

DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS

Produtos a serem entregues:

- Ata descrevendo formalmente os requisitos do sistema (03/junho)
- Modelo lógico do banco de dados (10/junho)
- DDL para implantação do banco de dados (17/junho)
- Código-fonte (01/julho)

Módulos do sistema

- Cadastro de cliente
 - Nome do cliente
- Cadastro de usuário (atendente)
 - Nome do atendente
 - Login
 - Senha
- Cadastro de categoria
 - Nome da categoria
- Cadastro de programador
 - Nome
 - Valor / hora
- Cadastro de problemas
 - Seleção do cliente
 - Descrição do problema (relato do cliente)
 - Seleção da categoria
 - Data e hora (digitada pelo usuário)
 - Atendente responsável pela abertura do chamado
- Cadastro de tópicos para os problemas
 - Seleção do problema
 - Descrição (relato do programador)
 - Tempo despendido (em minutos)
 - Programador responsável
 - Resolução do problema (sim ou não)
- Relatório de número de problemas reportados por mês
 - Sem filtro
 - Colunas:
 - Mês/ano
 - Número de chamados
- Relatório de número de chamados por categoria
 - Filtro por período
 - Data de início
 - Data de término
 - Colunas:
 - Nome da categoria
 - Número de chamados
- Relatório de custo por problema
 - Sem filtro

- Colunas:
 - Descrição do problema
 - Valor gasto (considerando o tempo e valor de cada programador)
 - Está resolvido (sim ou não)
- Relatório de custo por cliente
 - Sem filtro
 - Colunas:
 - Nome do cliente
 - Valor gasto com os chamados do cliente