HELP DESK

PROJETO

Versão 1.0

1. SUMÁRIO

1. .....SUMÁRIO 1
2. ..... INTRODUÇÃO 1
3. ..... DESENVOLVIMENTO 2
3.1. TECNOLOGIAS ENVOLVIDAS 2
4. ..... ENTIDADES 2
5. ..... PAPÉIS/PERFIS 2
6. .....REQUISITOS FUNCIONAIS 3
6.1. ADICIONAR CATEGORIA DE SERVIÇO.....3
6.2. REMOVER CATEGORIA DE SERVIÇO.....3
6.3. MODIFICAR CATEGORIA DE SERVIÇO 3
6.4. ADICIONAR TIPO DE SERVIÇO 3
6.5. REMOVER TIPO DE SERVIÇO 3
6.6. MODIFICAR TIPO DE SERVIÇO.....3
6.7. SELECIONAR TIPO DE SERVIÇO 4
6.8. SOLICITAR SERVIÇO.....4
6.9. VERIFICAR SERVIÇO SOLICITADO 4
6.10. MODIFICAR STATUS DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO 4
6.11. VISUALIZAR SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO 4
6.12. VISUALIZAR GRÁFICOS DE ESTATÍSTICAS SOBRE SOLICITAÇÕES.....5
7. .....MOCKUP/WORKFLOW 5
8. .....REGRAS DE NEGÓCIO 8

2. INTRODUÇÃO

O sistema será utilizado para solicitar os serviços oferecidos pela Gestão de Segurança e Serviços e gerenciar os pedidos.

O sistema deverá permitir a criação, alteração e deleção de tipos e categorias de solicitações de serviço. O usuário solicitante deverá poder abrir novas solicitações, alterá-las, deletá-las e visualizá-las. Além disso, o programa deve ser capaz de gerenciar os pedidos já feitos, alterando os status das solicitações e dando feedback para o solicitante. Deverá ser possível visualizar as solicitações de serviço em forma de gráficos, separados por categoria, prioridade e SLA.

Solicitações de serviço marcadas como FINALIZADAS ou NEGADAS devem ser arquivadas automaticamente após um período a ser definido (por exemplo, uma semana).

3. DESENVOLVIMENTO

todo

3.1. TECNOLOGIAS ENVOLVIDAS

- PLATAFORMA:
  todo
- SERVIDOR DO APLICATIVO:
  todo
- LINGUAGENS DE PROGRAMAÇÃO:
  todo
- BANCO DE DADOS:
  todo
- FRAMEWORK:
  todo

4. ENTIDADES

- VEÍCULO
  Registro de veículo pertencente a empresa ou à funcionário.
- LAPTOP
  Laptops com selos da empresa.
- VAGA
  Vagas internas e externas disponíveis.

5. PAPÉIS/PERFIS

- SOLICITANTE
  Responsável por fazer solicitações de serviço.
- ATENDENTE
  Responsável por atender as solicitações de serviço.
- ADMINISTRADOR
  Responsável por criar/excluir/alterar novos tipos de solicitações de serviço.

6. REQUISITOS FUNCIONAIS

6.1. ADICIONAR CATEGORIA DE SERVIÇO

SOLICITANTE	ATENDENTE	ADMINISTRDOR
		X

Adicionar uma nova categoria de serviço, com nome e descrição e ícone. Futuros serviços devem poder ser atribuídos à categoria criada. Antigos serviços devem poder ser realocados para a nova categoria.

6.2. REMOVER CATEGORIA DE SERVIÇO

SOLICITANTE	ATENDENTE	ADMINISTRDOR
		X

Remover uma categoria de serviço existente. Ao excluir uma categoria, uma ou mais das seguintes ações deve ser tomada:

- Mover serviços que estavam sob a categoria removida para categorias existentes.
- Criar uma nova categoria de serviços para qual os serviços que estavam sob a categoria removida serão movidos.
- Remover os serviços junto com a categoria.

A decisão do que fazer com os serviços afetados pela remoção da categoria deve ser individual para cada serviço.

6.3. MODIFICAR CATEGORIA DE SERVIÇO

SOLICITANTE	ATENDENTE	ADMINISTRDOR
		X

Alterar as informações de uma categoria de serviço. Os serviços sob a categoria alterada não devem ser alterados de nenhuma forma.

6.4. ADICIONAR TIPO DE SERVIÇO

SOLICITANTE	ATENDENTE	ADMINISTRDOR
		X

Adicionar um novo serviço à uma categoria de serviço. Deve ser possível criar uma nova categoria de serviço ao mesmo tempo para o novo serviço.

6.5. REMOVER TIPO DE SERVIÇO

SOLICITANTE	ATENDENTE	ADMINISTRDOR
		X

Remover um serviço de uma categoria. Requisições já existentes do tipo de serviço a ser removido devem permanecer inalteradas.

6.6. MODIFICAR TIPO DE SERVIÇO

SOLICITANTE	ATENDENTE	ADMINISTRDOR
		X

Modificar as informações de um serviço (nome, descrição, categoria, etc).

6.7. SELECIONAR TIPO DE SERVIÇO

SOLICITANTE	ATENDENTE	ADMINISTRDOR
X		

Selecionar, dentre todas as opções cadastradas, qual tipo de solicitação de serviço deseja-se criar. As informações pertinentes ao tipo de serviço escolhido deverão ser mostradas após a seleção.

6.8. SOLICITAR SERVIÇO

SOLICITANTE	ATENDENTE	ADMINISTRDOR
X		

Enviar solicitação de serviço com todos os dados pertinentes àquele tipo de serviço. Cada solicitação possui status, nível de prioridade, solicitante, origem do pedido (de qual departamento se originou o pedido), número de ticket, e o agente responsável. O status inicial de toda solicitação de serviço é PENDENTE. Tirando o agente responsável, todos os dados já são preenchidos na criação da solicitação.

6.9. VERIFICAR SERVIÇO SOLICITADO

SOLICITANTE	ATENDENTE	ADMINISTRDOR
X		

Mostrar ao usuário os serviços solicitados junto com seus respectivos status.

6.10. MODIFICAR STATUS DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

SOLICITANTE	ATENDENTE	ADMINISTRDOR
	X	

Alterar o status de uma solicitação de serviço para uma das opções:

PENDENTE	Quando o serviço foi requisitado, mas ainda precisa ser analisado pela equipe de atendimento.
EM ANDAMENTO	Quando a equipe de atendimento já analisou o pedido e encaminhou as ações necessárias para atendê-lo.
EM ESPERA	Quando a equipe de atendimento já analisou o pedido, mas algo externo/interno impede que o serviço possa ser encaminhado corretamente.
FINALIZADO	Quando o pedido já foi corretamente atendido em sua plenitude.
NEGADO	Quando o pedido foi negado pela equipe de atendimento por qualquer motivo.

6.11. VISUALIZAR SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO

SOLICITANTE	ATENDENTE	ADMINISTRDOR
	X	

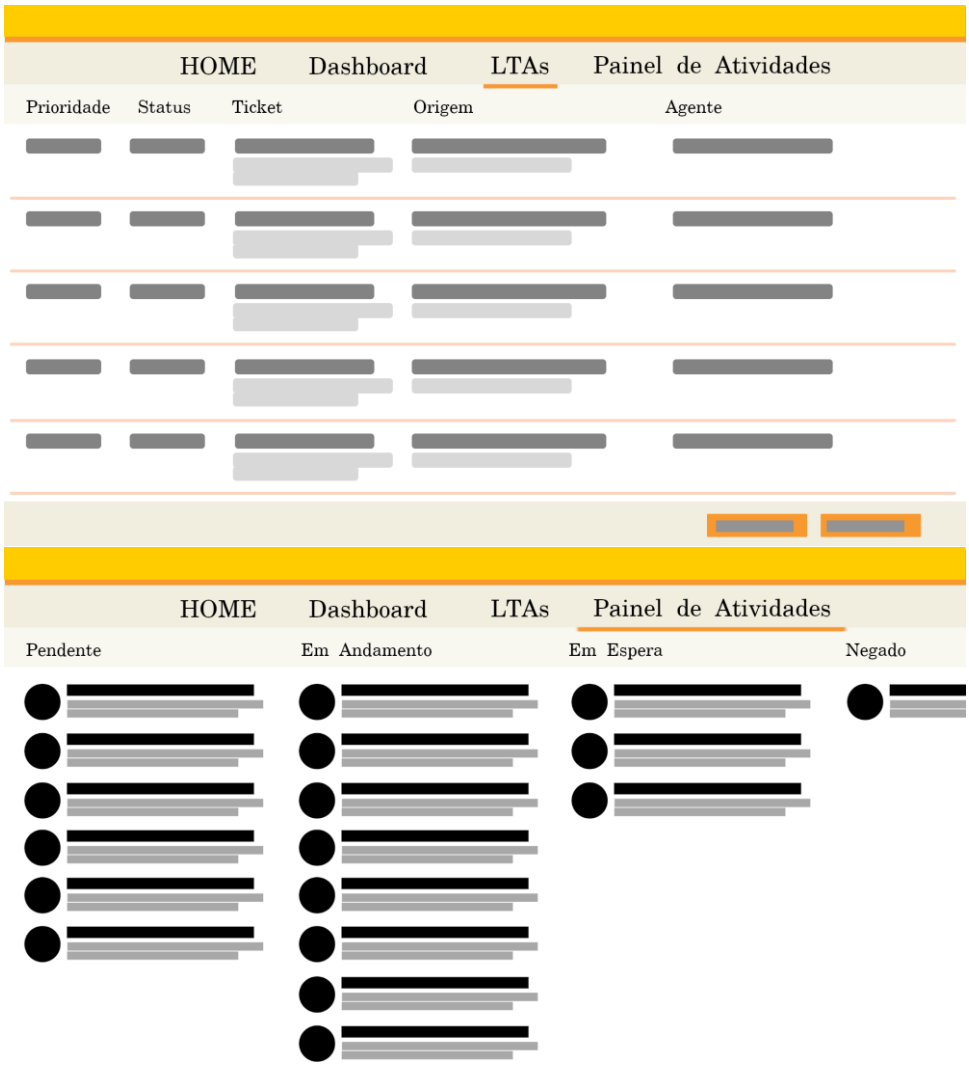
Mostrar todas as solicitações de serviço não finalizadas ou negadas. Deverá ser possível filtrar as solicitações de serviço baseado em data de criação da solicitação, status, tipo de serviço e categoria de serviço.

6.12. VISUALIZAR GRÁFICOS DE ESTATÍSTICAS SOBRE SOLICITAÇÕES

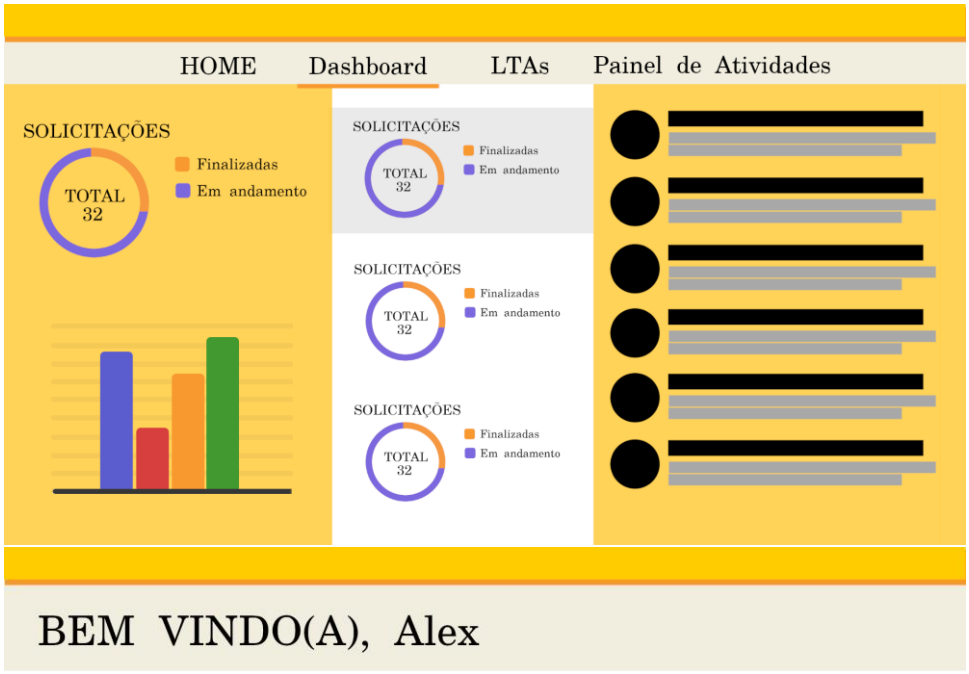
SOLICITANTE	ATENDENTE	ADMINISTRDOR
	X	

Visualizar gráficos de solicitações por categoria, prioridade e SLA.

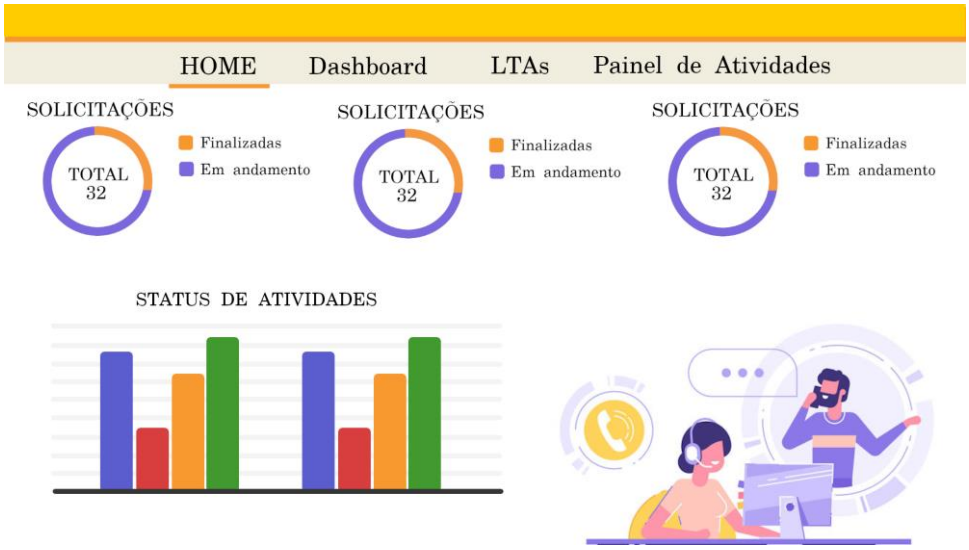
7. MOCKUP/WORKFLOW

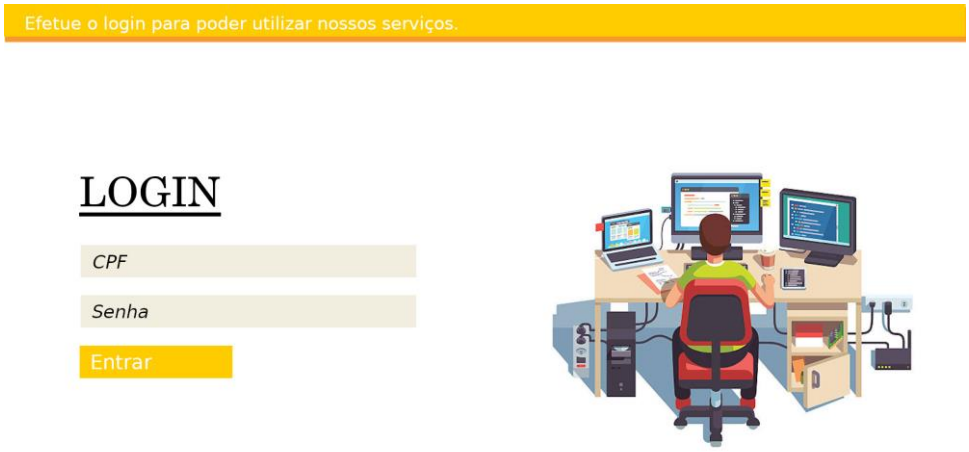


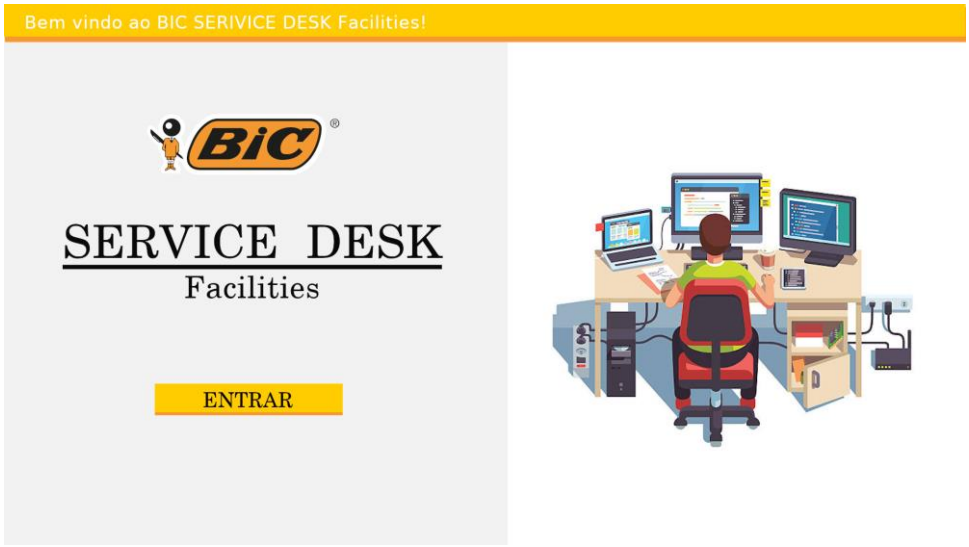

Solicitar
Cancelar
Suas solicitações:
Em Espera
Em Espera
Em Espera
Em Espera


HOME
Dashboard
LTAs
Painel de Atividades
SOLICITAÇÕES
TOTAL 32
Finalizadas
Em andamento
SOLICITAÇÕES
TOTAL 32
Finalizadas
Em andamento
SOLICITAÇÕES
TOTAL 32
Finalizadas
Em andamento
SOLICITAÇÕES
TOTAL 32
Finalizadas
Em andamento
BEM VINDO(A), Alex


Fazer nova solicitação
Verificar solicitações passadas.
Sair


HOME
Dashboard
LTAs
Painel de Atividades
SOLICITAÇÕES
TOTAL 32
Finalizadas
Em andamento
SOLICITAÇÕES
TOTAL 32
Finalizadas
Em andamento
SOLICITAÇÕES
TOTAL 32
Finalizadas
Em andamento
STATUS DE ATIVIDADES





8. REGRAS DE NEGÓCIO

- Todas as requisições de serviço devem ser arquivadas uma semana após serem marcadas como FINALIZADAS ou NEGADAS.
- Remoção de tipos e categorias de serviços não devem afetar requisições ativas ou arquivadas. Para isso, remoções devem apenas impedir a interação dos usuários com o qe fora removido.
- Apenas funcionários registrados devem poder abrir e conferir requisições de serviço.
- Um funcionário só poderá verificar os dados de requisições abertas por ele.