Gerenciador de Chamados

Glossário de Negócios

Versão 1.0

Histórico da Revisão

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 03/06/2021 | 1.0 | Primeira versão do documento | João Victor Toselli |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Índice Analítico

1. Introdução 4

1.1 Finalidade 4

1.2 Escopo 4

1.3 Referências 4

1.4 Visão Geral 4

2. Definições 4

2.1 Chamado 4

2.2 M1 4

2.3 M2 4

2.4 Jargão de tecnologia 5

2.4.1 Hardware 5

2.4.2 Software 5

2.4.3 Interface 5

Glossário de Negócios

# Introdução

Este documento tem por finalidade apresentar as informações de que leitor pode precisar para compreender outros documentos do projeto. Nesta seção serão definidas as terminologias especificas do domínio do problema, explicando termos presentes em outros documentos que podem não ser familiares ao leitor.

## Finalidade

Apresentar de forma simples todos os termos utilizados no ambiente de trabalho na empresa Tech Maintenance.

## Escopo

O projeto busca auxiliar a empresa Tech Maintenance na administração do trabalho de manutenção, o objetivo principal é a agilização das manutenções buscando um melhor aproveitamento do tempo e custos. O prazo para entrega do projeto é 18 de junho.

## Referências

Software. Significados. 2021. Disponível em: https://www.significados.com.br/software/. Acessado em: 03 de junho.

Hardware. Significados. 2021. Disponível em: https://www.significados.com.br/hardware/. Acessado em: 03 de junho.

Interface. Dicio. 2021. Disponível em: https://www.dicio.com.br/interface/. Acessado em: 03 de Junho.

## 

## Visão Geral

Este documento tem o intuito de auxiliar o leitor da documentação a compreender termos do negócio que não lhe sejam familiares, para isso está disponível mais a frente neste documento as termologias do negócio.

# Definições

## Chamado

Função do site no qual o cliente entrará em contato com a empresa, preenchendo um formulário com o tipo de serviço solicitado, descrição do problema e informações de contato.

## M1

Primeiro atendimento a um chamado feito pelo técnico interno que também é responsável pela manutenção remota caso possível;

## M2

Realiza o atendimento local, caso não seja possível a resolução do problema de forma remota, é responsável pela montagem dos computadores e envio pelo correio.

## Jargão de tecnologia

### Hardware

Parte física de um computador, é formado pelos componentes eletrônicos, como por exemplo, circuitos de fios e luz, placas, utensílios, correntes, e qualquer outro material em estado físico, que seja necessário para fazer com o que computador funcione.

### Software

Software é uma sequência de instruções escritas para serem interpretadas por um computador com o objetivo de executar tarefas específicas. Também pode ser definido como os programas que comandam o funcionamento de um computador.

### Interface

Modo através do qual o usuário consegue, usando um computador, interagir com um programa ou com um sistema operacional