

ESCOPO DO PROJETO: Help Desk

Rafael José Camargo Bekhauser - rafaelcamargo.inf@gmail.com - 26 de abril de 2022

1 OBJETIVO

O presente projeto de sistema de Help Desk tem como objetivo provisionar uma ferramenta de suporte, atuando na abertura e registro de tickets (chamados) e na gestão dos mesmos, podendo atuar na gestão de atendimentos de software quanto hardware. O sistema de Help Desk deverá manter registros de clientes, tickets e técnicos. Possuindo 3 níveis de acesso, sendo:

- **Cliente:**
 - Permite abrir um chamado, mas não editá-lo;
 - Consulta dos seus próprios chamados abertos e seu histórico.
- **Técnico:**
 - Pode realizar a abertura e edição de um chamado;
 - Realizar consultas e edição de chamados de qualquer cliente;
 - Cadastrar, alterar e inativar cadastros de clientes.
- **Administrador:**
 - Herda as funcionalidades do técnico;
 - Relatórios de gestão (produtividade de atendimentos, tickets abertos e fechados por período, clientes que mais demandam suporte);
 - Cadastrar, alterar e inativar os registros de técnicos.

1.1 FUNCIONALIDADES

1. Possibilitar a abertura de tickets, tanto por algum técnico quanto pelo cliente;
2. Permitir a inclusão de trâmites (procedimentos realizados) nos tickets;
3. Controle da quantidade de horas trabalhadas por um determinado técnico, em cada ticket;
4. Controle de acesso (por nível de perfil);

5. Permitir realizar cadastros de clientes e técnicos com a possibilidade de desativar o cadastro sem apagar o registro do banco de dados;
6. Possibilidade de controle de prioridades dos tickets;
7. Estar adequado a orientação a objetos;
8. Gerência de ordens de serviço vinculados ao ticket;
9. Possibilidade de encaminhar o ticket via e-mail ao cliente;
10. Utilização de criptografia em todas as senhas contidas no banco de dados.

1.2 FUNCIONALIDADES QUE NÃO ESTÃO NESSA PROPOSTA

1. Chat de comunicação;
2. Logs de alterações do sistema;
3. Controle de SLA (Service Level Agreement).

2 ESTRUTURA NECESSÁRIA

1. Computador.

3 REPOSITÓRIO

Disponível em <<https://github.com/rafandoo/HelpDesk>>.