

Criar um cenário bem detalhado (regras do negócio, glossário do sistema, pesquise programas no mercado e livros sobre o tema). Definir e justificar o ciclo de vida de desenvolvimento de software.

Visão Geral

UpDesk é um sistema de abertura, triagem, monitoramento e resolução de chamados de TI e atendimento interno, com apoio de inteligência artificial (IA) para análise e encaminhamento automático de chamados para os níveis adequados (N1 e N2). Ele é usado por colaboradores, equipe de suporte, supervisores e triagem.

1. **Cadastro e Acesso (Atualizado)**

- **Cadastro e Login**
- Apenas usuários com e-mails corporativos podem se registrar e acessar o sistema.
- O login é feito por e-mail corporativo e senha.
- Em caso de esquecimento de senha:
- O usuário preenche um formulário com e-mail e ID.
- Se os dados estiverem corretos, a mensagem é exibida:

 *Solicitação enviada com sucesso!*

Por favor, aguarde. Seu supervisor entrará em contato em breve para redefinir sua senha.

- O supervisor é notificado e é o responsável por redefinir a senha do colaborador.

2. **Perfis de Usuário**

- **Usuário Padrão:** pode abrir e acompanhar seus próprios chamados.
- **Triagem:** visualiza chamados pendentes, valida e encaminha.
- **Suporte N1/N2:** acessa chamados designados ao seu nível de atendimento.
- **Supervisor:** monitora o sistema, redefine senhas e gera relatórios.


3. Classificação de Chamados

- **Análise Inteligente:**

Após o preenchimento do formulário de chamado, a IA analisa o conteúdo com base em palavras-chave, contexto e histórico.

- **Solução Sugerida pela IA:**

A IA propõe automaticamente uma solução para o problema.

- Se o usuário confirmar que a solução funcionou, o chamado é encerrado com o selo:  "Resolvido IA UPDESK"

- **Encaminhamento para Triagem:**

Se a solução não resolver o problema, o chamado é encaminhado para a triagem.

- **Ação da Triagem:**

A triagem revisa a sugestão da IA e pode:

- Validar a classificação e encaminhar para o Suporte N1 (problemas comuns) ou N2 (casos técnicos ou urgentes).
- Reclassificar o chamado, se a sugestão da IA estiver incorreta.
- Importante: A IA não define o destino final do chamado — essa decisão é sempre validada pela equipe de triagem.

4. Chatbot Inteligente

Presença na Interface

Localizado no canto inferior da página inicial após o login.

- **Uso Opcional**

O chatbot é opcional. O usuário pode interagir com ele ou navegar pelo sistema normalmente.

- **Abertura de Chamados:**

Caso o usuário opte por conversar com o assistente, o chatbot pode registrar o problema e dar início ao processo de abertura de chamado.

- **Integração com IA:**


As informações coletadas pelo chatbot são analisadas pela IA, que irá sugerir uma solução ou encaminhar para triagem, seguindo o fluxo definido.

5. Encaminhamento

- Chamados resolvidos automaticamente pela IA são marcados com o selo:
"Resolvido IA UPDESK"

- Chamados que requerem atendimento humano são encaminhados pela triagem para:

 N1 – Suporte comum

 N2 – Casos técnicos ou de alta urgência

6. **Status do Chamado**

Os chamados seguem o seguinte fluxo de atendimento:

Aguardando triagem → Em análise → Em atendimento → Resolvido


O sistema registra automaticamente data e hora de cada mudança de status


7. **Histórico e Métricas**

Usuários têm acesso ao histórico completo de seus chamados.

Supervisores visualizam:

 Tempo médio de resolução

 Chamados por categoria

 Desempenho da IA em sugestões e resoluções

Ciclo de Vida do Desenvolvimento de Software (SDLC)

Modelo Justificado: Scrum (Agile)

Justificativa:

- O UpDesk será desenvolvido em um ambiente de requisitos dinâmicos.
- É ideal adotar um modelo iterativo e incremental como o **Scrum**, pois:
 - Permite entregas parciais e frequentes.
 - Facilita adaptação às mudanças.
 - Incentiva a colaboração entre desenvolvedores e usuários.

Etapas no Scrum:

1. **Product Backlog:** levantamento de funcionalidades desejadas.
2. **Sprint Planning:** planejamento das entregas da próxima sprint.
3. **Sprints:** ciclos de 1 a 4 semanas com metas definidas.
4. **Daily Scrum:** reuniões diárias de alinhamento.
5. **Sprint Review:** apresentação dos resultados ao final de cada sprint.
6. **Sprint Retrospective:** melhoria do processo para as próximas sprints.

Referências Bibliográficas e Comparativos de Mercado:

- Sommerville, Ian. *Engenharia de Software*. 10ª Edição. Pearson.
- Pressman, Roger. *Engenharia de Software: Uma Abordagem Profissional*.
- Sistemas similares no mercado:
 - **Freshdesk**
 - **Jira Service Management**
 - **Zendesk**
 - **ServiceNow**