SGOA

Versão 1.0

Histórico da Revisão

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 30/08/2012 | 1.0 | Versão Inicial | Wellingthon Reimann |
| 19/09/2012 | 1.1 | Complemento do documento. | Wellingthon Reimann |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Índice Analítico

1. Introdução 4

2. Posicionamento 4

2.1 Descrição do Problema 4

2.2 Sentença de Posição do Produto 5

3. Descrições dos Envolvidos e Usuários 5

3.1 Resumo dos Envolvidos 5

3.2 Resumo dos Usuários 5

4. Visão Geral do Produto 6

4.1 Perspectiva do produto 6

4.2 Suposições e Dependências 6

Documento de Visão

# Introdução

A finalidade deste documento é coletar, analisar e definir as necessidades e características de nível superior do SGOA (Sistema Gerenciador de Oficina Automotiva). Este documento relaciona os recursos de que os usuários e envolvidos no problema necessitam para melhorar a forma de armazenamento de informações. Os detalhes de como o SGOA atende a essas demandas estão descritos nas especificações suplementares e de caso de uso.

# Posicionamento

## Descrição do Problema

Praticamente todo tipo de produto ou serviço está disponível online na rede mundial de computadores. Na área de serviços automotivos, uma das novidades é o acompanhamento online dos serviços de oficina automotiva. Pela Internet o cliente pode observar e obter informações de cada etapa do conserto de seu automóvel e até interferir quando o serviço não lhe agradar. Esse recurso reduz a espera pelo serviço e leva o dono do carro virtualmente para a área onde trabalham os funcionários das oficinas.

Atualmente na Reiman´s Car não existe nenhum sistema que gerencie o fluxo de trabalho da oficina gerando um grande transtorno para identificar a situação de cada veiculo. Frequentemente a oficina recebe ligações de cliente para obter informações de seus veículos e a falta de um sistema dificulta o gerente da oficina passar informações precisas dos veículos ao cliente. Algumas das grandes dificuldades encontradas na oficina são:

• Insatisfação dos clientes ao obter informações de seus veículos;

• Fluxo de trabalho desorganizado o que diminui produtividade;

• Falta de informações mais confiáveis e rápidas para a tomada de decisões;

• Dificuldade na distribuição de tarefas entre os funcionários;

Para um melhor controle dos serviços das oficinas automotivas é necessário desenvolver um sistema que aplica o conceito de BPM (Gestão de Processos de Negócio). O BPM é uma forma modelar que une gestão de negócios e tecnologia da informação com foco na otimização dos resultados das organizações através da melhoria dos processos de negócio. Um BPM deve descrever as tarefas de um processo de negocio em um nível necessário para se entender melhorar e reprojetar o processo.

## Sentença de Posição do Produto

|  |  |
| --- | --- |
| Para | Mobilizar o processo de trabalho das oficinas automotivo |
| Quem | Funcionários das oficinas e clientes. |
| O (nome do produto) | SGOA – Sistema Gerenciador de Oficina Automotiva (software). |
| Que | Controla e monitora os serviços operacionais das oficinas automotivas. |
| Diferente de | Não se aplica. |
| Nosso produto | Traz automação do trabalho. |

# Descrições dos Envolvidos e Usuários

## Resumo dos Envolvidos

|  |  |
| --- | --- |
| Descrição | Responsabilidades |
| Gerente de Projeto | Desenvolver o plano de projeto, estimar prazos e custos, acompanhar o desenvolvimento, garantir a qualidade e gerenciar os riscos. |
| Analista de Sistemas | Levantamento de requisitos, criação dos documentos de análises e desenvolvimento do banco de dados. Fica responsável também pelo treinamento e implantação do sistema no cliente. |
| Programador JAVA | Codificar os programas e realizar os testes. |
| Analista de Teste | Garantir a qualidade do software. |
| Orientador do TCC | Orientar o desenvolvimento do projeto. |

## Resumo dos Usuários

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nome | Descrição | Responsabilidades | Envolvido |
| Proprietário da Oficina | Contato administrativo do projeto | Registrar o domínio e contratar empresa de hospedagem do site. | Auto-representado |
| Gerente da Oficina | Contato funcional do projeto e gerencia o setor operacional da oficina | Avaliar o cumprimento dos requisitos do projeto, homologar o software. | Proprietário da oficina. |

# Visão Geral do Produto

## Perspectiva do produto

O SGOA é um sistema cuja finalidade é de agilizar o processo de trabalho das oficinas automotivo e suas principais funcionalidades podem ser descritas nos itens abaixo:

• **Módulo de funcionário**: gerenciar todas as pessoas envolvidas na execução da ordem de serviço;

• **Módulo de cliente**: cadastrar os dados pessoais do cliente e as gerenciar seus veículos (marca, modelo, combustível, cor, chassis, placa, RENAVAM, ano de fabricação e ano do modelo);

• **Módulo de acesso**: garantir o acesso ao sistema através de senha para os funcionários e permitir que o cliente veja a situação de seu veículo através da Internet.

• **Módulo de fluxos de trabalho**: criar etapas de serviço e criar fluxos de trabalho com base nas etapas já definidas;

• **Módulo de ordem de serviço**: gerenciar orçamentos e criar ordem de serviço para os veículos informando um fluxo de trabalho necessário para conclusão do serviço;

• **Módulo de serviço**: gerenciar a situação do veículo e monitorar todos os serviços da oficina.

## Suposições e Dependências

É responsabilidade de o cliente registrar o domínio e contratar um serviço de hospedagem de site com bancos de dados MySQL versão 5.1 e um Subversion.