



UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS CHAPECÓ
BACHARELADO EM CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

BRUNO BEVILAQUA
NATANIEL FERNANDO LEMES SIEBENEICHLER

TRABALHO INTEGRADOR

CHAPECÓ

2019

1. Identificação da empresa e dos stakeholders

1.1. Nome da empresa, tipo de negócio e cidade

A FinTi é uma empresa de Telecom localizada em Passo Fundo – Rio Grande do Sul, é especializada em telecomunicação e projetos de infraestrutura de redes. Desenvolve soluções customizadas que integram diferentes plataformas de comunicação de modo a entregar um resultado mais eficiente para os seus clientes.

1.2. Nome das pessoas entrevistadas e seus cargos/funções desempenhadas

Pessoas entrevistadas:

1. Gabriel
Função.: Desenvolvedor e Diretor.
2. Luís Henrique Bevilaqua
Função.: Desenvolvedor.

2. Elicitação dos requisitos

2.1. Descrição dos processos da empresa, ou seja, detalhar como é o funcionamento da empresa.

A FinTi é uma empresa especializada em telecomunicações e projetos de infraestrutura de redes. Desenvolve soluções customizadas que integram diferentes plataformas de comunicação de modo a entregar um resultado mais eficiente para os seus clientes.

A requisição dos serviços é feita por telefone, o cliente entra em contato com a empresa, é feita uma avaliação dos requisitos e é dado o retorno ao cliente.

3- Sim, as requisições dos clientes é feita somente via telefone, buscamos uma solução para este problema para podermos atender melhor os clientes.

2.2. Descrição dos problemas enfrentados

Atualmente um dos problemas mais enfrentados é a falta de organização, eficiência e prática para uma gestão de uma empresa, um dos principais setores que necessitam de algo para melhorar isso, é o atendimento ao cliente após o serviço executado, muitas vezes os clientes precisam ter um atendimento onde seja necessário o diálogo com algum profissional que entenda da área para que o mesmo possa ajudar de forma rápida e sem muitas interferências, a princípio um sistema onde o cliente pudesse solicitar a ajuda e ainda escrever uma mensagem do problema enfrentado poderia ser algo extremamente eficaz, pois isso evitaria o transtorno de ligações e além do mais evitaria o estresse entre ambas as partes, tendo assim um bom relacionamento entre a empresa e o cliente.

Um dos principais problemas enfrentados e na requisição dos serviços, ou seja, solicitação de chamado, pois ainda é feito somente por telefone o cliente entra em contato com a empresa, e é feita uma avaliação dos requisitos e é dado o retorno ao cliente. Isso acaba se tornando algo ruim, pois isso pode gerar problemas, como perda de informação, entendimento errado através do telefone, e passando informações incorretas para os funcionários responsáveis.

Em entrevista com desenvolvedores da empresa fizemos a seguinte pergunta: Você sente falta de organização em algum setor da empresa? e obtivemos a seguinte resposta: “Sim, as requisições dos clientes é feita somente via telefone, buscamos uma solução para este problema para podermos atender melhor os clientes”.

Pensando nessa resposta

2.3. Expectativas do cliente quanto ao novo sistema, o que deverá conter e ideias para melhoria e/ou inovação

Ter como resultado final um sistema rápido e simples que possa ser entendido apenas batendo o olho.

Os chamados devem estar com cores diferentes da página para que possa ser facilmente visualizado seu nível de importância.

Possivelmente ordenar os chamados de acordo com seu nível de classificação

3. Especificação dos requisitos

3.1. Requisitos funcionais

ID	Requisito funcional	Descrição
RF01	Cadastro de Cliente	O sistema deve disponibilizar uma área para cadastro de clientes por parte dos administradores. Esse cadastramento é feito logo após que o Software está disponível para o cliente, assim o cliente terá um login/senha para solicitações.
RF02	Efetuar Login	Permitir que o usuário final realize seu login através do email e senha. Após a identificação do usuário realizar a exibição das telas das quais o usuário tem acesso.
RF03	Abrir chamado	O cliente entrará no sistema utilizando seu login/senha, e então através dele poderá realizar chamados que serão enviados até a empresa, nesses chamados haverá informações sobre o solicitante do chamado.
RF04	Ordem de Serviço	Toda vez que for aberto um chamado haverá uma Ordem de Serviço - OS, dentro desta OS, haverá todas as informações do cliente sendo: <ul style="list-style-type: none">• Data de solicitação, abertura OS• Cliente solicitante• Endereço• Email• Problemas iniciais apresentados, (mensagem)• Causa real do problema• O que foi realizado para resolver o problema, (O funcionário responsável ficará encarregado de preencher esta parte)• Funcionário responsável por realizar o serviço.
RF05	Escrever mensagem	Quae escrever uma mensagem para FinTi Telecom, informando quais o problemas enfrentados, ou solicitando alguma ajuda em relação ao software, ou até mesmo uma melhoria, qualquer tipo de necessidade que o cliente precisará.
RF06	Classificar chamado	Após o cliente realizar um chamado, os administradores poderão classificar os chamados (OS) com níveis, sendo eles: <ol style="list-style-type: none">1. Nível Alto (vermelho)2. Nível Médio (amarelo)3. Nível Baixo (verde) Tendo essas informações os administradores poderão

		direcionar o chamado para o setor responsável.
RF07	Nível de prioridade	<p>Todos os chamados devem ter uma classificação podendo ser</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nível Alto (vermelho) 2. Nível Médio (amarelo) 3. Nível Baixo (verde) <p>Isso será responsável por ordenar e agilizar o atendimento do cliente, pois assim terá uma noção do que será feito primeiro, quais as prioridades do sistema. E como o administrador tem acesso para classificar</p>
RF08	Encerrar chamado	Tanto usuário como administrador poderão encerrar um chamado
RF09	Status do chamado	<p>O chamado (OS), sempre receberá um status:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando não classificado: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Aberto • Quando clasificado: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Em andamento • Quando finalizado: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Fechado <p>O sistema enviará um email toda vez que o status for alterado, sendo assim possível o acompanhamento do cliente.</p>
RF10	Visualizar chamado	Tanto para administradores como para clientes todos os chamados devem ser apresentados na tela principal do programa

3.2. Requisitos não funcionais

ID	Categoria	Descrição dos requisitos não funcionais	Requisitos funcionais associados
RNF01	Portabilidade	O sistema deve rodar somente em navegadores	Todos
RNF02	Usabilidade	O sistema deve apresentar uma interface simples e de fácil entendimento.	Todos
RNF03	Disponibilidade e	O sistema deve rodar totalmente online	Todos
RNF04	Segurança	Apenas os administradores do sistema podem criar usuários. Os usuários recebem dos administradores um login e senha para acessar o sistema	Todos

3.3. Atores do diagrama de casos de uso

Ator	Descrição Ator
Cliente	Usuário do sistema
Administrador	Monitor o sistema

3.4. Diagrama de casos de uso

(Incluir imagem do diagrama de casos de uso aqui.

Também anexar arquivo do Astah ao submeter o trabalho)

3.5. Descrição dos casos de uso

ID casos de uso:	UC01
Nome do caso de uso:	Cadastro de Clientes
Casos de uso relacionados:	
Pré-condição:	
Descrição das ações do caso de uso:	O sistema deve disponibilizar uma área para cadastro de clientes por parte dos administradores. Esse cadastramento é feito logo após que o Software está disponível para o cliente, assim o cliente terá um login/senha para solicitações.

ID casos de uso:	UC02
Nome do caso de uso:	Efetuar Login
Casos de uso relacionados:	
Pré-condição:	
Descrição das ações do caso de uso:	Permitir que o usuário final realize seu login através do email e senha. Após a identificação do usuário realizar a exibição das telas das quais o usuário tem acesso.

ID casos de uso:	UC03
Nome do caso de uso:	Abrir chamado.
Casos de uso relacionados:	
Pré-condição:	
Descrição das ações do caso de uso:	O cliente entrará no sistema utilizando seu login/senha, e então através dele poderá realizar chamados que serão enviados até a empresa, nesses chamados haverá informações sobre o solicitante do chamado.

ID casos de uso:	UC04
Nome do caso de uso:	Ordem de Serviço
Casos de uso relacionados:	
Pré-condição:	
Descrição das ações do caso de uso:	<p>Toda vez que for aberto um chamado haverá uma Ordem de Serviço - OS, dentro desta OS, haverá todas as informações do cliente sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data de solicitação, abertura OS • Cliente solicitante • Endereço • Email • Problemas iniciais apresentados, (mensagem) • Causa real do problema • O que foi realizado para resolver o problema, (O funcionário responsável ficará encarregado de preencher esta parte) • Funcionário responsável por realizar o serviço.

ID casos de uso:	UC05
Nome do caso de uso:	Escrever mensagem
Casos de uso relacionados:	
Pré-condição:	
Descrição das ações do caso de uso:	O cliente terá a opção de escrever uma mensagem para FinTi

caso de uso:	Telecom, informando quais o problemas enfrentados, ou solicitando alguma ajuda em relação ao software, ou até mesmo uma melhoria, qualquer tipo de necessidade que o cliente precisará.
---------------------	---

ID casos de uso:	UC06
Nome do caso de uso:	Classificar chamado
Casos de uso relacionados:	
Pré-condição:	
Descrição das ações do caso de uso:	<p>Após o cliente realizar um chamado, os administradores poderão classificar os chamados (OS) com níveis, sendo eles:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Nível Alto (vermelho) 5. Nível Médio (amarelo) 6. Nível Baixo (verde) <p>Tendo essas informações os administradores poderão direcionar o chamado para o setor responsável.</p>

ID casos de uso:	UC07
Nome do caso de uso:	Nível de prioridade
Casos de uso relacionados:	
Pré-condição:	
Descrição das ações do caso de uso:	<p>Todos os chamados devem ter uma classificação podendo ser</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Nível Alto (vermelho) 5. Nível Médio (amarelo) 6. Nível Baixo (verde) <p>Isso será responsável por ordenar e agilizar o atendimento do cliente, pois assim terá uma noção do que será feito primeiro, quais as prioridades do sistema. E como o administrador tem acesso para classificar</p>

ID casos de uso:	UC08
Nome do caso de uso:	Encerrar chamado
Casos de uso	

relacionados:	
Pré-condição:	
Descrição das ações do caso de uso:	Tanto usuário como administrador poderão encerrar um chamado

ID casos de uso:	UC09
Nome do caso de uso:	Status do chamado
Casos de uso relacionados:	
Pré-condição:	
Descrição das ações do caso de uso:	<p>O chamado (OS), sempre receberá um status:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando não classificado: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aberto • Quando clasificado: <ul style="list-style-type: none"> ○ Em andamento • Quando finalizado: <ul style="list-style-type: none"> ○ Fechado <p>O sistema enviará um email toda vez que o status for alterado, sendo assim possível o acompanhamento do cliente.</p>

ID casos de uso:	UC10
Nome do caso de uso:	Visualizar chamado
Casos de uso relacionados:	
Pré-condição:	
Descrição das ações do caso de uso:	Tanto para administradores como para clientes todos os chamados devem ser apresentados na tela principal do programa