

PRODUCT BACKLOG

REQUISITOS FUNCIONAIS		REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS	
RF001	Autenticar Usuário	RNF0001	Reconhecimento e prevenção de erros
RF002	Abrir Chamado	RNF0002	Ajuda e documentação
RF003	Preencher Formulário	RNF0003	Manutenibilidade e rastreabilidade
RF004	Avaliar Solução	RNF0004	Usabilidade
RF005	Verificar Chamado	RNF0005	Hierarquia de acesso
RF006	Cancelar Chamado	RNF0006	Implementação de testes
RF007	Categorizar Chamado		
RF008	Sugerir Solução		
RF009	Priorizar Chamado		
RF010	Encaminhar Chamado		
RF011	Diagnosticar Chamado		
RF012	Confirmar Solução		
RF013	Excluir Chamado		
RF014	Gerar Relatório Mensal		
RF015	Gerar Relatório Semestral		
RF016	Gerar Relatório Anual		
RF017	Exportar Relatório		
RF018	Editar Usuário		
RF019	Adicionar Usuário		
RF020	Excluir Usuário		

REQUISITOS FUNCIONAIS		
Código	Título	Definição
RF001	Autenticar Usuário	Devido à hierarquia de acesso, todos os usuários devem fazer login antes de operar o sistema.
RF002	Abrir Chamado	Usuário, após fazer login, pode abrir nova requisição de atendimento clicando em Abrir Chamado.
RF003	Preencher Formulário	Obrigatoriamente, após selecionar Abrir Chamado, o usuário descreve seu problema com o máximo de detalhes possível e o formulário será analisado pela IA.
RF004	Avaliar Solução	Se problema resolvido, informações vão para o banco de dados, senão a IA fará encaminhamento para o técnico do setor.
RF005	Verificar Chamado	Após efetuar login, usuário pode consultar o status do chamado atual ou histórico de chamados antigos.
RF006	Cancelar Chamado	Opcionalmente, o usuário pode cancelar sua solicitação de atendimento. Ele deve selecionar então uma alternativa para justificar o cancelamento.
RF007	Categorizar Chamado	A partir da descrição do problema fornecida pelo cliente com o máximo de detalhes possível, a IA fará um comparativo com as informações em seu banco de dados para categorizar o chamado em seu devido setor (software, hardware, infraestrutura e outros).

RF008	Sugerir Solução	A partir da descrição do problema fornecida pelo cliente com o máximo de detalhes possível, a IA fará um comparativo com as informações em seu banco de dados para buscar possíveis respostas a partir de palavras-chave.
RF009	Priorizar Chamado	Obrigatoriamente, antes de encaminhar o chamado, a IA deve buscar em seu banco de dados informações para definir o nível de prioridade daquele problema.
RF010	Encaminhar Chamado	Opcionalmente, se a IA não encontrar solução em seu comparativo com as informações já existentes no banco dados, é feito o encaminhamento para o técnico do devido setor. Ou, se após solução sugerida pela IA, o cliente avaliar que seu problema não foi resolvido, também é feito o encaminhamento.
RF011	Diagnosticar Chamado	Após efetuar login, técnico pode visualizar os chamados a ele encaminhados, entrar em contato, fazer análise do problema, solucionar com o cliente e escrever depoimento sobre resolução.
RF012	Confirmar Solução	Obrigatoriamente, deve informar ao sistema a conclusão daquele chamado para atualização de seu status.
RF013	Excluir Chamado	Após efetuar login, o ADM pode excluir chamados em cenário atípicos.
RF014	Gerar Relatório Mensal	O administrador, após efetuar login, pode gerar um relatório com informações como volume de chamados, por técnico, por cliente, por setor, por prioridade etc. Terá flexibilidade para a escolha do período coberto pelo relatório, (neste caso, 30 dias).
RF015	Gerar Relatório Semestral	Relatório pode cobrir o período de 180 dias.
RF016	Gerar Relatório Anual	Relatório pode cobrir o período de 365 dias.
RF017	Exportar Relatório	Obrigatoriamente, para visualização do relatório solicitado pelo ADM, será exportado um arquivo em Excel.
RF018	Editar Usuário	O ADM pode editar usuários de diferentes níveis de acesso em informações como empresa, cargo, contato, nome.
RF019	Adicionar Usuário	O ADM pode cadastrar usuários de diferentes níveis de acesso.
RF020	Excluir Usuário	O ADM pode excluir usuários de diferentes níveis de acesso em situações como demissão ou fim de contrato.

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS		
Código	Título	Definição
RNF0001	Reconhecimento e prevenção de erros	Uso de confirmações para evitar erros do usuário, por exemplo, salvar e depois enviar o formulário de abertura de chamado, aviso sobre envios irregulares (como formulários em branco) e saídas de emergência (opções de cancelar).
RNF0002	Ajuda e documentação	Acesso a um manual do usuário para uso correto e recomendado do software de suporte técnico.

RNF0003	Manutenibilidade e rastreabilidade	Código rastreável (arquitetura em módulos)
RNF0004	Usabilidade	Capacidade do produto ser compreendido, aprendido, operado e atraente ao usuário. Navegação intuitiva sem dependência total do uso do manual.
RNF0005	Hierarquia de acesso	Diferenciação dos níveis de acesso conforme papel do usuário em sua respectiva empresa.
RNF0006	Implementação de testes	Testes de usabilidade e testes unitários.