# Tech Maintenance

# Visão do Negócio

# Versão <1.2>

# Histórico da Revisão

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 04/06/2021 | 1.0 | Primeiras modificações | Flávio Junior |
| 13/06/2021 | 1.1 | Adicionando linhas | João Victor Toselli |
| 14/06/2021 | 1.2 | Revisão do documento | Gustavo Fernandes |
|  |  |  |  |

# Índice Analítico

1. Introdução 4

1.1 Finalidade 4

1.2 Escopo 4

1.3 Visão Geral 4

2. Objetivos da Modelagem de Negócios 4

2.1 Expor as necessidades e funcionalidades do sistema 4

2.2 Gerar um bom entendimento do negócio para equipe embarcada na solução 4

3. Posicionamento 4

3.1 Atividades de Negócio 4

3.2 Processos de Negócio 5

3.3 Oportunidade de Negócios 6

3.4 Descrição do Problema 6

3.5 Sentença de Posição do Produto 7

4. Descrições dos Envolvidos 7

4.1 Ambiente do Usuário 7

4.2 Perfis dos Envolvidos 8

4.3 Necessidades dos Principais Envolvidos 9

4.4 Alternativas e Concorrência 9

# Visão do Negócio

# Introdução

Este documento apresenta as regras e conceitos que guiarão o projeto, especificamente os requisitos dos usuários, esclarecendo limites e restrições evidentes que dão uma visão geral. Esta visão que permite a identificação e a produção de requisitos. Este documento serve como forma de permitir a compreensão, pelos participantes do projeto e provê uma estratégia a partir da qual todas as futuras decisões podem ser validadas.se tornando uma forma de reunir os participantes do grupo sob as mesmas ideias e lhes dar um contexto para viabilizar as decisões no que concerne aos requisitos do sistema.

## Finalidade

Este documento tem por finalidade contextualizar o leitor sobre os problemas ao qual o projeto busca solucionar e mostrar os envolvidos no projeto e seu grau de participação e ganho com a solução.

## Escopo

Este documento faz parte da documentação de negócio do projeto, com o objetivo de mostrar as pessoas envolvidas o ambiente de trabalho e como a solução proposta se encaixa na expectativa de cada usuário do sistema.

## Visão Geral

No restante deste documento, será detalhado respectivamente as atividades de negócio da empresa, como são os processos e tarefas da empresa, a oportunidade/problema que o projeto busca solucionar e o perfil dos envolvidos no projeto.

# Objetivos da Modelagem de Negócios

## Expor as necessidades e funcionalidades do sistema

Este documento define os requisitos a serem levantados com base nas necessidades dos usuários finais. Ou seja, o objetivo deste documento é expor as necessidades e regras gerais que o sistema deve seguir.

## Gerar um bom entendimento do negócio para equipe embarcada na solução

O documento também possui o intuito de demonstrar os perfis dos usuários seu engajamento com o projeto. Levantando as nuances e peculiaridades do negócio de forma que os requisitos funcionais levantados a partir deste documento tenha mais eficácia para solucionar os problemas contido no mesmo.

# Posicionamento

## Atividades de Negócio

* Fazer manutenção presencial ou remoto para o hardware do cliente;
* Registrar os clientes, o histórico de problemas nos equipamentos e as soluções encontradas;
* Compra de peças junto aos fornecedores para poder dar manutenção;
* Montar diferentes configurações de desktops;
* Divulgação do trabalho nas redes sociais;
* Fazer instalação e formatação;
* Manutenção preditiva;
* Limpeza e troca de peças.

## Processos de Negócio

1. **Manutenção presencial ou remoto para o hardware do cliente**

* O Cliente abre um chamado no site da empresa;
* Preenche um formulário destacando o tipo de serviço solicitado;
* Caso seja um reparo o cliente deve fazer uma breve descrição do problema (RN004);
* O técnico interno fará o primeiro atendimento via telefone, fazendo um diagnóstico, seguindo a regra RN002;
* Caso necessário, um técnico será enviado para o local, com base no diagnóstico levantado no m1.Importante observar a regra de negócio RN006 ,RN001 e RN005
* Registrar os clientes, o histórico de problemas nos equipamentos e as soluções encontradas
* O técnico após terminar uma validação de um chamado, informa o problema constatando a solução implementada. Importante observar a regra de negócio RN002;
* O sistema vincula as informações levantadas ao CNPJ do cliente, criando um histórico de serviços;
* Finaliza o chamado.

1. **Compra peças junto aos fornecedores para poder dar manutenção**

* O Cliente abre um chamado no site da empresa (RN002);
* Preenche um formulário destacando o tipo de serviço solicitado;
* Caso o serviço seja compra ou troca de peça, o cliente deve indicar a peça a ser trocada ou comprada;
* O M1 entra em contato via telefone informando o orçamento do serviço e validando informações;
* Caso o orçamento seja aprovado, a peça é enviada via correio, após o recebimento o M2 é solicitado para fazer a troca ou a implantação da peça.

1. **Fazer instalação e formatação**

* O Cliente abre um chamado no site da empresa;
* Preenche um formulário destacando o tipo de serviço solicitado;
* Caso selecione instalação de serviços e recursos, o cliente deve criar uma observação descrevendo o serviço como “instalação do Windows 10 + backup”;
* O M1 entra em contato, instruindo o cliente como enviar via correio o hardware;
* A instalação dos recursos é feita por um técnico em laboratório, tendo um prazo de 7 dias úteis para após a chegada do produto na empresa. Seguindo a regra de negócio RN008.

1. **Montar diferentes configurações de desktops**

* O cliente abre um chamado no site da empresa;
* O cliente escolhe o desktop com base nos disponíveis pela empresa;
* O técnico m1 revisa os pedidos dos clientes e realiza a compra das peças para montar o desktop;
* O técnico m2 montará o desktop requisitado pelo cliente;
* Após a montagem, o técnico m2 deverá enviar o desktop já montado pelo correio para endereço especificado pelo cliente no sistema.

1. **Limpeza e troca de peças**

* O cliente abre um chamado no site da empresa;
* No formulário o cliente solicita limpeza do equipamento;
* O M1 entra em contato, instruindo o cliente como enviar via correio o hardware;
* A limpeza e troca preditiva de peças é feita por um técnico em laboratório, tendo um prazo de 7 dias úteis após a chegada do produto na empresa seguindo a regra de negócio RN008;
* Um relatório da limpeza e possíveis trocas de peças e colocado no chamado;
* O chamado é encerrado.

1. **Manutenção preditiva**

* O cliente abre um chamado no site da empresa;
* O cliente realiza o pedido de manutenção preditiva;
* O técnico m1 recebe o pedido através do software (RN002);
* O técnico m1 realiza a verificação da máquina remotamente;
* Caso necessário o técnico m2 é contactado para realizar a troca das peças.

## Oportunidade de Negócios

Desenvolvimento de um software que permita realizar o controle do estoque e consultas aos dados de atendimentos tanto pendentes quanto aos já concluídos.

## Descrição do Problema

|  |  |
| --- | --- |
| O problema de | O proprietário tem dificuldade para fazer o gerenciamento de atendimento. |
| afeta | O Proprietário/técnico M2 e o técnico M1 |
| cujo impacto é | Falta de otimização do tempo e controle nos atendimentos da empresa. |
| uma boa solução seria | Um sistema que comunique ao usuário/técnico os dados de cada atendimento pendente e dados de atendimento anteriores caso necessário. |

|  |  |
| --- | --- |
| O problema de | O proprietário tem dificuldade em fazer o controle das peças no estoque. |
| afeta | O Proprietário/técnico M2 e o técnico M1 |
| cujo impacto é | Falta de otimização do tempo e controle do estoque. |
| uma boa solução seria | Um sistema que permita gerenciar o estoque, recebendo informações do que está disponível e do que está em falta. |

## Sentença de Posição do Produto

|  |  |
| --- | --- |
| Para | Tech Maintenance, empresa de suporte técnico de TI |
| Que | Desenvolvimento de um software que permita realizar o controle do estoque e consultas aos dados de atendimentos tanto pendentes quanto aos já concluídos. |
| O (nome do produto) | É um software focado a atender as necessidades da empresa Tech Maintenance [Software proprietário] |
| Que | Organiza e acelera as atividades do negócio |
| Diferente de | GLPI- Chamados |
| Nosso produto | Nossa solução além de focar na abertura e fechamentos de pedidos(chamados) também gerencia de forma prática e rápida o estoque do cliente. |

# Descrições dos Envolvidos

## Ambiente do Usuário

Atualmente a empresa conta com dois técnicos sendo um deles o dono Cleber e seu assistente Ricardo. Os dois sozinhos dão conta da demanda atual, porém querem otimizar o tempo e aumentar o controle sobre o negócio para futuramente expandir a empresa.

Normalmente os ciclos de tarefas possuem um período consistente, não variando muito mais que dois dias para atividades montagem de desktops, e não mais que uma semana para manutenção de hardware.

Atualmente eles contam com um site próprio, telefone e WhatsApp para receber os pedidos, mas não é incomum clientes comparecerem no estabelecimento comercial para serem atendidos.

## Perfis dos Envolvidos

Cleber Ribeiro

|  |  |
| --- | --- |
| **Descrição** | Usuário final do Sistema. |
| **Tipo** | É um técnico de hardware, possui diversos cursos na área de hardware desde manutenção de smartphones até desktops e notebooks. |
| **Responsabilidades** | Como usuário final, tem interesse nos resultados do projeto, colabora nos feedbacks e fornece informações relacionadas às funcionalidades necessárias do sistema. |
| **Critérios de Sucesso** | Tem como critério o funcionamento completo do projeto, de forma que seja realmente efetivo e otimize o tempo da empresa com relação aos requisitos estabelecidos. |
| **Envolvimento** | Está sempre comprometido com o projeto, revisando os requisitos e entregando o feedback a respeito do projeto. |
| **Comentários e Problemas** | Houve reclamações quanto aos primeiros protótipos de interface com relação a paleta de cores e posicionamento de botões na interface. |

Ricardo Ramos

|  |  |
| --- | --- |
| **Descrição** | Usuário final do sistema. |
| **Tipo** | É um técnico de hardware em treinamento da empresa, possui pouca experiência na área, mas tem alguns cursos relacionados a hardware e administração. |
| **Responsabilidades** | Como usuário final, tem interesse nos resultados finais do projeto, colabora nos feedbacks e fornece informações relacionadas às funcionalidades necessárias do sistema. |
| **Critérios de Sucesso** | Tem como critério o funcionamento completo do projeto, de forma que seja realmente efetivo e otimize o tempo da empresa com relação aos requisitos estabelecidos. |
| **Envolvimento** | Não está tão comprometido com o projeto, dá mais atenção a alguns outros assuntos da empresa, nem sempre retorna um feedback sobre o sistema em desenvolvimento. |
| **Comentários e Problemas** | Não houve quaisquer comentários por parte deste envolvido. |

## Necessidades dos Principais Envolvidos

Gerenciamento de atendimentos

Atualmente o controle dos pedidos é feito por uma planilha no excel, e os dois técnicos reclamam da falta de praticidade atual do sistema e do tempo gasto para manter as planilhas em ordem. A solução desejada seria uma interface que simplifica se o controle dos pedidos retornando informações filtradas a respeito dos pedidos.

Controle de estoque

Atualmente o controle de estoque é feito em excel, o motivo da reclamação, e a falta de automação do sistema atual, eles querem algo mais automatizado onde apenas escolhe um produto e da a baixa no sistema ou insere produtos novos no estoque.

## Alternativas e Concorrência

* + 1. **GLPI-Chamados**

Gestão de chamados grátis, não fornece todas as ferramentas para solucionar problemas particulares deste negócio.

* + 1. **Tabelas Excel**

Forma utilizada atualmente no negócio, passivo de erros e causa lentidão em tarefas simples do negócio como levantamento e saída de peças.