

# Levantamento de Requisitos para o Projeto de Bot com o GLPI

---

## Coleta de Requisitos:

### Objetivos do projeto:

- Qual é o principal objetivo do bot?

Fornecer aos usuários (funcionários que usam o GLPI para chamados relacionados ao Protheus) informações sobre o andamento de seus chamados.

- Quais problemas o bot deve resolver?

Ausência de feedback por parte dos usuários quanto à solução dos chamados.

- Quais são as metas de negócios que precisam ser alcançadas?

- Melhoria da Comunicação Interna
- Melhoria de Experiência do Usuário
- Redução de Tempo de Resolução de Chamados

### Requisitos Funcionais:

- O que o bot deve fazer?

- Notificar o usuário via WhatsApp sempre que houverem atualizações em seu chamado. ~~Notificar o usuário via WhatsApp quando seu chamado for solucionado~~
- Permitir aceitar ou negar uma solução de chamado

- Quais funcionalidades principais o bot deve oferecer?

- Envio de mensagens
- Interação via botões

- Como os usuários irão interagir com o sistema?

- Recebendo mensagens no WhatsApp
- Aceitar ou negar uma solução de chamado

- Quais são as entradas necessárias e quais saídas são esperadas?

- Entradas: todas as atualizações em um chamado desde a abertura até sua conclusão ~~soluções em um chamado~~, número de telefone dos usuários (GLPI possui o campo mas acredito que não seja preenchido);
- Saídas: mensagens no WhatsApp do autor do chamado

### Requisitos não funcionais:

- Quais os requisitos de desempenho do sistema (velocidade, tempo de resposta)?
- Qual o nível de disponibilidade esperado (horário de funcionamento, tempo de inatividade tolerável)?

### **Usuários e Stakeholders:**

- Quem usará o sistema (tipos de usuários, níveis de acesso)?
  - Usuários Self-Service do GLPI: Acesso padrão para receber as notificações
- Quem são os principais stakeholders e como eles se relacionam com o sistema?
  - Funcionários - Usam o GLPI para chamados relacionados ao Protheus (clientes internos);
  - Time de desenvolvimento Protheus - prestador de serviço;
  - Giuliana - Controladoria;
  - Desenvolvimento - Desenvolver e manter o Bot

### **Processos e Fluxo de Trabalho:**

- Quais são os processos atuais que o sistema precisa automatizar ou melhorar?
  - Acesso dos usuários às notificações do GLPI
- Como os fluxos de trabalho funcionam atualmente?
  - O usuário abre o sistema, seleciona o chamado e visualiza as mensagens
- Existem processos manuais que precisam ser transformados em automáticos?
  - Acesso ao sistema para acompanhar notificações
- Existem interações específicas com outros sistemas?
  - Coleta de dados do GLPI via Webhook
  - Envio de mensagens para a API do WhatsApp via Evolution e Typebot

### **Integrações e Interoperabilidade:**

- Quais sistemas precisam ser integrados a este novo sistema?
  - GLPI
  - WhatsApp
  - TypeBot
  - Evolution
  - Chatwoot
  - Webhook
- Que tipo de dados será trocado entre os sistemas?
  - Exclusivamente mensagens de texto

### **Dados e Armazenamento:**

- Que tipo de dados o sistema deve armazenar e processar?
  - ~~log de envio das mensagens?~~ O Typebot possui um registro
- Como os dados devem ser organizados e apresentados aos usuários?
  - Template de mensagem WhatsApp