

Documento de Requisitos - SupportBox

1. Objetivo do Documento

Este documento tem como objetivo consolidar os requisitos do sistema Helpdesk - SupportBox, detalhando as funcionalidades esperadas e as características técnicas necessárias para seu funcionamento. Além disso, estabelece a prioridade e possíveis dependências entre os requisitos, bem como os critérios de aceitação.

2. Metodologia Utilizada no Levantamento

- Análise e Pesquisas em relação a outros sistemas de gerenciamento de chamados concorrentes.
- Entrevistas com usuários de sistemas HelpDesk.

3. Requisitos Funcionais

ID	Requisito	Descrição	Prioridade	Dependência
1	Abertura de Chamados	Permitir que os usuários registrem chamados informando detalhes como título, descrição, prioridade e categoria.	Alta	-
2	Gestão de Chamados	Permitir que os técnicos visualizem, editem e atualizem o status dos chamados.	Alta	1
3	Atribuição de Chamados	Permitir a atribuição de chamados a técnicos e grupos específicos.	Alta	2
4	Filtragem e Pesquisa de Chamados	Permitir filtragem por status, data de criação, prioridade, entre outros critérios.	Média	2
5	Envio de Notificações	Enviar notificações por e-mail ou dentro da plataforma para atualizar usuários e técnicos sobre o progresso dos chamados.	Alta	2
6	Relatórios e Estatísticas	Gerar relatórios sobre desempenho, tempo médio de resolução e tipos de problemas mais frequentes.	Média	2
7	Comentários e Interações	Permitir que usuários e técnicos adicionem comentários nos chamados.	Alta	1
8	Base de Conhecimento	Criar uma área para armazenar artigos com instruções de utilização.	Média	-

4. Requisitos Não Funcionais

ID	Requisito	Descrição	Prioridade	Dependência
9	Desempenho	O sistema deve processar até 1000 chamados simultaneamente sem perda de desempenho.	Alta	-
10	Segurança	Garantir que os dados dos chamados sejam criptografados e protegidos contra acessos não autorizados.	Alta	-
11	Usabilidade	O sistema deve ser intuitivo tanto para os usuários quanto para os técnicos.	Média	-
12	Escalabilidade	O sistema deve ser expandido sem grandes mudanças na infraestrutura.	Média	-
13	Disponibilidade	Disponibilidade mínima de 99% durante o horário de expediente, exceto manutenções programadas.	Alta	-
14	Compatibilidade	O sistema deve ser compatível com os principais navegadores.	Média	-
15	Backup	Realizar backups regulares para garantir integridade e recuperação dos dados.	Alta	-

5. Critérios de Aceitação

- O sistema deve permitir a criação, gestão e resolução de chamados conforme os requisitos funcionais.
- O tempo de resposta do sistema deve atender aos critérios de desempenho estabelecidos.
- A interface deve ser intuitiva e acessível para todos os usuários.
- O sistema deve garantir segurança e proteção dos dados dos chamados.
- A funcionalidade de notificações deve operar corretamente, garantindo a comunicação eficiente entre os envolvidos.
- Os relatórios devem apresentar dados consistentes e úteis para a análise de desempenho do suporte.