

# COORDENAÇÃO DE TI CORPORATIVA

Declaração de Escopo

Bradesco Cartões

Automação Encerra Caso Case Manager

07/12/2017



simplifica a vida.

**DECLARAÇÃO DE ESCOPO****Nº Revisão:** 00**Automação Encerrar Caso Case Manager****Criado/Alterado por:** Wladimir Teixeira**DECLARAÇÃO DE ESCOPO**

<b>Nome do Projeto</b>	Automação Encerrar Caso Case Manager
<b>Responsável</b>	Wladimir Teixeira
<b>Solicitante</b>	Thiago Prado / Adriano Monteiro
<b>ID Oportunidade</b>	
<b>Cópia Controlada</b>	N/A.

**HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES**

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Responsável</b>
07/12/2017	1.0	Criação do documento	Wladimir Teixeira

**1 – DEFINIÇÕES**

N/A.

**2 - POSICIONAMENTO (PREENCHIMENTO PELO SOLICITANTE)****Relato da Necessidade**

Implantar na operação "Bradesco – Fraude Amex" uma automação para categorizar sob demanda os casos de fraude.

**Expectativas**

- N/A.

**DECLARAÇÃO DE ESCOPO**

**Nº Revisão:** 00

**Automação Encerrar Caso Case Manager**

**Criado/Alterado por:** Wladimir Teixeira

**Premissas**

- N/A.

**Resumo dos Stakeholders**

Nome	Papel	Responsabilidade
Adriano Monteiro	Gerente de Relacionamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitante da demanda;</li> <li>• Eliminar obstáculos políticos que impeçam o andamento;</li> <li>• Fornecedor aporte financeiro necessário para a execução;</li> <li>• Fomentar a aprovação do projeto no comitê de soluções.</li> </ul>
Wladimir Teixeira	Analista de Negócios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciar o projeto de software em todo seu ciclo de vida, considerando aspectos como solicitação de requisitos, acompanhamento do desenvolvimento, homologação e implantação da solução;</li> <li>• Direcionar os membros da equipe na execução das atividades atuais e futuras do projeto;</li> <li>• Criar as especificações necessárias para atender as necessidades do negócio com base nas definições fornecidas pelo Cliente;</li> <li>• Estimar prazo, custo e escopo de forma honesta e realista;</li> <li>• Acompanhar o status das atividades junto ao fornecedor, garantindo a entrega do produto conforme especificado e acordado com o Cliente;</li> <li>• Assegurar que o produto esteja disponível para o usuário final;</li> <li>• Avaliar o impacto das mudanças quanto às variáveis (tempo, escopo, custo e qualidade) sempre que solicitada uma mudança no projeto;</li> <li>• Avaliar o impacto das mudanças nos processos da empresa;</li> <li>• Assegurar que clientes, usuários finais, colaboradores, e outros interessados tenham uma compreensão clara e comum dos requisitos de negócio a serem adotados;</li> <li>• Determinar os requisitos técnicos necessários para suportar os processos de negócio;</li> <li>• Estabelecer em acordo com os membros da equipe sobre o que o projeto deverá contemplar.</li> </ul>
Cliente Bradesco	Fornecedor de requisitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Será responsável por fornecer as características desejadas no produto que será entregue pelo projeto;</li> <li>• Definir os processos de negócio e informações necessárias para realização dos processos;</li> <li>• Definir informações para composição de relatórios e indicadores;</li> <li>• Validar as especificações de processos, regras e sistemas;</li> <li>• Homologar funcionalidades implementadas e relatórios.</li> </ul>

**DECLARAÇÃO DE ESCOPO****Nº Revisão:** 00**Automação Encerrar Caso Case Manager****Criado/Alterado por:** Wladimir Teixeira**3 - VISÃO DE SOLUÇÃO (PREENCHIMENTO PELO ARQUITETO)****Perspectiva de Produto**

Implantar uma automação que fará parte do Alerta Digital, Bradesco. A automação deverá basicamente monitorar a base de dados do Matrix (entidade casos) e quando houver necessidade de encerrar casos no Case Manager (aplicação local) a automação deverá encerrar os casos no Case manager e informar o sucesso/erro com a data e hora dessa categorização.

**Premissas e Dependências**

- Detalhar os requerimentos descritos neste documento na fase de projeto;
- Detalhar fluxo dos processos de negócio da operação em fase de projeto;
- Sistema Matrix e Base de dados Disponíveis;
- Acessos a rede segregada e a aplicação Case Manager;
- Infraestrutura necessária dentro da rede segregada;

**Restrições**

- Não serão tratadas no projeto, alterações que não estejam relacionadas aos requisitos descritos neste documento.

**Requisitos da Solução**

<b>Requisitos</b>	<b>Prioridade</b>
Desenvolvimento – Buscar casos a serem encerrados no Case Manager	Alta
Desenvolvimento – Categorizar casos no Case Manager	Alta

**Detalhamento dos Requisitos**

<b>Requisito 01</b>	
<b>Requisito</b>	Desenvolvimento – Buscar casos a serem encerrados no Case Manager
<b>Papel</b>	Monitorar os casos a serem finalizados no Case Manager e preparar para finalização

**DECLARAÇÃO DE ESCOPO**

**Nº Revisão:** 00

**Automação Encerrar Caso Case Manager**

**Criado/Alterado por:** Wladimir Teixeira

<b>Necessidade</b>	<p>O sistema deverá de tempos em tempos (parametrizável em segundos) buscar os casos a serem encerrados no Case Manager. (Base SQL)</p> <p>A sugestão inicial é que seja feita de 3 em 3 minutos.</p> <p>O sistema deverá buscar os casos a serem encerrados e capturar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número do Cartão</li> <li>• Estabelecimento</li> <li>• Valor</li> <li>• Data e Hora do Alerta</li> <li>• Categorização no Case</li> <li>• Subcategorização no Case</li> <li>• ID do caso Matrix</li> </ul> <p>Regra de negócio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O número do cartão deve ser preenchido com 19 dígitos com 0 a esquerda</li> <li>• Casos a serem categorizados no case manager serão as linhas que estiverem na tabela Mx_BMatrix e coluna Finalizar_case com o flag 1. Resgatar os campos acima.</li> <li>• Para o campo Categorização o sistema deverá lera a tabela MX_FinalizacoesCase com o De/para das finalizações do Matrix para o Case (Categorização deverá estar de acordo com o código válido no Case Manager)</li> </ul>
<b>Sistema/Módulo</b>	Automação categorização Case Manager
<b>Ação (Quando)</b>	De acordo com a necessidade do negócio.
<b>Requisitos Relacionados</b>	N/A

<b>Requisito 02</b>	
<b>Requisito</b>	Desenvolvimento – Categorizar casos no Case Manager
<b>Papel</b>	Abrir o Case Manager / Logar / Buscar o Cartao / Categorizar / Registrar na base do Matrix
<b>Necessidade</b>	<p>Com a lista de casos a serem categorizados a aplicação deverá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abrir o executável Case Manager (caso ja aberto pular esse passo)</li> <li>2. Logar (usuario e senha parametrizáveis) (caso ja logado pular esse passo)</li> <li>3. Clicar em pesquisar</li> <li>4. Clicar em cartões</li> <li>5. Inserir o cartão a ser categorizado</li> <li>6. Clicar em Pesquisar</li> </ol>

**DECLARAÇÃO DE ESCOPO**

**Nº Revisão:** 00

**Automação Encerrar Caso Case Manager**

**Criado/Alterado por:** Wladimir Teixeira

7. Procurar a linha da transação (mesmo estabelecimento data e hora e valor ) com a coluna análise igual a "S U S P E I T A"
  - a. Caso a data/hora da linha seja maior que a data/hora do alerta deve-se desmarcar a linha.
  - b. Quando encontrar a linha pasasr para o passo 8.
8. Clicar em (F6) responder cartão
9. Preencher "Resposta Cartão" com a Categorização no Case
10. Preencher (caso exista) "Motivo da Resposta" com a SubCategorização
11. Adicionar ao campo "Observação" com - numero IDMatrix
12. Clicar em (F6) Salvar

Em seguida deve-se atualizar no Matrix (Id do Matrix) na tabela Mx\_BMatrix a coluna "Finalizar\_Case" com o flag 0 e a coluna "Data\_Finalização\_Case" com a data/hora atual.

Após a atualização repetir o procedimento até terminar a fila gerada neste select.

<b>Sistema/Módulo</b>	Automação categorização Case Manager
<b>Ação (Quando)</b>	De acordo com a necessidade do negócio.
<b>Requisitos Relacionados</b>	N/A

**DECLARAÇÃO DE ESCOPO****Nº Revisão:** 00**Automação Encerrar Caso Case Manager****Criado/Alterado por:** Wladimir Teixeira**4 – OUTROS REQUISITOS DA SOLUÇÃO****Requisitos de Tela**

N/A

**Requisitos de Desempenho**

- N/A.

**Requisitos de Segurança**

- N/A.

**Requisitos de Licenciamento e Propriedade Intelectual**

- N/A.

**5 – ESTIMATIVAS****6 - ANEXOS**

N/A.

**7 - REFERÊNCIAS****REFERÊNCIA****VERSÃO**

N/A

N/A

**8 – REVISÕES E APROVAÇÕES****NOME****ASSINATURA/ACEITE**

Adriano Monteiro