**• Negócio:**

* Manutenção e reparo de desktops, notebooks e celulares.

**• Atividade 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.

**• Problema/Oportunidade:**

* O proprietário tem dificuldade para fazer o gerenciamento de atendimento/controle de peças, gostaria de um software para agilizar os processos de reparos e otimizar o trabalho dos técnicos em campo para manter os clientes informados sobre prazos, processo e conclusão de reparos.
* Por que não utilizam softwares gratuitos para supervisionar os chamados como o *C-Desk*?
* Por uma questão de segurança e confiabilidade com os dados dos nossos clientes.

**• Processo de negócio:**

***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.

***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.

***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.

***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.

***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.

***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.

**• Regras de negócio:**

RN001 - A empresa se responsabiliza por danos ocorridos durante a manutenção;

RN002 - A empresa deve validar os chamados em até uma hora do horário que for solicitado;

RN003 - A empresa deve fazer um orçamento antes de realizar o reparo para o cliente decidir se quer prosseguir;

RN004 - O cliente tem 3 dias para decidir se deseja realizar o reparo, após esse tempo deverá pagar uma multa por atraso de resposta;

RN005 - A empresa se responsabiliza com o tempo de entrega, caso seja excedido o tempo deverá relatar o motivo do atraso;

RN006 - Se após reparar o aparelho volte a apresentar problemas o cliente poderá receber nova manutenção sem custos adicionais.

RN007 - A empresa tem um prazo de até 7 dias úteis para a devolução do hardware em caso de manutenções não muito complexas.

**• Stakeholders:**

* Técnico M1: Registra os chamados, responsável pela manutenção preditiva, encomenda as peças necessárias;
* Técnico M2: Faz a manutenção no local designado;
* Usuário final: Realiza os pedidos de manutenção.
* Desenvolvedor: Deverá fazer estudos de caso para melhor aproveitamento do sistema para evitar possíveis erros no software.

**• Vocabulário:**

* Hardware: Parte física de um computador, sendo formada pelos componentes eletrônicos;
* Software: Software é uma sequência de instruções escritas para serem interpretadas pelo computador com o objetivo de executar uma tarefa;
* Chamados: Função do software no qual o cliente entrará em contato com a empresa, preenchendo um formulário com o tipo de serviço solicitado.
* 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;

**Requisitos:**

**• Projeto:**

* O sistema deverá ser implementado em Java, seguindo os conceitos de orientação a objeto;
* O sistema deverá possuir uma integração com o banco de dados existente;
* O sistema deverá possuir uma interface de cadastro com as seguintes opções: Nome do cliente, endereço, tipo de serviço, dispositivo do cliente, tipo de manutenção;
* O sistema deverá utilizar em sua paleta de cores, as cores da logo da empresa;
* O sistema deverá possuir a opção de excluir chamadas caso venha a ser cancelada pelo cliente;

**• Produto – Software:**

**• Sistema:**

* O sistema deverá registrar todos os estados do reparo até sua conclusão;
* O sistema deverá alertar o funcionário da empresa sobre peças em falta;
* O sistema deverá alertar sobre reparos em atraso;
* O Funcionário da empresa poderá fazer alteração em prazos caso seja solicitado pelo cliente;
* O funcionário deverá registrar a compra de peças novas caso ocorra;
* Quando o cliente solicitar um chamado o sistema mostrará os horários disponíveis para reparos.

**• Funcionais:**

**Chamados**

RF001 - O sistema deverá permitir que o M1 realize a gestão de atendimentos;

RF002 - O sistema deverá permitir que o usuário abra ou cancele um chamado;

RF003 - O sistema deverá permitir que o M1 faça comentários e anotações no chamado;

RF004 - O sistema deverá passar chamados para o perfil do M2, caso solicitado;

RF005 - O sistema deve permitir que o funcionário crie e faça login;

RF005 - O sistema deve adicionar ao requisito RF002, após abrir um chamado, uma interface com um formulário que é exposta para o usuário, contendo as seguintes informações a serem preenchidas: CPF ou CNPJ, data, nome do responsável, endereço de entrega, telefone, e-mail, tipo de serviço e observações;

RF006 - O sistema deve identificar o tipo de chamado, colocado no requisito RF005, e organizá-los de forma cumulativa em diferentes abas, divididos por urgência, seguindo esta ordem;

Nível 1 - Limpeza, troca de peças, instalação de recursos e manutenção preditiva.

Nível 2 - Montagem de hardware.

Nível 3 - Manutenção ou parada do equipamento.

RF007 - O sistema deve permitir o acesso aos dados de serviços agendados pelos técnicos como: data, nome do cliente, endereço, tipo de serviço etc.

RF008 - O sistema deve exibir quando solicitado, uma lista com os dados de todos os serviços concluídos;

**Gestão de peças**

**• Não funcionais:**

* Sistema seguro;
* Sistema amigável e fácil de usar;
* Sistema interativo.