



EasyMG

Declaração de Escopo do Projeto

Projeto: Sistema WEB para gerenciamento de assistência técnica a computadores

2022

Objetivos do Documento	3
Justificativa do Projeto	3
Objetivos e Critérios de Aceitação	3
Escopo do Produto	3
Login para os Funcionários da Assistência Técnica	3
Cadastro de Funcionários da Assistência Técnica	4
Edição de Funcionários da Assistência Técnica	4
Exclusão de Funcionários da Assistência Técnica	4
Cadastro de Ordem de Serviço	5
Edição de Ordem de Serviço	5
Exclusão de Ordem de Serviço	6
Plataforma web de simples uso para uso dos clientes da assistência técnica	6
Limites do Escopo	6
Restrições	6
Premissas	7
Aceite do Documento de Escopo do Projeto	7

Objetivos do Documento

Este documento tem por objetivo detalhar e formalizar todo o escopo do projeto “Sistema WEB para gerenciamento de assistência técnica a computadores” em toda sua completude. Nesse documento, estarão apresentadas as principais entregas e a respectiva forma de trabalho que será adotada no decorrer do desenvolvimento do projeto.

Justificativa do Projeto

O sistema de gerenciamento web EasyMG é especializado em gerir ordens de serviços de assistência técnica e oferece ainda uma interface completamente intuitiva para o usuário que o permite verificar o status de suas solicitações para a empresa com a devida comodidade, bem como permite a pessoa responsável dentro daquele serviço prestado pela empresa que dê entrada, atualize, conclua e delete a ordem de serviço em questão. Sendo uma solução ideal para que a TecLine (Assistência Técnica) possa gerir melhor os seus custos, lucros, funcionários e clientes, amenizando assim, os atuais problemas de produtividade e de gestão atualmente presentes.

Objetivos e Critérios de Aceitação

Será esperado que nesse sistema o cliente (TecLine) tenha por resultados uma melhora significativa na produtividade e na organização de suas próprias demandas a partir do uso das funcionalidades que estarão disponíveis ao final de cada entrega, gerando por consequência, após todas as entregas (6 meses), um aumento mínimo de 30% em seu faturamento.

Como critério de aceitação, serão levados em consideração fatores como aceitação dos funcionários da assistência técnica com o uso do sistema, aumento mínimo de 30% na margem do faturamento da assistência e aceitação dos clientes da assistência ao utilizarem a interface dedicada a eles.

Escopo do Produto

Login para os Funcionários da Assistência Técnica

Haverá a funcionalidade de realização do login no sistema para todos os funcionários da assistência técnica, sendo necessário o CPF e a senha criada por um usuário administrador no momento do cadastro do funcionário em questão.

Deverá também, haver um limite de até 5 tentativas de login, em caso de falha em todas elas, a sessão do usuário deverá ser bloqueada e um alerta será enviado para o email dos administradores da assistência técnica. Haverá também, a necessidade de validação com mecanismo *Captcha* no momento da realização do login.

Cadastro de Funcionários da Assistência Técnica

Haverá a funcionalidade de cadastro de funcionários da assistência técnica a partir do preenchimento de um formulário que será disponibilizado no sistema e submetido para para que o cadastro seja realizado adequadamente, logo após a verificação de todas as informações que foram submetidas no formulário.

Para tanto serão necessários que os seguintes campos sejam preenchidos e bem definidos no formulário de cadastro:

- Nome completo do funcionário
- Nome da Mãe do funcionário
- CPF do funcionário
- RG do funcionário
- PIS do funcionário
- Foto frente e verso do RG do funcionário
- Data de nascimento do funcionário
- Foto da dispensa do exército (em caso de ser homem)
- Email pessoal
- Número de celular
- Endereço completo

Para o campo de CPF, será necessária uma validação que deverá conferir se o CPF inserido é válido.

Para o campo de RG, será necessária uma validação que deverá conferir se o RG inserido é válido.

Para o campo de Endereço, será necessária uma validação que deverá conferir se o endereço inserido é válido.

Edição de Funcionários da Assistência Técnica

Haverá a funcionalidade de edição de funcionários da assistência técnica a partir da seleção do funcionário que deve ser editado e do preenchimento de um formulário que será disponibilizado no sistema para que o usuário realize as alterações desejadas e posteriormente o submeta para que a edição seja realizada adequadamente, logo após a verificação de todas as informações que foram submetidas no formulário.

As mesmas validações que serão realizadas no momento do cadastro devem ser realizadas nessa funcionalidade também, a fim de garantir que não sejam inseridos dados inválidos e inconsistentes.

Exclusão de Funcionários da Assistência Técnica

Haverá a funcionalidade de exclusão de funcionários da assistência técnica a partir da seleção do funcionário que deva ser deletado do sistema. Para realizar a exclusão do

funcionário, será necessário que o usuário justifique o motivo da exclusão e selecione o respectivo funcionário a ser excluído a partir de uma *checkbox*.

De forma complementar à funcionalidade, será necessário que apenas administradores da assistência técnica consigam realizar esta ação, sendo necessária também, uma confirmação antes da exclusão, conjuntamente com a utilização de uma verificação por Captcha.

Cadastro de Ordem de Serviço

Haverá a funcionalidade de cadastro de novas ordens de serviço a partir do preenchimento de um formulário que será disponibilizado no sistema e submetido para que o cadastro seja realizado adequadamente, logo após a verificação de todas as informações que foram submetidas no formulário.

Para tanto serão necessários que os seguintes campos sejam preenchidos e bem definidos no formulário de cadastro:

- Nome completo do cliente
- Nome do funcionário responsável pela ordem de serviço
- CPF do cliente
- Data de nascimento
- Email pessoal do cliente
- Número de celular do cliente
- Endereço completo do cliente
- Descrição da ordem de serviço
- Status da ordem de serviço

Deverá ter como componente um campo referente ao status da demanda, podendo assumir o valor de “Em análise”, “Aguardo de aprovação do orçamento”, “Aguardo de um assistente disponível”, “Cancelado” ou “Finalizado”.

Para o campo de CPF, será necessária uma validação que deverá conferir se o CPF inserido é válido.

Para o campo de Endereço, será necessária uma validação que deverá conferir se o endereço inserido é válido.

Edição de Ordem de Serviço

Haverá a funcionalidade de edição de uma ordem de serviço específica a partir da seleção da ordem de serviço que deve ser alterada em questão e do preenchimento de um formulário que será disponibilizado no sistema para que o usuário realize as alterações desejadas e posteriormente o submeta para que a edição seja realizada adequadamente, logo após a verificação de todas as informações que foram submetidas no formulário.

As mesmas validações que serão realizadas no momento do cadastro devem ser realizadas nessa funcionalidade também, a fim de garantir que não sejam inseridos dados inválidos e inconsistentes.

Exclusão de Ordem de Serviço

Haverá a funcionalidade de exclusão de uma ordem de serviço a partir da seleção da ordem de serviço que deva ser deletada do sistema. Para realizar a exclusão da ordem de serviço, será necessário que o usuário justifique o motivo da exclusão e selecione a respectiva ordem de serviço a ser excluída a partir de uma *checkbox*.

De forma complementar à funcionalidade, será necessário que apenas administradores da assistência técnica consigam realizar esta ação, sendo necessária também, uma confirmação antes da exclusão, conjuntamente com a utilização de uma verificação por Captcha.

Plataforma web de simples uso para uso dos clientes da assistência técnica

Os clientes da assistência técnica devem ter acesso a uma plataforma web de simples uso, que necessite de um login simplificado, requisitando apenas o CPF para a consulta de todas as suas ordens de serviço com suas respectivas informações e status.

Ao cliente acessar a plataforma, deverá ter acesso a todas as suas demandas, contendo assim, todas as informações do cadastro da demanda a ser visualizada.

Para o campo de CPF, será necessária uma validação que deverá conferir se o CPF inserido é válido ou cadastrado no sistema da assistência técnica.

Limites do Escopo

Não será desenvolvido nenhuma outra funcionalidade que não tenha sido esclarecida nesse documento. Assim como para as funcionalidades, os mecanismos de segurança também serão restritos ao que foram definidos neste documento, não havendo a possibilidade de realizar nenhuma alteração após a finalização do projeto como um todo.

Restrições

- O sistema deve suportar ao menos 10 acessos simultâneos;
- O deploy do sistema deve ser feito a partir da AWS;
- Deve-se utilizar React.js para o desenvolvimento do front-end do sistema;
- Deve-se utilizar Node.js para o desenvolvimento do backend do sistema;

- O banco de dados a ser utilizado deve ser PostgreSQL;
- O deploy do banco de dados deve ser feito com um serviço da AWS;

Premissas

- A assistência técnica vai adquirir o software;
- A assistência técnica vai aprovar a mensalidade (R\$39,90);

Aceite do Documento de Escopo do Projeto

Papel	Nome	Assinatura
Gerente de Projetos		