	Visão Geral	Revisão: 00 Data: 20/07/2015 Página 1 de 10
	Sistema_SOS	

Sistema de Gestão de Demandas

A dinâmica de Fábrica de Softwares é similar, independentemente de sua estrutura. Entram requisições de serviços, que são analisadas e estimadas, gera-se uma proposta, que aprovada gera um projeto, que é planejado validado e executado, etc.

Neste modelo é fundamental que tanto o demandante quanto o demandado tenham uma visão sobre as demandas existentes, os prazos previstos, as estimativas realizadas, o andamento das demandas e todos os aspectos abrangidos pelo acompanhamento e controle das demandas até o seu encerramento.

Considerando estas necessidades e a larga experiência da NTCONSULT na atuação como fábrica de software para organizações públicas, a NTCONSUT desenvolveu e disponibiliza para relacionamento com seus clientes o Sistema de Ordens de Serviço (SOS).

O sistema SOS é uma ferramenta on-line para recebimento de demandas e que fornece em tempo real informações atualizadas sobre as mesmas.

Nesta seção serão descritas as principais características do sistema SOS.

Plataforma e Controle de Acesso

O sistema SOS foi desenvolvido utilizando recursos de programação voltada para WEB com o objetivo de conceber um sistema que possa ser acessado por clientes e pela própria NTCONSULT de forma on-line e que não necessite de instalação de qualquer componente adicional para que se tenha acesso a suas funcionalidades.


O sistema SOS foi projetado para funcionar nos principais e mais atuais navegadores utilizados na atualidade. A seguir é apresentada uma relação dos navegadores compatíveis:

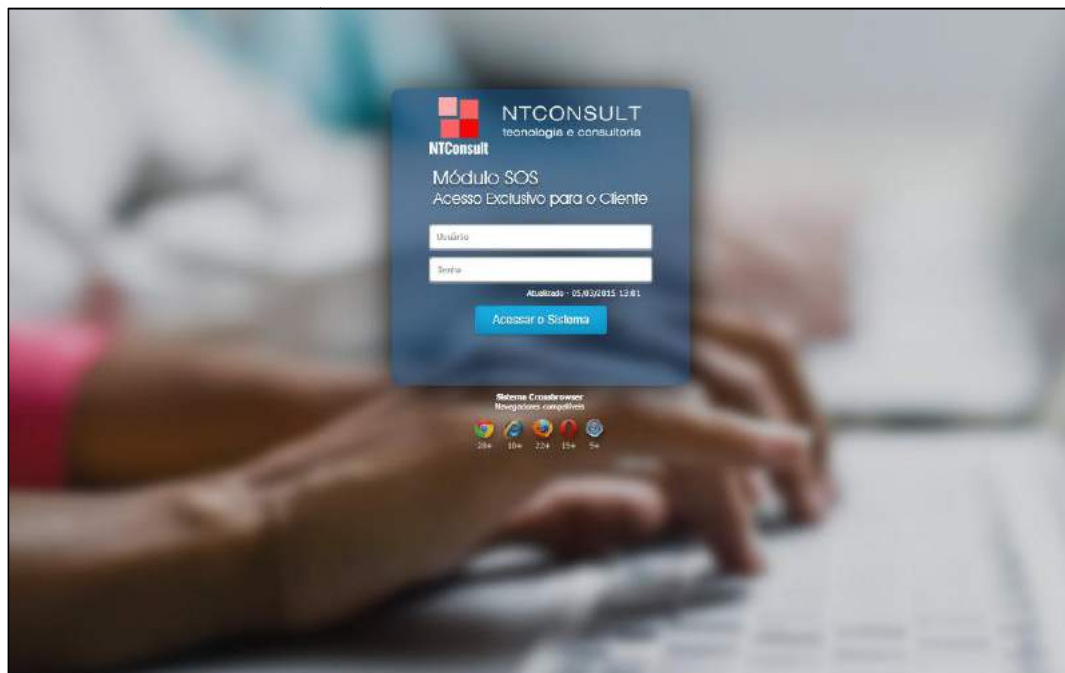
- Google Chrome, a partir da versão 41;
- Microsoft Internet Explorer, a partir da versão 10;
- Mozilla Firefox, a partir da versão 37;
- Opera, a partir da versão 12;
- Apple Safari, a partir da versão 8.

O acesso ao sistema SOS é controlado e restrito à clientes da NTCONSULT credenciados. Para dar suporte a esta característica o sistema conta com diversas funcionalidades relacionadas ao controle de acesso. As principais funcionalidades são descritas a seguir:

- Login

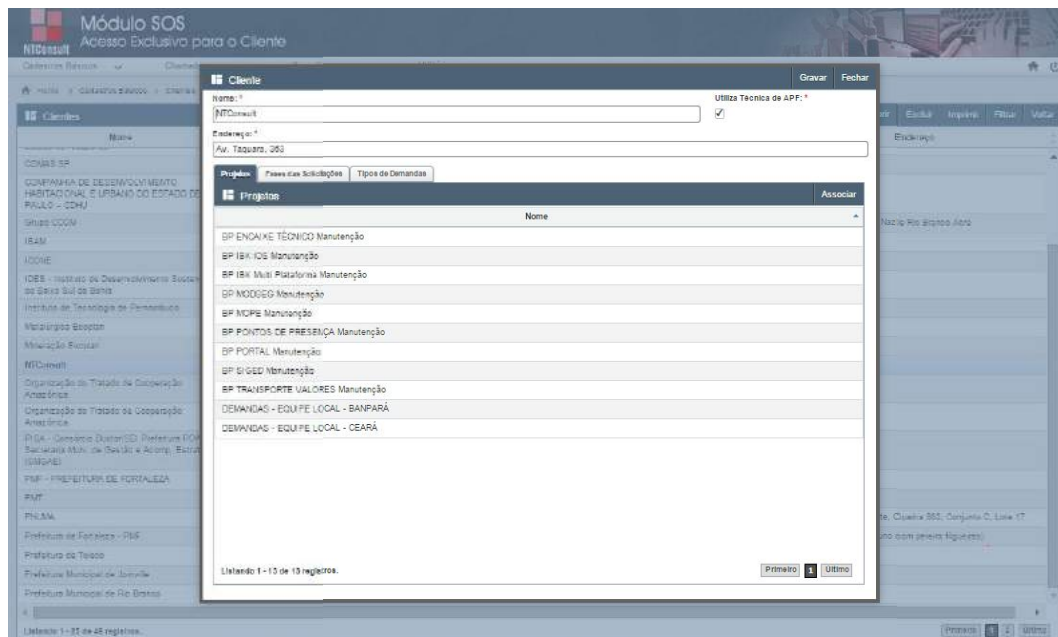
Ao acessar o sistema SOS é apresentada ao usuário a tela inicial onde o usuário deverá realizar um processo de login para poder ter acesso às funcionalidades do sistema. O login é realizado através da entrada de um usuário e uma senha previamente estabelecidos pelo administrador do sistema. A senha de acesso é definida pelo próprio usuário e somente ele conhecerá esta informação que é criptografada e armazenada pelo sistema.

	Visão Geral	Revisão: 00 Data: 20/07/2015 Página 2 de 10
	Sistema_SOS	




■ Cadastro de Clientes

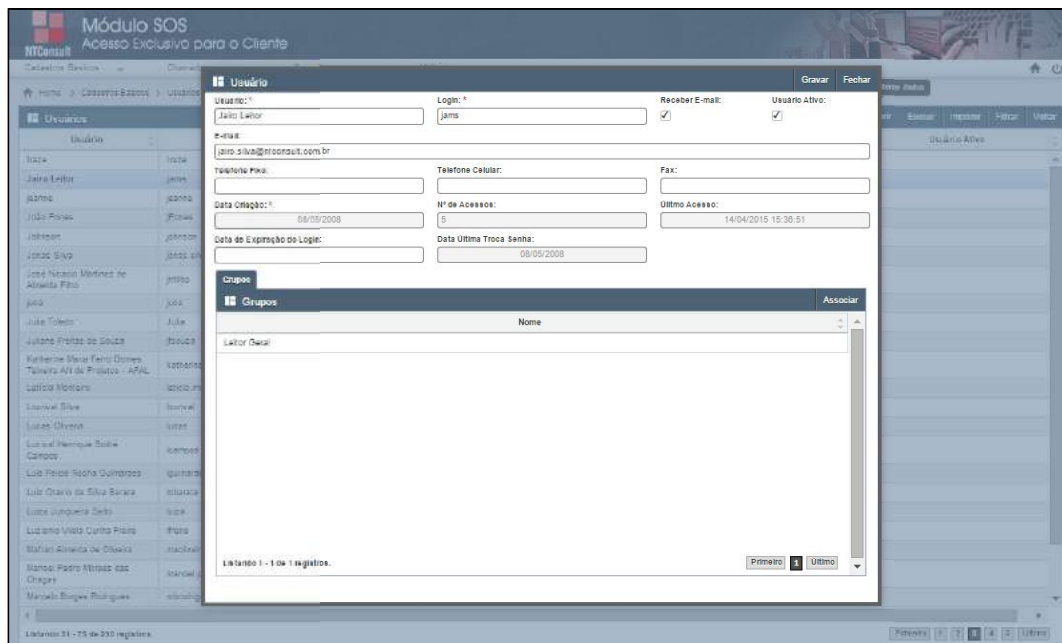
Sempre que um novo cliente contrata a Fábrica de Software NTCONSULT, o administrador do sistema SOS cadastra este cliente no sistema, para que posteriormente seus usuários e projetos possam ser vinculados.



■ Cadastro de usuários

	Visão Geral	Revisão: 00 Data: 20/07/2015 Página 3 de 10
	Sistema_SOS	


Para ter acesso ao sistema SOS o usuário deverá ter sido previamente cadastrado pelo administrador do sistema SOS na NTCONSULT. É o cliente que define quais membros de sua equipe terão acesso ao sistema e que papéis estes executarão no fluxo das demandas. Após o usuário estar cadastrado, ele será comunicado por e-mail da disponibilidade do sistema e terá uma senha inicial de acesso que deverá ser trocada no primeiro acesso.

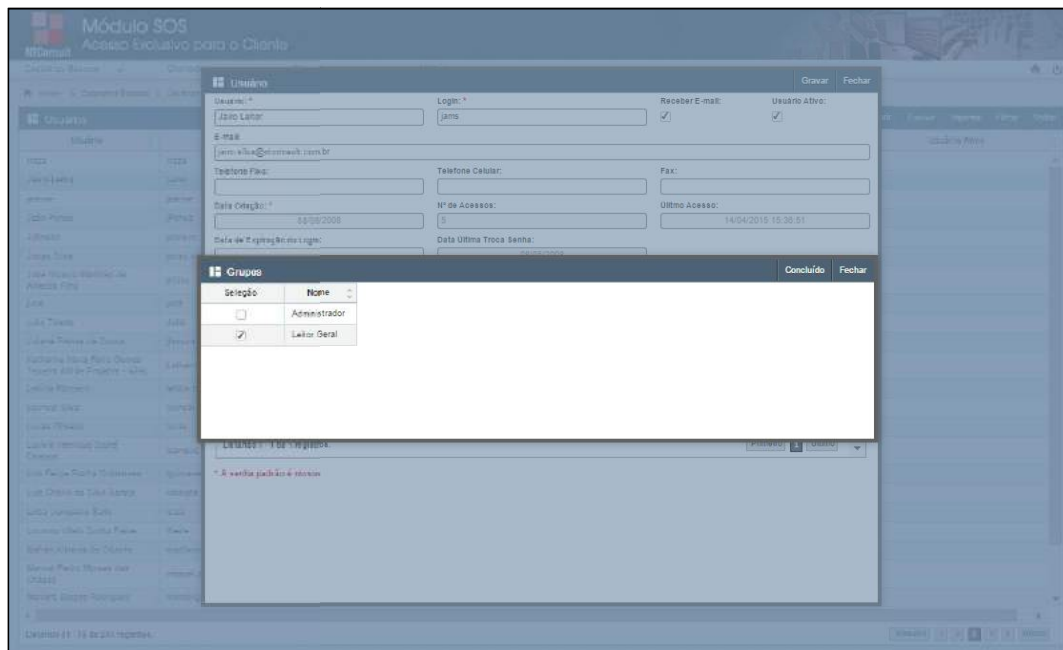


The screenshot displays the 'Módulo SOS' interface with the 'Acesso Exclusivo para o Cliente' header. The main window is titled 'Usuário' and contains a form for user management. The form includes fields for 'usuário:', 'Login:', 'Recabar E-mail:', 'Usuário Ativo:', 'e-mail:', 'telefone fixo:', 'telefone celular:', 'fax:', 'data criação:', 'nº de acessos:', 'último acesso:', 'data de expiração do login:', and 'data última troca senha:'. A 'Grupos' section is also present, showing a list of groups and an 'Associar' button. The interface includes a sidebar with a list of users and a bottom status bar indicating 'Listando 1 - 1 de 1 registros'.

■ Controle de Perfis

Cada usuário cadastrado no sistema terá um perfil de acesso ou Grupo, é este perfil que determina que ações e funcionalidades o usuário poderá acessar no sistema. Os grupos de acesso são criados pelo administrador do sistema em função do fluxo de processo regido pelo contrato com cliente. Isto é, os processos e perfis são parametrizáveis conforme o cliente.

	Visão Geral	Revisão: 00 Data: 20/07/2015 Página 4 de 10
	Sistema_SOS	



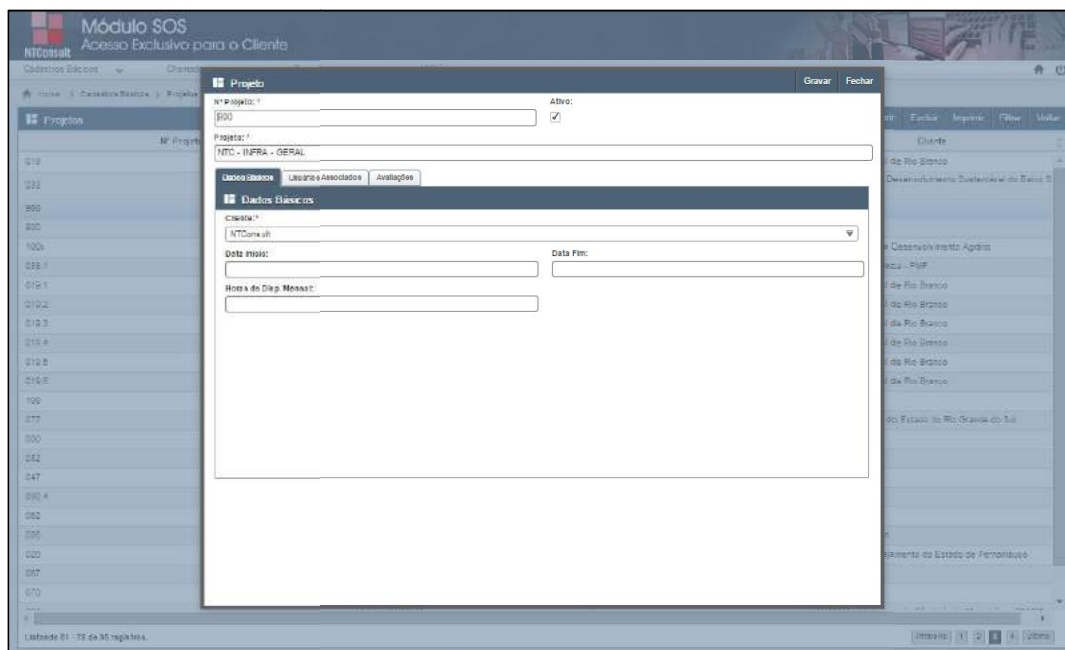
■ Controle de Escopo

O sistema SOS possui ainda uma funcionalidade de controle de escopo que é responsável por gerenciar os conteúdos acessados por cada usuário. Esta funcionalidade executa rotinas a fim de garantir que um usuário tenha acesso apenas aos projetos a ele atribuídos e do cliente a que pertence.

Gestão de Demandas

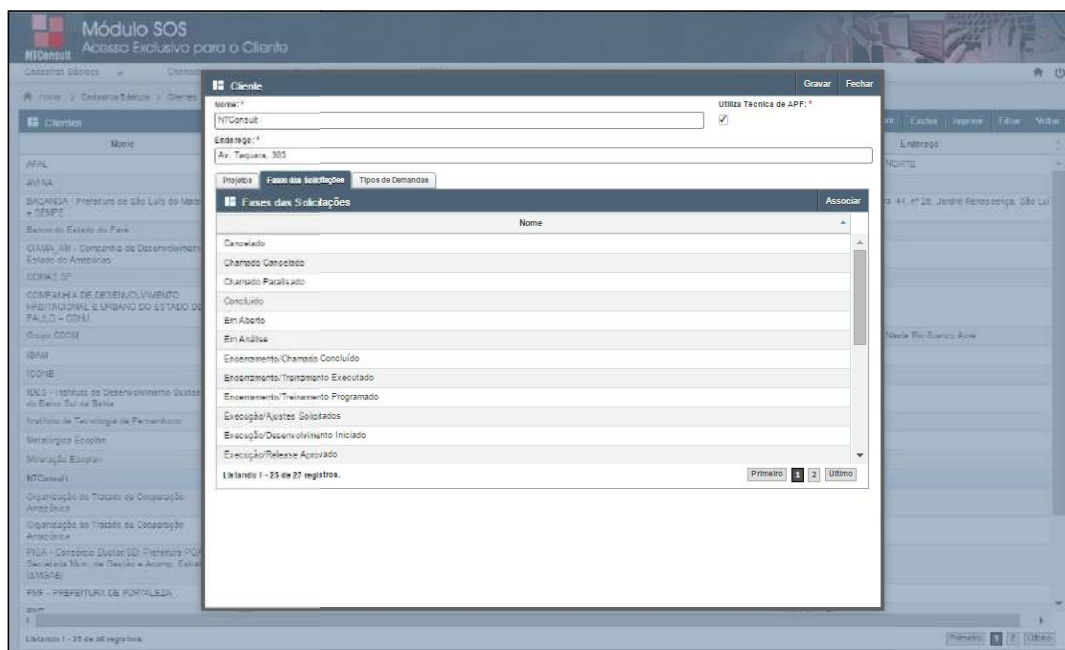
■ Cadastro de Projetos

O sistema SOS possibilita que para cada cliente cadastrado sejam informados os projetos em que a NTCONSULT atuará e para os quais poderá receber demandas. Os projetos são cadastrados pelo administrador do sistema sempre que passarem a ser mantidos pela NTCONSULT.




■ Configuração do Processo

Cada cliente que contrata a NTCONSULT possui suas especificidades de processo previstas em contrato. O sistema SOS possibilita que essas especificidades sejam configuradas alterando o fluxo previsto para cada cliente de forma exclusiva.

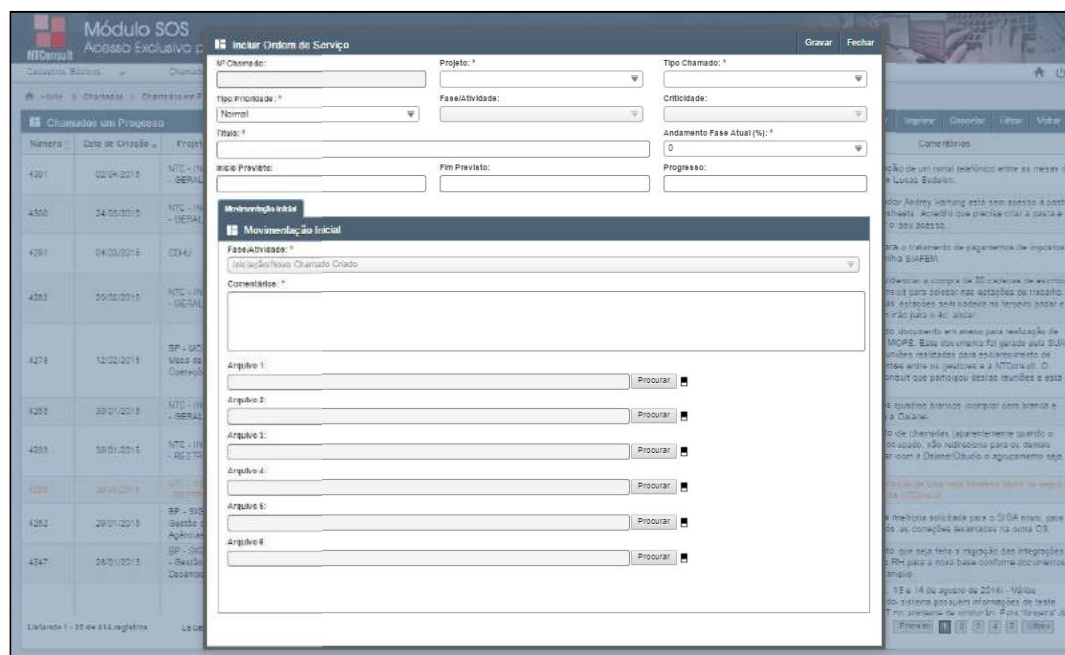


■ Cadastramento de Demandas

	Visão Geral	Revisão: 00 Data: 20/07/2015 Página 6 de 10
	Sistema_SOS	

Sempre que o cliente necessitar demandar a NTCONSULT a execução de uma nova ordem de serviço, acessará o sistema SOS e preencherá um formulário simples de inclusão de ordem de serviço. São necessárias apenas informações básicas sobre a demanda e grande parte dos detalhes pode ser incluído através de arquivos anexados.

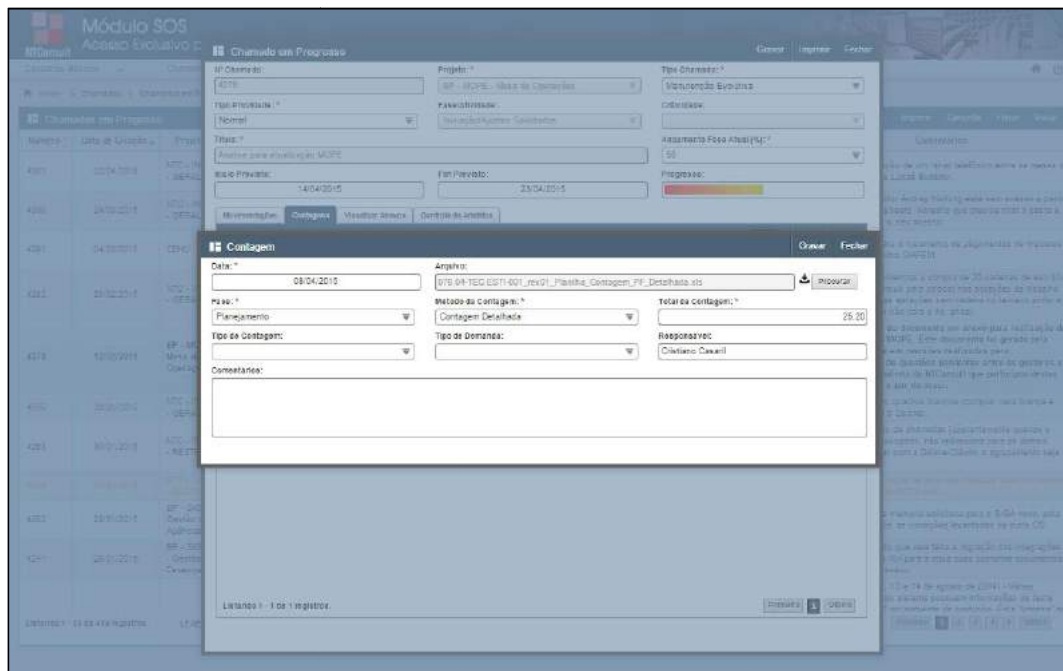
Ao incluir a nova ordem de serviço a equipe da NTConsult será automaticamente comunicada pelo sistema sobre a sua existência e o cliente receberá uma notificação por e-mail confirmando a sua criação.



The screenshot displays the 'Módulo SOS' interface. On the left, a sidebar lists 'Chamados em Progresso' with columns for 'Número', 'Data de Criação', and 'Projeto'. The main area is titled 'Incluir Ordem de Serviço' and contains several input fields: 'Projeto', 'Tipo Chamado', 'Tipo Prioridade', 'Atividade', 'Críticidade', 'Andamento Fase Atual (%)', 'Progresso', 'Início Previsto', and 'Fim Previsto'. Below these is a 'Movimentação Inicial' section with a 'Fase Atividade' dropdown and a 'Comentário' text area. At the bottom, there are six 'Arquivo' fields, each with a 'Procurar' button. The right side of the interface shows a list of 'Chamados em Progresso' with details for each call.

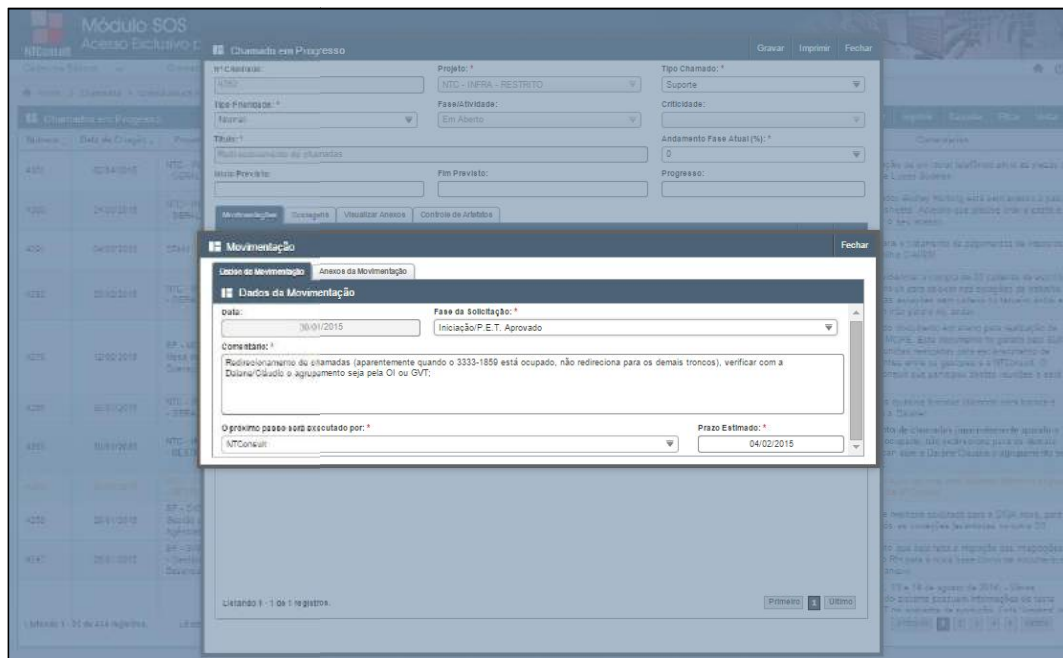
■ Análise e Planejamento de Demandas

Após receber e analisar a demanda a equipe da NTCONSULT irá detalhá-la em conjunto com o cliente, estimar e planejar a execução da demanda. Todos esses passos irão se refletir em estimativas, movimentações na demanda e artefatos que poderá ser visualizados acessando a demanda no sistema SOS.



■ Aprovação de Demandas

Concluído o planejamento a demanda é reencaminhada via sistema SOS para análise e aprovação do cliente. A aprovação é efetivada no próprio sistema e gerará do todo controle e registro histórico necessário. Após receber a comunicação do sistema de que o planejamento foi aprovado a equipe da NTCONSULT procederá com a execução da demanda.



Módulo SOS
Acesso Exclusivo

Chamado em Progresso

NTConsult: 4278 | Projeto: NTC - INFRA - RESTRITO | Tipo Chamado: Suporte

Nome: [vazio] | Fone: [vazio] | E-mail: [vazio] | Assunto: [vazio]

Assunto: [vazio] | Prioridade: Normal | Fase de Solução: Início

Andamento Fase Atual (%): 0 | Progresso: [vazio]

Movimentação

Dados da Movimentação

Data: 18/01/2015 | Fase da Solução: Iniciação/P.E.T. Aprovado

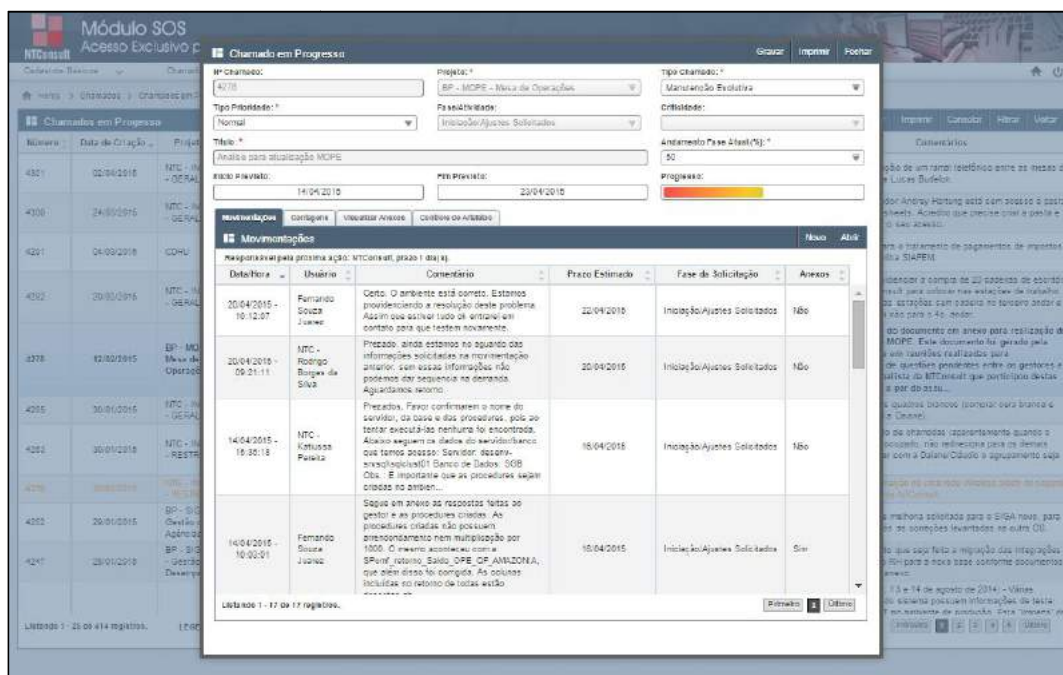
Comentário: Redirecionamento da chamada (aparentemente quando o 3333-1850 está ocupado, não redireciona para os demais troncos), verificar com a Daliane/Claudio o agendamento seja pela CI ou OVT.

O próximo passo será executado por: NTConsult | Prazo Estimado: 04/02/2015

Listando 1 - 1 de 1 registros.

■ Acompanhamento de Demandas

Ao longo da execução dos chamados a equipe da NTCONSULT registra movimentações no mesmo descrevendo o seu progresso. Artefatos produzidos são juntados ao chamado e o progresso do chamado é atualizado, a cada interação com o chamado os usuários envolvidos são notificados por e-mail pelo próprio sistema SOS. Ao acessar o chamado no sistema o cliente poderá visualizar todos estes dados em tempo real.



Módulo SOS
Acesso Exclusivo

Chamado em Progresso

NTConsult: 4278 | Projeto: BP - MOPE - Nova de Operações | Tipo Chamado: Manutenção Evolutiva

Nome: [vazio] | Fone: [vazio] | E-mail: [vazio] | Assunto: [vazio]


Assunto: [vazio] | Prioridade: Normal | Fase de Solução: Iniciação/Ajustes Solicitados

Andamento Fase Atual (%): 50 | Progresso: [vazio]

Movimentações

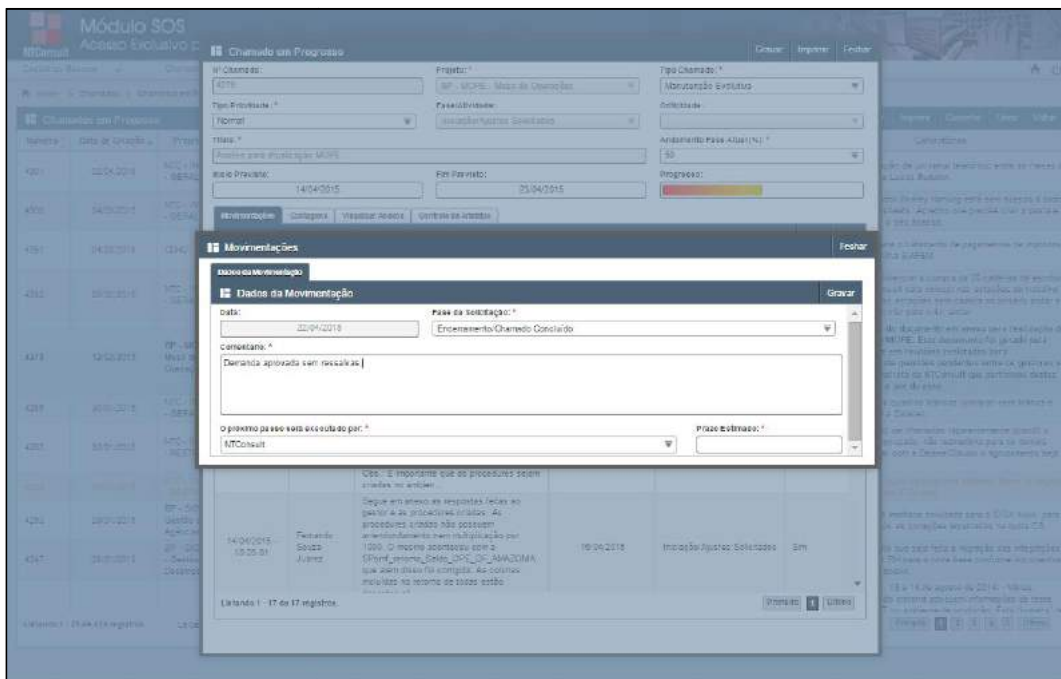
Detalhado	Usuário	Comentário	Prazo Estimado	Fase de Solução	Anexos
20/04/2015 - 10:12:07	Fernando Souza Juarez	Certo. O ambiente está correto. Estamos providenciando a resolução deste problema. Assim que estiver tudo ok entrarei em contato para que testem novamente.	22/04/2015	Iniciação/Ajustes Solicitados	Não
20/04/2015 - 09:21:11	NTC - Rodrigo Borges da Silva	Precado, ainda estamos no aguardo das informações solicitadas na movimentação anterior, com essas informações não podemos dar sequência no chamado. Aguardamos retorno.	20/04/2015	Iniciação/Ajustes Solicitados	Não
14/04/2015 - 18:30:18	NTC - Karla Paula	Precado, favor confirmar o nome do servidor, da base e das procedures, pois ao tentar acessá-los nem uma foi encontrada. Alácio seguiu o fluxo do atendimento, que temos acesso: Servidor, depois: analise/validar/ Banco de dados: SOB Cita. É importante que as procedures sejam criadas no ambiente.	16/04/2015	Iniciação/Ajustes Solicitados	Não
14/04/2015 - 16:00:01	Fernando Souza Juarez	Segue em anexo as respostas feitas ao gestor e as procedures criadas. As procedures citadas não possuem em nomeamento nem multiplicação por 1000. O mesmo aconteceu com a SPinf_rubrica_Saida_OPE_OP_AVALIADORA, que não deve ser corrigida. As queries incluem no retorno de todas as...	16/04/2015	Iniciação/Ajustes Solicitados	Sim

Listando 1 - 17 de 17 registros.

	<h1 style="text-align: center;">Visão Geral</h1>	Revisão: 00 Data: 20/07/2015 Página 9 de 10
	Sistema_SOS	

■ Encerramento de Demandas

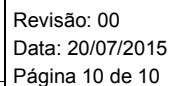
Ao término da execução da ordem de serviço, a equipe da NTCONSULT realiza os registros necessários no sistema SOS e atualiza as contagens da demanda, passando então a aguardar a aprovação do cliente e encerramento do chamado que é realizado pelo cliente no próprio sistema SOS.



The screenshot shows the NTConsult SOS system interface. The main window displays a list of movements (Movimentações) with columns for data, user, description, and status. A modal window is open for editing a movement, showing fields for date, user, and description. The description field contains the text "Demanda aprovada sem ressalvas".

■ Reabertura de Demandas

Mesmo após aprovada e encerrada pelo cliente, uma demanda poderá ser reaberta por este em caso de necessidade reiniciando o ciclo.



Módulo SOS
Acesso Exclusivo F5

NTControl

Cafelândia Bóreas - Chamado Encerrado

Chamado Encerrado

Nº Chamado: 4302
Projeto: BP - SONEIT - Enxada Técnica
Tipo Prioridade: Normal
Priorização: Encerramento/Chamado Concluído.
Título: Inclusão de campo "Consumo" - Relatório Posição de Caixa por Período
Inclusão de campo "Consumo" - Relatório Posição de Caixa por Período
Data Prevista: 15/04/2015
Fim Previsto: 17/04/2015

Mostrar Chamado **Detalhes** **Imprimir** **Fechar**

Tipo Chamado: Manutenção Evolutiva
CATEGORIA:
Atualização Fase Atual (%): 100
Progresso:

Movimentações **Configurações** **Situação Análise** **Controle de Arquivos**

Data/Hora	Usuário	Comentário	Prazo Estimado	Fase da Situação	Anexo
17/04/2015 - 11:18:51	NTC - Cristiano Balduino Casari	Chamado Concluído.	17/04/2015	Encerramento/Chamado Concluído	Não
17/04/2015 - 11:17:47	NTC - Cristiano Balduino Casari	Prezados, atropelo ao material foi realizada e disponibilizada em ambiente de desenvolvimento para testes. Qualquer dúvida estamos a disposição.	17/04/2015	Encerramento/Tratamento Programado	Não
15/04/2015 - 11:20:00	NTC - Cristiano Balduino Casari	Prezados, estamos enviando o RET com cronograma e contagem de pontos de função.	17/04/2015	Início/P.E.T. Aprecionado	Sim
14/04/2015 - 12:40:03	Renan Mendes da Costa e Silva	Prezados, incluir no relatório Posição de Caixa por Período a coluna "Consumo", conforme o documento em anexo.	18/04/2015	Início/Novo Chamado Criado	Sim

Listando 5 - 4 de 2 registros

Printar **Limpar**

Usuário: 1 - 25 de 3,353 registros.