Equipe Responsável pela Elaboração

Tiago Spana

Michel Dias

Documento de Requisitos  
HelpDesk

Versão 0.1 - Outubro de 2017

Sumário

Introdução P2

CAPÍTULO 1 - Descrição geral do sistema C1 . P2

Abrangência e sistemas relacionados C1 . P2

Descrição dos usuários C1 . P2

1.Cliente C1 . P2

2.Administrador C1 . P2

3.Técnico C1 . P2

CAPÍTULO 2 - Requisitos funcionais (casos de uso) C2 . P2

Exemplo: Manutenção de Computadores C2 . P2

Fluxo de eventos principal C2 . P2

# Introdução

## Visão geral deste documento

* Atendimento ao suporte

Tendo em vista a demanda de atendimento e suporte técnico, o software poderá agilizar e organizar de maneira prática o fluxo das requisições.

* Agilidade em manutenção

Anotando e realizando atualizações das requisições.

* Organização de Tarefas

Cada requisição pode ser enviada ao seu destinatário/usuário.

* Softwares facilitando o trabalho.

Muitas requisições podem ser atendidas em menor tempo por demanda de prioridade.

* Lista de requisições

Organização automática de tipos de requisição

Público Alvo

Empresas que necessitam de agilidade em atendimento para requisições em geral, baseando tanto a visão do administrador do sistema, quanto dos técnicos e clientes.



**Capítulo**

# Descrição geral do sistema

O HelpDesk – JAVA tem como objetivo a interação entre o cliente e o técnico, utilizando o sistema de requisições como meio de atendimento e agilizando a proposta de tarefas e fila de serviços.

A partir da criação de um [CHAMADO] o administrador do sistema encaminha para um técnico cadastrado da área do específico problema, onde a solução técnica é aplicada e acompanhada pelo proprietário da requisição.

## Abrangência e sistemas relacionados

O sistema é dependente de um administrador, sendo este o responsavel por cadastrar técnicos, aplicar as requisições às filas de atendimento, encaminhar chamados para os técnicos cadastrados, filtrar o tipo de problema para categorizar o encaminhamento da solução.

A requisição é registrada pelo administrador a pedido do cliente que, por sua vez, apresenta o problema primário diretamente para a loja. Após a criação do chamado, ele é categorizado por meios específicos apontados pelo problema e encaminhado para a área técnica para visualização.

O sistema NÃO é vinculado com nenhum banco de dados online, sendo assim, é necessário a manipulação de dados offline para situações específicas como backup, manutenção e correção.

## Descrição dos usuários

### Cliente

Usuário abstrato do HelpDesk, onde fornece o problema para ser encaminhado ao sistema

### Administrador

Usuário que realiza o cadastro dos técnicos, setores de atendimento, especificações e requisições (fornecidas pelos Clientes)

### Técnico

Usuário pré cadastrado no sistema que realiza o atendimento de requisições encaminhadas pelo Administrador e trata com notas, para acompanhamento do chamado, os problemas fornecidos pela instância inicial do sistema.



**Capítulo**

# Requisitos funcionais (casos de uso)

Pode-se adotar um exemplo de uma loja de manutenção de computadores, seguindo o esquema abaixo:

-Um usuário entra na loja com um notebook danificado, informando que o monitor parou de funcionar;

-O administrador o recebe, faz o login no sistema e cria uma [NOVA REQUISIÇÃO], selecionando a opção [HARDWARE] e indicando o possível problema como [MANUTENÇÃO];

-Quando o chamado é criado, todos os técnicos (já cadastrados pelo administrador) que tem como fila de atendimento [HARDWARE] recebem o chamado e quem conseguir uma disponibilidade entre os atendimentos pode [REGISTRAR] o chamado em sua fila, tornando-se proprietário do chamado;

-Após resolver, o técnico insere uma [NOTA] com a descrição do problema, a solução e encaminha o fechamento do chamado;

-O sistema devolve o chamado para o Administrador e registra o tempo de atendimento com todas as notas inseridas pelo Técnico, apresentando para o Cliente todas as informações e detalhes do que foi realizado no seu notebook.

-O Cliente, por fim, tem a opção de dar uma nota para o atendimento, registrando no chamado algum elogio, crítica ou sugestão para o sistema;

-Após o ciclo, o Administrador atualiza o status do chamado para [ENCERRADO].

Fluxo de eventos principal

-> [CLIENTE] -> [ADMINISTRADOR CRIA CHAMADO]

-> CHAMADO ENCAMINHADO PARA FILA

->TECNICO REGISTRA E ATENDE CHAMADO

-> CHAMADO ENCAMINHADO PARA FILA DE ADMINISTRADOR

->ADMIN E CLIENTE ENCERRAM O CHAMADO