**Cenário**

Uma empresa de médio porte possui um setor de TI responsável por atender solicitações internas de suporte técnico. Atualmente todas as requisições são recebidas por e-mail ou telefone, o que gera dificuldades no controle dos chamados, atrasos e falhas na priorização. A empresa deseja adotar um sistema integrado, no qual os colaboradores possam registrar suas solicitações e a IA possa sugerir soluções automáticas ou encaminhar ao técnico adequado com base no histórico de chamados e complexidade do problema.

O grupo deverá descrever a regra de negócio para que se possa entender como o sistema funciona.

**CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA (SUPORTE TÉCNICO)**

Nesse capítulo deverão ser apresentadas informações que permitam ao leitor conhecer e entender os processos de negócios que compõem a empresa que se utilizará do software que está sendo analisado e projetado.

Devem ser inseridas as informações que efetivamente interferem na definição dos requisitos do sistema.

Não devem ser inseridas informações acessórias, que não contribuam para o estabelecimento de requisitos funcionais e não funcionais. Por exemplo, não é necessário descrever o perfil dos sócios ou a forma como resolveram iniciar o projeto.

Referências:

|  |  |
| --- | --- |
| Artigo: | [Estudo de caso Ocomon: o uso de um sistema de controle de chamados Opensource para a área de Suporte Técnico](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos08/261_261_case_ocomon.pdf) |
| Autor(es): | Edison de Azevedo Filho, Maria Claudia Lara da Costa |

1. DESCRIÇÃO DO PROBLEMA

A Editora Luz e Vida é uma empresa privada de aproximadamente 140 funcionários, dos quais 100 são usuários de microcomputadores interligados em rede, sendo que parte deles estão localizados nas filiais de Porto Alegre e Recife.

O perfil de usuário é de baixo a médio conhecimento em informática, utilizando os equipamentos em tempo integral com atividades diversas, em diferentes setores que fazem uso de softwares específicos, tais como: softwares de desenvolvimento de artes (Photoshop, Corel Draw, Flash, Illustrator, entre outros), de gerenciamento financeiro e administrativo (Sistema ERP, softwares de instituições bancárias, contábeis) e ferramentas de trabalho comuns como editores de texto, planilhas, gráficos e apresentações, navegadores de Internet e programas clientes de e-mail.

O uso diverso e contínuo da estrutura de informática na empresa ocasiona um alto índice de atendimento para o setor de TI – composto por somente um analista de suporte e um analista de sistemas. Uma elevada demanda agravada especialmente pela ausência de procedimentos formais na solicitação de atendimento, instaurando um caos generalizado em épocas de pico.

Inicialmente a forma tradicional de solicitar atendimento resumia-se ao uso do telefone (ramal do suporte) e um software intrachat (O CIC (Comunicador IntraChat) é um sistema de comunicação interna muito semelhante ao MSN Messenger. O programa possui a lista de funcionários da empresa e é possível enviar mensagens de texto (para uma ou mais pessoas ao mesmo tempo), solicitar salas de bate papo, enviar arquivos dentre outras funções. Para obter mais informações acesse: [www.intrachat.com.br)](http://www.intrachat.com.br/), por meio do envio de mensagens individuais diretamente ao analista de suporte. Como o atendimento em toda a empresa era realizado por este único funcionário, era freqüente que não atendesse seu ramal, por estar em atendimento em outros setores. Por decorrência disso, os usuários passaram a utilizar o intrachat enviando mensagens coletivamente na tentativa de “localizar” o suporte – gerando sobrecarga de mensagens neste canal.

Os usuários tinham a impressão de demora no atendimento, não sabiam a ordem de prioridade dos serviços e sequer tinham controle ou certeza de que seus problemas técnicos seriam resolvidos em tempo hábil. Obviamente, isso gerava também um mal estar em relação à TI da empresa, levantando dúvidas quanto à sua eficiência e levando a uma insatisfação geral – por parte de usuários, gerências e até mesmo da equipe de TI. Era evidente a necessidade de organizar o processo de atendimento.

1. SOLUÇÃO APRESENTADA

Um software de gerenciamento de chamados parecia ser a solução deste problema, porém, algumas questões precisavam ser ponderadas para sua escolha:

“Antes que um projeto possa ser planejado, os objetivos e o escopo devem ser estabelecidos, soluções alternativas devem ser consideradas e as restrições administrativas e técnicas, identificadas. Sem essas informações, é impossível definir estimativas de custo razoáveis (e precisas), uma divisão realística das tarefas de projeto ou uma programação de projeto administrável que ofereça indícios significativos de progresso.” (PRESSMAN 1995:55).

Os objetivos estavam claros:

− Permitir a formalização dos pedidos de suporte;

− Organizar o trabalho da equipe de TI;

− Oferecer canal formal e único de comunicação e acompanhamento entre usuário e suporte;

− Mapear áreas de maior recorrência de problemas bem como sua origem, de modo a atacálos

assertivamente (problemas de hardware, software, treinamento de usuário);

− Permitir compilação de dados a respeito do trabalho realizado pelo suporte de TI;

− Obter relatórios diversos relacionados ao atendimento do setor de TI.

Definidas tais prioridades, era preciso ponderar sobre quatro questões fundamentais (PRESSMAN 1995:200):

- Viabilidade econômica: avaliação do custo de desenvolvimento confrontada com sua renda

ou benefício último.

- Viabilidade técnica: estudo da função, desempenho e restrições de um sistema aceitável.

- Viabilidade legal: determinação de infrações ou responsabilidades legais relativas ao

sistema.

- Alternativas: avaliação das abordagens alternativas ao desenvolvimento do sistema.

Dentre esses quatro pontos, um deles se destacava no caso em questão. Pelo porte da empresa, o custo era fundamental. A estrutura de TI já comprometia boa parte do faturamento no desenvolvimento e manutenção do sistema ERP, assim, para a gerência (especialmente financeira) aplicar investimentos em um novo projeto de TI com foco no trabalho interno aparentava ser um gasto desnecessário e adiável. Obviamente, tratava-se de uma leitura míope, mas compreensível da perspectiva administrativa uma vez que “a análise de custo-benefício é dificultada por critérios que variam de acordo com as características do sistema aser desenvolvido, pelo tamanho relativo do projeto e pelo retorno sobre o investimento esperado, desejados como parte do plano estratégico de uma empresa”. (PRESSMAN 1995:203). Assim, a área de TI tinha o desafio de superar a restrição orçamentária e encontrar uma solução adequada para gerenciar seus procedimentos.

(...)

<https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/IDEIAS_DE_NEGOCIO/PDFS/ideia-de-negocio_escritorio-de-contabilidade.pdf>

<https://cfcontabilidade.com.br/estruturacao-escritorio-contabil/>

Caracterização da empresa

Esfera Contabilidade é uma empresa de médio porte localizada no Vale do Paraíba, apresentando a seguinte estrutura organizacional: Departamento Pessoal, Recursos Humanos, Área Contábil, Área Fiscal, Financeiro, Comercial, Administrativo e TI.

Aproximadamente 80% de seus funcionários são usuários de microcomputadores interligados em rede, e o perfil do usuário é de baixo a médio conhecimento em informática, utilizando equipamentos para atividades diversas como: softwares de gerenciamento administrativo (ERP), financeiro (contábeis e bancários), comerciais (CRM), de desenvolvimento de artes (Photoshop, Illustrator) e ferramentas como editores de texto, planilhas, gráficos e apresentações, navegadores de Internet e programas clientes de e-mail.

O setor de TI é responsável por toda a estrutura de informática da empresa e há um histórico de alta demanda de atendimentos, agravada em horários de pico e causando atritos como demora no atendimento, ausência de levantamento de dados e relatórios, falha na priorização de tarefas, dúvidas quanto à eficiência do setor e insatisfação geral (tanto dos requerentes quanto da equipe de suporte).

O atendimento era solicitado via e-mail e continuado pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, ligações telefônicas e presencialmente, se necessário. Na evidência da necessidade de organizar este processo, a empresa deseja adotar um sistema integrado, no qual os colaboradores possam registrar suas solicitações e utilizar uma ferramenta de Inteligência Artificial (IA) para sugerir soluções automáticas ou encaminhar ao técnico adequado com base no histórico de chamados e complexidade do problema.