| PROJETO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA WEB PARA GERENCIAMENTO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE EQUIPAMENTOS |
| --- |
| TERMO DE ABERTURA DO PROJETO |

| Preparado por: | Ludmilla Maria | Cargo: Gerente de Projetos | Data: 13/10/2022 |
| --- | --- | --- | --- |

| 1. Justificativa |
| --- |

Dentro de um negócio de sucesso, é essencial que se pense na melhor maneira de administrar simultaneamente as diversas faces que ele terá. Assim, ao pensar nesse negócio dentro de um contexto de uma empresa que oferece serviços de assistência técnica a equipamentos eletrônicos, é necessário que haja uma boa capacidade organizacional para lidar com grande fluxo de entrada e saída de ordens de serviço, possibilitando o registro detalhado de cada um desses dados que passam por este fluxo para que a empresa cumpra seus serviços com qualidade e excelência. Quando isso não acontece, a empresa está falhando no quesito básico da boa gestão do seu negócio.

Assim, ao pensar em gestão eficiente no contexto tecnológico que todo o mundo está presenciando, eficiência também significa comodidade, e com isso o negócio de sucesso deve sempre se perguntar: *“Como posso aumentar a comodidade do meu cliente e melhorar meus serviços prestados?”*. A resposta virá sempre através de um estudo personalizado do problema organizacional que o negócio pode estar enfrentando. 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 (EU OUVI UM CRUD???) a ordem de serviço em questão.

| 1. Descrição e objetivos |
| --- |

Fazer um sistema web de gerenciamento de serviços de assistência técnica a computadores em até seis meses que diminua os custos e aumente a produtividade da assistência. Será esperado que nesse sistema o cliente (talvez seja bom especificar um cliente fictício) 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.

| 1. Stakeholders - nosso cliente |
| --- |

Talvez o nome da assistência técnica fictícia?

| 1. Requisitos |
| --- |

Deve realizar o cadastro, assim como a edição e exclusão de novos funcionários que possam estar ingressando ou saindo da assistência técnica, a fim de ceder acesso ao EasyMG a partir de seu respectivo login e senha que serão gerados após o cadastro.

Todos os funcionários da empresa terão acesso à possibilidade de realizar a criação, assim como a edição e a exclusão de novas ordens de serviço, que por sua vez, além de ter os campos referentes à ordem de serviço disponível para preenchimento, também haverá a possibilidade de editar o atual status da mesma (“Em análise”, “Aguardo de aprovação do orçamento”, “Aguardo de um assistente disponível", “Cancelado” ou “Finalizado”).

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.

| 1. Equipe |
| --- |

**Product Manager:**

* Profissional que garantirá que o time está atuando em uma necessidade real do usuário, e liderando o time na concepção de soluções que sejam possíveis e façam sentido para o negócio como um todo.

**UI/UX Designer:**

* Responsável pela pesquisa de mercado e criação das interfaces do sistema.

**Agilista:**

* Líder com a competência de gerir os times de todo o negócio da EasyMG.

**Desenvolvedores:**

* Time composto por profissionais que irão implementar as interfaces e funcionalidades do sistema web.

**Quality Assurance (*QA*):**

* Pessoa que irá garantir a qualidade do sistema como um todo.

**DevOps:**

* Profissionais da área de desenvolvimento e operações responsáveis pela resposta eficiente às mudanças do negócio.

**Tech Lead:**

* Pessoa líder do time de desenvolvimento.

**Chief Technology Officer (*CTO*):**

* Direção técnica da área de tecnologia, cargo mais alto da frente de Tecnologia da EasyMG.

| 1. ENTREGAS |
| --- |

/\* COMENTÁRIO DA EDITORA \*/

/\* Essa parte é mais extensa e provavelmente mais de uma epssoa vai mexer aqui. Então aproveito pra opinar e dizer que seria interessante dar uma atenção maior nesse tópico pq é aqui que abordamos nossas muitas sprints e um detalhamento delas vai trazer um valor legal para esse documento. Câmbio desligo. \*/

**Primeiro Quarter:**

* S**print 1:**
  + Objetivo da sprint: Backlog definido
  + Entregas
    - Backlog criado com as histórias definidas e bem detalhadas pelo PM.
* **Sprint 2:**
  + Objetivo da sprint: Protótipo do sistema criado
  + Entregas
    - Protótipo criado pelo UX/UI designer com todas as telas e fluxos do sistema mapeados
* **Sprint 3:**
  + Objetivo da sprint: Protótipo validado pelo stakeholder
    - Entregas:
      * Reunião de apresentação do protótipo com o stakeholder e coleta de feedback
      * Alteração do protótipo conforme o feedback recebido
      * Apresentação de protótipo final
* **Sprint 4:**
  + Objetivo da sprint: Funcionalidade de registro das ordens de serviços funcionando em ambiente de staging
    - Entregas

| 5.1. Milestones (marcos do projeto) |
| --- |

Quais são as maiores entregas do EasyMG?

| 1. Restrições e riscos |
| --- |

**Restrições Não Funcionais do produto:**

* Deve suportar um mínimo de 10 acessos simultâneos sem provocar nenhum tipo de atraso ou mau funcionamento.
* Deve ser de simples uso.
* Deve ter uma alta disponibilidade (99% do tempo do expediente dos funcionários da assistência técnica e 80% do tempo fora de expediente).
* As plataformas de acesso dos clientes e dos funcionários da assistência técnica devem estar hospedados separadamente, de forma com que um funcione de forma independente do outro.

**Restrições de Interoperabilidade:**

* O sistema deve se comunicar com um banco de dados PostgreSQL.
* O front-end do sistema deve ser desenvolvido com React.js.
* O back-end do sistema deve ser desenvolvido com Node.js.
* O deploy do sistema e do banco de dados deve ser feito com serviços da AWS.

| 1. Linha do tempo (prazos) |
| --- |

| 1. Custo |
| --- |