.*

**Houve o questionamento sobre o treinamento dos usuários?**

*Resposta*

*É relevante o manual ou outra forma de treinamento mas o usuário informou que a simplicidade do aplicativo pode resolver esta questão de treinamento.*

**Organização geográfica**

*País: contém todas as regiões controladas pela BRT.*

*Região: contém um conjunto de remotas.*

*Remota: nela é conectada um conjunto de telefones fixos. Serão até 10.000 linhas conectadas em uma remota.*

*Telefones fixos: podem ser residências ou empresas.*

*Obs.: Normalmente uma região engloba várias cidades. Para cidades maiores (SP, por exemplo) a cidade que engloba regiões.*

**Função por tipo de funcionário**

*Resposta*

*Existem três níveis:*

*1 - Telefonista*

* *Visualiza somente a região que atende, e suas remotas .*
* *Visualiza qual remota está com problema*
* *Visualiza qual linha está com problema.*
* *Visualiza qual tipo de problema está sendo reportado na remota.*
* *Em remota com chamado aberto, precisa de feedback do técnico em campo.*
* *Fornece feedback ao usuário sobre o status de seu chamado.*

*2 - Coordenador de telefonista:*

* *Visualiza somente as regiões que coordena.*
* *Abre chamados.*
* *Reabre chamados ainda com problemas.*
* *Prioriza chamados.*
* *Reinicia as remotas à distância*

*3 - Gestor*

* *Visualiza o país, suas regiões e remotas por região.*
* *Gerencia uma área.*
* *Tirar relatórios para tomada de decisão. Ex.: se a remota deve ser substituída.*

**Relatórios**

* Saúde das remotas ao longo do tempo:
* Quantas vezes reiniciaram
* Data de fabricação
* Tempo médio de atendimento abertura até o encerramento.
* Qualidade dos atendimentos da equipe interna (indicador da equipe que realizou atendimento).
* Reincidência de atendimentos.
* Informações sobre falta de energia elétrica.
* Regiões que o sistema abrange, no Brasil.

**Requisitos**

**Funcionais**

* O sistema deve receber e interpretar as mensagens enviadas pela remota
* O sistema deve abrir chamado no sistema de ordem de serviço
* O sistema deve enviar mensagem de reinicialização para a remota
* O sistema deve solicitar login e senha para o acesso dos usuários
* O sistema deve permitir a emissão de relatório que exiba os alarmes abertos por cidade e período
* O sistema deve permitir a emissão de relatório que exiba o tempo entre o alarme emitido e a resolução do problema
* O sistema deve permitir configurar o tempo entre o recebimento do alarme e o envio da mensagem de reinicialização para a remota por nível de classificação de erro
* O sistema deve permitir configurar o tempo entre o envio da mensagem de reinicialização para a remota e a abertura do chamado por nível de classificação de erro
* O sistema deve permitir a abertura de chamados pelos usuários
* O sistema deve permitir a visualização do status da remota
* O sistema deve permitir a visualização da localização geográfica da remota (mapa)
* O sistema deve permitir a visualização do status do chamado
* O sistema deve permitir a configuração dos níveis de acesso por perfil de usuário
* O sistema deve permitir o cadastro de usuários
* O sistema deve permitir que os usuários alterem sua senha
* O sistema deve permitir habilitar/desabilitar a cidade que será monitorada

**Histórias de usuário**

**4 Principais Histórias de usuário**

* Eu como usuário desejo visualizar o status da remota para saber o estado de funcionamento dela.
* Eu como usuário desejo que o sistema envie mensagem de reinicialização à remota ao receber alarme de problemas para que o problema seja resolvido automaticamente
* Eu como usuário desejo que o sistema abra chamado no sistema de OS ao perceber que a reinicialização não resolveu o problema para que seja acionada uma equipe técnica para a verificação do problema
* Eu como usuário desejo visualizar o status do chamado para saber se o problema já foi verificado

**Não Funcionais**

* O sistema deve armazenar os dados em base de dados oracle
* O sistema deve ser acessível via navegador de internet
* O sistema deve garantir o funcionamento no navegador internet explorer
* O sistema deve ser intuitivo ao usuário

**Glossário**

* BRT: Brasil Telecom.
* Remota: aparelho conectado a um conjunto de linhas telefônicas capaz de enviar dados sobre o status destas linhas, além de dados sobre o status de si mesmo.