

PRODUCT BACKLOG

| REQUISITOS FUNCIONAIS | | REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS | |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| RF001 | Autenticar Usuário | RNF0001 | Reconhecimento e prevenção de erros |
| RF002 | Abrir Chamado | RNF0002 | Ajuda e documentação |
| RF003 | Preencher Formulário | RNF0003 | Manutenibilidade e rastreabilidade |
| RF004 | Avaliar Solução | RNF0004 | Usabilidade |
| RF005 | Verificar Chamado | RNF0005 | Hierarquia de acesso |
| RF006 | Cancelar Chamado | RNF0006 | Implementação de testes |
| RF007 | Categorizar Chamado | | |
| RF008 | Sugerir Solução | | |
| RF009 | Priorizar Chamado | | |
| RF010 | Encaminhar Chamado | | |
| RF011 | Diagnosticar Chamado | | |
| RF012 | Confirmar Solução | | |
| RF013 | Excluir Chamado | | |
| RF014 | Gerar Relatório Mensal | | |
| RF015 | Gerar Relatório Semestral | | |
| RF016 | Gerar Relatório Anual | | |
| RF017 | Exportar Relatório | | |
| RF018 | Editar Usuário | | |
| RF019 | Adicionar Usuário | | |
| RF020 | Excluir Usuário | | |

| REQUISITOS FUNCIONAIS | | |
|-----------------------|----------------------|---|
| Código | Título | Definição |
| RF001 | Autenticar Usuário | Devido à hierarquia de acesso, todos os usuários devem fazer login antes de operar o sistema. |
| RF002 | Abrir Chamado | Usuário, após fazer login, pode abrir nova requisição de atendimento clicando em Abrir Chamado. |
| RF003 | Preencher Formulário | Obrigatoriamente, após selecionar Abrir Chamado, o usuário descreve seu problema com o máximo de detalhes possível e o formulário será analisado pela IA. |
| RF004 | Avaliar Solução | Se problema resolvido, informações vão para o banco de dados, senão a IA fará encaminhamento para o técnico do setor. |
| RF005 | Verificar Chamado | Após efetuar login, usuário pode consultar o status do chamado atual ou histórico de chamados antigos. |
| RF006 | Cancelar Chamado | Opcionalmente, o usuário pode cancelar sua solicitação de atendimento. Ele deve selecionar então uma alternativa para justificar o cancelamento. |
| RF007 | Categorizar Chamado | A partir da descrição do problema fornecida pelo cliente com o máximo de detalhes possível, a IA fará um comparativo com as informações em seu banco de dados para categorizar o chamado em seu devido setor (software, hardware, infraestrutura e outros). |
| RF008 | Sugerir Solução | A partir da descrição do problema fornecida pelo cliente com o máximo de detalhes possível, a IA fará um comparativo com as informações em |

| | | |
|-------|---------------------------|--|
| | | seu banco de dados para buscar possíveis respostas a partir de palavras-chave. |
| RF009 | Priorizar Chamado | Obrigatoriamente, antes de encaminhar o chamado, a IA deve buscar em seu banco de dados informações para definir o nível de prioridade daquele problema. |
| RF010 | Encaminhar Chamado | Opcionalmente, se a IA não encontrar solução em seu comparativo com as informações já existentes no banco dados, é feito o encaminhamento para o técnico do devido setor. Ou, se após solução sugerida pela IA, o cliente avaliar que seu problema não foi resolvido, também é feito o encaminhamento. |
| RF011 | Diagnosticar Chamado | Após efetuar login, técnico pode visualizar os chamados a ele encaminhados, entrar em contato, fazer análise do problema, solucionar com o cliente e escrever depoimento sobre resolução. |
| RF012 | Confirmar Solução | Obrigatoriamente, deve informar ao sistema a conclusão daquele chamado para atualização de seu status. |
| RF013 | Excluir Chamado | Após efetuar login, o ADM pode excluir chamados em cenário atípicos. |
| RF014 | Gerar Relatório Mensal | O administrador, após efetuar login, pode gerar um relatório com informações como volume de chamados, por técnico, por cliente, por setor, por prioridade etc. Terá flexibilidade para a escolha do período coberto pelo relatório, (neste caso, 30 dias). |
| RF015 | Gerar Relatório Semestral | Relatório pode cobrir o período de 180 dias. |
| RF016 | Gerar Relatório Anual | Relatório pode cobrir o período de 365 dias. |
| RF017 | Exportar Relatório | Obrigatoriamente, para visualização do relatório solicitado pelo ADM, será exportado um arquivo em Excel. |
| RF018 | Editar Usuário | O ADM pode editar usuários de diferentes níveis de acesso em informações como empresa, cargo, contato, nome. |
| RF019 | Adicionar Usuário | O ADM pode cadastrar usuários de diferentes níveis de acesso. |
| RF020 | Excluir Usuário | O ADM pode excluir usuários de diferentes níveis de acesso em situações como demissão ou fim de contrato. |

| REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS | | |
|---------------------------|-------------------------------------|---|
| Código | Título | Definição |
| RNF000 1 | Reconhecimento e prevenção de erros | Uso de confirmações para evitar erros do usuário, por exemplo, salvar e depois enviar o formulário de abertura de chamado, aviso sobre envios irregulares (como formulários em branco) e saídas de emergência (opções de cancelar). |
| RNF000 2 | Ajuda e documentação | Acesso a um manual do usuário para uso correto e recomendado do software de suporte técnico. |
| RNF000 3 | Manutenibilidade e rastreabilidade | Código rastreável (arquitetura em módulos) |
| RNF000 4 | Usabilidade | Capacidade do produto ser compreendido, aprendido, operado e atraente ao usuário. Navegação intuitiva sem dependência total do |

| | | |
|-------------|----------------------------|---|
| | | uso do manual. |
| RNF000 5 | Hierarquia de acesso | Diferenciação dos níveis de acesso conforme papel do usuário em sua respectiva empresa. |
| RNF000 6 | Implementação de testes | Testes de usabilidade e testes unitários. |