

Help Desk
Visão do Projeto
Versão <1.0>

Por:

10/0101348 – Filipe Borges Kelmer Condé
10/0112048 – Lucas Oliveira do Couto
10/0122981 – Ruyther Parente da Costa
10/0131182 – Vanessa Barbosa Martins

Universidade de Brasília - UNB
Faculdade Gama – FGA
Brasília, DF - 2012

Histórico de Alterações

Data	Versão	Descrição	Autor
23/05/2012	1.0	Primeiras definições	Filipe Borges
			Vanessa Barbosa

Índice

- 1. Visão geral do Projeto**
- 1.1. Resumo do Negócio**
- 2. O Problema**
- 2.1. Problemas**
- 3. Usuários**
- 4. Necessidades**
- 5. Capacidades**

1. Visão geral do Projeto

Na FGA é normal as vezes durante as aulas se deparar com equipamentos que apresentam defeitos ou mal funcionamento, como projetores desregulados, aparelhos de ar-condicionado que não funcionam, computadores que não ligam e assim por diante. Isso acaba atrapalhando o processo didático como um todo, tanto na parte de ensino dos professores como na parte de aprendizagem dos alunos. O serviço de reparo ou troca desses equipamentos é feito pelos técnicos do CPD, e eles são realizados, quando possível, somente quando os técnicos tomam conhecimento desses equipamentos defeituosos. Seria melhor e mais eficiente se existisse um sistema informatizado que fizesse a comunicação dos usuários desses equipamentos(alunos e professores) e o CPD, onde esses usuários poderiam enviar um formulário simples relatando o equipamento defeituoso, e esse formulário chegaria ao CPD, onde a partir daí o CPD tomaria as medidas necessárias e possíveis para solucionar o problema. Basicamente é um meio de informatizar a comunicação dos usuários e o CPD, facilitando o relato de problemas com equipamentos disponíveis na faculdade.

1. Resumo do Negócio

O projeto trata da informatização dos pedidos das solicitações de serviços do CPD (Centro de Processamento Digital). Apesar da Faculdade Gama ser “O novo endereço da tecnologia”, ainda possui métodos de serviços arcaicos .

Pretende-se com esse projeto fornecer aos funcionários do CPD mais praticidade no gerenciamento dos serviços que irão ser prestados por estes.

2. O Problema

Atualmente para requerer algum serviço do CPD é preciso que o solicitador tem que se deslocar até a sala dos funcionários do CPD. Há uma grande perda de tempo e praticidade nesse processo.

Pretende-se com esse projeto fornecer aos funcionários do CPD mais praticidade no gerenciamento dos serviços que irão ser prestados por estes.

1. Problemas

O problema de	Relatar equipamentos defeituosos ao CPD
afeta	Servidores do CPD, alunos e professores.
cujo impacto é	Perda de tempo útil ou livre e deslocamento de alunos e professores até o CPD e perda da informação, já que não há nenhum método formal para armazenar os serviços solicitados
benefícios de uma solução seriam	Otimizar o tempo de professores e alunos, evitando deslocamento até o CPD.

O problema de	Desordem no processo de suporte a tecnologia da informação
afeta	Servidores do CPD, alunos e professores.

cujo impacto é	Perda de tempo útil ou livre e deslocamento de alunos e professores até o CPD e perda da informação, já que não há nenhum método formal para armazenar os serviços solicitados.
benefícios de uma solução seriam	Otimizar o tempo de professores e alunos, evitando deslocamento até o CPD

3. **Usuários**

Nome	Responsabilidades
Professores, servidores e alunos da FGA	
Funcionários do CPD	

4. **Necessidades**

Necessidade 1: Ter um maior controle sobre o serviço de troca/reparos de equipamentos da FGA.

Necessidade 2: Saber a demanda de serviços que são solicitadas..

Necessidade 3: Facilitar a comunicação do CPD com os Alunos e professores.

Necessidade 4: Ter conhecimento das soluções realizadas em serviços anteriores .

Necessidade 5: Organizar o serviço de reparo/troca de equipamentos.

5. **Capacidades**

1. **Tabela de Capacidades**

Identificador	Capacidades
C1	O sistema deverá possibilitar cadastro de chamados pelo usuário;
C2	O sistema deverá enviar um e-mail para o técnico atribuindo cada chamado recebido;
C3	Quando o atendente der por concluído um chamado, o sistema deverá enviar um e-mail para o usuário ;
C4	O sistema deverá enviar um e-mail para o gestor sempre que o chamado passar do prazo de ser corrigido;
C5	O sistema deverá guardar todos os chamados que se derem como encerrados, para uma eventual auditoria;
C6	O sistema deve permitir que os usuários, técnicos e gestor possam acessar o status do chamado;
C7	O sistema deve emitir relatórios para o gestor com chamados em vários estados(em aberto, finalizados, em andamento...);
C8	O sistema deverá realizar cadastro dos respectivos usuários, técnicos, servidores, terceirizados;

C9	O sistema deverá ser capaz de cadastrar privilégios de usuários.
----	--

2. Descrição das Capacidades

C1. O sistema deverá possibilitar cadastro de chamados pelo usuário.

O usuário poderá realizar o cadastro de opções de problemas como: troca de projetor, computador com problema, ar-condicionado sem funcionar, e etc.

C2. O sistema deverá enviar um e-mail para o técnico atribuindo cada chamado recebido.

O sistema assim que receber um chamado(ordem de serviço), deverá enviar um e-mail aos técnicos cadastrados, informando-os sobre o novo chamado.

C3. Quando o atendente der por concluído um chamado, deverá enviar um e-mail para o usuário

Um e-mail será enviado ao usuário que fez o chamado, informando-o de que o mesmo foi concluído. Esse e-mail será enviado automaticamente pelo sistema quando um servidor do CPD concluir o chamado .

C4. O sistema deverá enviar um e-mail para o gestor sempre que o chamado passar do prazo de ser corrigido

Se o prazo de conclusão da ordem de serviço não for cumprido, o sistema deverá enviar um e-mail ao gestor(um administrador do sistema), informando que aquele chamado passou do prazo de conclusão.

C5. O sistema deverá guardar todos os chamados que se derem como encerrados, para uma eventual auditoria

Os sistema deverá manter os chamados que forem sendo concluídos na base de dados, para uma eventual auditoria, pesquisa, e etc.

C6. O sistema deve permitir que os usuários, técnicos e o gestor do sistema possam acessar o status do chamado

O sistema deve fornecer ao usuário um status sobre o chamado realizado pelo usuário(aberto, em andamento, concluído). Já os técnicos e o gestor do sistema também poderão saber o status de todos os chamados.

C7. O sistema deve emitir relatórios para o gestor com chamados em vários estados(em aberto, finalizados, em andamento...)

Um relatório pode ser gerado a partir do histórico de chamados cadastrados do sistema, através do status o gerente do sistema poderá solicitar relatórios contendo uma visão detalhada das informações presentes nos chamados.

C8. O sistema deverá realizar cadastro de usuários

O sistema deverá realizar cadastro dos respectivos usuários como: alunos, professores, servidores e técnicos.

C9. O sistema deverá ser capaz de cadastrar privilégios de usuários

O sistema deve fazer o controle de perfil dos usuários , diferenciando-os de professores, alunos ,servidores e técnicos.