**PrintHelp**

Versão 0.0

**Controle de Versão**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versão** | **Controle** | **Data** | **Razões para alteração** | **Responsável** |
| 0.0 | ????? | 28/02/15 | Criação do Documento | Kenedy Eduardo da Silva /Rodolfo Moreira dos Santos |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# Introdução

## Objetivo do Documento

Este documento apresenta uma solução de sistema para empresas de outsourcing de impressoras, possibilitando uma noção das necessidades e apresentando problemas a serem solucionados, as necessidades dos principais envolvidos, o alcance do projeto e as funcionalidades esperadas do sistema.

## 1.2. Referências

Atividade\_01\_-\_Proposta\_Preliminar

http://goo.gl/IqWVMj

# 2. Partes Envolvidas e Usuários

Os envolvidos que se interessam em empenhar-se nesse projeto, são os desenvolvedores, que identificaram uma oportunidade de explorá-lo e os empresários ou proprietários de empresas de outsourcing de impressoras que poderão ter maior controle sobre seu patrimônio e satisfazer as solicitações de seus clientes.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome** | **Descrição** | **Responsabilidades** |
| Kenedy Eduardo da Silva | Analista e Desenvolvedor | Realizar a análise dos requisitos, fazer a documentação e desenvolver o sistema. |
| Rodolfo Moreira dos Santos | Analista e Desenvolvedor | Realizar a análise dos requisitos, fazer a documentação e desenvolver o sistema. |
| João Carlos | Patrocinador do Projeto | Aprovar orçamento e cronograma do projeto. Requisitos |

# 3. Posicionamento

## 3.1. Sentença do Problema

|  |  |
| --- | --- |
| O problema | Empresas de outsourcing que não possuem um controle adequado sobre seus ativos, e que desejam maior agilidade no atendimento relacionado as impressoras |
| **Pessoas/Áreas afetadas** | Departamentos ou Empresas que possuam impressoras alocadas |
| **O impacto disso é** | Prejuízo com perdas de ativos e maior agilidade no atendimento de OS |
| **Uma solução de sucesso permitiria** | Maior controle do seu patrimônio e das necessidades dos clientes. Levantamento de relatórios para traçar planos estratégicos para maior crescimento da empresa. |

## 3.2. Visão da Situação Atual

N/A.

## 3.3. Necessidades dos Envolvidos

Help Desk:

* O software possibilitará aos analistas registrar as solicitações e reclamações dos clientes da empresa, em respeito às impressoras alocadas, podendo assim controlar os incidentes que ocorrem com determinadas impressoras e clientes.

Técnicos de Campo:

* O software possibilitará aos técnicos visualizar as OS e assim prestar o atendimento, ao clientes.

# 4. Características funcionais

4.01 - Quem serão os usuários?

|  |
| --- |
| Analistas de HelpDesk |
| Técnicos de Campo |
|  |
|  |
|  |

4.02 - Qual a disponibilidade esperada?

**( )** Horário comercial. ( 8:00 as 19:00, Seg a Sex )

**( )** Processamento Noturno (Batchs) . ( 18:00 às 7:00, Seg a Sex )

**(x)** Tempo integral. ( 24hs, 7 dias por semana )

**( )** Somente Final de Semana (Sábado e Domingo)

**( )** È esperada uma utilização avulsa e sob demanda.

4.03 - Quantos usuários são previstos ?

**(x)** zero - 50.

**( )** 51 a 100.

**( )** 101 a 500.

**( )** 501 a 1000.

**( )** 1001 a 5000.

**( )** acima de 5000.

4.05 - Como você qualifica a sua necessidade em relação aos sistemas existentes?

**( )** Uma melhoria do sistema existente.

**( )** A substituição do sistema atual.

**(x)** A criação de um sistema.

**( )** A aquisição de um programa de mercado.

**( )** A mecanização de um processo que hoje é feito manualmente.

**( )** A mecanização de um processo novo.

4.06 - É prevista a utilização de informações históricas?

**(x)** Não.

**( )** Sim dos últimos 12 meses.

**( )** Sim dos últimos 24 meses.

**( )** Sim de mais de 24 meses.

4.08 - De que maneira os usuários farão uso desta solução

**( )** Telefone.

**(x)** Computadores locais.

**(x)** Internet.

**(x)** Dispositivos móveis. (notebook, Palm ou Celulares) com conexão Online

**( )** Dispositivos móveis. (notebook, Palm ou Celulares) com sincronismo periódico de informações.

4.09 - Qual a previsão do número de páginas de relatórios impressas diariamente pela solução?

**(x)** Não haverá impressão.

**( )** 0 a 1000.

**( )** 1001 a 5000.

**( )** acima de 5000.

4.11 - Que tratamento é esperado após a implementação?

*.* **(x)** Suporte padrão. (Help Desk)

**( )** Atendimento e suporte por empresa terceira

**( )** Aplicação de responsabilidade dos usuários.

**( )** Não haverá necessidade de suporte.

# 5. Premissas e Restrições

* **Recursos e Prazos**
* N/A.
* **Legal**
* O sistema deve definir o tempo de SLA, de acordo com o que está em contrato.
* **Requisitos de projeto (segurança, performance, confiabilidade, usabilidade ou contingência, etc).**
* O sistema deve ser capaz de funcionar em qualquer navegador WEB.
* Qualquer interação entre o usuário e o sistema não deve exceder a 2 segundos.
* Apenas os administradores poderão realizar os cadastros de cliente, impressora e funcionário.