



Disciplina: Linguagem de Programação I

Equipe: Individual ou Dupla.

Sistema de Gerenciamento de Chamados da Alana's Corporation

Descrição:

A administração correta de uma empresa passa por uma série de fatores e o gerenciamento de chamados é um deles. Um chamado é uma notificação de problema que o usuário faz para um responsável a fim de resolver o seu problema. Centralizar todas as solicitações de atendimento em um único lugar permite que seja possível acompanhar e solucionar os chamados em aberto em um tempo mais curto.

Assim como outras empresas, a Alana's Corporation atende aos chamados respeitando diversos níveis operacionais: 1) atendimento virtual (mensagem ou chamada de voz), 2) atendimento remoto e 3) visita de um técnico.

Os processos podem apresentar os seguintes status: Em aberto, Em atendimento, Em atendimento - visita técnica, Concluído, Não resolvido.

O sistema terá dois módulos principais: módulo do cliente e o módulo do gerente de tecnologia. O cliente terá como funcionalidades a criação e remoção de chamados e o acompanhamento dos mesmos. Enquanto isso, o gerente de tecnologia tem como funcionalidades o acompanhamento dos chamados, mudança de status dos chamados, geração de relatórios e agendamento de visitas técnicas.

Funcionalidades Cliente:

- Criar chamados.
- Tipos de chamado:
 - Chamados relacionados à Internet: considerações relacionadas à problemas de conexão e acesso, etc.
 - Chamados relacionados à serviços de rede: dispositivos de rede, problemas em serviço de segurança, etc.
- Informações necessárias: título do chamado, descrição, data e autoria.
- Enviar mensagens de *feedback* para a equipe ao longo do processo.

Funcionalidades Gerente de rede:

- Visualizar os chamados abertos e finalizados
- Enviar mensagens para os clientes
- Mudar o status dos chamados

Em aberto (0): Status inicial e deve permanecer caso o chamado não seja lido.

Em atendimento (1): Quando o chamado for lido, o status mudará para o presente status. Em casos de atendimento virtual, o chamado deve permanecer nesta categoria.

Em atendimento - visita técnica (2): Quando o gerente julgar necessário um atendimento técnico ele deve enquadrar o processo neste status.

Concluído (3): Quando o processo for concluído.

Não resolvido (4): Quando não há soluções previstas.

- Agendar visitas técnicas.
- Gerar relatórios sobre os chamados

Não é necessário implementar bancos de dados para fazer essa aplicação.

Datas de Acompanhamento:

- Professora: 06/11

Datas de entrega:

Disciplinas	Entrega	Data
Linguagem de Programação I	<u>Entrega 1:</u> Enviar o projeto zipado ou link do github pelo classroom da turma <u>Entrega 2:</u> Projeto finalizado. Enviar o fonte para professora (ou disponibilizar o <i>link</i> no github) e apresentar o projeto para a turma (apresentação final)	<u>Data Entrega 1:</u> 30/10 <u>Data Entrega 2:</u> 20/11 e 27/11