|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | rosa%20transpUNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL ULBRA–Torres CURSOS DE SI E STADS |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Disciplina...............: | LPOO 1 | Código.................: |  |
| Professor...............: | Ramon dos Santos Lummertz | Semestre letivo...: | 2016/2 |
| Curso.....................: | Sistemas de Informação Stads | Data.....................: |  |
| Aluno.....................: |  | Nota ....................: |  |

|  |
| --- |
| Tarefa para ser postada no moodle dia 28/09  Peso 3.  Atividade individual.  Forma de avaliação:   * Qualidade do aplicativo. (validações de dados, boas praticas de OO). * Atividades desenvolvidas em sala de aula. * Apresentação do sistema * Funcionalidades adicionais   IMPORTANTE:  O trabalho não será avaliado se:   * Não estiver usando os conceitos de OO até aqui estudados * Não for desenvolvido em JAVA * Se for copia (original e copia) |

Sistema de chamados para suporte

Uma empresa que presta suporte de TI necessita de um software para controlar as atividades de seus técnicos. O sistema deve ser capaz de cadastrar “Clientes”, com seus dados principais (Nome, Telefone, e-mail, login e senha).Também é necessário que os Técnicos da empresa sejam cadastrados no sistema com seu dados( incluindo login e senha).

Os clientes usam o sistema para “abrir um chamado”, descrevendo o problema que enfrenta, além de definir uma prioridade (Urgente,alta,moderada,baixa). O sistema deve atribuir as tarefas geralmente aos técnicos com menos chamados em aberto.

Os técnicos utilizam o sistema para ver as tarefas pendentes a ele, além das tarefas já realizadas por eles e para finalizar as tarefas que são impostas a ele. Quando o técnico finaliza um chamado o mesmo deve informar a data e hora que foi finalizado. É importante ser mostrado ao técnico às tarefas a serem realizadas pela sua prioridade

O Cliente pode consultar seus chamados e editando os chamados ou cancelando, é importante que o cliente possa ver apenas os seus chamados.

A tarefa de cadastrar clientes e técnicos cabe ao Gerente, que possui acesso a todas as informações, fornecido apenas se o usuário e senha forem corretamente informados. O Gerente pode cadastrar novos gerentes, remover clientes e técnicos, além de atualizar dados cadastrais. Cabe ao gerente também a possibilidade de alterar o técnico responsável por determinada tarefa.