

REQUISITO DE SOFTWARE: Help Desk

Rafael José Camargo Bekhauser - rafaelcamargo.inf@gmail.com 16 de maio de 2022

1 LEVANTAMENTO DE REQUISITOS

1.1 REQUISITOS FUNCIONAIS - RF

- RF1. O sistema deverá manter cliente;
- RF2. O sistema deverá manter técnico;
- RF3. O sistema deverá manter usuário;
- RF4. O sistema deverá manter chamado e seus trâmites;
- RF5. O sistema deverá manter perfil de usuário;
- RF6. O sistema deverá permitir ativar e desativar usuários, clientes e técnicos;
- RF7. O sistema deverá permitir cadastrar usuário, cliente e técnico;
- RF8. O sistema deverá permitir efetuar login e logoff;
- RF9. O sistema deverá permitir a abertura de chamados;
- RF10. O sistema deverá permitir visualizar as chamados na fila de espera;
- RF11. O sistema deverá permitir visualizar os chamados finalizados;
- RF12. O sistema deverá permitir visualizar as informações do chamado;
- RF13. O sistema deverá permitir alterar o estado do chamado;
- RF14. O sistema deverá permitir visualizar estatísticas gerais dos atendimentos;
- RF15. O sistema deverá emitir relatórios de chamados.

1.2 REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS - RNF

- RNF1. O sistema deverá funcionar em ambiente e plataforma WEB;
- RNF2. O sistema poderá ser acessado na mesma rede interna do servidor;
- RNF3. O sistema deverá realizar backup diários;
- RNF4. O sistema deverá funcionar 24/7;
- RNF5. O sistema deverá emitir relatórios dos dados armazenados nos formatos pdf, xls e json;
- RNF6. O sistema deverá utilizar o conceito de programação orientada objetos;

- RNF7. O sistema deverá possuir controle de acesso com privilégios;
- RNF8. O sistema deverá utilizar senha criptografada;
- RNF9. O sistema deverá ser operado após 2 horas de treinamentos;
- RNF10. O sistema deverá ter uma interface amigável e intuitiva;
- RNF11. O sistema deverá permitir que os dados dos usuários só poderão ser acessados por pessoas autorizadas.

1.3 REGRAS DE NEGÓCIOS - RN

- RN1. O sistema somente permitirá o acesso ao sistema se o usuário estiver ativo;
- RN2. O sistema somente permitirá o cadastro de usuário que possuir um perfil de acesso;
- RN3. O sistema somente permitirá a abertura de chamados para clientes ativos;
- RN4. O sistema somente permitirá a abertura de chamados que possuam uma descrição e informações de contato.
- RN5. O sistema deverá apresentar uma lista de clientes ativos e inativos;
- RN6. O sistema deverá permitir filtrar usuários por nome, cidade, perfil de usuário e documento de identificação;
- RN7. O sistema deverá permitir listar os chamados atendidos por cliente;
- RN8. O sistema deverá calcular as horas dos chamados atendidos;
- RN9. O sistema deverá apresentar informações estatísticas dos atendimentos;
- RN10. O sistema deverá permitir incluir usuários com os perfis de acesso técnico, administrador ou cliente;
- RN11. O sistema somente permitirá que o administrador inative cadastros.