Regra de Negócio

O software desenvolvido cumpre as seguintes atividades específicas:

* Todos os usuários devem obrigatoriamente autenticar sua identidade antes que utilizar qualquer ferramenta do sistema;
* Clientes têm acesso rápido à área de abertura de chamados e descrever o problema dentro de todos os tópicos definidos no formulário;
* O módulo de IA do sistema deve auxiliar em resoluções de baixa ou média complexidade que constem no histórico, e constantemente ser alimentado com as novas soluções de chamados;
* O cliente deve avaliar a sugestão por IA e informar se ainda precisa de ajuda, sendo encaminhado para o técnico.
* O módulo de IA realizará a priorização e o encaminhamento para o técnico responsável pela área do chamado;
* O cliente pode consultar seu histórico de chamados, acompanhar o progresso de sua solicitação e optar por cancelar o atendimento mediante justificativa;
* O cliente precisa ser informado e consentir sobre o fornecimento de seus dados de contato para eventual comunicação da equipe técnica;
* A equipe técnica deve diagnosticar os chamados em aberto seguindo a ordem de prioridade;
* A equipe técnica deve alimentar o chamado em aberto com um parecer sobre sua resolução antes de encerrá-lo;
* Somente o administrador pode excluir chamados diretamente;
* O administrador pode gerar relatórios mensais, semestrais ou anuais.
* O administrador realiza o gerenciamento de usuários.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

1. O sistema não deve aceitar atributos nulos.
2. **O Administrador é um usuário master.**
3. O usuário “Técnico” não irá operar os métodos para abertura de chamados, geração de relatórios e gerenciamento de usuários.
4. O Técnico
5. O usuário “Cliente” não irá operar os métodos para resolução de chamados, geração de relatórios e gerenciamento de usuários.
6. **Os usuários (Cliente ou Administrador) podem ter mais de um chamado em andamento simultaneamente.**
7. Os usuários (Técnico ou Administrador) podem possuir mais de uma resolução de chamado em andamento simultaneamente.
8. **Os usuários devem preencher todos os campos do formulário (que consiste em categoria, subcategoria de solicitação ou descrição de solicitação, data de início do erro e opções de nível de impacto), para concluir a abertura de um chamado.**
9. Todo chamado será automaticamente atribuído com autor (cliente ou administrador), setor, data e hora de abertura do chamado e prioridade (a partir das opções de nível de impacto) pelo módulo de IA.
10. Após a abertura de um chamado, sempre haverá sugestão de uma resolução do banco de IA.
11. O usuário pode aceitar a resolução da IA ou solicitar encaminhamento técnico.
12. O encaminhamento para o técnico será feito pela IA de acordo com a categoria do chamado.
13. As resoluções do banco de IA são provenientes de uma base de treinamento e da alimentação de chamados solucionados feita pelos usuários (Técnico ou Administrador).
14. Um chamado sempre será aberto por somente um usuário.
15. Um chamado sempre será solucionado por somente um usuário.
16. Um chamado estará com status “Pendente” enquanto não houver início do atendimento por um Técnico ou Administrador.
17. Um chamado estará com status “Em Atendimento” quando um Técnico ou Administrador alterar este campo manualmente e entrar em contato com o autor.
18. Um chamado estará com status “Concluído” quando um Técnico ou Administrador alterar este campo manualmente e após finalizar contato com o autor e descrever sua solução, que será inserida no banco da IA.
19. Um relatório pode ser filtrado por período, por usuário (clientes ou técnicos), por categoria, por setor ou por prioridade.
20. Verificação de soluções da IA? Gerenciamento da IA pelo ADM?
21. Técnicos terão especialização ou atribuição por “fila”?
22. Relatórios com mais filtros?

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

1. O Administrador é um usuário master.
2. O Cliente pode somente gerenciar seus próprios chamados.
3. O Técnico pode somente gerenciar resoluções atribuídas a ele.
4. Somente o administrador pode gerenciar usuários e relatórios.
5. Os atributos do Chamado não podem ser nulos.
6. A priorização dos chamados será definida na abertura (operação da IA).
7. A priorização será definida pela pontuação em três campos do formulário, pela seguinte lógica:
   1. Ocorre ocasionalmente ou de maneira contínua?
      1. Ocasionalmente (+1 ponto)
      2. Continuadamente (+3 pontos)
   2. Qual o impacto na demanda?
      1. Impede a execução do trabalho (+3 pontos)
      2. Causa atraso, mas trabalho continua (+2 pontos)
      3. Impacto mínimo e sem prejuízos operacionais (+1 pontos)
   3. Ocorre com todos os usuários ou apenas com você?
      1. Todos os usuários (+3 pontos)
      2. Atinge apenas um grupo específico (+2 pontos)
      3. Apenas comigo (+1 ponto)

Resultado da somatória de pontos:

* Alta prioridade: A partir de 7 pontos
* Média prioridade: 4 a 6 pontos
* Baixa prioridade: 3 pontos

1. Os usuários (Cliente ou Administrador) podem ter mais de um chamado em andamento simultaneamente.
2. Os usuários (Técnico ou Administrador) podem resolver mais de um chamado simultaneamente.
3. Todo Chamado novo possui uma solução automática inicial (resposta da IA).
4. Se a solução automática não atender, Chamado será atribuído ao Técnico (operação da IA).
5. Toda resolução de chamado pode gerar uma nova solução automática (alimentação da IA).
6. É obrigatória a justificativa para chamados cancelados ou excluídos.