

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

FELIPE FERNANDO DE SOUZA CARVALHO

SSP: UMA SOLUÇÃO INTELIGENTE PARA ATENDIMENTO HELP DESK E  
SERVICE DESK

CURITIBA

2015

FELIPE FERNANDO DE SOUZA CARVALHO

SSP: UMA SOLUÇÃO INTELIGENTE PARA ATENDIMENTO HELP DESK E  
SERVICE DESK

Trabalho apresentado como requisito parcial à obtenção do grau de Especialista em Engenharia de Software no curso de especialização em Engenharia de Software, Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Jaime Wojciechowski

CURITIBA

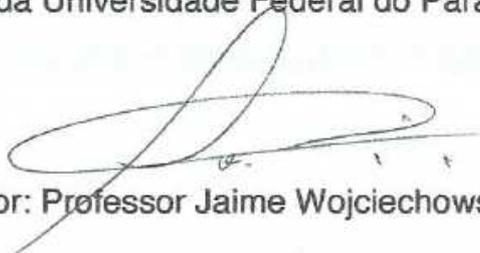
2015

## **TERMO DE APROVAÇÃO**

FELIPE FERNANDO DE SOUZA CARVALHO

### **SSP: UMA SOLUÇÃO INTELIGENTE PARA ATENDIMENTO HELP DESK E SERVICE DESK**

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção da titulação de especialista, pelo Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Engenharia de Software, da Universidade Federal do Paraná.



Orientador: Professor Jaime Wojciechowski

Curitiba, 30 de Janeiro de 2015

## RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo o desenvolvimento de um sistema de *Help Desk* e *Service Desk* para áreas e departamentos de atendimento ao cliente em pequenas e médias empresas. Visa também ser uma solução gratuita para melhoria do processo de suporte dessas organizações, por meio de funcionalidades como catálogo de serviços, gerenciamento de equipe de atendimento, roteamento parametrizável de chamados ou incidentes e SLA configurável com base na prioridade. Além do desenvolvimento do software, este trabalho apresenta a documentação do projeto utilizando a metodologia RUP. O sistema produzido será disponibilizado gratuitamente na internet.

Palavras-Chave: Sistema de Atendimento ao Cliente, Help Desk, Service Desk, Gerenciamento de Suporte, Suporte Técnico.

## **ABSTRACT**

This present project proposes the development of a Help Desk and Service Desk system designed for customer service departments of small and medium-sized enterprises (SMEs). It also aims to be a cost free solution for customer service process improvement of these organizations through features like service catalog, support staff management, configurable tickets or incidents routing and configurable SLA based on priority. Beyond the software development, this project presents the entire its documentation using the RUP metodologie. The system produced will be available online and cost free for the community download.

Palavras-Chave: Customer Service System, Help Desk, Service Desk, Customer Service Management, Technical Support, Tech Support.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>ATENDIMENTO AO CLIENTE</b> .....	<b>8</b>
2.1	<i>HELP DESK</i> .....	9
2.2	<i>SERVICE DESK</i> .....	9
<b>3</b>	<b>ASPECTOS E OPERAÇÃO</b> .....	<b>10</b>
3.1	CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	10
3.2	ROTEAMENTO DE ATENDIMENTO.....	11
3.3	NÍVEIS DE SUPORTE .....	12
3.4	TEMPO DE RESPOSTA E SLA.....	13
3.5	EQUIPE DE ATENDIMENTO.....	15
3.6	BASE DE CONHECIMENTO (FAQ).....	15
3.7	AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO.....	16
<b>4</b>	<b>PROJETO</b> .....	<b>17</b>
4.1	OBJETIVO .....	17
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>19</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>20</b>
	<b>APÊNDICES</b> .....	<b>21</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Dentro do mercado atual no fornecimento de produtos e serviços, as empresas competem acirradamente por um espaço maior no mercado objetivando o aumento de vendas e conseqüentemente de seus lucros. A qualidade do que está sendo oferecido e o atendimento prestado é um fator fundamental na fidelização do cliente e na conquista deste tão disputado espaço.

Mesmo empresas que possuem somente suporte interno precisam aumentar a eficiência do atendimento, pois de alguma forma esta atividade está sempre ligada ao processo produtivo principal da organização, afetando-o negativamente ou positivamente. Por exemplo, o atraso em uma entrega causado pela impossibilidade de emitir uma nota fiscal nos computadores da empresa, certamente causará um efeito negativo para o negócio.

Por essa razão as empresas têm investido cada vez mais em departamentos ou até mesmo centros de suporte especializados. Estes departamentos demandam de ferramentas e processos bem ajustados para que sua eficiência traga retorno ao negócio. Uma das modalidades mais comuns de suporte ao cliente é o chamado help desk ou service desk, onde uma gama de serviços de suporte é oferecida aos clientes que os solicitam quando necessário.

Atualmente os serviços de help desk e service desk são oferecidos por meios informatizados, são sistemas que permitem a abertura de chamados que são priorizados e atendidos por uma equipe especializada.

Apesar do grande número de ferramentas do gênero no mercado, o objetivo do trabalho é desenvolver um projeto para uma ferramenta inteligente, customizável e de fácil utilização certamente pode ser utilizado por empresas que precisam gerenciar melhor seu processo de atendimento ou até mesmo implantar este processo do zero.

## 2 ATENDIMENTO AO CLIENTE

O setor de atendimento ao cliente pode ser encontrado em todos os tipos de organização, sejam elas produtoras de bens ou serviços, não importando o porte e o ramo de atuação. Com o crescimento da competição a necessidade de se manter no mercado, as empresas necessitam de uma área de suporte interno e externo que sustentem a tecnologia envolvida no negócio e que atue em favor do seu desenvolvimento.

O atendimento interno – aquele que presta suporte para os próprios membros e operações da empresa – é indispensável uma vez que ele auxilia a entender e solucionar problemas comuns no dia a dia. Estes aspectos são ligados muitas vezes a questões não ligadas diretamente ao serviço ou produto oferecidos, mas que auxiliam de alguma forma na sua qualidade e na eficiência de sua produção. Um bom exemplo desta relação é a área de Tecnologia da Informação, já que atualmente é muito difícil encontrar uma organização que não utilize algum recurso tecnológico em seus processos.

Entretanto para que o benefício destas áreas auxiliares realmente exista, uma outra área de sustentação precisa existir. O atendimento ou suporte técnico interno garante, por exemplo, que um computador passe de uma melhoria para um problema ou até mesmo um impeditivo no processo. Esclarecendo dúvidas dos usuários e resolvendo problemas do dia a dia, o suporte técnico é indispensável para manter a produtividade e a competitividade da organização.

Além do sucesso da operação interna, é necessário também que o cliente esteja satisfeito com o produto ou serviço fornecido. A empresa precisa manter um departamento de atendimento para que seus clientes tirem dúvidas e resolvam possíveis problemas. Um bom serviço de atendimento mantém o cliente satisfeito, com uma boa perspectiva da qualidade e cria uma fidelização com a empresa.

Antigamente, o atendimento ao cliente era feito quase que exclusivamente pelo telefone. Apesar de esta modalidade ainda existir e ser a responsável pela maior parte dos atendimentos realizados, a tecnologia auxilia cada vez mais a melhorar e baratear os custos para a organização. Dentre as modalidades de

atendimento tecnológico surgidos juntamente com a evolução tecnológica estão o *Help Desk* e *Service Desk*.

## 2.1 *HELP DESK*

O conceito de *Help Desk* é antigo. Ele é usado desde os primórdios da informática nos grandes centros de processamento de dados, onde os usuários ligavam para o centro de suporte para tirar suas dúvidas. Atualmente, o termo *Help Desk* é usado para designar o serviço de atendimento aos usuários para resolução de problemas técnicos relacionados principalmente à informática, telefonia, tecnologia da informação e vendas.

O atendimento prestado pode ser tanto interno como externo, e pode ser realizado pessoalmente o, por meio da tecnologia através de telefone, e-mail e sistemas de atendimento próprio (normalmente um sistema de gerenciamento de incidentes).

## 2.2 *SERVICE DESK*

A evolução do *Help Desk* trouxe o termo *Service Desk*. O objetivo do *Service Desk* é fornecer um ponto único de contato entre os solicitantes e os serviços de atendimento. Este ponto único de contato é chamado de *SPOC (Single Point of Contact)* e visa solucionar problemas dos usuários de forma mais rápida possível, diminuindo o impacto destes problemas sob a operação da empresa.

Três características importantes do *Service Desk* são que ele representa um provedor de serviços, tem foco na TI e nos negócios da empresa e opera pelo princípio de satisfação do usuário. Além disso, ele provê uma interface para outros processos como requisições de mudanças, níveis de serviço e gerência de disponibilidade.

A qualidade do atendimento prestado pelo service desk pode ser alcançada utilizando melhores práticas de mercado, como o ITIL<sup>1</sup>. Também são indispensáveis ferramentas de gestão bem estruturadas.

### 3 ASPECTOS E OPERAÇÃO

#### 3.1 CATÁLOGO DE SERVIÇOS

As áreas de atendimento e suporte das organizações remontam suas origens em um departamento desorganizado e caótico, onde todas as responsabilidades estavam concentradas em uma ou poucas pessoas, Estas acabavam por responder a todos os problemas existentes.

Neste cenário, os clientes solicitavam ajuda para todo tipo de incidente ou dúvida ao pessoal de suporte indiscriminadamente, o que não era muito adequado já que nem todas as questões podiam ser resolvidas por esta equipe, ou nem mesmo eram de sua responsabilidade.

Com a estruturação e a melhoria no processo de atendimento, as empresas começaram a elaborar e fornecer catálogos de serviço que estabelecem o que o departamento de suporte oferece para seus clientes.

Nesta prática, os serviços prestados são identificados pela equipe, classificados em grupos ou domínios e então disponibilizados para o cliente. Segundo Cohen (2008, p. 27), “para ajustar as expectativas é essencial criar um catálogo de serviços no qual conste a lista de serviços que o *Help Desk* oferece”.

Além do benefício citado pelo autor, um catálogo de serviços melhora e muito a organização do atendimento e pode ajudar na definição de outros aspectos como prioridades e indicadores de SLA (*Service Level Agreement*).

Por exemplo, um determinado serviço do catálogo poderia ser ainda classificado com prioridade alta e com um tempo de resposta máximo de uma hora.

---

<sup>1</sup> O ITIL™ (Information Technology Infrastructure Library) é o modelo de referência para gerenciamento de processos de TI mais aceito mundialmente.

O conteúdo do catálogo e os serviços fornecidos podem variar de empresa para empresa, já que geralmente estão ligados ao negócio. É fundamental que em um sistema de *help desk* suporte a customização destas informações para melhor aderência ao processo da organização.

O Sistema SSP disponibiliza o catálogo através do gerenciamento de produtos e serviços e de suas respectivas categorias. Nele você pode criar um determinado serviço, por exemplo, “Tecnologia da Informação” e cadastrar em suas categorias, “Troca de Cartucho de Impressora” ou mesmo “Instalação de Antivírus”. O único produto e categoria pré-cadastrados no sistema são genéricos chamados “Geral”, pois quem deve definir e cadastrar os serviços é a equipe de atendimento de acordo com as necessidades do negócio.

O catálogo de serviços no sistema SSP também faz parte de uma funcionalidade fundamental para o bom desempenho do departamento de suporte: o roteamento de chamados.

### 3.2 ROTEAMENTO DE ATENDIMENTO

Nos departamentos de atendimento e suporte técnico, não é incomum encontrar profissionais com diversos tipos de habilidades e conhecimentos específicos. Os chamados de suporte são então direcionados aos profissionais de acordo com suas habilidades, responsabilidades ou nível de suporte.

Se a atribuição de um chamado para atendimento é feita de forma informal e não padronizada, ou ainda, a ferramenta de *Help Desk* utilizada não dá suporte a este tipo de recurso o processo de atendimento pode se tornar um pouco menos eficiente.

Digamos que um determinado analista é especialista em Linux, e ocasionalmente poderia lhe ser atribuído um chamado para resolução de problemas de rede e infra-estrutura, por exemplo. O analista teria que verificar a solicitação e então sinalizar que não poderia realizar o atendimento, pois o chamado não está ligado a sua área de domínio. Essa situação não parece ter muito impacto, já que se trata de apenas um pequeno equívoco. Mas se o volume de solicitações na

operação é muito alto, dependendo da frequência em que esse tipo de situação ocorre poderia gerar problemas na eficiência do atendimento. Basta imaginar se cada chamado demorasse dez minutos para ser analisado e por dia fossem direcionados cerca de seis chamados de forma incorreta, já seria uma hora de atendimento desperdiçada.

O sistema SSP visa solucionar esse problema fornecendo a funcionalidade de “Rotas de Atendimento”. As rotas de atendimento nada mais são do que uma configuração que estabelece: *para determinado produto e categoria do catálogo de serviços, direcione o atendimento para determinado grupo de atendimento ou analista.*

Neste caso, o problema do exemplo anterior seria solucionado de forma simples. Bastaria cadastrar uma rota de atendimento para chamados da categoria “Rede e Infra-estrutura” indicando que o mesmo deve ser direcionado ao grupo “Analistas de Rede” ou até mesmo para um profissional em específico. Os analistas que não podem ou não devem atender esse tipo de chamado nunca saberiam nem mesmo que ele existiu.

Esta funcionalidade é útil também quando o roteamento do atendimento deve ser feito seguindo outros tipos de organizações hierárquicas de atendimento como os Níveis de Suporte.

### 3.3 NÍVEIS DE SUPORTE

Muitas empresas adotam o conceito hierárquico e colaborativo dos chamados Níveis de Suporte. Neste modelo, analistas especializados são divididos níveis ou grupos de atendimento e trabalham em conjunto para a solução dos incidentes. Um modelo comum nas organizações é o de três níveis: Suporte L1, L2 e L3.

O Suporte L1 é o ponto de entrada das solicitações. Neste nível as informações da solicitação são analisadas e descritas com mais detalhes se necessário. Se o estilo do atendimento neste nível for solucionador, os analistas têm um nível técnico muito bom visando à resolução do problema de imediato. Se o estilo é direcionador, os analistas desse nível apenas detalham mais o incidente e delegam

a outro nível de suporte para atendimento. O estilo pode ser ainda um misto dos dois últimos, sendo que o analista tenta solucionar o incidente com as informações que possui e se não for possível redireciona para outro nível.

O Suporte L2 geralmente soluciona incidentes mais complicados ou que necessitem de alguma manutenção presencial, já o Suporte L3 normalmente envolve especialistas e consultores, ou até mesmo fornecedores. A solicitação chega a esse nível quando não foi possível sua resolução nos níveis abaixo.

Este modelo, assim como os outros aspectos citados até o momento, também varia de empresa para empresa. Podem ser adotados mais ou menos níveis conforme a necessidade do negócio, mas o objetivo é sempre melhorar a dinâmica do atendimento prestado.

### 3.4 TEMPO DE RESPOSTA E SLA

Seja qual for a solicitação, o cliente sempre cria uma expectativa acerca da resolução do problema ou dúvida. Caso nenhum parâmetro tenha sido estabelecido, o cliente sempre vai esperar que seu chamado seja atendido o mais rápido possível.

Entretanto no dia a dia do departamento de atendimento e suporte técnico, devido ao volume de solicitações, nem todos os incidentes podem ser tratados como urgente, tampouco resolvidos de forma imediata. A solução para evitar que o cliente aguarde mais do que ele esperava pelo atendimento e isso se torne insatisfação, é definir um SLA que significa Nível de Acordo de Serviço (do inglês, *Service Level Agreement*).

A idéia do SLA é definir um acordo sobre níveis esperados no fornecimento de um determinado serviço. Este termo é usado em vários setores não somente no atendimento *Help Desk*. Um SLA poderia ser ilustrado por um acordo entre um fornecedor de infraestrutura e uma empresa cliente, onde um servidor de hospedagem deve ficar disponível vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, com quarenta e oito horas de janela de manutenção no ano. Seria o mínimo esperado pelo cliente.

Evidentemente, no domínio do atendimento e suporte técnico o SLA está ligado ao tempo de resposta a um incidente. O departamento de suporte pode criar vários tipos de configuração para estabelecer o nível de serviço e tratar com o cliente o que deve ser classificado como urgente ou de baixa prioridade.

Cohen (2008, p. 31) sugere que uma boa maneira de se estabelecer o SLA para o atendimento é por prioridades, conforme (QUADRO 1):

Prioridade	Componente	Tempo de Solução
Crítico	Crítico parado	15 min
Urgente	Crítico degradado	2 horas
Média	Não crítico	8 horas
Baixa	Outras solicitações/questões	12 horas

QUADRO 1: MAPEAMENTO PRIORIDADE X SLA  
FONTE: Cohen (2008, P. 31)

O sistema SSP permite esta parametrização de níveis de serviço por prioridade. O gerente de atendimento pode definir o tempo de resposta ou solução para cada prioridade disponível. Seguindo o exemplo da tabela acima, uma configuração de SLA para a prioridade urgente seria cadastrada com prazo máximo de atendimento de duas horas. Quando algum chamado for aberto com essa prioridade, o sistema indicará ao analista caso o tempo de resposta não esteja sendo cumprido

O mecanismo indicativo do sistema é baseado em sinais de cores, analogamente a um semáforo. Quando a solicitação é registrada ela automaticamente possui um sinal verde. O analista pode facilmente reconhecer que o atendimento do incidente está em tempo. Quando o chamado ultrapassa um determinado período de tempo (também configurável) sem resolução, um indicador de atenção amarelo é exibido. E finalmente se o chamado ultrapassar o tempo definido no nível de serviço, o sinal vermelho é exibido e o responsável pelo atendimento é comunicado por email.

Estes controles ajudam a manter os níveis de serviço definidos. Os analistas têm assim um mecanismo de controle para atender suas solicitações dentro do esperado pelo cliente.

### 3.5 EQUIPE DE ATENDIMENTO

Uma organização normalmente possui uma estrutura hierárquica de grupos e analistas para realizar o atendimento, assim como discutido no tópico níveis de suporte. A gestão da dinâmica do atendimento e da gestão dos recursos humanos envolvidos é dos mais importantes fatores de sucesso para o departamento, afinal são pessoas que realizam de fato o atendimento aos clientes.

O sistema permite a definição de grupos de atendimento, analistas e gerentes do grupo para que esta organização seja refletida no sistema e os profissionais possam trabalhar dentro do processo correto.

Outra funcionalidade relacionada à equipe de atendimento é a transferência de chamados. Os analistas podem trocar entre si a responsabilidade de atendimento de uma determinada solicitação melhorando a dinâmica do atendimento. Eles podem até mesmo trocar informações internas acerca do problema através de andamentos internos.

### 3.6 BASE DE CONHECIMENTO (FAQ)

O volume de informações que passam pelo departamento de atendimento de uma empresa durante os anos de operação é incalculável. No dia a dia, problemas são solucionados, dúvidas são respondidas e toda essa informação é muito valiosa para o negócio. Um analista já despendeu de tempo para responder várias solicitações, muitas vezes gastando horas e horas para encontrar uma solução para o incidente reportado. O conhecimento gerado pelo profissional é fundamental para a organização. Este conhecimento deve possuir um mecanismo de gerenciamento, organização e busca para que seja consultado por qualquer pessoa que o necessite.

Por esse motivo a construção de uma base de conhecimento onde estas experiências e soluções já comprovadas possam ser cadastradas e consultadas novamente é de suma importância para o departamento de atendimento. Cohen (2008, p. 54) diz que “é fundamental transformar o conhecimento tácito do técnico

em explícito, para que ocorra seu compartilhamento e manutenção e facilite a solução de futuros incidentes”.

O popular FAQ – do acrônimo para “Perguntas Mais Freqüentes” (do inglês, *Frequently Asked Questions*) – é o nome um mecanismo muito utilizado para o gerenciamento e consulta da base de conhecimento. Trata-se de um sistema de gerenciamento do conhecimento, onde as perguntas ou dúvidas mais comuns podem ser cadastradas e consultadas pelos membros da equipe de atendimento e pelos clientes, a qualquer tempo.

O sistema SSP fornece a funcionalidade de FAQ, onde os analistas podem adicionar os incidentes e as soluções em uma base comum. O FAQ adicionado possui esta ligado a um produto e a uma categoria para melhor organização.

Um FAQ cadastrado pode ser consultado de forma pró-ativa pelo cliente podendo até mesmo evitar a criação de uma solicitação no sistema. Por isso o desempenho do departamento tende a melhorar após a implantação da base de conhecimento. Além de soluções e dúvidas poderem ser solucionadas pelo próprio cliente de forma autônoma, muitas soluções e respostas prontas já estão disponíveis para a própria equipe de atendimento.

### 3.7 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Somente o atender uma solicitação no prazo determinado pelo SLA não é garantia da satisfação do cliente. Há vários outros fatores que devem ser levados em consideração para medir se o atendimento está sendo feito adequadamente e se está atendendo as expectativas.

Além disso, descobrir se o departamento de suporte está operando de uma forma satisfatória trás inúmeros benefícios. Segundo, Cohen (2008, p. 106), os motivos para se realizar uma pesquisa de satisfação podem ser classificados em duas categorias: estratégicas e operacionais.

Na categoria estratégica estão os motivos que trazem benefícios para o departamento de atendimento e para o negócio da organização como um todo, como

a manutenção e fechamento de novos contratos, a descoberta de novas oportunidades de negócio e o próprio marketing da empresa.

Já as motivações operacionais, permitem que o que for concluído na pesquisa ajude a melhorar o processo de atendimento. Ela pode, dentre outros benefícios, corrigir falhas na operação, revelar a percepção do cliente e medir a eficiência da equipe.

O sistema SSP permite que os clientes compartilhem sua opinião de uma maneira rápida e simples para cada solicitação atendida. Assim que um chamado de suporte é encerrado, ele aparece em uma lista para que seja avaliado. O cliente pode então atribuir uma nota para o atendimento e deixar um comentário, caso deseje. Para Cohen (2008) as pesquisas eletrônicas são atrativas para o usuário e facilita a análise dos dados coletados.

Este mecanismo facilita a interação do cliente e o incentiva a mostrar sua opinião como parte do processo de melhoria do atendimento. Os gestores podem então utilizar as métricas colhidas para tomar decisões importantes que podem melhorar a satisfação do cliente.

O cliente por sua vez tem um canal direto para expor sua satisfação, podendo expor o que lhe desagradou ou agradou no serviço prestado. Ele pode então não só fazer parte da cadeia de atendimento, mas também contribuir para que esse processo sofra algum tipo de melhoria.

## **4 PROJETO**

### **4.1 OBJETIVO**

O projeto visa o desenvolvimento de uma solução de tecnologia gratuita para as operações de atendimento ao cliente. O SSP (*Simplified Support Platform*) ou Plataforma Simplificada de Suporte oferece vários recursos para o gerenciamento e implantação de departamentos de *Help Desk* e *Service Desk*. É uma ferramenta desenhada para pequenos e médios centros de suporte, mas possui como característica, poder ser customizada com facilidade para outros cenários.

As principais funcionalidades oferecidas pela solução são:

- Cadastro e manutenção de catálogo de serviços;
- Gerenciamento de equipe de atendimento;
- Roteamento automático de chamados parametrizável;
- Transferência de chamado (útil também para níveis de suporte);
- SLA configurável por prioridade de atendimento;
- Sistema de avaliação e *feedback* do cliente para todos os atendimentos;

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho foi o desenvolvimento de um projeto para uma solução completa visando auxiliar departamentos de atendimento e suporte de pequenas e médias empresas. O trabalho teve como principal princípio construir uma ferramenta fácil de instalar, fácil de utilizar e gratuita.

A primeira versão do sistema, ainda em fase beta, possui as funcionalidades mais importantes e todo o fluxo de atendimento. Espero continuar investindo meu esforço na ferramenta para que uma versão estável possa ser lançada ainda este ano e utilizada por outros profissionais em ambientes reais de produção. Acredito que o sistema produzido tem um grande potencial para se tornar bastante difundido na comunidade de atendimento e suporte técnico.

A arquitetura de um projeto de sistema feito do zero, dentro das especificações Java EE e o desenvolvimento do projeto dentro da metodologia RUP foram fatores realmente desafiadores, mas que ao mesmo tempo, trouxeram um imenso ganho de aprendizado na área de engenharia de software. As tecnologias e boas práticas aprendidas, sem dúvida alguma, contribuíram para meu aperfeiçoamento técnico e profissional.

## REFERÊNCIAS

COHEN, Roberto. **Implantação de Help Desk e Service Desk**. 4. ed. São Paulo: Novatec, 2008.

SILVEIRA, Paulo et al. **Introdução à Arquitetura e Design de Software: Uma Visão Sobre a Plataforma Java**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

PANDA, Debu; RAHMAN, Reza; LANE, Derek. **EJB 3 em Ação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2009.

CORDEIRO, Gilliard. **Aplicações Java para Web com JSF e JPA**. São Paulo: Casa do Código, 2012.

COELHO, Hébert. **JSF Eficaz: As melhores práticas para o desenvolvedor web Java**. São Paulo: Casa do Código, 2013.

CORDEIRO, Gilliard. **CDI: Integre as dependências e contextos do seu código Java**. São Paulo: Casa do Código, 2013.

ALUR, Deepak; CRUPI, John; MALKS, Dan. **J2EE Patterns: Best Practices and Design Strategies**. 2. ed. Palo Alto: Prentice Hall Ptr, 2003.

MERINO, Nelson Granado. **Service Desk: A Vitrine da T.I.** Disponível em: <<http://goo.gl/LmWiVP>>. Acesso em: 15 jan. 2015.

MANSUR, Ricardo. **O que é ITIL?** Disponível em: <<http://goo.gl/EyteFk>>. Acesso em: 01 jan. 2015.

VIEIRA, Felipe. **O que é um SLA – Service Level Agreement**. Disponível em: <<http://goo.gl/sPJgX9>>. Acesso em: 10 ago. 2014.

ALGARTECH. **Você sabe o que é BPO?** Disponível em: <<http://goo.gl/ONSTlr>>. Acesso em: 15 ago. 2014.

## APÊNDICES

APÊNDICE 1 – VISÃO DO NEGÓCIO.....	23
APÊNDICE 2 – GLOSSÁRIO DE NEGÓCIOS.....	33
APÊNDICE 3 – ESPECIFICAÇÃO DE REGRAS DE NEGÓCIO.....	40
APÊNDICE 4 – CASOS DE USO DE NEGÓCIO (UCN).....	54
APÊNDICE 5 – UCN: PRESTAR SUPORTE TÉCNICO VIA TELEFONE.....	59
APÊNDICE 6 – UCN: PRESTAR SUPORTE TÉCNICO VIA SISTEMA.....	67
APÊNDICE 7 – UCN: AVALIAR ATENDIMENTO.....	75
APÊNDICE 8 – UCN: CONSULTAR FAQ.....	81
APÊNDICE 9 – UCN: DEFINIR TEMPO DE RESPOSTA PARA SOLICITAÇÕES... 88	88
APÊNDICE 10 – UCN: DEFINIR DISTRIBUIÇÃO DO ATENDIMENTO.....	94
APÊNDICE 11 – PROTÓTIPO DE TELAS.....	101
APÊNDICE 12 – DIAGRAMA DE CASOS DE USO: REQUISITOS.....	124
APÊNDICE 13 – MODELO DE OBJETOS NEGOCIAIS.....	124
APÊNDICE 14 – DIAGRAMA DE CASOS DE USO: ANÁLISE E DESIGN.....	125
APÊNDICE 15 – CASO DE USO: ABRIR CHAMADO DE SUPORTE.....	126
APÊNDICE 16 – CASO DE USO: ADICIONAR ANDAMENTO.....	133
APÊNDICE 17 – CASO DE USO: CANCELAR CHAMADO.....	141
APÊNDICE 18 – CASO DE USO: MARCAR CHAMADO COMO RESOLVIDO.....	148
APÊNDICE 19 – CASO DE USO: INICIAR ATENDIMENTO.....	155
APÊNDICE 20 – CASO DE USO: TRANSFERIR CHAMADO.....	162
APÊNDICE 21 – CASO DE USO: EDITAR INFORMAÇÕES DO CHAMADO.....	169
APÊNDICE 22 – CASO DE USO: DEFINIR DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTO. 176	176
APÊNDICE 23 – CASO DE USO: DEFINIR TEMPO DE RESPOSTA (SLA).....	183
APÊNDICE 24 – CASO DE USO: AVALIAR ATENDIMENTO.....	190
APÊNDICE 25 – MODELO DE OBJETOS NEGOCIAIS V1: ANÁLISE E DESIGN. 197	197
APÊNDICE 26 – MODELO DE OBJETOS NEGOCIAIS v2: ANÁLISE E DESIGN. 197	197
APÊNDICE 27 – MODELO CONCEITUAL DE BANCO DE DADOS.....	198
APÊNDICE 28 – MODELO DE ENTIDADE RELACIONAL (MER).....	199
APÊNDICE 29 – DIAGRAMA DE ATIVIDADES: ATENDIMENTO.....	200
APÊNDICE 30 – DIAGRAMA DE ESTADOS: ATENDIMENTO.....	201

APÊNDICE 31 – DIAGRAMA DE ARQUITETURA DE COMPONENTES .....	201
APÊNDICE 32 – CASO DE TESTE: ABRIR CHAMADO DE SUPORTE .....	202
APÊNDICE 33 – CASO DE TESTE: ADICIONAR ANDAMENTO.....	210
APÊNDICE 34 – CASO DE TESTE: CANCELAR CHAMADO.....	219
APÊNDICE 35 – CASO DE TESTE: MARCAR CHAMADO COMO RESOLVIDO..	225
APÊNDICE 36 – CASO DE TESTE: INICIAR ATENDIMENTO .....	230
APÊNDICE 37 – CASO DE TESTE: TRANSFERIR CHAMADO .....	235
APÊNDICE 38 – CASO DE TESTE: DEFINIR DISTRIB. DE ATENDIMENTO .....	248
APÊNDICE 39 – CASO DE TESTE: DEFINIR TEMPO DE RESPOSTA (SLA).....	254
APÊNDICE 40 – CASO DE TESTE: AVALIAR ATENDIMENTO .....	260
APÊNDICE 41 – PLANO DE TESTE .....	265
APÊNDICE 42 – PLANO DE IMPLANTAÇÃO .....	273

APÊNDICE 1 – VISÃO DO NEGÓCIO

**SSP – Simplified Support Platform  
Visão do Negócio**

**Versão 2.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
15/03/2014	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho
25/01/2015	2.0	Revisão / Adequação	Felipe F. de Souza Carvalho

# Índice Analítico

1. Introdução.....	26
1.1 Escopo .....	26
1.2 Definições, Acrônimos e Abreviações .....	26
1.3 Referências .....	26
2. Posicionando .....	26
2.1 Oportunidade de Negócio .....	27
2.2 Declaração do Problema.....	27
2.3 Sentença de Posição do Produto.....	28
3. Descrições dos Envolvidos e Clientes .....	28
3.1 Resumo dos Envolvidos.....	29
3.2 Ambiente do Cliente .....	29
3.3 Necessidades Fundamentais do Envolvido e do Cliente.....	29
3.4 Alternativas e Concorrência .....	31
4. Visão Geral do Produto.....	31
4.1 Perspectiva do Produto.....	31
4.2 Suposições e Dependências.....	31

# Visão do Negócio

## 6 Introdução

Este documento tem a finalidade de identificar os principais aspectos negociais que caracterizam o processo de atendimento ao cliente oferecido por empresas fornecedoras dos mais diversos tipos de produtos e serviços. Por ser um projeto de software livre, este tem como público alvo público a comunidade em geral e não um cliente ou organização em específico. Tendo isto em vista, o documento tratará como “cliente” um perfil que se adapte nas necessidades mais comuns das empresas que possuem ou desejam implantar um departamento de atendimento ao cliente, help desk ou service desk.

### 6.1 *Escopo*

Este documento tem como objetivo identificar os pontos chaves do processo de negócio que envolve o atendimento ao cliente, bem como estabelecer uma visão comum sobre quais praticas são as mais utilizadas pelo mercado. Ele deverá servir como base para toda a documentação do sistema e fundamentar a oportunidade que originou o projeto.

### 6.2 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

### 6.3 *Referências*

Não se aplica.

## 7 Posicionando

## **7.1 Oportunidade de Negócio**

Dentro do mercado atual no fornecimento de produtos e serviços, as empresas competem acirradamente por um espaço maior no mercado objetivando o aumento de vendas e conseqüentemente de seus lucros. A qualidade do que está sendo oferecido e o atendimento prestado é um fator fundamental na fidelização do cliente e na conquista deste tão disputado espaço.

Mesmo empresas que possuem somente suporte interno precisam aumentar a eficiência do atendimento, pois de alguma forma esta atividade está sempre ligada ao processo produtivo principal da organização, afetando-o negativamente ou positivamente. Por exemplo, o atraso em uma entrega causado pela impossibilidade de emitir uma nota fiscal nos computadores da empresa, certamente causará um efeito negativo para o negócio.

Por essa razão as empresas têm investido cada vez mais em departamentos ou até mesmo centros de suporte especializados. Estes departamentos demandam de ferramentas e processos bem ajustados para que sua eficiência traga retorno ao negócio. Uma das modalidades mais comuns de suporte ao cliente é o chamado help desk ou service desk, onde uma gama de serviços de suporte é oferecida aos clientes que os solicitam quando necessário.

Atualmente os serviços de help desk e service desk são oferecidos por meios informatizados, são sistemas que permitem a abertura de chamados que são priorizados e atendidos por uma equipe especializada. Apesar do grande número de ferramentas do gênero no mercado, uma nova ferramenta inteligente, customizável e de fácil utilização certamente pode ser utilizado por empresas que precisam gerenciar melhor seu processo de atendimento ou até mesmo implantar este processo do zero.

## **7.2 Declaração do Problema**

O problema	Empresas com processo de atendimento ao cliente (interno ou externo) ineficiente.
Afeta	A satisfação do cliente
O impacto disso é	Diminuição dos lucros e dano a imagem da empresa
Uma solução bem-sucedida seria	Ferramenta de suporte help desk / service desk inteligente, customizável e de fácil configuração. Possibilidade de cadastrar informações básicas do processo; Possibilidade de definir um SLA por prioridade; Possibilidade de direcionar automaticamente chamados de acordo com o catálogo de serviços; Possibilidade de avaliação da satisfação do cliente com relação ao atendimento prestado

### 7.3 *Sentença de Posição do Produto*

Para	Organizações fornecedoras de produtos e serviços em geral
Quem	Departamentos e profissionais de atendimento ao cliente e suporte técnico
O SSP – Simplified Support Plataforma	É um sistema
Que	Ajuda na otimização e gerenciamento do atendimento ao cliente
Diferente de	Ferramentas pouco eficientes
Nosso produto	Oferece uma plataforma inteligente de atendimento

## 8 **Descrições dos Envolvidos e Clientes**

### 8.1 *Resumo dos Envolvidos*

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Envolvido</b>
Solicitante	É o cliente que solicita ajuda através da ferramenta de suporte	Auto-representado
Analista de Atendimento	O profissional que realiza a análise e a resolução dos problemas e/ou dúvidas do solicitante	Auto-representado
Gerente de Atendimento	Responsável pela equipe de atendimento e pelo departamento de suporte	Auto-representado.
Administrador do Sistema	Usuário com privilégios para configuração do sistema. Pode ser representado pelo Gerente de Atendimento.	Auto-representado

### 8.2 *Ambiente do Cliente*

Os processos de atendimento ao cliente podem ser dos mais variados tipos dependendo da organização e de seu ramo de atuação. Alguns possuem centros inteiros destinados ao suporte ao cliente e outros realizam o atendimento de maneira mais “artesanal”, como aquele profissional responsável por consertar máquinas na empresa. Apesar disso é possível identificar no processo tarefas que são executadas na maioria dos cenários, como abertura de chamados, análise da solicitação, atribuição, resolução e cancelamento. O tempo definido para o atendimento pode variar muito conforme o negócio e conforme o catálogo de serviços oferecido.

### 8.3 *Necessidades Fundamentais do Envolvido e do Cliente*

<b>Necessidade</b>	<b>Prioridade</b>	<b>Preocupações</b>	<b>Solução Atual</b>	<b>Soluções Propostas</b>
Gerenciar Equipe de Atendimento	Alta	Aperfeiçoar Atendimento	Sem cadastro de grupos ou analistas de	Cadastro de Grupos e Analistas de Atendimento

			atendimento	
Fornecer um catálogo de serviços	Alta	Aperfeiçoar Atendimento	Cadastros simplificados de categorias	Cadastro de produtos e respectivas categorias, caracterizando os serviços fornecidos.
Distribuição de Chamados	Crítica	Aperfeiçoar Atendimento	Sem roteamento de chamados. Todo o atendimento visualiza tudo	Roteamento de solicitações de acordo com o catálogo de serviços. O grupo o analista receberá somente os chamados destinados a ele
Tempo de Resposta	Crítica	Aperfeiçoar Atendimento e Aumentar a satisfação do cliente	Sem possibilidade de configuração de SLA ou estabelecido de maneira informal.	Cadastro de SLA por prioridade de chamado com alertas indicando que o chamado deve ser atendido dentro de um período de tempo pré estabelecido
Avaliação / Feedback	Crítica	Aperfeiçoar Atendimento / Aumentar a satisfação do cliente	Sem canal de avaliação ou pesquisas de satisfação paralelas	Funcionalidade de avaliação de chamados atendidos de forma simples e imediata

## 8.4 *Alternativas e Concorrência*

Existem diversas opções de ferramentas para departamentos de atendimento ao cliente que utilizem o conceito de help desk ou service desk. A idéia é oferecer uma alternativa de software livre que possa trazer melhorias no processo da organização, mais do que somente oferecer uma solução para abertura de chamados. Por isso a nossa solução será construir um sistema inteligente e que ajude a realmente aperfeiçoar o dia a dia do departamento de suporte e traga o aumento da satisfação de seus respectivos clientes.

## 9 Visão Geral do Produto

### 9.1 *Perspectiva do Produto*

<b>Benefícios para o usuário</b>	<b>Recursos do sistema</b>
Gerenciar grupos e equipes de atendimento	Cadastro de Grupos e Analista
Oferecer um catálogo de serviços	Cadastro de Produtos e Categorias
Atendimento de chamados por prioridade e definição de um SLA	Gerenciamento de Tempo de Resposta (SLA)
Roteamento automático de chamados com base no catálogo de serviços disponível	Gerenciamento de Rotas de Atendimento
Avaliação e Opinião	Avaliação de chamados atendidos
Base de Conhecimento	Disponibilidade de FAQ para auto atendimento

### 9.2 *Suposições e Dependências*

O sistema consistirá de uma solução web que poderá rodar em um servidor de aplicação interno da empresa, desde que este possua capacidade para rodar aplicações Java EE. Normalmente há uma infra-estrutura mínima adequada para este requisito no ambiente de produção. O número de usuários normalmente não é muito grande, pois a ferramenta a ser construída base uma equipe de atendimento

de uma empresa de pequeno ou médio porte, esta quantidade normalmente não ultrapassa dez usuários. Estas organizações geralmente possuem uma boa estrutura de rede local e podem disponibilizar o sistema tanto em rede local (ethernet) ou dispõem de meios para disponibilizá-la aos clientes na web através da internet.

APÊNDICE 2 – GLOSSÁRIO DE NEGÓCIOS

**SSP – Simplified Support Platform  
Glossário de Negócios**

**Versão 1.2**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
15/03/2014 [IT 001]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho
19/07/2014 [IT 001]	1.1	Adição de novos termos	Felipe F. de Souza Carvalho
24/01/2015 [IT 001]	1.2	Revisão	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Introdução.....	36
1.1 Escopo .....	36
1.2 Referências .....	36
1.3 Visão Geral .....	36
2. Definições .....	36
2.1 BPO – Business Process Outsourcing .....	37
2.2 Call Center .....	37
2.3 FAQ – Frequently Asked Questions .....	37
2.4 Help Desk.....	37
2.5 IP – Internet Protocol.....	38
2.6 LDAP – Lightweight Directory Access Protocol.....	38
2.7 Link.....	38
2.8 OAUTH.....	38
2.9 OpenID.....	38
2.10 SLA – Service Level Agreement.....	39
2.11 SSP – Simplified Support Platform.....	39
2.12 URA.....	39
3. Estereótipos do UML .....	39

# Glossário de Negócios

## 10 Introdução

Este documento visa esclarecer a terminologia específica que poderá ser encontrada em outros artefatos do projeto, ajudando o leitor a esclarecer possíveis dúvidas. As definições aqui contidas podem ser usadas como apoio para definição de dados em outros artefatos. Qualquer termo específico de domínio empregado, deverá aqui constar em ordem alfabética e acompanhado de seu significado e/ou referências que poderão ser consultadas para maiores esclarecimentos.

### 10.1 *Escopo*

Este documento abrange todos os termos utilizados na ferramenta Simplified Support Platform (SSP) e todos os artefatos produzidos no projeto.

### 10.2 *Referências*

Não se aplica.

### 10.3 *Visão Geral*

Os termos estarão em ordem alfabética acompanhados de seu significado.

## 11 Definições

### 11.1 **BPO – Business Process Outsourcing**

BPO é o termo utilizado para designar a terceirização de processos empresariais que geralmente estão ligados ou fazem uso extensivo de tecnologia de Informação. As empresas que fornecem serviços de BPO visam fornecer processos que não estão diretamente ligados com o negócio principal da empresa contratante. Por exemplo, o suporte via call center de determinada empresa pode ser terceirizado por uma empresa de BPO que ficará responsável por contratar e manter toda a estrutura de atendimento para seu cliente.

### 11.2 **Call Center**

O Call Center, ou em português central de atendimento, é um canal de relacionamento que funciona como suporte técnico ou qualquer outra atividade especializada para atender as necessidades dos clientes.

### 11.3 **FAQ – Frequently Asked Questions**

O FAQ, do inglês Frequently Asked Questions ou perguntas mais freqüentes é uma base de conhecimento sobre determinado tema que é disponibilizado em forma de um conjunto de perguntas e respostas.

### 11.4 **Help Desk**

É um serviço de atendimento aos clientes que buscam solicitações, esclarecimentos e soluções, para diversos problemas relacionados a produtos e serviços da empresa. O Help Desk das empresas opera concentrando vários canais de comunicação como: central telefônica, e-mails, sistemas, mensagens, portal da empresa ou qualquer outro meio de comunicação, que recebem solicitações dos clientes que são atendidos por profissionais treinados para esse fim, denominados de analistas de help desk ou atendentes.

As ligações dos clientes são registradas em um sistema específico para o controle de atendimento, ação denominada “abertura de chamado”.

### 11.5 ***IP – Internet Protocol***

O IP – Internet Protocol ou Protocolo Sobre Internet, é um mecanismo de endereçamento uniforme que possibilita a comunicação entre dispositivos de uma rede ou de redes distintas, onde cada dispositivo possui um endereço único de identificação que o permite enviar e receber pacotes de dados.

### 11.6 ***LDAP – Lightweight Directory Access Protocol***

O LDAP é um protocolo de redes que permite organizar os recursos de rede de forma hierárquica como uma árvore de diretório, onde tempo primeiramente o diretório raiz, em seguida a rede da empresa, o departamento e por fim, o computador do funcionário e os arquivos de rede (arquivos, impressoras, etc.) compartilhados por ele.

### 11.7 ***Link***

Link é o nome dado ao elemento que tem função de vincular a página de internet a outro elemento, como por exemplo, outra página de internet, outro documento ou arquivo.

### 11.8 ***OAUTH***

O OAUTH é um protocolo de autorização de padrão aberto que permite que terceiros acessem dados do usuário sem precisar saber a senha dele. Em vez de usuários compartilhando suas senhas diretamente em um aplicativo, o OAUTH serve como uma “chave de manobrista” que os aplicativos usam para acessar os dados de um usuário em seu lugar.

### 11.9 ***OpenID***

OpenID é um método que elimina a necessidade de manter múltiplas credenciais no acesso a distintos serviços baseados em web permitindo a centralização da fase de autenticação num único site designado para o caso como “OpenID Provider” e controlando a partir destes os sites que podem usa-lo para o identificar e que parâmetros são fornecidos a cada um destes.

### 11.10 **SLA – Service Level Agreement**

O SLA – Service Level Agreement, que traduzido significa Acordo de Nível de Serviço que é negociado entre empresa e cliente descrevendo o serviço de TI, suas metas de nível de serviço, além de papéis e responsabilidades de ambos. É fundamental entender que o SLA vai além de um documento formal, ele assegura tudo que foi acordado entre as duas partes, todos os direitos que o prestador de serviço concede, e a maneira como estes níveis de serviço serão mensurados, reportados e sempre aprimorados.

### 11.11 **SSP – Simplified Support Platform**

Nome do sistema produzido neste trabalho, em português, Plataforma Simplificada de Suporte.

### 11.12 **URA**

A Unidade de Resposta Audível é um equipamento de call center que provê serviços de forma automática para clientes que ligam, como por exemplo, responder a dúvidas e fornecer informações sem a necessidade de intervenção de um atendente. Também é chamado de IVR – Interactive Voice Response.

## 12 **Estereótipos do UML**

Não se aplica.

APÊNDICE 3 – ESPECIFICAÇÃO DE REGRAS DE NEGÓCIO

**SSP – Simplified Support Platform  
Regras de Negócio**

**Versão 1.2**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
19/07/2014 [IT 001]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho
21/07/2014 [IT 001]	1.1	Adição das regras RNA0017 e RNC0005	Felipe F. de Souza Carvalho
24/01/2015 [IT 001]	1.2	Revisão	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Introdução .....	43
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações .....	43
2. Definições .....	43
2.1 Atendimento .....	43
2.1.1RNA0001 – Chamado de Suporte	43
2.1.2RNA0002 – Status de Chamado	44
2.1.3RNA0003 – Prioridades de Chamados	44
2.1.4RNA0004 – Andamento do Chamado	44
2.1.5RNA0005 – Andamento Interno	44
2.1.6RNA0006 – Iniciar Atendimento	45
2.1.7RNA0007 – Transferência	45
2.1.8RNA0008 – Edição Interna	45
2.1.9RNA0009 – Cancelamento	45
2.1.10 RNA0010 – Resolução	46
2.1.11 RNA0011 – Encerramento Automático de Chamados Sem Resposta	46
2.1.12 RNA0012 – Atualização da Lista de Solicitações	46
2.1.13 RNA0013 – Anexos	46
2.1.14 RNA0014 – Destaque Para Novo Andamento	47
2.1.15 RNA0015 – Rotas de Atendimento	47
2.1.16 RNA0016 – Grupo de Atendimento	47
2.1.17 RNA0017 – Cadastramento de Produtos e Categorias	48
2.1.18 RNA0018 – Tempos de Resposta (SLA)	48
2.1.19 RNA0019 – Analista Ausente	49
2.1.20 RNA0020 – Avaliação do Atendimento	49
2.1.21 RNA0021 – FAQ	49
2.1.22 RNA0022 – Acesso Direto ao FAQ no Corpo do Chamado	49
2.1.23 RNA0023 – Auto Subscrição	50
2.2 Segurança .....	50
2.2.1RNS0001 – Senha Provisória	50
2.2.2RNS0002 – Requisitos de Senha	50
2.2.3RNS0003 – Data de Expiração de Senha	50
2.2.4RNS0004 – Tentativas de Acesso Limitadas	51
2.2.5RNS0005 – Log de Eventos	51
2.2.6RNS0006 – Deleção de Informações Cadastrais	51
2.2.7RNS0007 – Versionamento de FAQ	51
2.3 Configuração .....	52
2.3.1RNC0001 – Possibilidade de Configurar uma URL Base	52
2.3.2RNC0002 – Filtro de IP	52
2.3.3RNC0003 – Cadastro de Informações de E-mail	52
2.3.4RNC0004 – Modo de Autenticação	52
2.3.5RNC0005 – Logotipo e Nome da Empresa	52

# Regras de Negócios

## 13 Introdução

Este documento tem a finalidade de apresentar as regras de negócio atendidas pelo sistema SSP, as quais foram baseadas no processo de suporte técnico via *Help Desk*. Por estar ligado diretamente ao ramo de atuação da empresa, o processo de suporte ou atendimento ao cliente, pode sofrer algumas variações. Sendo assim, o objetivo desse documento é identificar as regras mais comuns e construir uma base de conhecimento de forma abrangente e até certo ponto customizável para que a plataforma possa ser utilizada nos mais diversos tipos de organizações. As regras estão dispostas em grupos por domínio nos quais são relacionadas.

### 13.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

## 14 Definições

### 14.1 *Atendimento*

#### 14.1.1 *RNA0001 – Chamado de Suporte*

O cliente poderá solicitar atendimento de suporte através de chamados abertos no sistema. Estes chamados deverão possuir um título, descrição do problema/dúvida, produto e categoria ao qual está relacionado e prioridade. Na abertura do chamado, o sistema definirá o status automaticamente como <Aberto>. O solicitante poderá anexar arquivos para melhor exemplificar seu problema, seguindo as regras existentes no sistema sobre tamanho e tipo de arquivo.

### **14.1.2 RNA0002 – Status de Chamado**

O sistema deverá possuir os seguintes status pré-definidos: <Aberto>, <Em Análise>, <Aguardando Resposta>, <Cancelado>, <Resolvido>. Estes status não poderão ser excluídos, pois fazem parte do fluxo principal do atendimento. O administrador do sistema poderá cadastrar status adicionais para melhor adaptar ao processo existente na empresa. Estes status adicionais poderão ser editados e excluídos (caso não estejam sendo utilizados em nenhum registro existente).

### **14.1.3 RNA0003 – Prioridades de Chamados**

O sistema deverá permitir cadastrar prioridades conforme necessidade do solicitante. Por padrão o sistema terá as prioridades <Baixa>, <Média>, <Alta>, <Urgente>, <Emergência>. O atendimento poderá alterar a prioridade indicada pelo solicitante no momento da abertura do chamado, caso julgue necessário.

### **14.1.4 RNA0004 – Andamento do Chamado**

Andamentos nada mais são do que novas informações adicionadas ao chamado principal e funcionam como uma troca de mensagens entre o solicitante e o atendimento. Cada novo andamento do chamado tem suas próprias informações e anexos acerca da resolução do problema.

O andamento reflete as últimas informações adicionadas e pode exigir tanto uma ação do solicitante, como a checagem de dados ou configurações, ou do atendimento de suporte, como verificar se não se trata de um problema de sistema, por exemplo. Quando o chamado for direcionado para o solicitante, o mesmo poderá ter o status mudado para <Aguardando Resposta> indicando essa condição.

O chamado deverá ter seu status mudado automaticamente para <Em Análise> assim que for dado o início ao processo de resolução do problema.

### **14.1.5 RNA0005 – Andamento Interno**

Durante o processo de atendimento, a equipe de suporte poderá adicionar andamentos de visualização apenas interna. Estes andamentos não estarão visíveis para o cliente e podem ser usados para troca de mensagens técnicas internas e transferências. Este andamento deverá ter uma cor diferente na listagem de andamentos do chamado.

#### **14.1.6      *RNA0006 – Iniciar Atendimento***

O atendimento a um chamado somente poderá ser iniciado após o analista de suporte técnico indicar que o mesmo está ocorrendo. Uma vez que o analista clique na opção que indica o início do atendimento, o chamado será atribuído a ele até que seja resolvido, cancelado ou transferido para outro especialista. Caso o atendimento ainda não tenha sido iniciado, toda e qualquer edição no chamado deverá estar desabilitada.

#### **14.1.7      *RNA0007 – Transferência***

Um chamado em atendimento poderá ser transferido de um analista para outro analista ou de um analista para um grupo de atendimento em específico. Caso seja transferido para outro analista, o chamado permanecerá em atendimento. Se for transferido para um grupo, o chamado terá seu atendimento suspenso até que um analista deste grupo inicie o atendimento novamente.

#### **14.1.8      *RNA0008 – Edição Interna***

O chamado poderá ter informações como status, produto, categoria e prioridade editadas pelo atendimento caso seja necessário. Isso pode ocorrer quando o solicitante inseriu alguma informação incorreta no momento da abertura e/ou o chamado de suporte precisa ser recategorizado

#### **14.1.9      *RNA0009 – Cancelamento***

O sistema deve possibilitar o cancelamento. O chamado poderá ser cancelado em qualquer tempo por ambas as partes. Todo chamado cancelado, seja pelo solicitante ou pelo atendimento, deverá conter obrigatoriamente uma breve justificativa.

#### **14.1.10 RNA0010 – Resolução**

O sistema deve possibilitar a resolução da solicitação. O chamado poderá ser marcado como resolvido em qualquer tempo por ambas as partes.

#### **14.1.11 RNA0011 – Encerramento Automático de Chamados Sem Resposta**

O sistema deverá encerrar automaticamente os chamados sem resposta do solicitante após um determinado período de tempo em dias. A configuração deverá ser obrigatória, porém o período poderá ser parametrizado.

#### **14.1.12 RNA0012 – Atualização da Lista de Solicitações**

O sistema deverá atualizar a lista de solicitações automaticamente tanto para o cliente quanto para o atendimento. Esta atualização deverá ocorrer por padrão a cada um minuto, sendo configurável nas opções do usuário.

#### **14.1.13 RNA0013 – Anexos**

Tanto o chamado quanto seus andamentos podem possuir um ou mais anexos. O sistema deverá oferecer opção para configuração do tamanho e do tipo de anexos permitidos. Por padrão, o sistema deverá aceitar anexos de até 25mb dos formatos ou extensões: pdf, doc(x), xls(x), jpeg, bmp, png.

#### **14.1.14 RNA0014 – Destaque Para Novo Andamento**

Caso haja um novo andamento no chamado, este deverá aparecer em destaque na lista. O destaque deverá ser feito através de uma cor diferenciada para o chamado com atualização.

#### **14.1.15 RNA0015 – Rotas de Atendimento**

O sistema deverá realizar o direcionamento automático dos chamados. Este direcionamento deverá ser feito com base em informações cadastradas. Por exemplo, um determinado grupo de atendimento, ou um determinado analista só visualiza chamados abertos para determinado produto ou ainda, determinada categoria.

Caso não haja informações para determinar essa distribuição, todos os analistas, de todos os grupos, visualizarão todos os chamados em aberto e sem responsável.

A partir do momento que o analista inicia o atendimento ele se torna responsável pelo chamado, mas poderá redirecionar o chamado para outro atendente a qualquer momento. Essa operação de atribuição deverá gerar um andamento interno para registro.

#### **14.1.16 RNA0016 – Grupo de Atendimento**

O sistema deverá oferecer a opção de cadastro dos grupos que formam a equipe de atendimento da organização. Poderão ser definidos grupos, por níveis de atendimento, como por exemplo, Suporte L1, Suporte L2, ou qualquer outro tipo de classificação que seja utilizada. O grupo deverá ter a opção de ser gerencial, representando assim os administradores ou gerentes das equipes.

Os grupos por padrão visualizam todos os chamados que estão configurados para receberem e os que não possuem uma rota de atendimento cadastrada, sendo que, este último pode ser desabilitado. Assim, o grupo passa a não receber mais chamados que não foram roteados para ele em específico.

#### **14.1.17 RNA0017 – Cadastramento de Produtos e Categorias**

O sistema deverá permitir cadastrar produtos e categorias de problemas conforme serviço de atendimento fornecido. Por padrão o sistema somente terá um produto <Geral> e uma categoria <Geral>, ficando a cargo de a organização cadastrar os produtos e categorias relacionadas ao seu negócio.

#### **14.1.18 RNA0018 – Tempos de Resposta (SLA)**

O ideal é que cada chamado no sistema seja atendido em um tempo satisfatório. Por essa razão, deverá existir uma configuração que permita o administrador configurar uma faixa de tempo para que o sistema alerte o atendimento sobre chamados abertos ou respondidos há certo tempo.

Esta configuração deverá permitir duas faixas de tempo (em minutos) para cada prioridade, que serão sinalizadas com indicadores verde, amarelo e vermelho. Por exemplo, um chamado com prioridade alta pode ser configurado como:

- Verde -> Quando aberto ou respondido (Sempre)
- Amarelo -> Após 30 Minutos sem resposta do atendimento (Configurável)
- Vermelho -> Após 1 Hora sem resposta do atendimento (Configurável)

Com essa configuração, um chamado aberto ou respondido há uma hora terá um indicador vermelho chamando a atenção do atendimento para o fato. Caso o chamado entre neste estado, um e-mail deverá ser enviado para o endereço do responsável pelo chamado, bem como para o gerente do responsável.

Esta configuração permite que um nível de serviço ou Service Level Agreement (SLA) seja estabelecido.

#### **14.1.19 RNA0019 – Analista Ausente**

Deverá haver a opção de marcar um determinado analista de suporte como ausente. Caso um atendente esteja nesta condição (p.ex. em férias), nenhum chamado poderá ser transferido a ele. O sistema deverá informar isso ao usuário que esteja tentando transferir o chamado.

#### **14.1.20 RNA0020 – Avaliação do Atendimento**

O usuário poderá avaliar o atendimento de chamados encerrados. Esta avaliação deverá consistir de uma nota de um a cinco e, opcionalmente, um breve comentário de até trinta (30) caracteres. Uma vez avaliado o chamado não poderá ser avaliado novamente. Esta avaliação servirá como base para coleta de dados de satisfação, visando à melhoria do processo de atendimento e estará disponível ao cliente até quinze (15) dias após o encerramento do atendimento.

#### **14.1.21 RNA0021 – FAQ**

O sistema deverá possibilitar o cadastro das perguntas mais freqüentes e suas respectivas respostas, ou como é conhecido na sigla inglesa FAQ.

O FAQ deverá ser constituído de dúvidas e suas respostas relacionadas de acordo com o produto e categoria ao qual pertencem e deverão conter informação do autor e da data no qual foram escritas. O solicitante poderá consultar o FAQ dos produtos ao qual possui acesso.

#### **14.1.22 RNA0022 – Acesso Direto ao FAQ no Corpo do Chamado**

Quando o atendimento quiser referenciar uma solução contida no FAQ para que o solicitante a consulte, este deverá escrever junto ao texto FAQ # seguido do código do FAQ, então o sistema deverá criar um link direto para a resposta ou solução. Por exemplo, se o atendimento inserir no andamento o texto FAQ #999, o

solicitante poderá acessar ou visualizar o FAQ código 999, apenas clicando no link gerado pelo sistema.

#### **14.1.23      *RNA0023 – Auto Subscrição***

O sistema deverá oferecer a possibilidade de subscrição de solicitantes. Este recurso é útil quando a empresa quer oferecer atendimento a clientes que não estão previamente cadastrados em uma base de dados. Deverá existir uma configuração para habilitar e desabilitar essa opção. A empresa pode, por exemplo, optar por utilizar o sistema somente para um determinado grupo de solicitantes cadastrados.

### **14.2 *Segurança***

#### **14.2.1      *RNS0001 – Senha Provisória***

Deverá haver opção de geração de senha provisória para cada usuário cadastrado. Esta configuração é opcional e, caso seja utilizada, o usuário deverá trocar a senha provisória por uma senha pessoal no primeiro acesso.

#### **14.2.2      *RNS0002 – Requisitos de Senha***

A senha de todo usuário deverá ter entre seis e vinte caracteres, conter letras, números e caracteres.

#### **14.2.3      *RNS0003 – Data de Expiração de Senha***

O sistema deverá fornecer a opção de expiração de senha em um período de x dias, onde o usuário deverá trocar obrigatoriamente sua senha. A opção poderá ser desabilitada caso a empresa use dados de outra fonte.

#### **14.2.4 RNS0004 – Tentativas de Acesso Limitadas**

A conta do usuário deverá ser bloqueada caso ocorram cinco tentativas de acesso com senha incorreta. A liberação deverá ser realizada pelo próprio usuário mediante solicitação via sistema onde deverá ser enviado um link para liberação de acesso para o respectivo e-mail cadastrado.

#### **14.2.5 RNS0005 – Log de Eventos**

O sistema deverá possuir um log de eventos para consulta e manutenção. Em cada entrada de log deverá constar o tipo da operação, data e hora, responsável e detalhes adicionais caso houver.

#### **14.2.6 RNS0006 – Deleção de Informações Cadastrais**

O sistema deverá permitir somente a exclusão de informações ainda não utilizadas no sistema. A exclusão de informações que já foram utilizadas no sistema deverá ocorrer de forma virtual, ou seja, somente haverá a inativação do registro e este permanecerá virtualmente na base de dados.

#### **14.2.7 RNS0007 – Versionamento de FAQ**

Caso o FAQ precise ser alterado o sistema deverá versionar o registro, ou seja, deverá ser atribuído um novo valor numérico incrementando em um o número da última versão.

### **14.3 Configuração**

#### **14.3.1 RNC0001 – Possibilidade de Configurar uma URL Base**

O sistema deverá possuir a possibilidade de configuração de uma URL base onde o sistema está operando. Esta URL será utilizada na montagem de links enviados por e-mail e outros tipos de operação que necessitem da localização do sistema.

#### **14.3.2 RNC0002 – Filtro de IP**

O sistema deverá disponibilizar a opção de filtro de IP por questões de segurança. O administrador do sistema poderá configurar uma faixa ou endereço específico de IP com permissão ou negação para acessar o sistema e abrir chamados.

#### **14.3.3 RNC0003 – Cadastro de Informações de E-mail**

O sistema deverá disponibilizar o cadastro de um e-mail para o administrador, bem como, as informações relacionadas ao envio de e-mail pelo sistema: Servidor SMTP, porta, usuário e senha.

#### **14.3.4 RNC0004 – Modo de Autenticação**

Na versão inicial do sistema deverá possibilitar apenas um modo de autenticação: o modo usuário e senha. Em próximas versões poderão ser fornecidos outros modos adicionais, como por exemplo, autenticação Windows ou LDAP, ou até mesmo OAUTH e OpenID.

#### **14.3.5 RNC0005 – Logotipo e Nome da Empresa**

O sistema deverá permitir uma customização mínima, sendo possível à troca do logotipo e do nome da empresa que está utilizando a plataforma através da tela de configuração do sistema.

APÊNDICE 4 – CASOS DE USO DE NEGÓCIO (UCN)

**SSP – Simplified Support Platform  
Casos de Uso de Negócios**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
01/03/2014 [IT 001]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Introdução .....	57
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações .....	57
2. Casos de Uso .....	57
2.1 Prestar Suporte Técnico Via Telefone.....	57
2.2 Prestar Suporte Técnico Via Sistema.....	57
2.3 Avaliar Atendimento .....	57
2.4 Consultar FAQ.....	57
2.5 Definir Tempo de Resposta Para Solicitações .....	58
2.6 Definir Regras de Atendimento .....	58

# Casos de Uso de Negócios

## 15 Introdução

Este documento tem a finalidade de listar os casos de uso negociais que fazem parte do processo de atendimento e que serão detalhados para o projeto de desenvolvimento do sistema simplificado de suporte help desk.

### 15.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

## 16 Casos de Uso

### 16.1 *Prestar Suporte Técnico Via Telefone*

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo de atendimento de suporte técnico ao solicitante através de contato telefônico.

### 16.2 *Prestar Suporte Técnico Via Sistema*

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo de atendimento de suporte técnico ao solicitante através de sistema.

### 16.3 *Avaliar Atendimento*

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o solicitante avalie como foi seu atendimento pelo suporte técnico.

### 16.4 *Consultar FAQ*

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o solicitante ou analista de suporte consulte o FAQ relacionado aos seus produtos e/ou serviços.

### **16.5 *Definir Tempo de Resposta Para Solicitações***

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o gerente de atendimento defina um tempo ideal para o atendimento de solicitações de técnico.

### **16.6 *Definir Distribuição do Atendimento***

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o gerente de atendimento defina como será distribuído o atendimento entre a equipe de suporte.

APÊNDICE 5 – UCN: PRESTAR SUPORTE TÉCNICO VIA TELEFONE

**SSP – Simplified Support Platform**  
**Especificação de Caso de Uso de Negócios**  
**Prestar Suporte Técnico Via Telefone**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
22/07/2014 [IT 001]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Introdução .....	62
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações .....	62
2. Suporte Técnico.....	62
2.1 Breve Descrição .....	62
3. Metas .....	63
4. Metas de Desempenho .....	63
5. Detalhe do Workflow:       63	
5.1 Fluxo de Trabalho Básico.....	63
5.1.1 Prestar Suporte Técnico Via Telefone .....	63
5.2 Fluxos de Trabalho Alternativos .....	64
5.2.1A1 – O Atendimento Não Possui Sistema URA .....	64
5.2.2A2 – Todos os Atendentes Estão Ocupados .....	64
5.2.3A3 – O Atendimento é Escalado Para o Atendimento em Outro Nível .....	64
6. Categoria .....	64
7. Risco.....	65
7.1 Número de Atendentes Insuficientes.....	65
8. Proprietário do Processo.....	65
9. Condições Prévias .....	65
9.1 Existir uma Estrutura de Atendimento .....	65
10. Condições Posteriores .....	66
10.1 Satisfação do Solicitante com o Atendimento .....	66
11. Requisitos Especiais.....	66
12. Pontos de Extensão.....	66

# Especificação de Caso de Uso de Negócios: Prestar Suporte Técnico Via Telefone

## 17 Introdução

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo de atendimento de suporte técnico ao solicitante através de contato telefônico.

### 17.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

## 18 Suporte Técnico

### 18.1 *Breve Descrição*

Visando a facilidade de comunicação de problemas por parte dos usuários e clientes, é importante que a empresa que fornece serviços e produtos possua um canal de comunicação eficiente e com alta disponibilidade. Esta necessidade é ainda mais evidente quando a empresa fornece produtos e serviços de software ou de Tecnologia da Informação (TI), que muitas vezes, se tornam parte crucial do processo da organização ou cliente contratante. Sem um meio de reportar problemas e dúvidas que funcione de maneira consistente, uma empresa pode facilmente passar uma sensação de abandono ou descaso aos seus clientes, podendo até mesmo perder novos negócios e novos clientes.

A empresa pode disponibilizar o suporte técnico de diversas maneiras, sendo que a maior parte o faz através de centrais telefônicas e da internet.

No caso de centrais telefônicas o cliente geralmente é direcionado a um auto-atendimento realizado através de Unidade de Resposta Audível (URA), então após passar por alguns filtros de assunto ou até mesmo com a instrução de

procedimentos mais comuns, o cliente é direcionado para ser atendido por um profissional do *call center*.

Já no atendimento via internet, a empresa pode disponibilizar um canal via e-mail ou possuir seu próprio sistema de solicitações, dando a possibilidade de seus clientes abrirem chamados para o atendimento e consulta facilitada de FAQ.

Em ambas as modalidades de atendimento um número de protocolo é gerado e tanto a equipe de suporte, quanto o cliente podem rastrear a solicitação.

## **19 Metas**

Atendimento qualificado do suporte técnico via telefone, visando resolver problemas ou sanar dúvidas relacionadas aos produtos e/ou serviços adquiridos.

## **20 Metas de Desempenho**

Não se aplica.

## **21 Detalhe do Workflow:**

### **21.1 Fluxo de Trabalho Básico**

#### **21.1.1 Prestar Suporte Técnico Via Telefone**

1. O solicitante liga para o atendimento.
2. O solicitante é atendido por uma Unidade de Resposta Audível (URA). [A1]
3. O solicitante ouve as instruções da URA.
4. O solicitante seleciona as opções de acordo com suas necessidades.
5. O sistema URA redireciona o solicitante para o atendimento de suporte baseado nas opções selecionadas. [A2]
6. Um analista de suporte técnico atende o solicitante.

7. O sistema de atendimento gera um número de protocolo.
8. O analista solicita informações sobre a identidade do solicitante ou do produto/serviço adquirido (Por Exemplo, CPF, matrícula, nota fiscal, número de registro do produto, número de série, etc.).
9. O solicitante fornece as informações solicitadas.
10. O solicitante fornece informações sobre a dúvida ou problema.
11. O analista coleta as informações e analisa a solicitação.
12. O analista realiza o atendimento. [A3]
13. O atendimento é encerrado.

## **21.2 Fluxos de Trabalho Alternativos**

### **21.2.1 A1 – O Atendimento Não Possui Sistema URA**

1. Um analista de atendimento atende o solicitante.
2. O caso de uso volta ao passo 7.

### **21.2.2 A2 – Todos os Atendentes Estão Ocupados**

3. O solicitante é instruído a aguardar na linha.
4. Um analista é liberado para atendimento.
5. O caso de uso retorna ao passo 6.

### **21.2.3 A3 – O Atendimento é Escalado Para o Atendimento em Outro Nível**

1. O analista detecta que não é possível resolver o problema do solicitante com suas próprias atribuições e procedimentos.
2. O analista escala o problema ou dúvida do solicitante para um nível de suporte acima, por exemplo, suporte L2, suporte L3.
3. O caso de uso retorna ao passo 12.

## **22 Categoria**

Este caso de uso representa um fluxo de execução.

## **23 Risco**

### **23.1 *Número de Atendentes Insuficientes***

A operação do atendimento ao solicitante deve possuir um número pré-definido de profissionais dimensionado para atender as necessidades dos solicitantes sem que haja demora no atendimento. Caso isso não seja observado e o atendimento demore demasiadamente para ocorrer, o solicitante certamente ficará insatisfeito prejudicando a imagem da empresa ou do produto/serviço. Para evitar esse tipo de problema, o responsável por coordenar o atendimento não deve fazer esse dimensionamento baseado somente na demanda média diária, mas também observar horários de pico e datas em que a demanda por suporte aumenta, como por exemplo, nos dias seguintes a um lançamento de uma nova versão de software.

## **24 Proprietário do Processo**

Analista de Atendimento

## **25 Condições Prévias**

### **25.1 *Existir uma Estrutura de Atendimento***

Para que o atendimento seja realizado a empresa deve possuir uma estrutura para isso. A estrutura pode variar desde grandes *call centers* até estruturas mais simples, compostas por apenas alguns profissionais disponíveis através de uma linha telefônica. Entretanto, em todo caso é importante que o solicitante seja atendido de alguma forma rápida e eficiente. Inclusive existem empresas especializadas em fornecer serviços de *Business Process Outsourcing* (BPO) e também empresas especializadas em *call centers* que podem realizar a terceirização o atendimento tornando-o muitas vezes mais eficiente e barato.

## **26 Condições Posteriores**

### **26.1 *Satisfação do Solicitante com o Atendimento***

Após o atendimento é fundamental que o solicitante esteja satisfeito e que suas dúvidas ou problemas tenham sido resolvidos.

## **27 Requisitos Especiais**

Não se aplica

## **28 Pontos de Extensão**

[SSP-UCN-003] Avaliar Atendimento

APÊNDICE 6 – UCN: PRESTAR SUPORTE TÉCNICO VIA SISTEMA

**SSP – Simplified Support Platform**  
**Especificação de Caso de Uso de Negócios**  
**Prestar Suporte Técnico Via Sistema**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
26/07/2014 [IT 001]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Introdução .....	70
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações .....	70
2. Suporte Técnico.....	70
2.1 Breve Descrição .....	70
3. Metas .....	71
4. Metas de Desempenho .....	71
5. Detalhe do Workflow:.....	71
5.1 Fluxo de Trabalho Básico.....	71
5.1.1 Prestar Suporte Técnico Via Sistema .....	71
5.2 Fluxos de Trabalho Alternativos .....	72
5.2.1A1 – Informações Insuficientes .....	72
5.2.2A2 – O Atendimento é Escalado Para o Atendimento em Outro Nível .....	72
5.2.3A3 – O Chamado é Cancelado .....	72
5.2.4A4 – O Solicitante Não Responde a Solicitação do Suporte por Vários Dias .....	72
6. Categoria .....	72
7. Risco .....	73
7.1 Demora no Atendimento dos Chamados .....	73
8. Proprietário do Processo.....	73
9. Condições Prévias .....	73
9.1 Existir uma Equipe de Atendimento .....	73
10. Condições Posteriores .....	73
10.1 Satisfação do Solicitante com o Atendimento .....	73
11. Requisitos Especiais.....	74
12. Pontos de Extensão .....	74

# Especificação de Caso de Uso de Negócios: Prestar Suporte Técnico Via Sistema

## 29 Introdução

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo de atendimento de suporte técnico ao solicitante através de sistema.

### 29.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

## 30 Suporte Técnico

### 30.1 *Breve Descrição*

Visando a facilidade de comunicação de problemas por parte dos usuários e clientes, é importante que a empresa que fornece serviços e produtos possua um canal de comunicação eficiente e com alta disponibilidade. Esta necessidade é ainda mais evidente quando a empresa fornece produtos e serviços de software ou de Tecnologia da Informação (TI), que muitas vezes, se tornam parte crucial do processo da organização ou cliente contratante. Sem um meio de reportar problemas e dúvidas que funcione de maneira consistente, uma empresa pode facilmente passar uma sensação de abandono ou descaso aos seus clientes, podendo até mesmo perder novos negócios e novos clientes.

A empresa pode disponibilizar o suporte técnico de diversas maneiras, sendo que a maior parte o faz através de centrais telefônicas e da internet.

No caso de centrais telefônicas o cliente geralmente é direcionado a um auto-atendimento realizado através de Unidade de Resposta Audível (URA), então após passar por alguns filtros de assunto ou até mesmo com a instrução de

procedimentos mais comuns, o cliente é direcionado para ser atendido por um profissional do *call center*.

Já no atendimento via internet, a empresa pode disponibilizar um canal via e-mail ou possuir seu próprio sistema de solicitações, dando a possibilidade de seus clientes abrirem chamados para o atendimento e consulta facilitada de FAQ.

Em ambas as modalidades de atendimento um número de protocolo é gerado e tanto a equipe de suporte, quanto o cliente podem rastrear a solicitação.

## **31 Metas**

Atendimento qualificado do suporte técnico via sistema, visando resolver problemas ou sanar dúvidas relacionadas aos produtos e/ou serviços adquiridos.

## **32 Metas de Desempenho**

Não se aplica.

## **33 Detalhe do Workflow:**

### **33.1 Fluxo de Trabalho Básico**

#### **33.1.1 Prestar Suporte Técnico Via Sistema**

14. O solicitante acessa o sistema de suporte técnico.
15. O solicitante autentica no sistema com suas credenciais.
16. O solicitante abre um chamado relatando o seu problema e/ou dúvidas.
17. O sistema gera um número identificador e grava o chamado.
18. O analista de atendimento recebe o chamado e o analisa. [A1] [A2] [A3]
19. O analista de atendimento resolve o problema e/ou dúvida do solicitante.
20. O chamado é encerrado no sistema como resolvido.

21. O atendimento é encerrado.

### **33.2 Fluxos de Trabalho Alternativos**

#### **33.2.1 A1 – Informações Insuficientes**

6. O analista de atendimento retorna o chamado ao solicitante solicitando mais informações.
7. O solicitante edita o chamado e adiciona as informações solicitadas. [A3] [A4]
8. O caso de uso retorna ao passo 5.

#### **33.2.2 A2 – O Atendimento é Escalado Para o Atendimento em Outro Nível**

4. O analista de atendimento detecta que não é possível resolver o problema do solicitante com suas próprias atribuições e procedimentos.
5. O analista de atendimento encaminha o chamado para um nível de suporte acima, por exemplo, suporte L2, suporte L3.
6. O caso de uso retorna ao passo 5.

#### **33.2.3 A3 – O Chamado é Cancelado**

1. O solicitante ou o analista de atendimento cancela o chamado.
2. O atendimento é encerrado.

#### **33.2.4 A4 – O Solicitante Não Responde a Solicitação do Suporte por Vários Dias**

1. O chamado é encerrado automaticamente pelo sistema.
2. O atendimento é encerrado.

## **34 Categoria**

Este caso de uso representa um fluxo de execução.

## **35 Risco**

### **35.1 *Demora no Atendimento dos Chamados***

Os chamados cadastrados no sistema devem ter um tempo máximo definido para serem atendidos. Caso contrário há o risco de a demanda ser muito alta e alguns chamados não serem respondidos em um tempo satisfatório, ocasionando a insatisfação do solicitante.

## **36 Proprietário do Processo**

Analista de Atendimento

## **37 Condições Prévias**

### **37.1 *Existir uma Equipe de Atendimento***

Para que o atendimento via sistema seja viabilizado, a organização deve possuir uma equipe de suporte técnico preparada e especializada neste tipo de atendimento.

## **38 Condições Posteriores**

### **38.1 *Satisfação do Solicitante com o Atendimento***

Após o atendimento de suporte técnico é fundamental que o solicitante esteja satisfeito e que suas dúvidas ou problemas tenham sido resolvidos.

### **39 Requisitos Especiais**

Não se aplica

### **40 Pontos de Extensão**

[SSP-UCN-003] Avaliar Atendimento

[SSP-UCN-004] Consultar FAQ

APÊNDICE 7 – UCN: AVALIAR ATENDIMENTO

**SSP – Simplified Support Platform**  
**Especificação de Caso de Uso de Negócios**  
**Avaliar Atendimento**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
26/07/2014 [IT 001]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Introdução .....	78
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações .....	78
2. Avaliação do Atendimento de Suporte .....	78
2.1 Breve Descrição .....	78
3. Metas .....	79
4. Metas de Desempenho .....	79
5. Detalhe do Workflow: .....	79
5.1 Fluxo de Trabalho Básico .....	79
5.1.1 Avaliar Atendimento .....	79
5.2 Fluxos de Trabalho Alternativos .....	79
6. Categoria .....	79
7. Risco .....	80
8. Proprietário do Processo .....	80
9. Condições Prévias .....	80
9.1 Existir um Sistema de Avaliação .....	80
10. Condições Posteriores .....	80
11. Requisitos Especiais .....	80
12. Pontos de Extensão .....	80

# Especificação de Caso de Uso de Negócios: Avaliar Atendimento

## 41 Introdução

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o solicitante avalie como foi seu atendimento pelo suporte técnico.

### 41.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

## 42 Avaliação do Atendimento de Suporte

### 42.1 *Breve Descrição*

O principal objetivo de todo setor de atendimento é conseguir responder a toda a demanda de dúvidas e problemas dos solicitantes de forma dinâmica e eficiente. Mas para que essa eficiência no atendimento seja medida, a empresa deve disponibilizar um meio de o solicitante avaliar toda vez que um serviço é prestado. Assim as informações podem ser coletadas e analisadas para traçar um nível de satisfação geral. O responsável pelo atendimento pode então analisar estes dados e desenvolver planos para melhoria de gargalos e possíveis melhorias nos processos do suporte.

## **43 Metas**

Coletar com o solicitante informações sobre a satisfação com relação ao atendimento que lhe foi prestado para análise e possíveis melhorias no processo de suporte técnico.

## **44 Metas de Desempenho**

Não se aplica.

## **45 Detalhe do Workflow:**

### **45.1 Fluxo de Trabalho Básico**

#### **45.1.1 Avaliar Atendimento**

22.O solicitante atendido é direcionado para o sistema de avaliação.

23.O solicitante fornece uma nota de um a cinco para o atendimento que lhe foi prestado, sendo que um é muito insatisfeito e cinco é muito satisfeito.

24.O solicitante deixa um comentário sobre seu atendimento.

25.As informações são armazenadas.

26.As informações de satisfação são analisadas pela coordenação do atendimento.

### **45.2 Fluxos de Trabalho Alternativos**

Não se Aplica.

## **46 Categoria**

Este caso de uso representa um fluxo de execução.

## **47 Risco**

Não se aplica.

## **48 Proprietário do Processo**

Solicitante

## **49 Condições Prévias**

### **49.1 *Existir um Sistema de Avaliação***

Para que a avaliação seja realizada e os dados coletados possam ser utilizados como base de melhorias no processo de suporte, a empresa deve disponibilizar um sistema de avaliação para o solicitante. Esse sistema deve ser de preferência feito de uma forma simplificada para que o solicitante não desista de fornecer sua opinião.

## **50 Condições Posteriores**

Não se aplica.

## **51 Requisitos Especiais**

Não se aplica.

## **52 Pontos de Extensão**

Não se aplica.

APÊNDICE 8 – UCN: CONSULTAR FAQ

**SSP – Simplified Support Platform**  
**Especificação de Caso de Uso de Negócios**  
**Consultar FAQ**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
26/07/2014 [IT 001]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Introdução .....	84
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações .....	84
2. FAQ .....	84
2.1 Breve Descrição .....	84
3. Metas .....	85
4. Metas de Desempenho .....	85
5. Detalhe do Workflow: .....	85
5.1 Fluxo de Trabalho Básico .....	85
5.1.1 Consultar FAQ Solicitante .....	85
5.2 Fluxos de Trabalho Alternativos .....	85
5.2.1A1 – Consultar FAQ Suporte Técnico .....	85
5.2.2A2 – Adicionar Tópico de FAQ .....	86
6. Categoria .....	86
7. Risco .....	86
8. Proprietário do Processo .....	86
9. Condições Prévias .....	86
9.1 Existir um FAQ .....	87
10. Condições Posteriores .....	87
11. Requisitos Especiais .....	87
12. Pontos de Extensão .....	87

# Especificação de Caso de Uso de Negócios: Consultar FAQ

## 53 Introdução

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o solicitante ou profissional de suporte consulte o FAQ relacionado aos seus produtos e/ou serviços.

### 53.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

## 54 FAQ

### 54.1 *Breve Descrição*

O FAQ, do inglês Frequently Asked Questions ou perguntas mais freqüentes é uma base de conhecimento sobre determinado tema que é disponibilizado em forma de um conjunto de perguntas e respostas. O FAQ é utilizado para documentar e fornecer respostas sobre problemas e procedimentos comuns sobre um determinado produto ou serviço fornecido. O FAQ é muito importante, pois pode agir como um suporte inicial onde o próprio solicitante realiza a consulta sem precisar contatar o atendimento de suporte técnico. O FAQ também é útil como uma base de conhecimento que pode ser consultada pela equipe de suporte técnico, principalmente por novos membros da equipe que estão tendo os primeiros contatos com o produto ou serviço do qual prestarão atendimento.

## **55 Metas**

Fornecer uma base de conhecimento de fácil acesso para que o solicitante ou mesmo a equipe de suporte técnico possam tirar dúvidas sobre problemas e procedimentos comuns relacionados ao produto ou serviço fornecido.

## **56 Metas de Desempenho**

Não se aplica.

## **57 Detalhe do Workflow:**

### **57.1 Fluxo de Trabalho Básico**

#### **57.1.1 Consultar FAQ Solicitante**

- 27.O solicitante acessa o sistema de FAQ. [A1]
- 28.O solicitante seleciona um produto.
- 29.O solicitante seleciona uma categoria.
- 30.O sistema de FAQ lista as dúvidas e procedimentos mais comuns.
- 31.O solicitante seleciona o procedimento que deseja visualizar.
- 32.O sistema de FAQ exibe o tópico de FAQ para o solicitante.
- 33.O caso de uso se encerra.

### **57.2 Fluxos de Trabalho Alternativos**

#### **57.2.1 A1 – Consultar FAQ Suporte Técnico**

1. O analista de atendimento acessa o sistema de FAQ.
2. O analista de atendimento seleciona um produto.
3. O analista de atendimento seleciona uma categoria.
4. O sistema de FAQ lista as dúvidas e procedimentos mais comuns.

5. O analista de atendimento seleciona o procedimento que deseja visualizar.  
[A2]
6. O sistema de FAQ exibe o tópico de FAQ para o suporte técnico.
7. O caso de uso se encerra.

#### **57.2.2 A2 – Adicionar Tópico de FAQ**

1. O analista de atendimento não encontra o tópico que procurava.
2. O analista de atendimento acessa a rotina de adição de tópicos de FAQ.
3. O analista de atendimento seleciona um produto.
4. O analista de atendimento seleciona uma categoria.
5. O analista de atendimento adiciona um título para o tópico.
6. O analista de atendimento adiciona um texto para o tópico.
7. O analista de atendimento grava o tópico.
8. O sistema disponibiliza o tópico de FAQ para consultas.
9. O caso de uso se encerra.

### **58 Categoria**

Este caso de uso representa um fluxo de execução.

### **59 Risco**

Não se aplica.

### **60 Proprietário do Processo**

Solicitante e Analista de Atendimento

### **61 Condições Prévias**

### **61.1 *Existir um FAQ***

Para que as perguntas e respostas mais freqüentes possam ser consultadas, a empresa deve disponibilizar um canal de fácil acesso a elas. Este canal deve estar acessível tanto pelos solicitantes quanto pelos profissionais de suporte técnico. Esta base de conhecimento deve possibilitar a inclusão de novos tópicos bem como a edição dos tópicos antigos pela equipe de atendimento, visando sempre manter os procedimentos o mais atualizado possível.

## **62 Condições Posteriores**

Não se aplica.

## **63 Requisitos Especiais**

Não se aplica.

## **64 Pontos de Extensão**

Não se aplica.

APÊNDICE 9 – UCN: DEFINIR TEMPO DE RESPOSTA PARA SOLICITAÇÕES

**SSP – Simplified Support Platform**  
**Especificação de Caso de Uso de Negócios**  
**Definir Tempo de Resposta Para Solicitações**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
26/07/2014 [IT 001]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Introdução .....	91
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações .....	91
2. Tempo de Resposta Para Solicitações .....	91
2.1 Breve Descrição .....	91
3. Metas .....	91
4. Metas de Desempenho .....	92
5. Detalhe do Workflow: .....	92
5.1 Fluxo de Trabalho Básico .....	92
5.1.1 Definir Tempo de Resposta Para Solicitações .....	92
5.2 Fluxos de Trabalho Alternativos .....	92
6. Categoria .....	92
7. Risco .....	92
8. Proprietário do Processo .....	93
9. Condições Prévias .....	93
10. Condições Posteriores .....	93
10.1 Os Chamados Devem Ser Atendidos no Tempo Estabelecido .....	93
11. Requisitos Especiais .....	93
12. Pontos de Extensão .....	93

# Especificação de Caso de Uso de Negócios: Definir Tempo de Resposta Para Solicitações

## 65 Introdução

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o responsável pelo suporte técnico defina um tempo ideal para o atendimento de solicitações de suporte técnico.

### 65.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

## 66 Tempo de Resposta Para Solicitações

### 66.1 *Breve Descrição*

A demora no atendimento de solicitações é um grande problema que pode causar muita insatisfação e reclamações por parte dos solicitantes.

O responsável pela coordenação do atendimento pode e deve estabelecer tempos de resposta máximos para cada tipo ou prioridade de solicitação e comunicar a equipe de suporte. Uma vez estabelecidos esses tempos, o atendimento passa a ser responsável por cumprí-los e assim a dinâmica de suporte torna-se mais eficiente. Este recurso também é interessante para o solicitante, que estará ciente do tempo máximo em que sua dúvida ou problema será solucionado.

## 67 Metas

Fornecer uma base de conhecimento de fácil acesso para que o solicitante ou mesmo a equipe de suporte técnico possam tirar dúvidas sobre problemas e procedimentos comuns relacionados ao produto ou serviço fornecido.

## **68 Metas de Desempenho**

Não se aplica.

## **69 Detalhe do Workflow:**

### **69.1 Fluxo de Trabalho Básico**

#### **69.1.1 Definir Tempo de Resposta Para Solicitações**

- 34.O Gerente do atendimento coleta as prioridades possíveis para uma solicitação.
- 35.O Gerente do atendimento coleta informações sobre o número de chamados diários e a capacidade máxima de atendimento da equipe.
- 36.O Gerente de atendimento dimensiona o tempo de resposta máximo para cada prioridade.
- 37.O Gerente do atendimento comunica a equipe de suporte os tempos definidos.
- 38.O caso de uso se encerra.

### **69.2 Fluxos de Trabalho Alternativos**

Não se aplica.

## **70 Categoria**

Este caso de uso representa um fluxo de gerenciamento.

## **71 Risco**

Não se aplica.

## **72 Proprietário do Processo**

Gerente/ Coordenador de Atendimento

## **73 Condições Prévias**

Não se aplica.

## **74 Condições Posteriores**

### **74.1 *Os Chamados Devem Ser Atendidos no Tempo Estabelecido***

Uma vez estabelecido o tempo de atendimento máximo para cada prioridade, o atendimento deve observar e cumprir o que foi definido. Estes tempos permitem que o atendimento de suporte forneça uma resposta de uma maneira satisfatória para o solicitante.

## **75 Requisitos Especiais**

Não se aplica.

## **76 Pontos de Extensão**

Não se aplica.

APÊNDICE 10 – UCN: DEFINIR DISTRIBUIÇÃO DO ATENDIMENTO

**SSP – Simplified Support Platform**  
**Especificação de Caso de Uso de Negócios**  
**Definir Distribuição do Atendimento**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
26/07/2014 [IT 001]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Introdução .....	97
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações .....	97
2. Distribuição de Atendimento .....	97
2.1 Breve Descrição .....	97
3. Metas .....	98
4. Metas de Desempenho .....	98
5. Detalhe do Workflow: .....	98
5.1 Fluxo de Trabalho Básico .....	98
5.1.1 Definir Distribuição do Atendimento .....	98
5.2 Fluxos de Trabalho Alternativos .....	98
5.2.1A1 - Atendimento Unificado .....	98
6. Categoria .....	99
7. Risco .....	99
7.1 Desorganização no Atendimento as Solicitações .....	99
8. Proprietário do Processo .....	99
9. Condições Prévias .....	99
10. Condições Posteriores .....	99
10.1 Os Chamados Devem Ser Encaminhados aos Responsáveis Definidos .....	99
11. Requisitos Especiais .....	100
12. Pontos de Extensão .....	100

# Especificação de Caso de Uso de Negócios: Definir Distribuição do Atendimento

## 77 Introdução

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o gerente de suporte técnico defina como será distribuído o atendimento entre a equipe de suporte.

### 77.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

## 78 Distribuição de Atendimento

### 78.1 *Breve Descrição*

No atendimento de suporte podem existir profissionais especializados ou treinados para atender somente determinados produtos ou categorias de problemas. Por este motivo o responsável pelo atendimento deve realizar a distribuição dos atendimentos de forma que uma solicitação, por exemplo, do produto XYZ seja direcionada para a equipe de suporte do produto XYZ. Ou ainda, se dentro da equipe de suporte do produto XYZ existe um profissional especializado em atender a solicitações do tipo “Faturamento”, um chamado desta categoria deve ser direcionado diretamente para este profissional.

Quando um solicitante liga para o suporte técnico e é atendido inicialmente por um sistema URA, ele deverá normalmente realizar algumas escolhas baseadas em opções fornecidas. O que o sistema URA faz na verdade, é uma filtragem que permite direcionar o solicitante para a equipe ou profissional responsável correto.

## **79 Metas**

Direcionar a solicitação para a equipe ou profissional habilitado para atendimento de chamados de determinado produto/ serviço, ou ainda, para uma subcategoria de problemas e procedimentos.

## **80 Metas de Desempenho**

Não se aplica.

## **81 Detalhe do Workflow:**

### **81.1 *Fluxo de Trabalho Básico***

#### **81.1.1 *Definir Distribuição do Atendimento***

39.O Gerente do atendimento coleta as informações sobre produtos e serviços que terão atendimento pelo suporte.

40.O Gerente do atendimento coleta as informações sobre as categorias de problemas e procedimentos.

41.O Gerente do atendimento coleta as informações sobre a equipe e dos profissionais de suporte.

42.O Gerente do atendimento define qual equipe ou qual profissional atenderá solicitações de determinado produto, ou ainda, de uma categoria específica.

[A1]

43.O caso de uso se encerra.

### **81.2 *Fluxos de Trabalho Alternativos***

#### **81.2.1 *A1 - Atendimento Unificado***

1. O Gerente do atendimento define que todos os profissionais de suporte atendem a todas as solicitações independentemente da natureza do produto ou categoria de problema.
2. O caso de uso se encerra.

## **82 Categoria**

Este caso de uso representa um fluxo de gerenciamento.

## **83 Risco**

### **83.1 *Desorganização no Atendimento as Solicitações***

O responsável pelo suporte deverá realizar a configuração do suporte corretamente baseando-se nas qualificações de cada profissional. Caso isso não seja feito, os profissionais podem ficar com uma carga muito grande de solicitações em aberto, sendo que muitas delas podem nem mesmo fazer parte de suas atribuições.

## **84 Proprietário do Processo**

Gerente/ Coordenador de Atendimento

## **85 Condições Prévias**

Não se aplica.

## **86 Condições Posteriores**

### **86.1 *Os Chamados Devem Ser Encaminhados aos Responsáveis Definidos***

Após definida a distribuição do atendimento, um chamado de determinado produto e categoria deverá ser atendido somente pelos profissionais que são responsáveis e treinados para atender o tipo de solicitação correspondente.

## **87 Requisitos Especiais**

Não se aplica.

## **88 Pontos de Extensão**

Não se aplica.

APÊNDICE 11 – PROTÓTIPO DE TELAS

**SSP – Simplified Support Platform  
Protótipo de Telas**

**Versão 3.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
20/01/2014 [IT 1]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho
02/08/2014 [IT 2]	2.0	Adição dos Protótipos	Felipe F. de Souza Carvalho
24/01/2015 [IT 2]	3.0	Revisão	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Introdução.....	104
2. Área do Solicitante.....	104
2.1 VIEW-001 Tela de Login.....	104
2.2 VIEW-002 Solicitante Home.....	105
2.3 VIEW-003-a Solicitante Novo Chamado – Informações Principais.....	105
2.4 VIEW-003-b Solicitante Novo Chamado – Detalhes.....	106
2.5 VIEW-003-c Solicitante Novo Chamado – Anexos.....	106
2.6 VIEW-003-d Solicitante Novo Chamado – Finalização.....	107
2.7 VIEW-004 Solicitante Visualizar – Informações do Chamado.....	107
2.8 VIEW-005 Solicitante Visualizar – Anexos Chamado.....	108
2.9 VIEW-006 Solicitante Visualizar – Andamentos.....	108
2.10 VIEW-007 Solicitante – Novo Andamento – Informações.....	109
2.11 VIEW-008 Solicitante – Novo Andamento – Anexos.....	109
2.12 VIEW-009 Solicitante – Visualizar Andamento.....	110
2.13 VIEW-010 Solicitante – Cancelar Chamado.....	110
2.14 VIEW-011 Solicitante – Avaliar Atendimento.....	111
2.15 VIEW-012 Solicitante – Pesquisar Chamados.....	111
2.16 VIEW-013 Solicitante – Pesquisar FAQ.....	112
2.17 VIEW-014 Solicitante – Visualizar FAQ.....	112
2.18 VIEW-015 Solicitante – Registrar.....	113
2.19 VIEW-016 Solicitante – Recuperar Senha.....	113
3. Área do Administrador.....	114
3.1 VIEW-017 Administração – Home.....	114
3.2 VIEW-018 Administração – Tela Padrão de Pesquisa.....	114
3.3 VIEW-019 Administração – Tela Padrão de Inclusão.....	114
3.4 VIEW-020 Administração – Tela Padrão de Edição.....	115
3.5 VIEW-021 Administração – Gerenciar Rotas de Atendimento.....	116
3.6 VIEW-022 Administração – Definir Tempo de Resposta (SLA).....	116
3.7 VIEW-023 Administração – Configurações – Empresa.....	117
3.8 VIEW-024 Administração – Configurações – Atendimento.....	117
3.9 VIEW-025 Administração – Configurações – Anexos.....	118
3.10 VIEW-026 Administração – Configurações – E-mail.....	118
3.11 VIEW-027 Administração – Configurações – Segurança.....	119
4. Área do Atendimento.....	120
4.1 VIEW-028 Atendimento – Home.....	120
4.2 VIEW-029 Atendimento – Visualizar Informações Chamado.....	120
4.3 VIEW-030 Atendimento – Novo Andamento – Informações.....	121
4.4 VIEW-031 Atendimento – Novo Andamento – Interno.....	121
4.5 VIEW-032 Atendimento – Novo Andamento – Anexos.....	122
4.6 VIEW-033 Atendimento – Transferência de Chamado.....	122
4.7 VIEW-034 Atendimento – Editar Informações do Chamado.....	123

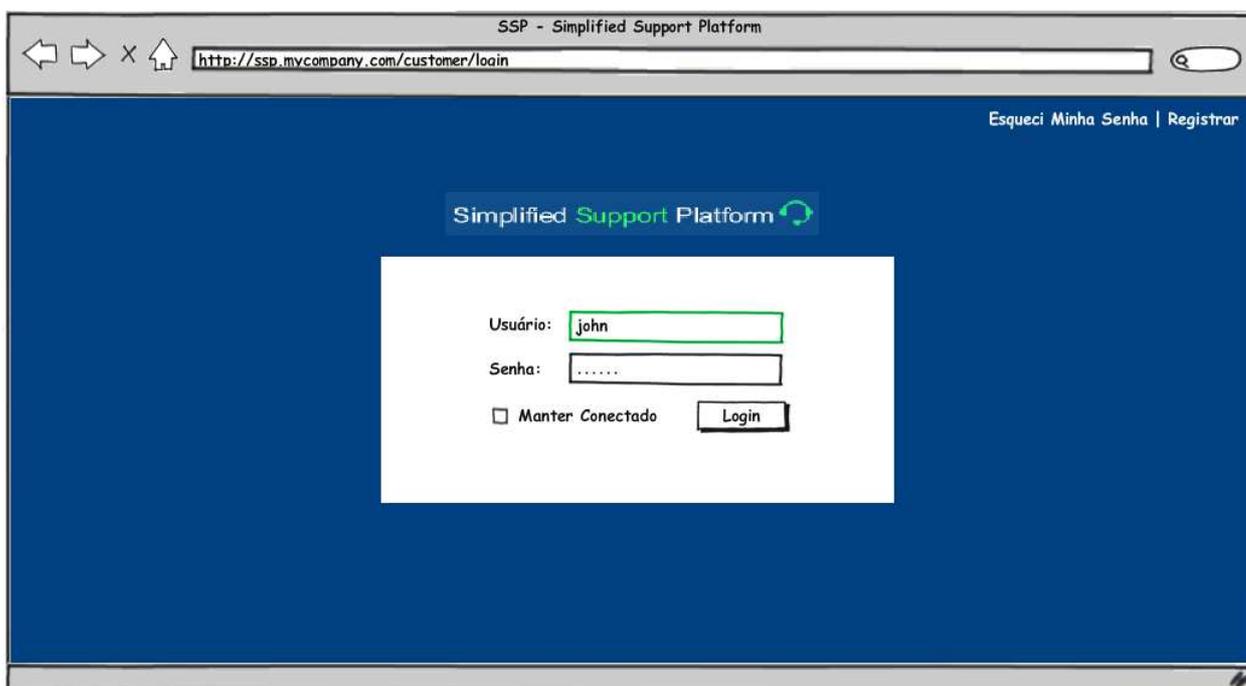
# Protótipo de Telas

## 89 Introdução

Este documento apresenta o protótipo de cada tela do sistema, sendo a referência a ser usada pelos designers e/ou desenvolvedores na fase de construção.

## 90 Área do Solicitante

### 90.1 VIEW-001 Tela de Login



The screenshot shows a web browser window titled "SSP - Simplified Support Platform". The address bar contains the URL "http://ssp.mycompany.com/customer/login". The page has a dark blue background. In the top right corner, there are links for "Esqueci Minha Senha" and "Registrar". The main content area features the "Simplified Support Platform" logo. Below the logo is a white login form with the following elements:

- Usuário: john
- Senha: .....
- Manter Conectado
- Login button

## 90.2 VIEW-002 Solicitante Home

SSP - Simplified Support Platform

http://ssp.myccompany.com/paages/customer/home

Usuário: John Configurações | Sair

Meu Suporte

Home > Meus Chamados

#	Descrição	Status	Produto	Dt. Abertura	Dt. Encerramento	Responsável
7777	O sistema trava ao acessar a tela inicial	Aberto	Sistema ABC	01/01/14	-	Paulo da Silva
8888	Erro no relatório de cliente	Em Análise	Sistema ABC	20/02/14	-	Paulo da Silva
9999	Sistema calcula o saldo final de estoque incorretamente	Encerrado	Sistema XYZ	01/03/14	05/03/14	Jose Oliveira

Mostrar Somente: Abertos

Em Análise  
Cancelados  
Encerrados

## 90.3 VIEW-003-a Solicitante Novo Chamado – Informações Principais

SSP - Simplified Support Platform

http://ssp.myccompany.com/paages/customer/newTicket

Usuário: John Configurações | Sair

Meu Suporte

Home > Novo Chamado

Informações Detalhes Anexos Finalizar

Informações do Chamado

Título: Ao acessar a tela ...

Produto/Serv.: Produto ABC

Categoria: Erros de Sistema

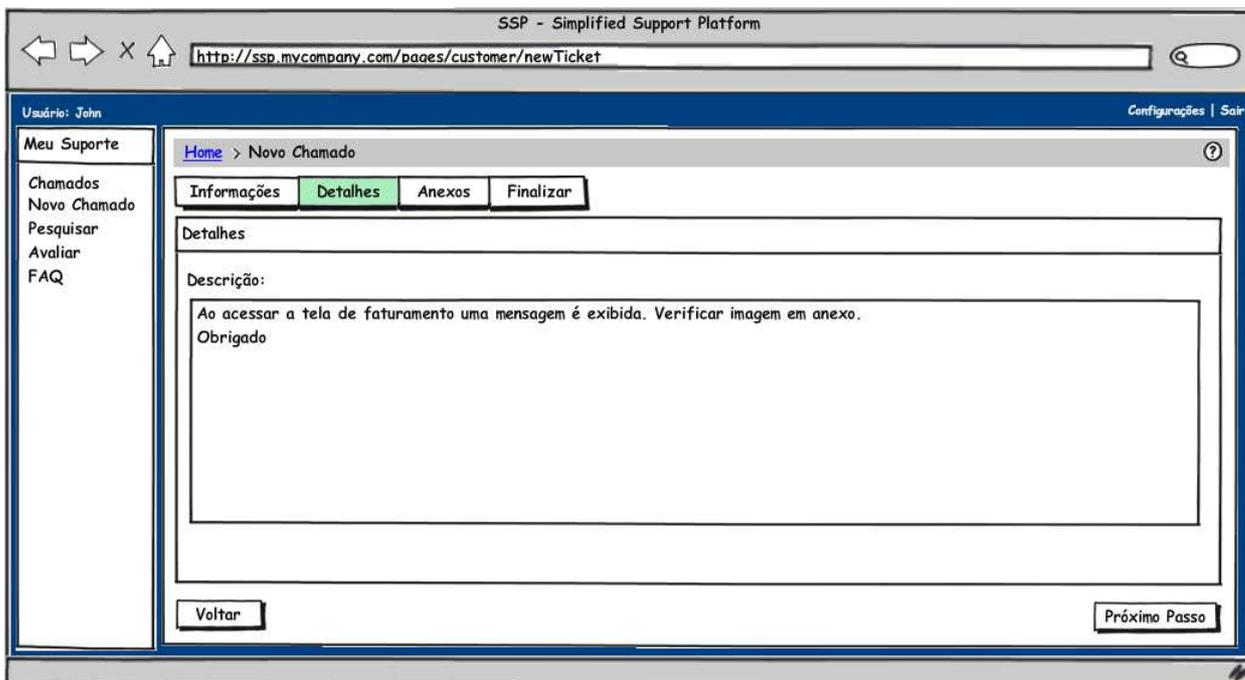
Prioridade: Alta

Dt. Solicitação: 01/01/2015

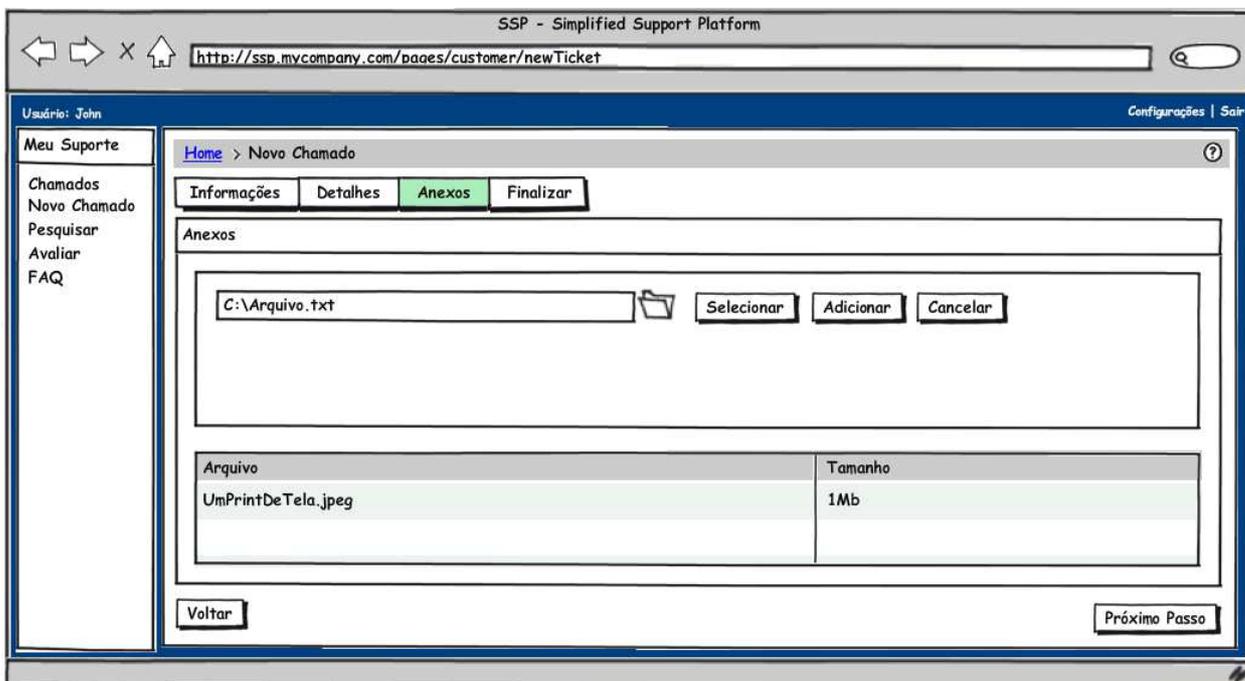
Status: Aberto

Próximo Passo

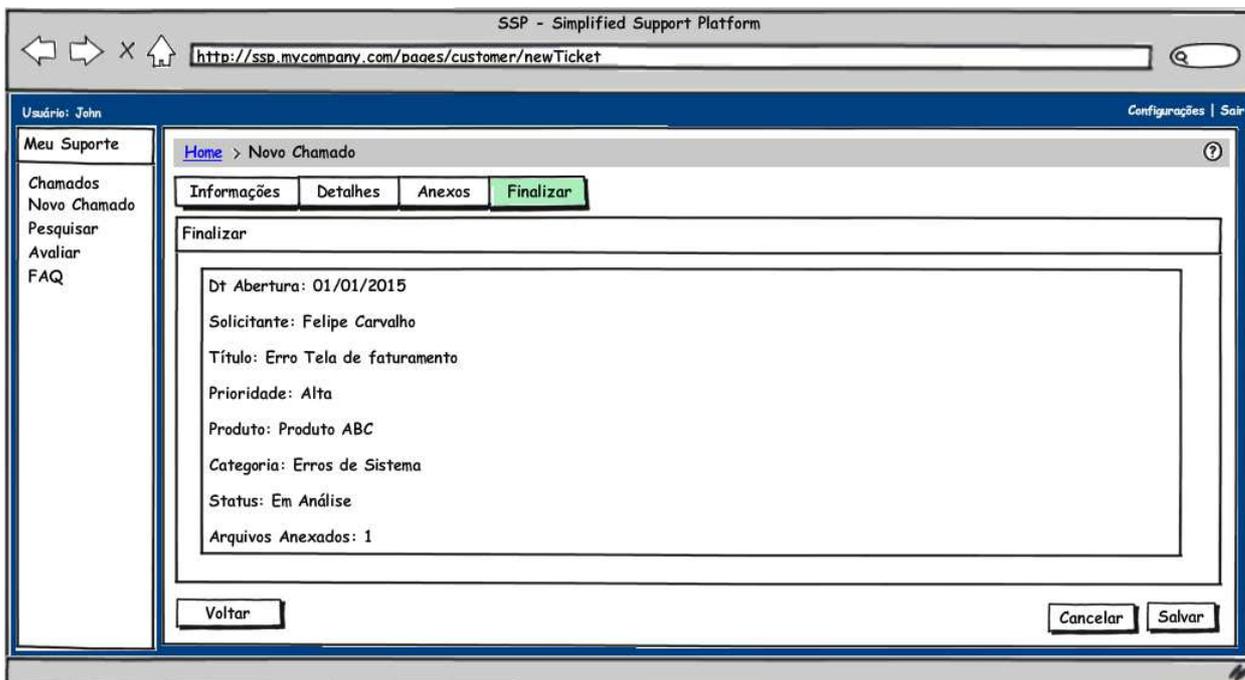
## 90.4 VIEW-003-b Solicitante Novo Chamado – Detalhes



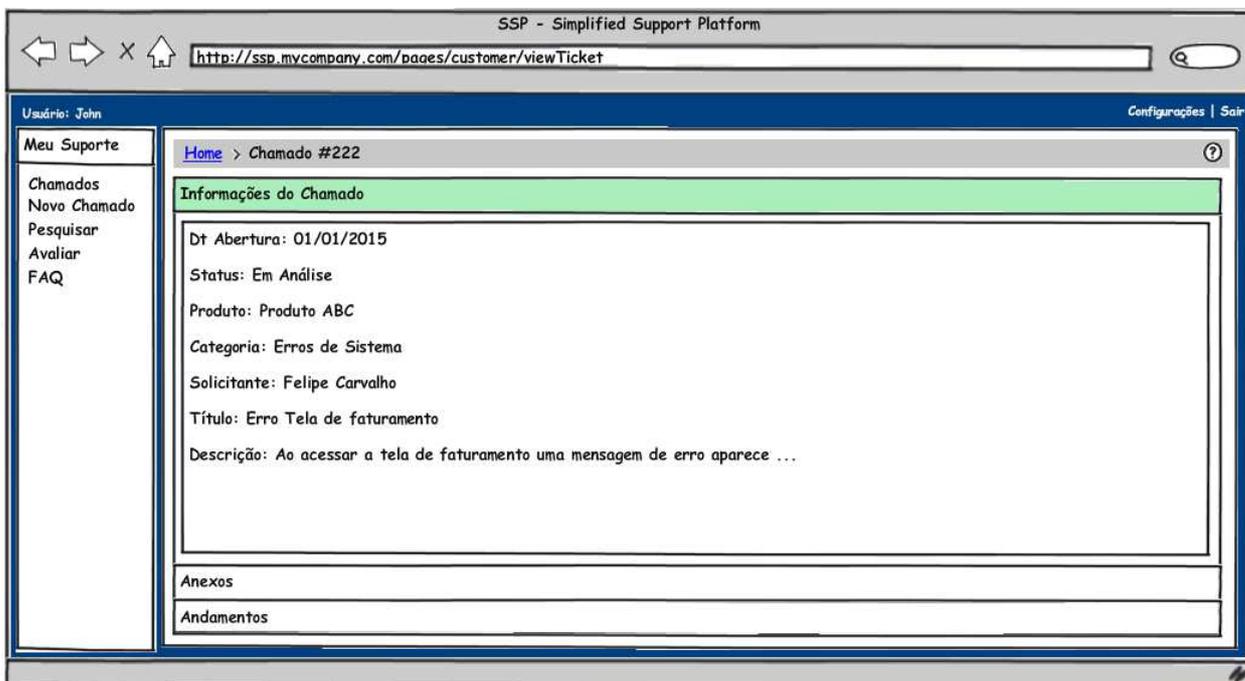
## 90.5 VIEW-003-c Solicitante Novo Chamado – Anexos



## 90.6 VIEW-003-d Solicitante Novo Chamado – Finalização



## 90.7 VIEW-004 Solicitante Visualizar – Informações do Chamado



## 90.8 VIEW-005 Solicitante Visualizar – Anexos Chamado

SSP - Simplified Support Platform

http://ssp.mycompany.com/paages/customer/viewTicket

Usuário: John Configurações | Sair

Meu Suporte

- Chamados
- Novo Chamado
- Pesquisar
- Avaliar
- FAQ

Home > Chamado #222

Informações do Chamado

Anexos

Arquivo	Tamanho
Meu Print de Tela.png	20Mb
Outro Print de Tela.png	21Mb
Um Documento.doc	500 Kb

Andamentos

## 90.9 VIEW-006 Solicitante Visualizar – Andamentos

SSP - Simplified Support Platform

http://ssp.mycompany.com/paages/customer/viewTicket

Usuário: John Configurações | Sair

Meu Suporte

- Chamados
- Novo Chamado
- Pesquisar
- Avaliar
- FAQ

Home > Chamado #222

Informações do Chamado

Anexos

Andamentos

Data	Descrição	Responsável	
02/01/2015	anexado	Felipe Carvalho	
01/01/2015	Poderia anexar um print da tela ...	Paulo Santos	

## 90.10 VIEW-007 Solicitante – Novo Andamento – Informações

SSP - Simplified Support Platform

http://ssp.mycompany.com/paages/customer/viewTicket

Usuário: John

Meu Suporte

Chamados  
Novo Chamado  
Pesquisar  
Avaliar  
FAQ

Home > Chamado #222

Informações do Chamado

Dt Abertura: 01/01/2015  
Status: Em Análise  
Produto: Produto ABC  
Categoria: Erros de Sistema  
Solicitante: Felipe Carvalho  
Título: Erro Tela de faturam  
Descrição: Ao acessar a tela

Anexos

Andamentos

Novo Andamento

Informações Anexos

Data: 01/01/2015  
Responsável: Felipe Carvalho

Descrição:

Salvar

## 90.11 VIEW-008 Solicitante – Novo Andamento – Anexos

SSP - Simplified Support Platform

http://ssp.mycompany.com/paages/customer/viewTicket

Usuário: John

Meu Suporte

Chamados  
Novo Chamado  
Pesquisar  
Avaliar  
FAQ

Home > Chamado #222

Informações do Chamado

Dt Abertura: 01/01/2015  
Status: Em Análise  
Produto: Produto ABC  
Categoria: Erros de Sistema  
Solicitante: Felipe Carvalho  
Título: Erro Tela de faturam  
Descrição: Ao acessar a tela

Anexos

Andamentos

Novo Andamento

Informações Anexos

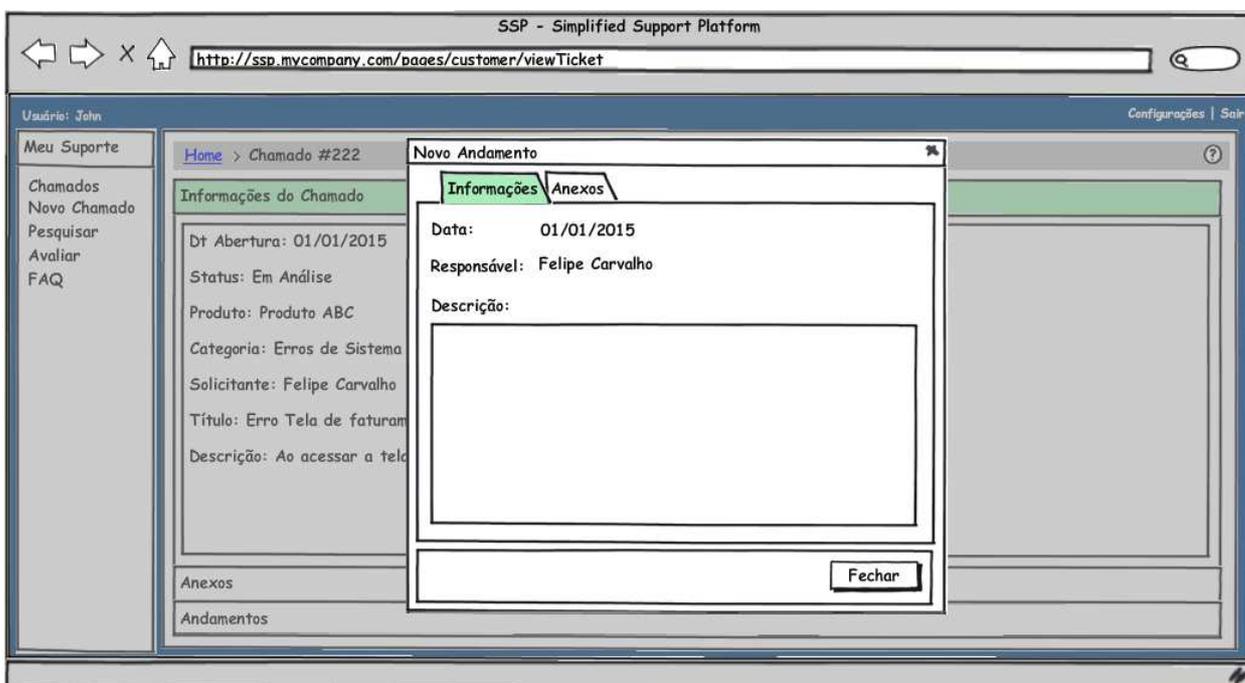
C:\Upload.txt

Adicionar

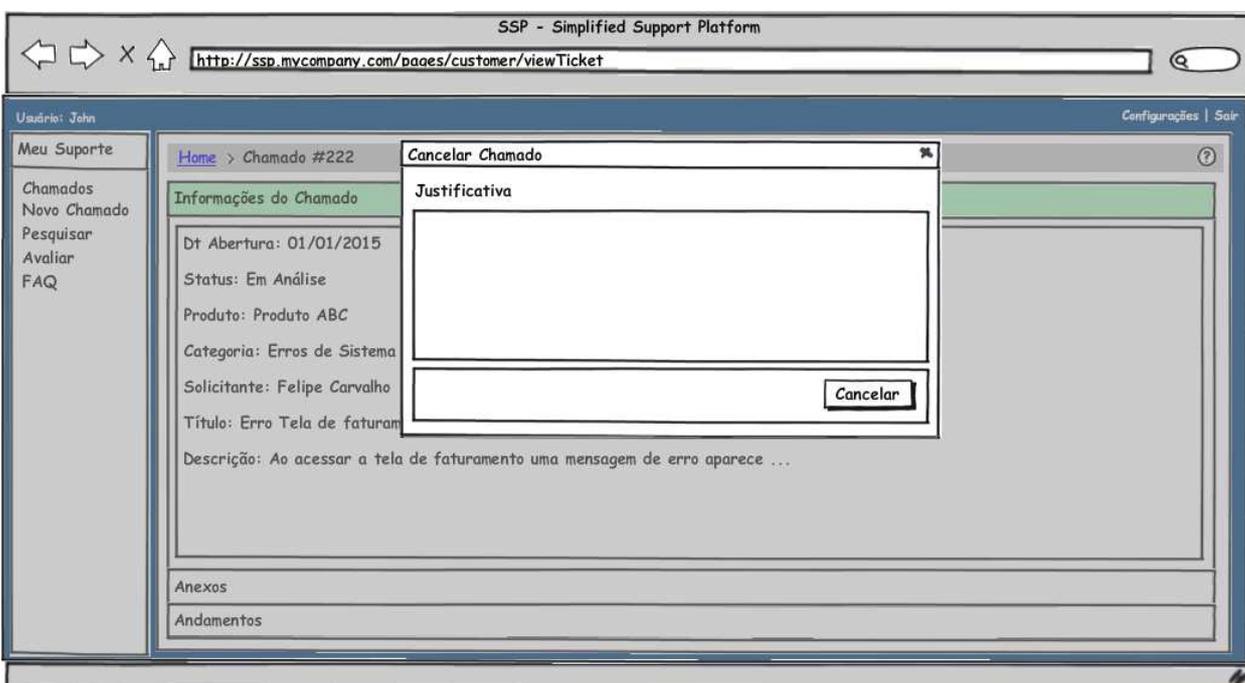
Arquivo	Tamanho
Um Arquivo.pdf	25 Mb

Salvar

## 90.12 VIEW-009 Solicitante – Visualizar Andamento



## 90.13 VIEW-010 Solicitante – Cancelar Chamado



## 90.14 VIEW-011 Solicitante – Avaliar Atendimento

SSP - Simplified Support Platform

http://ssp.mycompany.com/paas/customer/rate

Usuário: John

Meu Suporte

Home > Avaliar

#	Descrição ^	Dt. Abertura ^	Dt. Encerramento ^	Avaliação ^	Comentário
7777	O sistema trava ao acessar a tela inicial	01/01/14	02/01/14	★★★★★	Agradecimento excelente
8888	Erro no relatório de cliente	20/02/14	25/02/14	★★★★★	
9999	Sistema calcula o saldo final de estoque incorretamente	01/03/14	05/03/14	★★★★★	

Enviar Feedback

## 90.15 VIEW-012 Solicitante – Pesquisar Chamados

SSP - Simplified Support Platform

http://ssp.mycompany.com/paas/customer/searchTickets

Usuário: John

Meu Suporte

Home > Pesquisar Chamados

Filtros

Data de Abertura: / / à / /

Data de Encerramento: / / à / /

Status: Abertos

Produto: Sistema ABC

Categoria: Defeito de Sistema

Prioridade: Alta

Limpar Pesquisar

#	Descrição ^	Status ^	Produto ^	Dt. Abertura ^	Dt. Encerramento ^	Responsável ^
7777	O sistema trava ao acessar a tela inicial	Aberto	Sistema ABC	01/01/14	-	Paulo da Silva
8888	Erro no relatório de cliente	Em Análise	Sistema ABC	20/02/14	-	Paulo da Silva
9999	Sistema calcula o saldo final de estoque incorretamente	Encerrado	Sistema XYZ	01/03/14	05/03/14	Jose Oliveira

## 90.16 VIEW-013 Solicitante – Pesquisar FAQ

SSP - Simplified Support Platform

http://ssp.mycompany.com/paages/customer/faq

Usuário: John

Configurações | Sair

Meu Suporte

Home > FAQ

Filtros

ID:

Categoria:

Produto:

Palavra-chave:

Limpar Pesquisar

#ID	Descrição ^	Produto ^	Categoria ^	Autor ^	Data ^
1546	Como configurar uma nova conexão?	Sistema ABC	Configuração de Sistema	Paulo da Silva	01/01/2014
1547	Mensagem #7878 Erro de Banco de Dados como resolvo?	Sistema ABC	Erros de Sistema	Paulo da Silva	25/02/2014

## 90.17 VIEW-014 Solicitante – Visualizar FAQ

SSP - Simplified Support Platform

http://ssp.mycompany.com/paages/customer/faq

Usuário: John

Configurações | Sair

Meu Suporte

Home > FAQ

Filtros

ID:

Categoria:

Produto:

Palavra-chave:

Limpar Pesquisar

FAQ - Erro de Banco de Dados como resolvo?

Para resolver o erro "Erro #9999. Falha de Conexão com o banco de dados." você deve primeiramente verificar ...

Produto: Sistema ABC Data: 02/02/2014  
 Categoria: Erro de Sistema Versão: 1  
 Autor: Paulo da Silva

Fechar

## 90.18 VIEW-015 Solicitante – Registrar

The screenshot shows a web browser window titled "SSP - Simplified Support Platform" with the URL "http://ssp.myccompany.com/customer/siaup". The page header includes the "Simplified Support Platform" logo and a "Voltar" button. The main content area is titled "Solicitação de Acesso" and contains the following form fields:

- Código:
- Solicitante:
- Produto:
- E-mail:
- Telefone:
- Celular:

Below the phone fields is a CAPTCHA image showing the word "his" and a "Process" logo. There are two buttons: "Cancelar" and "Solicitar Acesso". A message box at the bottom states: "Você receberá um e-mail contendo suas credenciais no e-mail informado. A permissão de acesso está sujeita a aprovação do setor de atendimento."

## 90.19 VIEW-016 Solicitante – Recuperar Senha

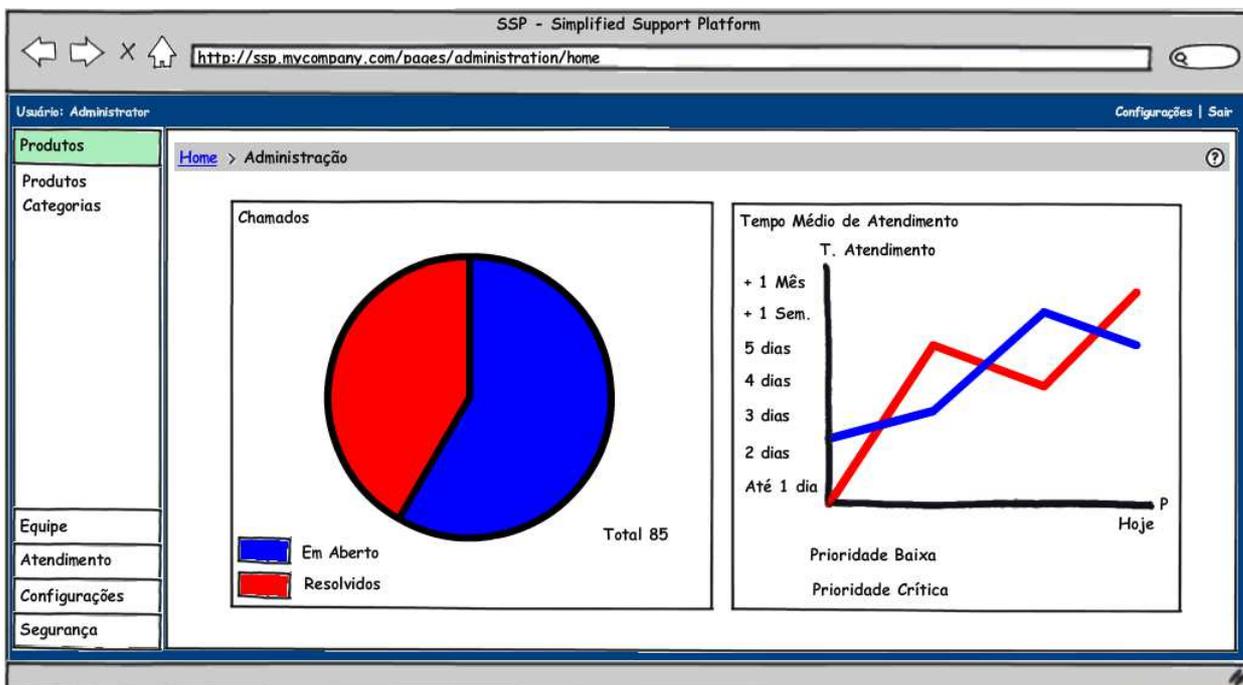
The screenshot shows a web browser window titled "SSP - Simplified Support Platform" with the URL "http://ssp.myccompany.com/customer/forgetpass". The page header includes the "Simplified Support Platform" logo and a "Voltar" button. The main content area contains the following form fields:

- E-mail Registrado:

Below the email field is a CAPTCHA image showing the word "his" and a "Process" logo. There are two buttons: "Cancelar" and "Solicitar Senha". A message box at the bottom states: "Você receberá um e-mail contendo uma nova senha de acesso. Você poderá mudar para uma senha de sua preferência através do menu de preferência"

## 91 Área do Administrador

### 91.1 VIEW-017 Administração – Home



### 91.2 VIEW-018 Administração – Tela Padrão de Pesquisa

SSP - Simplified Support Platform

http://ssp.mycompany.com/daes/administration/search

Usuário: Administrator

Configurações | Sair

Produtos

Equipas

Grupos  
Analistas

Home > Pesquisa

Filtros de Pesquisa

Código:

Nome:

Descrição:

Cancelar Pesquisar

Código	Nome	Descrição
001	Sistema ABC	Sistema contábil
002	Sistema XYZ	Sistema para gestão de ativos

Atendimento

Configurações

Segurança

Novo

### 91.3 VIEW-019 Administração – Tela Padrão de Inclusão

The screenshot shows a web browser window titled "SSP - Simplified Support Platform" with the URL "http://ssp.mycompany.com/paages/administration/new". The user is logged in as "Administrador". The left sidebar contains a menu with "Equipe" selected. The main content area is titled "Home > Inclusão" and contains three input fields: "Código:" (empty), "Nome:" (empty), and "Descrição:" (empty). At the bottom right, there are "Cancelar" and "Salvar" buttons.

#### 91.4 VIEW-020 Administração – Tela Padrão de Edição

The screenshot shows a web browser window titled "SSP - Simplified Support Platform" with the URL "http://ssp.mycompany.com/paages/administration/edit". The user is logged in as "Administrador". The left sidebar contains a menu with "Equipe" selected. The main content area is titled "Home > Edição" and contains three input fields: "Código:" (containing "001"), "Nome:" (containing "Sistema ABC"), and "Descrição:" (containing "Sistema Contábil"). At the bottom left, there is a trash icon and a tooltip labeled "Excluir". At the bottom right, there are "Cancelar" and "Salvar" buttons.



## 91.7 VIEW-023 Administração – Configurações – Empresa

The screenshot shows a web browser window titled "SSP - Simplified Support Platform" with the URL "http://ssp.mycompany.com/paas/administration/configurations". The user is logged in as "Administrador". The left sidebar contains a menu with "Configurações" selected, and sub-items "Gerais" and "Logs". The main content area is titled "Home > Configurações Gerais" and shows the "Empresa" configuration section. The fields are:

- URL Base:
- Nome Empresa:
- Logotipo:  (with a folder icon)

Below the fields is a Java logo. At the bottom right are "Cancelar" and "Salvar" buttons.

## 91.8 VIEW-024 Administração – Configurações – Atendimento

The screenshot shows the same web browser window as above, but with the "Atendimento" configuration section selected in the sidebar. The main content area shows the "Atendimento" configuration fields:

- Email Administrador:
- Controlar Tempo de Resposta dos Chamados
- Validade de Chamados:  (with a dropdown arrow)
- Encerrar Chamados Automaticamente

At the bottom right are "Cancelar" and "Salvar" buttons.

## 91.9 VIEW-025 Administração – Configurações – Anexos

SSP - Simplified Support Platform

http://ssp.myccompany.com/daes/administration/configurations

Usuário: Administrator Configurações | Sair

Produtos

Equipe

Atendimento

Configurações

Gerais

Logs

Segurança

Home > Configurações Gerais

Empresa

Atendimento

Anexos

Email

Segurança

Tamanho Máximo Permitido:  mb

Extensões de Arquivo Permitidas

Extensão:  +

Extensões Permitidas	Opções
.doc	<input type="checkbox"/>
.txt	<input type="checkbox"/>
.pdf	<input type="checkbox"/>
.xls	<input type="checkbox"/>

Cancelar Salvar

## 91.10 VIEW-026 Administração – Configurações – E-mail

SSP - Simplified Support Platform

http://ssp.myccompany.com/daes/administration/configurations

Usuário: Administrator Configurações | Sair

Produtos

Equipe

Atendimento

Configurações

Gerais

Logs

Segurança

Home > Configurações Gerais

Empresa

Atendimento

Anexos

Email

Segurança

SMTP

Servidor:

Porta:

Usuário:

Senha:

Cancelar Salvar

## 91.11 VIEW-027 Administração – Configurações – Segurança

SSP - Simplified Support Platform

http://ssp.myccompany.com/daes/administration/configurations

Usuário: Administrator Configurações | Sair

Produtos

Equipe

Atendimento

Configurações

Gerais

Logs

Segurança

Home > Configurações Gerais

Autorizar Auto Subscrição de Usuários

Empresa

Atendimento

Anexos

Email

Segurança

Modo de Autenticação: Usuário e Senha

Número de Tentivas de Login: 3

Habilitar Filtro de IP

Filtro de IP

Endereço IP: 192.168.0.3

Permitidos

192.168.0.\*

Bloqueados

200.\*

Cancelar Salvar

## 92 Área do Atendimento

### 92.1 VIEW-028 Atendimento – Home

SSP - Simplified Support Platform

http://ssp.mycompany.com/paas/customersupport/home

My Company  
Paulo da Silva | Suporte L2

Configurações | Sair

Atendimento

Home > Solicitações

#	Descrição ^	Status ^	Produto ^	Dt. Abertura ^	Responsável ^	SLA
7777	O sistema trava ao acessar a tela inicial	Aberto	Sistema ABC	01/01/14	Paulo da Silva	
8888	Erro no relatório de cliente	Em Análise	Sistema ABC	20/02/14	Paulo da Silva	
9999	Sistema calcula o saldo final de estoque incorretamente	Em Aberto	Sistema XYZ	01/03/14	Não Atribuído	

Mostrar Somente:

### 92.2 VIEW-029 Atendimento – Visualizar Informações Chamado

SSP - Simplified Support Platform

http://ssp.mycompany.com/paas/support/viewTicket

My Company  
Paulo da Silva | Suporte L2

Configurações | Sair

Atendimento

Home > Chamado #222

Mais Opções

Informações do Chamado

Dt Abertura: 01/01/2015

Status: Em Análise

Produto: Produto ABC

Categoria: Erros de Sistema

Solicitante: Felipe Carvalho

Título: Erro Tela de faturamento

Descrição: Ao acessar a tela de faturamento uma mensagem de erro aparece ...

Anexos

Andamentos

### 92.3 VIEW-030 Atendimento – Novo Andamento – Informações

The screenshot shows a web browser window with the URL `http://ssp.mycompany.com/daes/support/viewTicket`. The page title is "SSP - Simplified Support Platform". The user is logged in as "Paulo da Silva | Suporte L2". The main content area displays the "Atendimento" form for "Chamado #222". The form has three tabs: "Informações", "Interno", and "Anexos". The "Informações" tab is active, showing the following fields:

- Data: 01/01/2015
- Responsável: Felipe Carvalho
- Descrição: (empty text area)

Below the description field is a "Salvar" button. The left sidebar shows a navigation menu with "Atendimento" and "Solicitações". The "Informações do Chamado" section in the sidebar lists the following details:

- Dt Abertura: 01/01/2015
- Status: Em Análise
- Produto: Produto ABC
- Categoria: Erros de Sistema
- Solicitante: Felipe Carvalho
- Título: Erro Tela de faturam
- Descrição: Ao acessar a tela

The right sidebar contains a "Mais Opções" button.

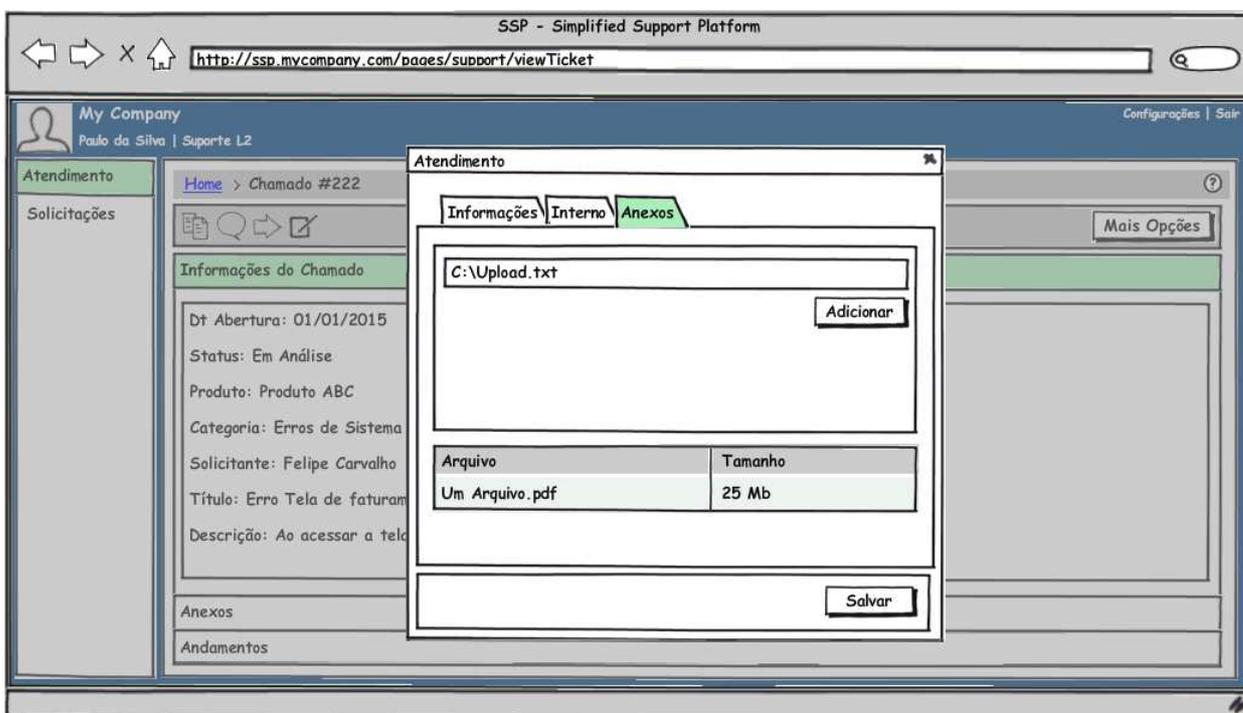
### 92.4 VIEW-031 Atendimento – Novo Andamento – Interno

The screenshot shows the same web browser window as in 92.3. The "Atendimento" form is now in the "Interno" tab. The "Informações" tab is still active, but the "Interno" tab is highlighted. The form fields are:

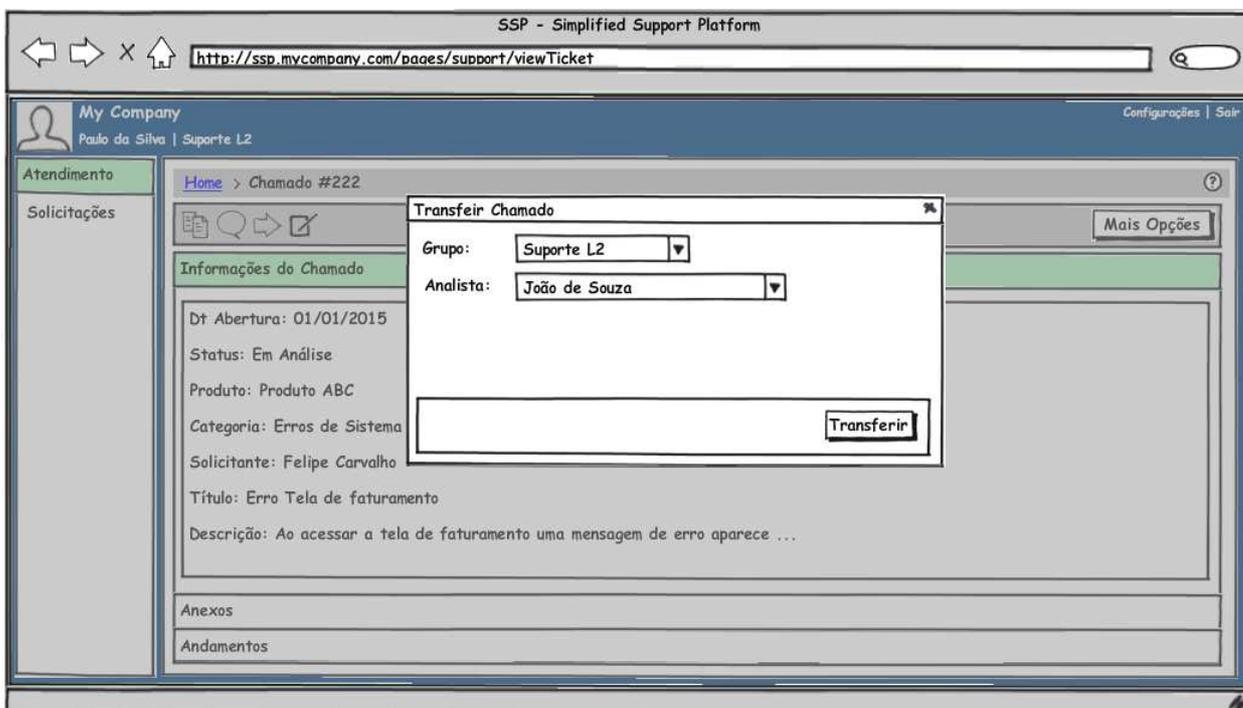
- Status: Em Análise (dropdown menu)
- Andamento Interno
- Transferência section:
  - Grupo: Suporte L1 (dropdown menu)
  - Analista: João de Souza (dropdown menu)

Below the transference section is a "Salvar" button. The left sidebar and "Informações do Chamado" section are identical to the previous screenshot.

## 92.5 VIEW-032 Atendimento – Novo Andamento – Anexos



## 92.6 VIEW-033 Atendimento – Transferência de Chamado



## 92.7 VIEW-034 Atendimento – Editar Informações do Chamado

The screenshot displays the 'SSP - Simplified Support Platform' web application. The browser address bar shows the URL `http://ssp.mycompany.com/qaes/support/viewTicket`. The user is identified as 'Paulo da Silva | Suporte L2'.

The main interface is divided into several sections:

- Atendimento** (Service) and **Solicitações** (Requests) are visible in the left sidebar.
- The main content area shows 'Home > Chamado #222' with a list of call details: 'Dt Abertura: 01/01/2015', 'Status: Em Análise', 'Produto: Produto ABC', 'Categoria: Erros de Sistema', 'Solicitante: Felipe Carvalho', 'Título: Erro Tela de faturam', and 'Descrição: Ao acessar a tela'.
- Below the details are sections for 'Anexos' (Attachments) and 'Andamentos' (Progress).

A modal dialog box titled 'Editar Informações do Chamado' is open, allowing the user to update the ticket information:

- Status:** Em Análise (dropdown)
- Produto:** Produto ABC (dropdown)
- Categoria:** Erros de Sistema (dropdown)
- Prioridade:** Urgente (dropdown)
- Redirecionar Chamado com base no Produto/Categoria
- Salvar** (Save button)

The dialog box also features a 'Mais Opções' (More Options) button in the top right corner.

APÊNDICE 12 – DIAGRAMA DE CASOS DE USO: REQUISITOS

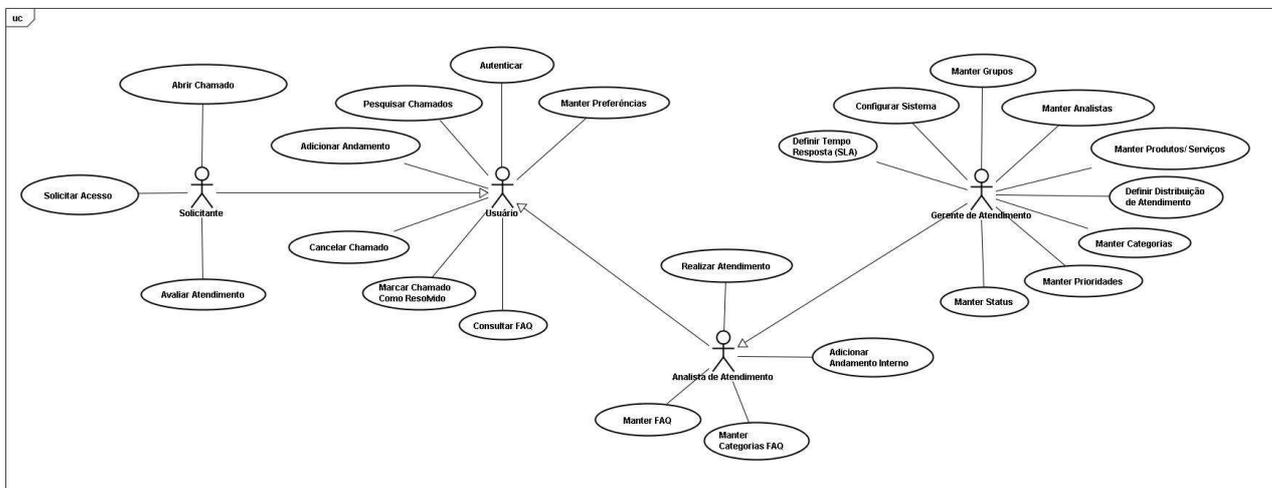


FIGURA 1 – REQUISITOS  
 FONTE: O AUTOR (2014)

APÊNDICE 13 – MODELO DE OBJETOS NEGOCIAIS

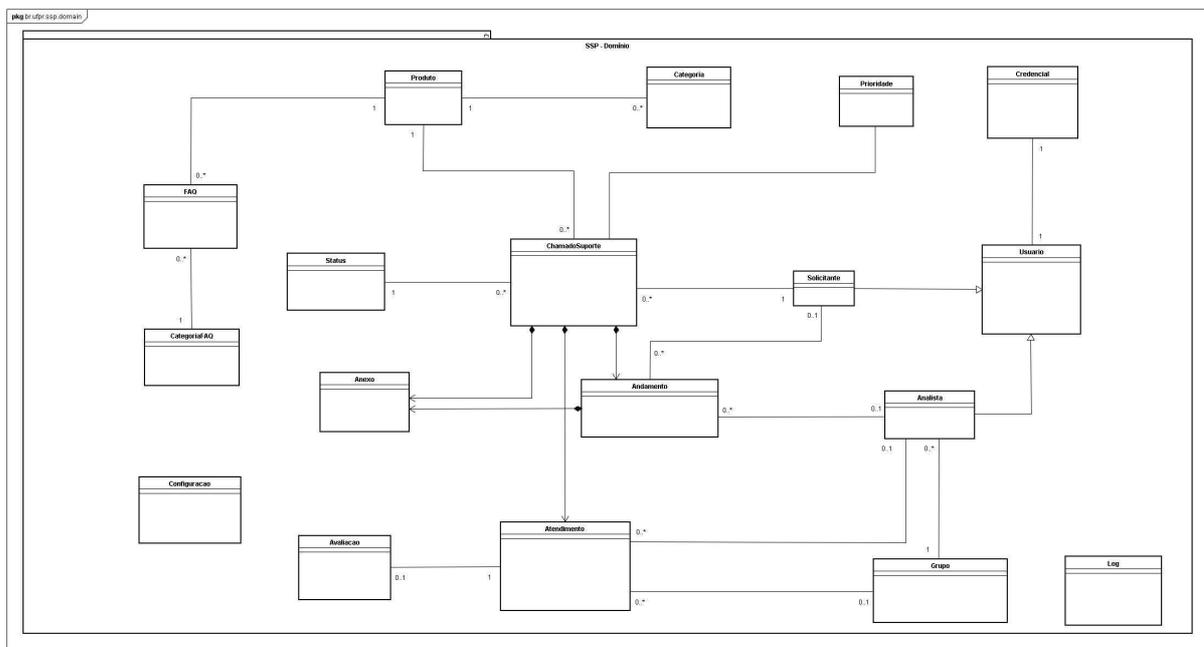


FIGURA 2 – MODELO DE OBJETOS NEGOCIAIS  
 FONTE: O AUTOR (2014)



APÊNDICE 15 – CASO DE USO: ABRIR CHAMADO DE SUPORTE

**SSP – Simplified Support Platform  
Especificação de Caso de Uso  
Abrir Chamado de Suporte**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
01/01/2015 [IT 002]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	129
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações.....	129
1.2 Regras de Negócio.....	129
1.3 Protótipos de Telas .....	129
2. Atores.....	129
3. Fluxo de Eventos .....	129
3.1 Fluxo de Trabalho Básico.....	129
3.1.1 Abrir Chamado de Suporte.....	130
3.2 Fluxos de Trabalho Alternativos.....	130
3.2.1A1 – Informações Incompletas ou Inválidas.....	130
3.2.2A2 – Chamado com Anexos.....	131
3.2.3A3 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação.....	131
4. Condições Prévias .....	131
4.1 Usuário Autenticado no Sistema .....	131
5. Condições Posteriores.....	131
6. Requisitos Especiais.....	131
7. Pontos de Extensão.....	131
8. Diagramas de Seqüência.....	132
9. Diagramas Suplementares.....	132

# Especificação de Caso de Uso: Abrir Chamado de Suporte

## 93 Breve Descrição

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o Solicitante abra um chamado de suporte, registrando problemas e dúvidas sobre produtos e/ou serviços oferecidos.

### 93.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

### 93.2 *Regras de Negócio*

Consultar o documento [\[SSP-RGN-001\] Regras de Negócio](#)

### 93.3 *Protótipos de Telas*

Consultar o documento [\[SSP-PRI-001\] Protótipo de Interfaces](#)

## 94 Atores

Solicitante (Cliente)

## 95 Fluxo de Eventos

Este caso de uso se inicia quando o solicitante clica no botão “Novo Chamado” no menu de opções.

### 95.1 *Fluxo de Trabalho Básico*

### **95.1.1 Abrir Chamado de Suporte**

44. O Sistema exibe a tela de informações principais do chamado. [SSP-VIEW-003-a]
45. O Sistema preenche automaticamente as informações de Data de Abertura e Status, que são campos não editáveis. [RNA0001]
46. O Solicitante preenche o campo “Título”.
47. O Solicitante seleciona o “Produto/Serviço”.
48. O Sistema carrega a caixa de seleção “Categoria” com base no Produto/Serviço selecionado.
49. O Solicitante seleciona a Categoria.
50. O Solicitante seleciona a Prioridade. [RNA0003]
51. O Solicitante clica em “Próximo Passo”. [A1]
52. O Solicitante descreve os detalhes do problema/dúvida. [SSP-VIEW-003-b]
53. O Solicitante clica em “Próximo Passo”. [A1]
54. O Solicitante clica em “Próximo Passo”. [A1][A2] [SSP-VIEW-003-c]
55. O Sistema exibe as informações fornecidas para conferência. [SSP-VIEW-003-d]
56. O Solicitante clica em “Salvar”. [A3]
57. O Sistema redireciona o Solicitante a tela inicial.
58. O Sistema envia um email de confirmação da abertura para o Solicitante e para o responsável pelo atendimento.
59. O Sistema exibe a mensagem de chamado registrado com sucesso
60. O caso de uso se encerra.

### **95.2 Fluxos de Trabalho Alternativos**

#### **95.2.1 A1 – Informações Incompletas ou Inválidas**

1. O Sistema exibe a mensagem de erro de validação.
2. O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

### **95.2.2 A2 – Chamado com Anexos**

1. O Solicitante adiciona ao chamado documentos através do botão “Selecionar”.  
[SSP-VIEW-003-c]
2. O Solicitante clica em “Adicionar”. [RNA0013]
3. O Sistema exibe o anexo na lista de arquivos do chamado.
4. O caso de uso volta ao passo 11 do fluxo principal.

### **95.2.3 A3 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação**

1. O Sistema exibe a mensagem informando qual o erro ocorrido e solicitando que repita a operação novamente mais tarde.
2. O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

## **96 Condições Prévias**

### **96.1 *Usuário Autenticado no Sistema***

O solicitante deve estar autenticado no sistema para iniciar este caso de uso.

## **97 Condições Posteriores**

Não existem condições posteriores associados a este caso de uso.

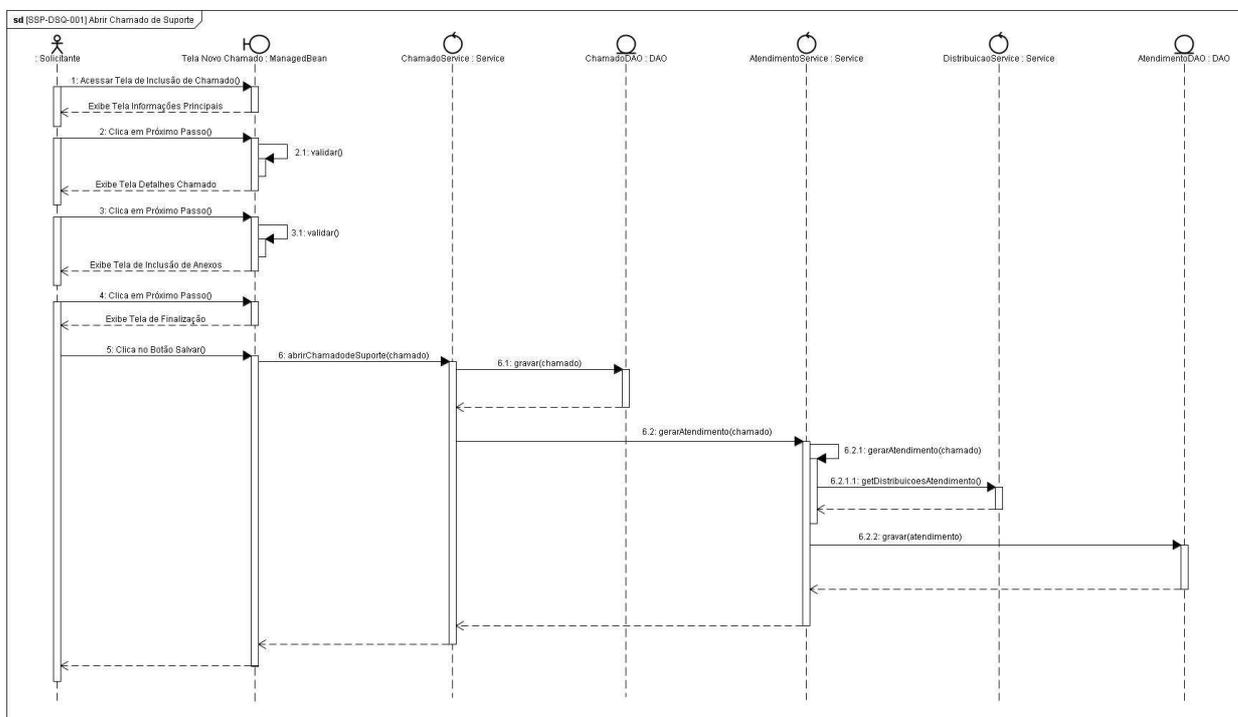
## **98 Requisitos Especiais**

Não existem requisitos especiais associados a este caso de uso.

## **99 Pontos de Extensão**

Não existem pontos de extensão associados a este caso de uso.

## 100 Diagramas de Seqüência



## 101 Diagramas Suplementares

- [\[SSP-DAT-001\] Fluxo Atendimento](#)
- [\[SSP-DTE-002\] Estados Atendimento](#)

APÊNDICE 16 – CASO DE USO: ADICIONAR ANDAMENTO

**SSP – Simplified Support Platform  
Especificação de Caso de Uso  
Adicionar Andamento**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
01/01/2015 [IT 002]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	136
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações.....	136
1.2 Regras de Negócio.....	136
1.3 Protótipos de Telas .....	136
2. Atores.....	136
3. Fluxo de Eventos .....	136
3.1 Fluxo de Trabalho Básico.....	137
3.1.1 Adicionar Andamento .....	137
3.2 Fluxos de Trabalho Alternativos.....	137
3.2.1A1 – Informações Incompletas ou Inválidas .....	137
3.2.2A2 – Andamento com Anexos .....	137
3.2.3A3 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação .....	138
3.2.4A4 – Andamento Interno (Somente Analistas de Atendimento) .....	138
3.2.5A5 – Andamento Com Mudança de Status (Somente Analistas de Atendimento) .....	138
3.2.6A6 – Andamento Com Transferência (Somente Analistas de Atendimento) .....	138
4. Condições Prévias .....	139
4.1 Usuário Autenticado no Sistema .....	139
4.2 Chamado Registrado .....	139
5. Condições Posteriores.....	139
6. Requisitos Especiais.....	139
7. Pontos de Extensão.....	139
8. Diagramas de Seqüência.....	139
9. Diagramas Suplementares.....	140

## Especificação de Caso de Uso: Adicionar Andamento

### 102 Breve Descrição

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o Solicitante ou o Analista de Atendimento adicione um andamento ao chamado, visando o esclarecimento de dúvidas e a resolução do chamado.

#### 102.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

#### 102.2 *Regras de Negócio*

Consultar o documento [\[SSP-RGN-001\] Regras de Negócio](#)

#### 102.3 *Protótipos de Telas*

Consultar o documento [\[SSP-PRI-001\] Protótipo de Interfaces](#)

### 103 Atores

Solicitante (Cliente) e Analista de Atendimento

### 104 Fluxo de Eventos

Este caso de uso se inicia quando o solicitante clica no botão “Adicionar Andamento” no barra de ferramentas da tela de visualização do chamado.

## 104.1 **Fluxo de Trabalho Básico**

### 104.1.1 **Adicionar Andamento**

- 61.O Sistema exibe a tela de inclusão de andamento com foco na aba “Informações”. [SSP-VIEW-007]
- 62.O Sistema preenche automaticamente os campos “Data” e “Adicionado Por”, que são campos não editáveis.
- 63.O Usuário preenche a descrição do andamento. [A2][A4]
- 64.O Usuário clica no botão “Adicionar”. [A1][A3]
- 65.O sistema envia o email de confirmação de inclusão de andamento para o Solicitante e para o responsável pelo atendimento.
- 66.O Sistema exibe a mensagem de confirmação de andamento adicionado com sucesso, abrindo o painel correspondente aos andamentos do chamado.
- 67.O caso de uso se encerra.

## 104.2 **Fluxos de Trabalho Alternativos**

### 104.2.1 **A1 – Informações Incompletas ou Inválidas**

3. O Sistema exibe a mensagem de erro de validação.
4. O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

### 104.2.2 **A2 – Andamento com Anexos**

5. O Usuário clica na aba “Anexos”.
6. O Sistema exibe a tela de inclusão de anexos do andamento. [SSP-VIEW-008]
7. O Usuário adiciona ao andamento documentos através do botão “Selecionar”.
8. O Usuário clica em “Adicionar”. [RNA0013]
9. O Sistema exibe o anexo na lista de arquivos do andamento.
- 10.O caso de uso volta ao passo 4 do fluxo principal.

**104.2.3 A3 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação**

3. O Sistema exibe a mensagem informando qual o erro ocorrido e solicitando que repita a operação novamente mais tarde.
4. O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

**104.2.4 A4 – Andamento Interno (Somente Analistas de Atendimento)**

1. O Analista de Atendimento clica na aba “Interno”. [SSP-VIEW-031]
2. O Analista de Atendimento marca a caixa “Andamento Interno”. [A5][A6][RNA0005]
3. O Usuário clica no botão “Adicionar”. [A1][A3]
4. O Sistema exibe a mensagem de confirmação de inclusão de andamento interno.
5. O Usuário confirma a mensagem.
6. O caso de uso retorna ao passo 5 do fluxo principal.

**104.2.5 A5 – Andamento Com Mudança de Status (Somente Analistas de Atendimento)**

1. O Analista de Atendimento clica na aba “Interno”.
2. O Analista de Atendimento seleciona um novo status para o chamado.
3. O Usuário clica no botão “Adicionar”. [A1][A3]
4. O Sistema exibe a mensagem de confirmação de inclusão de andamento com mudança de status.
5. O Usuário confirma a mensagem.
6. O caso de uso retorna ao passo 5 do fluxo principal.

**104.2.6 A6 – Andamento Com Transferência (Somente Analistas de Atendimento)**

1. O Analista de Atendimento seleciona o “Grupo” para transferência. [RNA0007]
2. O Sistema carrega a caixa de seleção de Analistas conforme Grupo escolhido.
3. O Analista de Atendimento seleciona o Analista ao qual será transferido o

chamado.

4. O Sistema exibe a mensagem de confirmação de inclusão de andamento com transferência.
5. O Usuário confirma a mensagem.
6. O caso de uso retorna ao passo 5 do fluxo principal.

## **105 Condições Prévias**

### **105.1 *Usuário Autenticado no Sistema***

O solicitante deve estar autenticado no sistema para iniciar este caso de uso.

### **105.2 *Chamado Registrado***

Para que um andamento possa ser adicionado, o chamado de suporte deve estar registrado no sistema.

## **106 Condições Posteriores**

Não existem condições posteriores associados a este caso de uso.

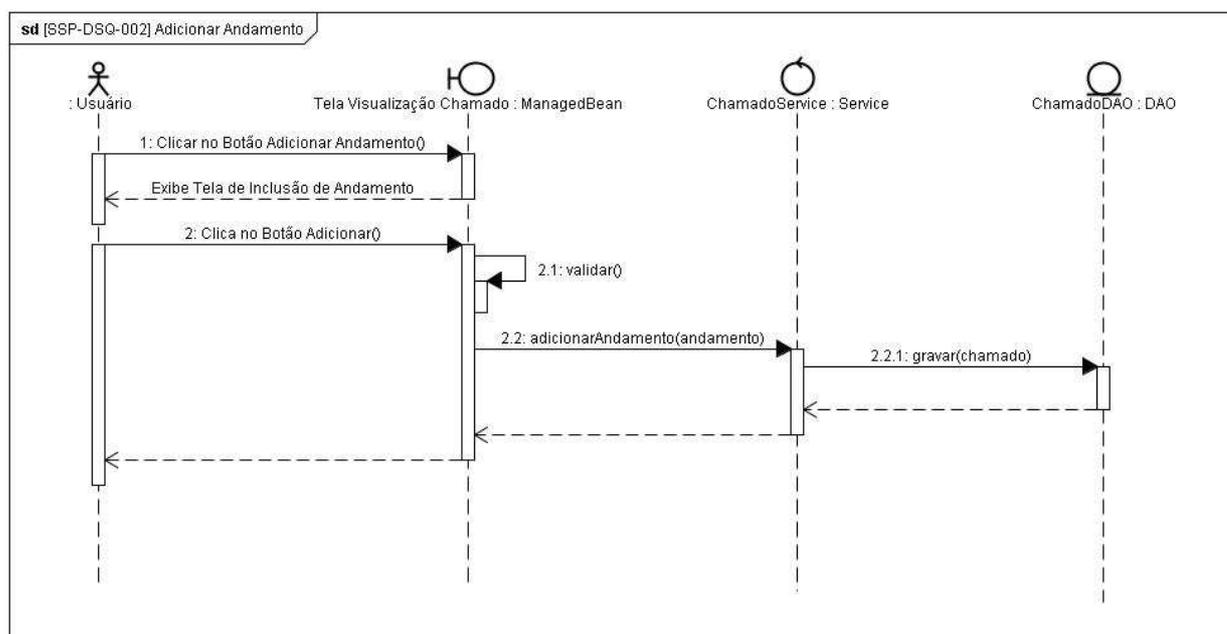
## **107 Requisitos Especiais**

Não existem requisitos especiais associados a este caso de uso.

## **108 Pontos de Extensão**

Não existem pontos de extensão associados a este caso de uso.

## **109 Diagramas de Seqüência**



## 110 Diagramas Suplementares

- [\[SSP-DAT-001\] Fluxo Atendimento](#)
- [\[SSP-DTE-002\] Estados Atendimento](#)

APÊNDICE 17 – CASO DE USO: CANCELAR CHAMADO

**SSP – Simplified Support Platform**  
**Especificação de Caso de Uso**  
**Cancelar Chamado**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
01/01/2015 [IT 002]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	144
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações.....	144
1.2 Regras de Negócio.....	144
1.3 Protótipos de Telas.....	144
2. Atores.....	144
3. Fluxo de Eventos.....	144
3.1 Fluxo de Trabalho Básico.....	145
3.1.1 Cancelar Chamado.....	145
3.2 Fluxos de Trabalho Alternativos.....	145
3.2.1A1 – Informações Incompletas ou Inválidas.....	145
3.2.2A2 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação.....	145
4. Condições Prévias.....	146
4.1 Usuário Autenticado no Sistema.....	146
4.2 Chamado Registrado.....	146
5. Condições Posteriores.....	146
6. Requisitos Especiais.....	146
7. Pontos de Extensão.....	146
8. Diagramas de Seqüência.....	146
9. Diagramas Suplementares.....	147

# Especificação de Caso de Uso: Cancelar Chamado

## 111 Breve Descrição

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o Solicitante ou o Analista de Atendimento cancele o chamado de suporte.

### 111.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

### 111.2 *Regras de Negócio*

Consultar o documento [\[SSP-RGN-001\] Regras de Negócio](#)

### 111.3 *Protótipos de Telas*

Consultar o documento [\[SSP-PRI-001\] Protótipo de Interfaces](#)

## 112 Atores

Solicitante (Cliente) e Analista de Atendimento

## 113 Fluxo de Eventos

Este caso de uso se inicia quando o solicitante clica no botão “Mais Opções” e então no item “Cancelar Chamado” no barra de ferramentas da tela de visualização do chamado.

## 113.1 *Fluxo de Trabalho Básico*

### 113.1.1 *Cancelar Chamado*

68. O Sistema exibe a tela de cancelamento de chamado. [SSP-VIEW-010]
69. O Usuário preenche a justificativa de cancelamento. [RNA0009]
70. O Usuário clica no botão “Efetuar o Cancelamento”.
71. O Sistema exibe a mensagem de confirmação do cancelamento.
72. O Usuário confirma a mensagem. [A1][A2]
73. O Sistema redireciona o Usuário a tela inicial.
74. O Sistema envia um email de confirmação de cancelamento para o Usuário e para o responsável pelo atendimento.
75. O Sistema exibe a mensagem de chamado cancelado com sucesso
76. O caso de uso se encerra.

## 113.2 *Fluxos de Trabalho Alternativos*

### 113.2.1 *A1 – Informações Incompletas ou Inválidas*

5. O Sistema exibe a mensagem de erro de validação.
6. O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

### 113.2.2 *A2 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação*

1. O Sistema exibe a mensagem informando qual o erro ocorrido e solicitando que repita a operação novamente mais tarde.
2. O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

## **114 Condições Prévias**

### **114.1 *Usuário Autenticado no Sistema***

O Solicitante ou Analista de Atendimento deve estar autenticado no sistema para iniciar este caso de uso.

### **114.2 *Chamado Registrado***

Para que o chamado de suporte possa ser cancelado, ele deve estar registrado no sistema.

## **115 Condições Posteriores**

Não existem condições posteriores associados a este caso de uso.

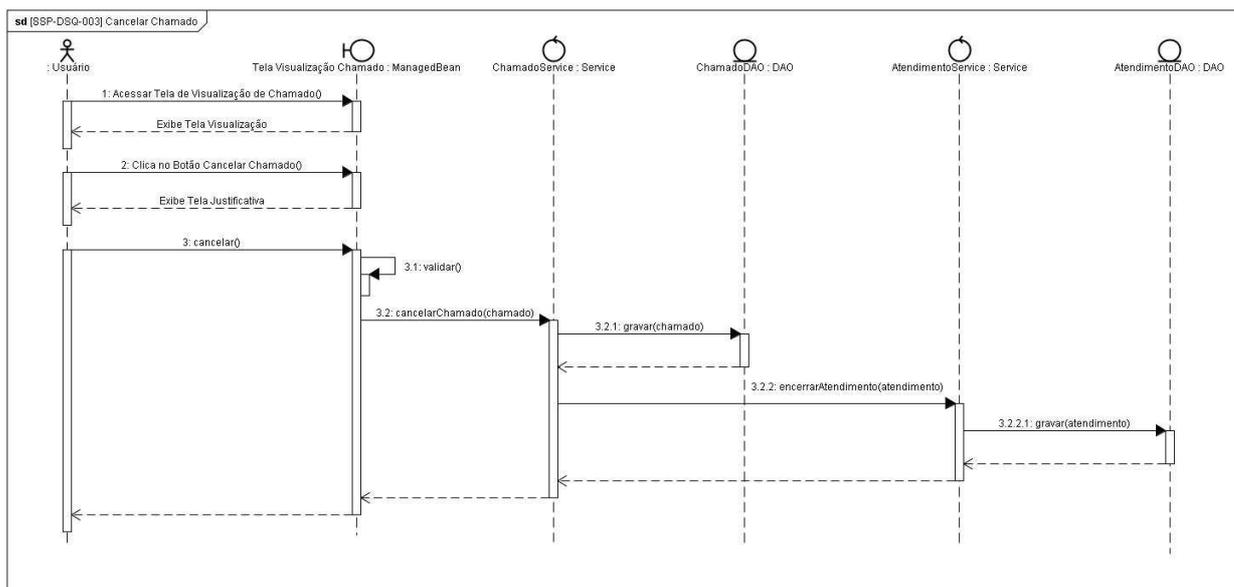
## **116 Requisitos Especiais**

Não existem requisitos especiais associados a este caso de uso.

## **117 Pontos de Extensão**

Não existem pontos de extensão associados a este caso de uso.

## **118 Diagramas de Seqüência**



## 119 Diagramas Suplementares

- [\[SSP-DAT-001\] Fluxo Atendimento](#)
- [\[SSP-DTE-002\] Estados Atendimento](#)

## APÊNDICE 18 – CASO DE USO: MARCAR CHAMADO COMO RESOLVIDO

**SSP – Simplified Support Platform  
Especificação de Caso de Uso  
Marcar Chamado Como Resolvido**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
01/01/2015 [IT 002]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	151
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações.....	151
1.2 Regras de Negócio.....	151
1.3 Protótipos de Telas.....	151
2. Atores.....	151
3. Fluxo de Eventos.....	151
3.1 Fluxo de Trabalho Básico.....	152
3.1.1 Marcar Chamado Como Resolvido.....	152
3.2 Fluxos de Trabalho Alternativos.....	152
3.2.1A1 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação.....	152
4. Condições Prévias.....	152
4.1 Usuário Autenticado no Sistema.....	152
4.2 Chamado Registrado.....	152
5. Condições Posteriores.....	153
6. Requisitos Especiais.....	153
7. Pontos de Extensão.....	153
8. Diagramas de Seqüência.....	153
9. Diagramas Suplementares.....	153

## Especificação de Caso de Uso: Marcar Chamado Como Resolvido

### 120 Breve Descrição

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o Solicitante ou o Analista de Atendimento marque o chamado de suporte como Resolvido.

#### 120.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

#### 120.2 *Regras de Negócio*

Consultar o documento [\[SSP-RGN-001\] Regras de Negócio](#)

#### 120.3 *Protótipos de Telas*

Consultar o documento [\[SSP-PRI-001\] Protótipo de Interfaces](#)

### 121 Atores

Solicitante (Cliente) e Analista de Atendimento

### 122 Fluxo de Eventos

Este caso de uso se inicia quando o solicitante clica no botão “Mais Opções” e então no item “Marcar como Resolvido” no barra de ferramentas da tela de visualização do chamado.

## **122.1 Fluxo de Trabalho Básico**

### **122.1.1 Marcar Chamado Como Resolvido**

- 77. O Sistema exibe a mensagem de confirmação para marcar o chamado como resolvido. [RNA0010]
- 78. O Usuário confirma a mensagem. [A1]
- 79. O Sistema redireciona o Usuário a tela inicial.
- 80. O Sistema envia um email de confirmação da resolução do chamado o Solicitante e para o responsável pelo atendimento.
- 81. O Sistema exibe a mensagem de chamado resolvido com sucesso
- 82. O caso de uso se encerra.

## **122.2 Fluxos de Trabalho Alternativos**

### **122.2.1 A1 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação**

- 3. O Sistema exibe a mensagem informando qual o erro ocorrido e solicitando que repita a operação novamente mais tarde.
- 4. O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

## **123 Condições Prévias**

### **123.1 Usuário Autenticado no Sistema**

O Solicitante ou Analista de Atendimento deve estar autenticado no sistema para iniciar este caso de uso.

### **123.2 Chamado Registrado**

Para que o chamado de suporte possa ser marcado como resolvido, ele deve estar previamente registrado no sistema.

## 124 Condições Posteriores

Não existem condições posteriores associados a este caso de uso.

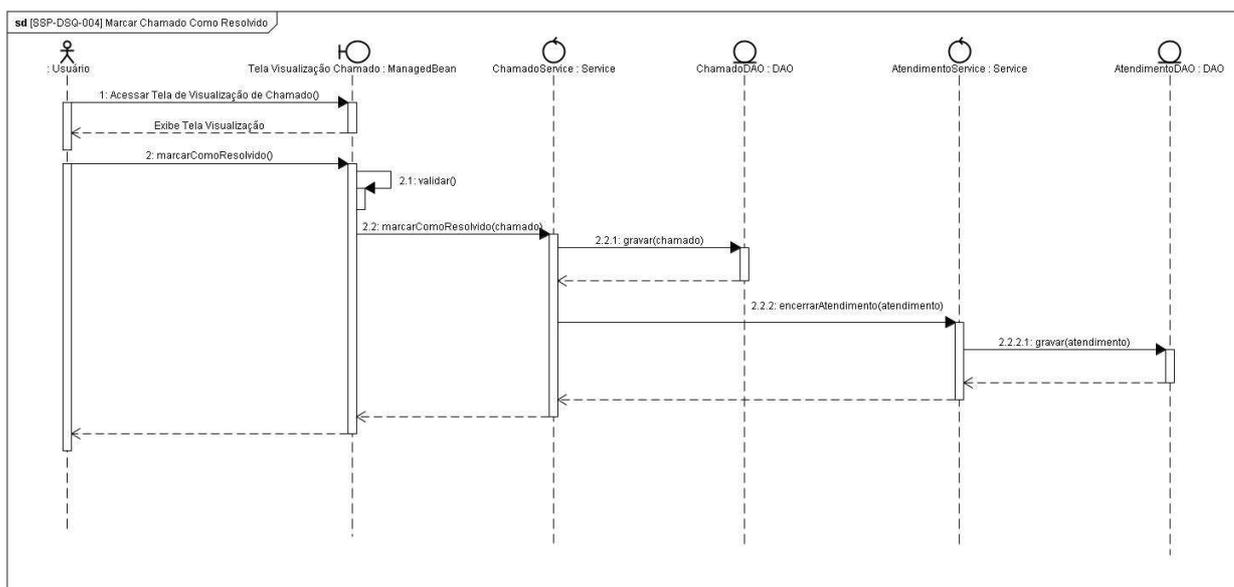
## 125 Requisitos Especiais

Não existem requisitos especiais associados a este caso de uso.

## 126 Pontos de Extensão

Não existem pontos de extensão associados a este caso de uso.

## 127 Diagramas de Seqüência



## 128 Diagramas Suplementares

- [SSP-DAT-001] Fluxo Atendimento
- [SSP-DTE-002] Estados Atendimento

APÊNDICE 19 – CASO DE USO: INICIAR ATENDIMENTO

**SSP – Simplified Support Platform  
Especificação de Caso de Uso  
Iniciar Atendimento**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
01/01/2015 [IT 002]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	158
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações.....	158
1.2 Regras de Negócio.....	158
1.3 Protótipos de Telas .....	158
2. Atores.....	158
3. Fluxo de Eventos .....	158
3.1 Fluxo de Trabalho Básico.....	159
3.1.1 Iniciar Atendimento .....	159
3.2 Fluxos de Trabalho Alternativos .....	159
3.2.1A1 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação .....	159
4. Condições Prévias .....	159
4.1 Usuário Autenticado no Sistema .....	159
4.2 Chamado Registrado .....	159
5. Condições Posteriores.....	160
6. Requisitos Especiais.....	160
7. Pontos de Extensão.....	160
8. Diagramas de Seqüência.....	160
9. Diagramas Suplementares.....	161

## Especificação de Caso de Uso: Iniciar Atendimento

### 129 Breve Descrição

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o Analista de Atendimento inicie o atendimento de um chamado de suporte.

#### 129.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

#### 129.2 *Regras de Negócio*

Consultar o documento [\[SSP-RGN-001\] Regras de Negócio](#)

#### 129.3 *Protótipos de Telas*

Consultar o documento [\[SSP-PRI-001\] Protótipo de Interfaces](#)

### 130 Atores

Analista de Atendimento

### 131 Fluxo de Eventos

Este caso de uso se inicia quando o solicitante clica no botão “Iniciar Atendimento” na barra de ferramentas da tela de visualização do chamado do atendimento.

## **131.1 Fluxo de Trabalho Básico**

### **131.1.1 Iniciar Atendimento**

- 83.O Sistema exibe a mensagem de confirmação para iniciar o atendimento.  
[RNA0006]
- 84.O Analista de Atendimento confirma a mensagem. [A1]
- 85.O Sistema marca o atendimento do chamado como iniciado.
- 86.O Sistema marca o Analista de Atendimento como responsável pelo chamado.
- 87.O Sistema recarrega a tela de visualização do chamado com os botões de ações de atendimento habilitados.
- 88.O Sistema exibe a mensagem de atendimento iniciado com sucesso.
- 89. O caso de uso se encerra.

## **131.2 Fluxos de Trabalho Alternativos**

### **131.2.1 A1 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação**

- 5. O Sistema exibe a mensagem informando qual o erro ocorrido e solicitando que repita a operação novamente mais tarde.
- 6. O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

## **132 Condições Prévias**

### **132.1 Usuário Autenticado no Sistema**

O Analista de Atendimento deve estar autenticado no sistema e com credenciais de Atendimento para iniciar este caso de uso.

### **132.2 Chamado Registrado**

Para que o chamado possa ser ter seu atendimento iniciado, o mesmo deve estar com status que não indique o encerramento e seu atendimento deve estar como inativo.

### 133 Condições Posteriores

Não existem condições posteriores associados a este caso de uso.

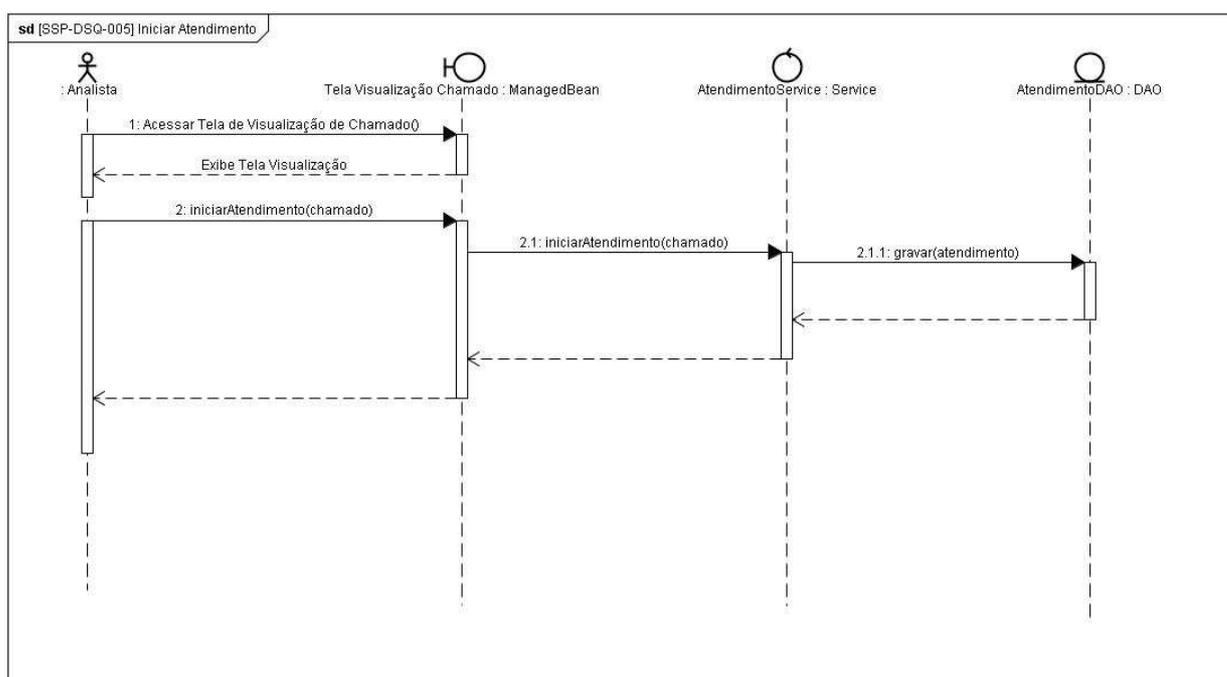
### 134 Requisitos Especiais

Não existem requisitos especiais associados a este caso de uso.

### 135 Pontos de Extensão

Não existem pontos de extensão associados a este caso de uso.

### 136 Diagramas de Seqüência



## 137 Diagramas Suplementares

- [\[SSP-DAT-001\] Fluxo Atendimento](#)
- [\[SSP-DTE-002\] Estados Atendimento](#)

APÊNDICE 20 – CASO DE USO: TRANSFERIR CHAMADO

**SSP – Simplified Support Platform  
Especificação de Caso de Uso  
Transferir Chamado**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
01/01/2015 [IT 002]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	165
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações .....	165
1.2 Regras de Negócio.....	165
1.3 Protótipos de Telas .....	165
2. Atores.....	165
3. Fluxo de Eventos .....	165
3.1 Fluxo de Trabalho Básico.....	166
3.1.1 Transferir Chamado .....	166
3.2 Fluxos de Trabalho Alternativos .....	166
3.2.1A1 – Informações Incompletas ou Inválidas .....	166
3.2.2A2 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação .....	166
4. Condições Prévias .....	167
4.1 Usuário Autenticado no Sistema .....	167
4.2 Chamado Registrado .....	167
5. Condições Posteriores.....	167
6. Requisitos Especiais.....	167
7. Pontos de Extensão.....	167
8. Diagramas de Seqüência.....	168
9. Diagramas Suplementares.....	168

## Especificação de Caso de Uso: Transferir Chamado

### 138 Breve Descrição

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o Analista de Atendimento transfira um chamado que está sob sua responsabilidade para outro grupo ou analista.

#### 138.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

#### 138.2 *Regras de Negócio*

Consultar o documento [\[SSP-RGN-001\] Regras de Negócio](#)

#### 138.3 *Protótipos de Telas*

Consultar o documento [\[SSP-PRI-001\] Protótipo de Interfaces](#)

### 139 Atores

Analista de Atendimento

### 140 Fluxo de Eventos

Este caso de uso se inicia quando o solicitante clica no botão “Transferir Chamado” na barra de ferramentas da tela de visualização do chamado do atendimento.

## 140.1 **Fluxo de Trabalho Básico**

### 140.1.1 **Transferir Chamado**

90. O Sistema exibe a tela de transferência de chamado. [SSP-VIEW-033]
91. O Analista de Atendimento seleciona o Grupo para transferência. [RNA0007]
92. O Sistema carrega a caixa de seleção “Analistas” com base no Grupo escolhido.
93. O Analista de Atendimento seleciona o Analista para qual o chamado será transferido.
94. O Analista clica em “Transferir”.
95. O Sistema exibe a mensagem de confirmação para transferir o chamado
96. O Analista de Atendimento confirma a mensagem. [A1][A2]
97. O Sistema transfere o chamado conforme informações fornecidas pelo Analista
98. O Sistema redireciona o Analista para tela inicial.
99. O Sistema envia o email de confirmação de transferência para o responsável que receberá o chamado.
100. O Sistema exibe a mensagem de transferência efetuada com sucesso.
101. O caso de uso se encerra.

## 140.2 **Fluxos de Trabalho Alternativos**

### 140.2.1 **A1 – Informações Incompletas ou Inválidas**

7. O Sistema exibe a mensagem de erro de validação.
8. O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

### 140.2.2 **A2 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação**

7. O Sistema exibe a mensagem informando qual o erro ocorrido e solicitando que repita a operação novamente mais tarde.
8. O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

## **141 Condições Prévias**

### **141.1 *Usuário Autenticado no Sistema***

O Analista de Atendimento deve estar autenticado no sistema e com credenciais de Atendimento para iniciar este caso de uso.

### **141.2 *Chamado Registrado***

Para que o chamado possa ser transferido, o mesmo deve estar com status que não indique o encerramento e seu atendimento deve estar ativo.

## **142 Condições Posteriores**

Não existem condições posteriores associados a este caso de uso.

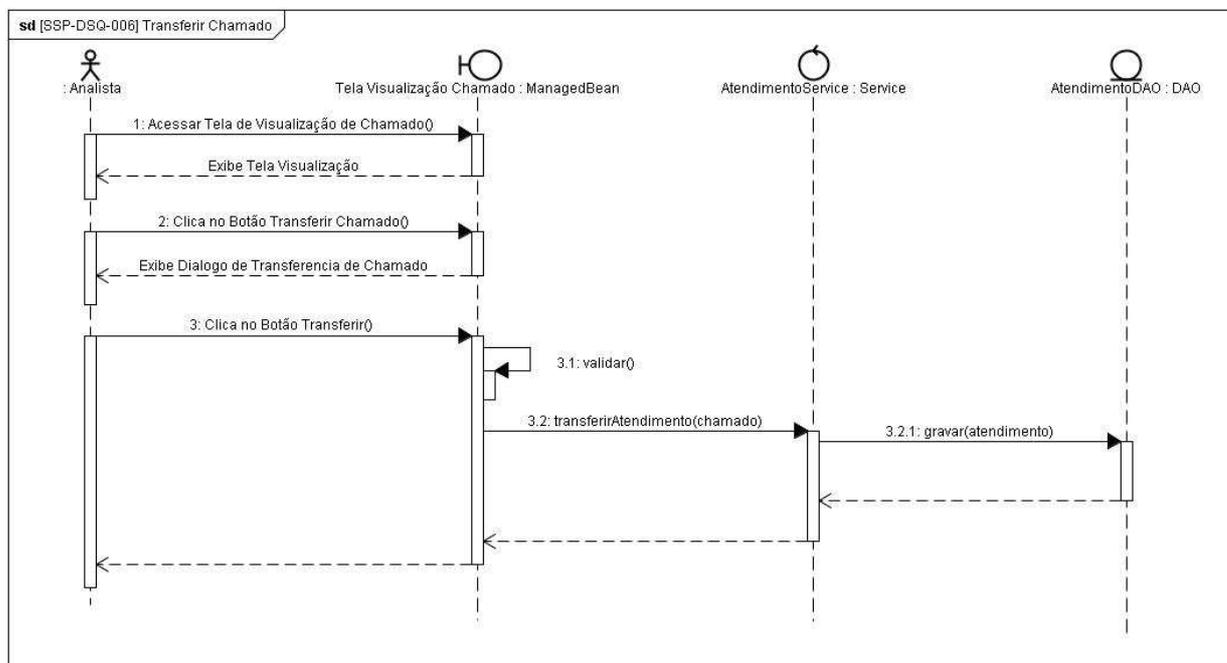
## **143 Requisitos Especiais**

Não existem requisitos especiais associados a este caso de uso.

## **144 Pontos de Extensão**

Não existem pontos de extensão associados a este caso de uso.

## 145 Diagramas de Seqüência



## 146 Diagramas Suplementares

Não existem diagramas suplementares associados a este caso de uso.

APÊNDICE 21 – CASO DE USO: EDITAR INFORMAÇÕES DO CHAMADO

**SSP – Simplified Support Platform  
Especificação de Caso de Uso  
Editar Informações do Chamado**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
01/01/2015 [IT 002]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	172
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações.....	172
1.2 Regras de Negócio.....	172
1.3 Protótipos de Telas.....	172
2. Atores.....	172
3. Fluxo de Eventos.....	172
3.1 Fluxo de Trabalho Básico.....	173
3.1.1 Editar Informações do Chamado.....	173
3.2 Fluxos de Trabalho Alternativos.....	173
3.2.1A1 – Informações Incompletas ou Inválidas.....	173
3.2.2A2 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação.....	173
3.2.3A3 – Redirecionar o Chamado com Base no Produto/Categoria escolhidos.....	174
4. Condições Prévias.....	174
4.1 Usuário Autenticado no Sistema.....	174
4.2 Chamado Registrado.....	174
5. Condições Posteriores.....	175
6. Requisitos Especiais.....	175
7. Pontos de Extensão.....	175
8. Diagramas de Seqüência.....	175
9. Diagramas Suplementares.....	175

## Especificação de Caso de Uso: Editar Informações do Chamado

### 147 Breve Descrição

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o Analista edite informações básicas de um chamado em atendimento.

#### 147.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

#### 147.2 *Regras de Negócio*

Consultar o documento [\[SSP-RGN-001\] Regras de Negócio](#)

#### 147.3 *Protótipos de Telas*

Consultar o documento [\[SSP-PRI-001\] Protótipo de Interfaces](#)

### 148 Atores

Analista de Atendimento

### 149 Fluxo de Eventos

Este caso de uso se inicia quando o solicitante clica no botão “Editar Informações do Chamado” na barra de ferramentas da tela de visualização do chamado do atendimento.

## 149.1 *Fluxo de Trabalho Básico*

### 149.1.1 *Editar Informações do Chamado*

102. O Sistema exibe a tela de edição de informações do chamado. [SSP-VIEW-034] [RNA0008]
103. O Analista de Atendimento seleciona o Status do Chamado.
104. O Analista de Atendimento seleciona o Produto.
105. O Sistema carrega as informações da caixa de seleção “Categoria” com base no Produto escolhido.
106. O Analista de Atendimento seleciona a Prioridade.
107. O Analista de Atendimento clica no botão “Salvar”. [A3]
108. O Sistema exibe a mensagem de confirmação para salvar a edição do chamado
109. O Analista de Atendimento confirma a mensagem. [A1][A2]
110. O Sistema mantém o chamado para atendimento com o mesmo Analista
111. O Sistema recarrega a tela de visualização do chamado.
112. O Sistema exibe a mensagem de dados salvos com sucesso.
113. O caso de uso se encerra.

## 149.2 *Fluxos de Trabalho Alternativos*

### 149.2.1 *A1 – Informações Incompletas ou Inválidas*

9. O Sistema exibe a mensagem de erro de validação.
10. O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

### 149.2.2 *A2 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação*

9. O Sistema exibe a mensagem informando qual o erro ocorrido e solicitando que repita a operação novamente mais tarde.
10. O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

### **149.2.3 A3 – Redirecionar o Chamado com Base no Produto/Categoria escolhidos**

1. O Analista de Atendimento marca a opção “Redirecionar Chamado com base no Produto/Categoria”
2. O Analista de Atendimento clica no botão “Salvar”
3. O Sistema exibe a mensagem de confirmação para salvar a edição do chamado
4. O Analista de Atendimento confirma a mensagem. [A1][A2]
5. O Sistema recalcula a rota do chamado redirecionando para o Grupo/Analista com base no Produto/Categoria informado na edição.
6. O Sistema redireciona o usuário para tela inicial do atendimento.
7. O Sistema envia o email de confirmação de transferência para o responsável pelo chamado após o redirecionamento.
8. O Sistema exibe a mensagem de transferência efetuada com sucesso.
9. O caso de uso se encerra.

## **150 Condições Prévias**

### **150.1 Usuário Autenticado no Sistema**

O Analista de Atendimento deve estar autenticado no sistema e com credenciais de Atendimento para iniciar este caso de uso.

### **150.2 Chamado Registrado**

Para que o chamado possa ser editado, o mesmo deve estar com status que não indique o encerramento e seu atendimento deve estar ativo.

## 151 Condições Posteriores

Não existem condições posteriores associados a este caso de uso.

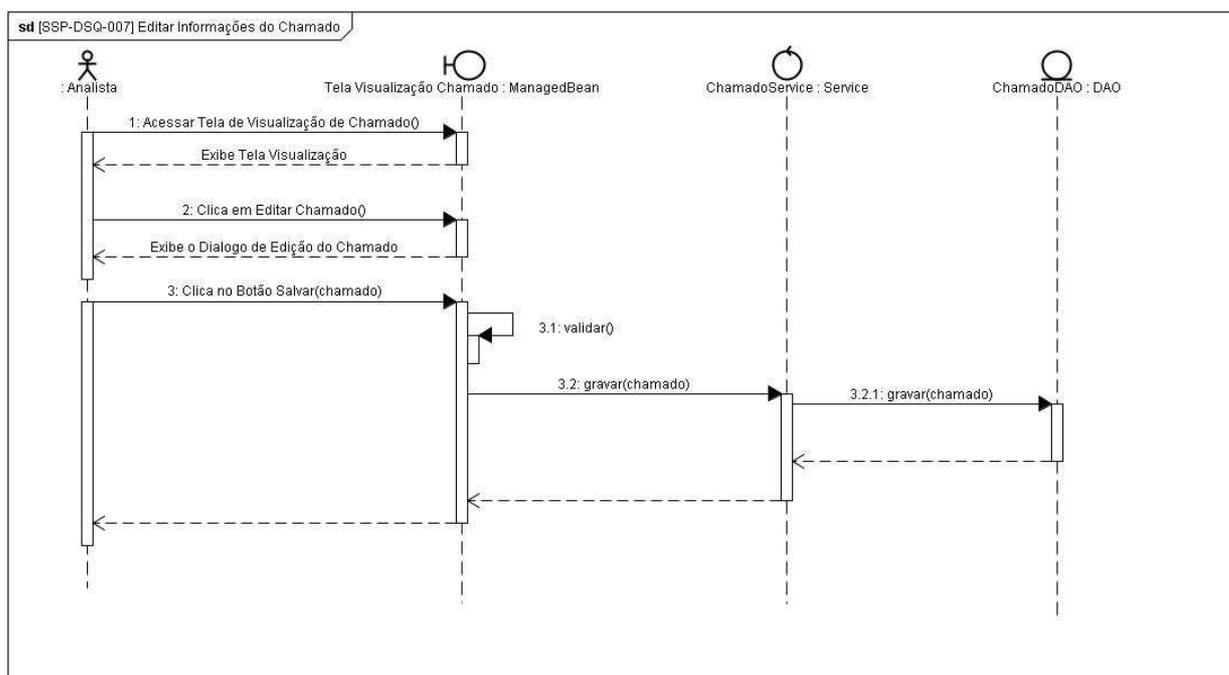
## 152 Requisitos Especiais

Não existem requisitos especiais associados a este caso de uso.

## 153 Pontos de Extensão

Não existem pontos de extensão associados a este caso de uso.

## 154 Diagramas de Seqüência



## 155 Diagramas Suplementares

Não existem diagramas suplementares associados a este caso de uso.

APÊNDICE 22 – CASO DE USO: DEFINIR DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTO

**SSP – Simplified Support Platform**  
**Especificação de Caso de Uso**  
**Definir Distribuição de Atendimento (Rotas)**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
01/01/2015 [IT 002]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	179
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações.....	179
1.2 Regras de Negócio.....	179
1.3 Protótipos de Telas .....	179
2. Atores.....	179
3. Fluxo de Eventos .....	180
3.1 Fluxo de Trabalho Básico.....	180
3.1.1 Definir Distribuição de Atendimento (Rotas)	180
3.2 Fluxos de Trabalho Alternativos.....	180
3.2.1A1 – Informações Incompletas ou Inválidas	180
3.2.2A2 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação	180
3.2.3A3 – Excluir Rota de Atendimento	181
4. Condições Prévias .....	181
4.1 Usuário Autenticado no Sistema .....	181
5. Condições Posteriores.....	181
6. Requisitos Especiais.....	181
7. Pontos de Extensão.....	182
8. Diagramas de Seqüência.....	182
9. Diagramas Suplementares.....	182

## **Especificação de Caso de Uso: Definir Distribuição de Atendimento (Rotas)**

### **156 Breve Descrição**

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o Administrador do Sistema ou Gerente de Atendimento defina a distribuição ou rota de atendimento. Uma rota de atendimento é gerenciada automaticamente pelo sistema baseado nas informações do chamado. Por exemplo, chamados de um determinado produto e/ou Categoria podem ser sempre redirecionados automaticamente para um determinado Grupo ou Analista cadastrado no Sistema, sem que haja necessidade da intervenção de um usuário.

#### **156.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações***

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

#### **156.2 *Regras de Negócio***

Consultar o documento [\[SSP-RGN-001\] Regras de Negócio](#)

#### **156.3 *Protótipos de Telas***

Consultar o documento [\[SSP-PRI-001\] Protótipo de Interfaces](#)

### **157 Atores**

Administrador/Gerente de Atendimento

## **158 Fluxo de Eventos**

Este caso de uso se inicia quando o Administrador clica na opção “Gerenciar Rotas” no menu do módulo administrativo.

### **158.1 Fluxo de Trabalho Básico**

#### **158.1.1 Definir Distribuição de Atendimento (Rotas)**

114. O Sistema exibe a tela de gerenciamento de rotas de atendimento.  
[SSP-VIEW-021] [RNA0015]
115. O Administrador seleciona o Produto. [A3]
116. O Sistema carrega as informações da caixa de seleção “Categoria” de acordo com o produto selecionado
117. O Administrador seleciona a Categoria.
118. O Administrador seleciona o Grupo de atendimento
119. O Sistema carrega as informações da caixa de seleção “Analista” de acordo com o produto selecionado.
120. O Administrador seleciona o Analista.
121. O Administrador clica em “Adicionar”. [A1][A2]
122. O Sistema exibe a mensagem indicando que a rota foi salva com sucesso.
123. O caso de uso se encerra.

### **158.2 Fluxos de Trabalho Alternativos**

#### **158.2.1 A1 – Informações Incompletas ou Inválidas**

11. O Sistema exibe a mensagem de erro de validação.
12. O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

#### **158.2.2 A2 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação**

- 11.O Sistema exibe a mensagem informando qual o erro ocorrido e solicitando que repita a operação novamente mais tarde.
- 12.O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

### **158.2.3 A3 – Excluir Rota de Atendimento**

- 13.O Administrador clica no botão de exclusão na linha correspondente a rota que deseja excluir na tabela de rotas cadastradas.
- 14.O Sistema exibe a mensagem de confirmação de exclusão da rota.
- 15.O Administrador confirma a mensagem.
- 16.O Sistema exclui a rota de atendimento e a remove da lista de rotas cadastradas
- 17.O Sistema exibe a mensagem de exclusão de rota realizada com sucesso.
- 18.O caso de uso se encerra.

## **159 Condições Prévias**

### **159.1 Usuário Autenticado no Sistema**

O Usuário deve estar autenticado no sistema e com credenciais de Administrador para iniciar este caso de uso.

## **160 Condições Posteriores**

Não existem condições posteriores associados a este caso de uso.

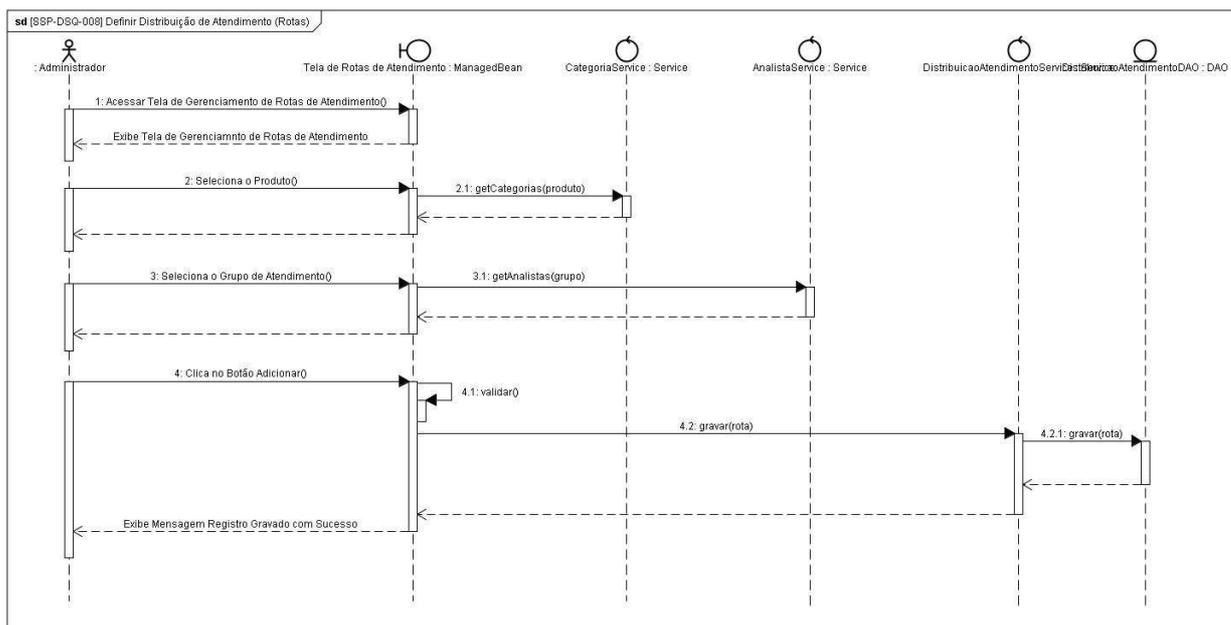
## **161 Requisitos Especiais**

Não existem requisitos especiais associados a este caso de uso.

## 162 Pontos de Extensão

Não existem pontos de extensão associados a este caso de uso.

## 163 Diagramas de Seqüência



## 164 Diagramas Suplementares

Não existem diagramas suplementares associados a este caso de uso.

APÊNDICE 23 – CASO DE USO: DEFINIR TEMPO DE RESPOSTA (SLA)

**SSP – Simplified Support Platform**  
**Especificação de Caso de Uso**  
**Definir Tempo de Resposta (SLA)**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
01/01/2015 [IT 002]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	186
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações.....	186
1.2 Regras de Negócio.....	186
1.3 Protótipos de Telas .....	186
2. Atores.....	186
3. Fluxo de Eventos .....	186
3.1 Fluxo de Trabalho Básico.....	187
3.1.1 Definir Tempo de Resposta (SLA)	187
3.2 Fluxos de Trabalho Alternativos.....	187
3.2.1A1 – Informações Incompletas ou Inválidas	187
3.2.2A2 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação	187
3.2.3A3 – Excluir Configuração de Tempo de Resposta/SLA	187
4. Condições Prévias .....	188
4.1 Usuário Autenticado no Sistema .....	188
5. Condições Posteriores.....	188
6. Requisitos Especiais.....	188
7. Pontos de Extensão.....	188
8. Diagramas de Seqüência.....	188
9. Diagramas Suplementares.....	189

## Especificação de Caso de Uso: Definir Tempo de Resposta (SLA)

### 165 Breve Descrição

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o Administrador do Sistema ou Gerente de Atendimento defina o tempo de resposta adequado para cada prioridade de chamado (SLA). Esta configuração permite que a equipe de atendimento opere de uma forma mais eficiente com relação à prioridade de cada de solicitação, visando sempre à diminuição do impacto de erros e dúvidas sobre a operação do cliente.

#### 165.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

#### 165.2 *Regras de Negócio*

Consultar o documento [\[SSP-RGN-001\] Regras de Negócio](#)

#### 165.3 *Protótipos de Telas*

Consultar o documento [\[SSP-PRI-001\] Protótipo de Interfaces](#)

### 166 Atores

Administrador/Gerente de Atendimento

### 167 Fluxo de Eventos

Este caso de uso se inicia quando o Administrador clica na opção “Definir SLA” no menu do módulo administrativo.

## 167.1 *Fluxo de Trabalho Básico*

### 167.1.1 *Definir Tempo de Resposta (SLA)*

124. O Sistema exibe a tela de gerenciamento de Tempo de Resposta (SLA). [SSP-VIEW-021] [RNA0018]
125. O Administrador seleciona a Prioridade. [A3]
126. O Administrador marca a opção “Enviar E-mail Para o Responsável”
127. O Administrador marca a opção “Enviar Email Para o Gerente”
128. O Administrador informa o tempo para alerta amarelo (Atenção) em minutos.
129. O Administrador informa o tempo para alerta vermelho (Atraso) em minutos.
130. O Administrador clica em “Adicionar”. [A1][A2]
131. O Sistema exibe a mensagem indicando que a configuração foi salva com sucesso.
132. O caso de uso se encerra.

## 167.2 *Fluxos de Trabalho Alternativos*

### 167.2.1 *A1 – Informações Incompletas ou Inválidas*

- 13.O Sistema exibe a mensagem de erro de validação.
- 14.O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

### 167.2.2 *A2 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação*

- 19.O Sistema exibe a mensagem informando qual o erro ocorrido e solicitando que repita a operação novamente mais tarde.
- 20.O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

### 167.2.3 *A3 – Excluir Configuração de Tempo de Resposta/SLA*

- 21.O Administrador clica no botão de exclusão na linha correspondente a

- configuração que deseja excluir na tabela de SLA cadastrados.
- 22.O Sistema exibe a mensagem de confirmação de exclusão da configuração.
  - 23.O Administrador confirma a mensagem.
  - 24.O Sistema exclui a rota de atendimento e a remove da lista de configurações de tempo cadastradas
  - 25.O Sistema exibe a mensagem de exclusão da configuração de tempo realizada com sucesso.
  - 26.O caso de uso se encerra.

## **168 Condições Prévias**

### **168.1 *Usuário Autenticado no Sistema***

O Usuário deve estar autenticado no sistema e com credenciais de Administrador para iniciar este caso de uso.

## **169 Condições Posteriores**

Não existem condições posteriores associados a este caso de uso.

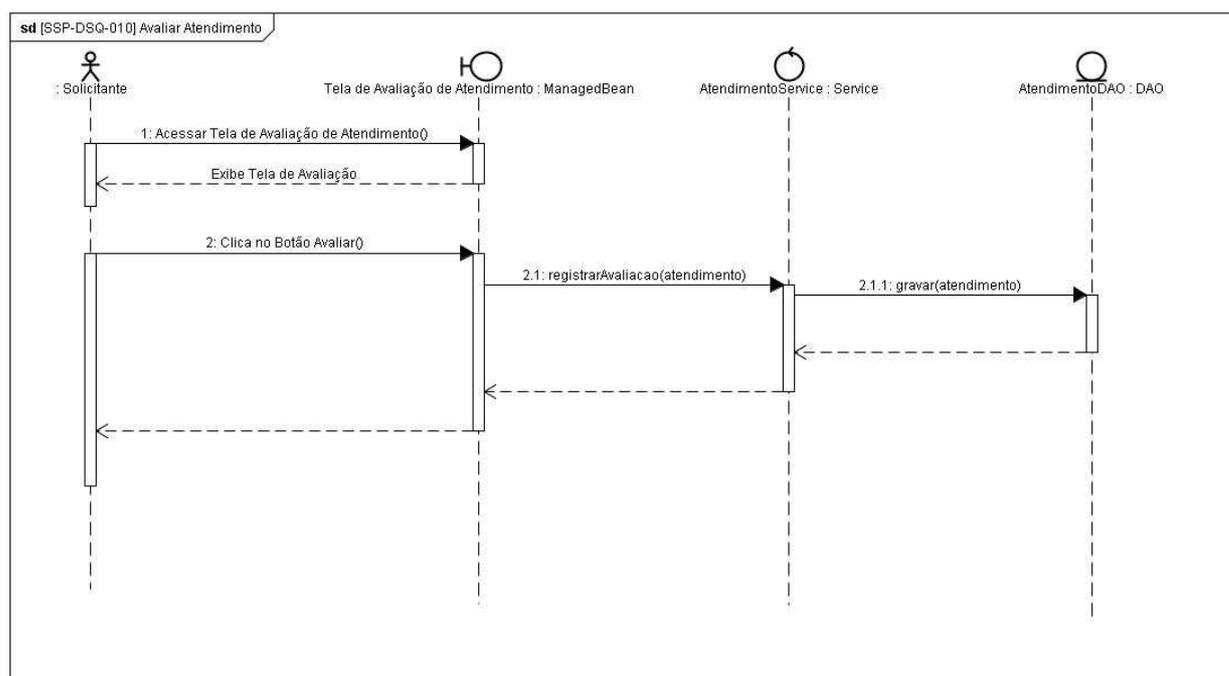
## **170 Requisitos Especiais**

Não existem requisitos especiais associados a este caso de uso.

## **171 Pontos de Extensão**

Não existem pontos de extensão associados a este caso de uso.

## **172 Diagramas de Seqüência**



## 173 Diagramas Suplementares

Não existem diagramas suplementares associados a este caso de uso.

APÊNDICE 24 – CASO DE USO: AVALIAR ATENDIMENTO

**SSP – Simplified Support Platform  
Especificação de Caso de Uso  
Avaliar Atendimento**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
01/01/2015 [IT 002]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	193
1.1 Definições, Acrônimos e Abreviações.....	193
1.2 Regras de Negócio.....	193
1.3 Protótipos de Telas .....	193
2. Atores.....	193
3. Fluxo de Eventos .....	193
3.1 Fluxo de Trabalho Básico.....	194
3.1.1 Avaliar Atendimento	194
3.2 Fluxos de Trabalho Alternativos .....	194
3.2.1A1 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação	194
4. Condições Prévias .....	194
4.1 Usuário Autenticado no Sistema .....	194
4.2 Chamado com Atendimento Finalizado.....	195
5. Condições Posteriores.....	195
6. Requisitos Especiais.....	195
7. Pontos de Extensão.....	195
8. Diagramas de Seqüência.....	182
9. Diagramas Suplementares.....	182

## Especificação de Caso de Uso: Avaliar Atendimento

### 174 Breve Descrição

Este caso de uso tem por finalidade demonstrar o fluxo para que o Solicitante avalie o atendimento de um determinado chamado de suporte

#### 174.1 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

#### 174.2 *Regras de Negócio*

Consultar o documento [\[SSP-RGN-001\] Regras de Negócio](#)

#### 174.3 *Protótipos de Telas*

Consultar o documento [\[SSP-PRI-001\] Protótipo de Interfaces](#)

### 175 Atores

Solicitante (Cliente)

### 176 Fluxo de Eventos

Este caso de uso se inicia quando o usuário clica no botão “Avaliar” no menu do módulo do solicitante.

## **176.1 Fluxo de Trabalho Básico**

### **176.1.1 Avaliar Atendimento**

133. O Sistema exibe a tela de chamados disponíveis para avaliação de atendimentos. [SSP-VIEW-011]
134. O Usuário atribui uma nota de um a cinco. [RNA0020]
135. O Usuário preenche o campo comentário.
136. O Usuário clica no botão “Avaliar”.
137. O Sistema recarrega a tela de avaliação sem apresentar o chamado cujo atendimento foi avaliado.
138. O Sistema exibe a mensagem de operação efetuada com sucesso.
139. O caso de uso se encerra.

## **176.2 Fluxos de Trabalho Alternativos**

### **176.2.1 A1 – Sistema Indisponível ou Erro na Operação**

- 27.O Sistema exibe a mensagem informando qual o erro ocorrido e solicitando que repita a operação novamente mais tarde.
- 28.O caso de uso retorna ao passo anterior ao que originou o erro.

## **177 Condições Prévias**

### **177.1 Usuário Autenticado no Sistema**

O Usuário deve estar autenticado no sistema como Solicitante para iniciar este caso de uso.

## 177.2 Chamado com Atendimento Finalizado

Para que o atendimento possa ser avaliado pelo solicitante, o chamado e o atendimento do mesmo já deverão ter sido encerrados.

## 178 Condições Posteriores

Não existem condições posteriores associados a este caso de uso.

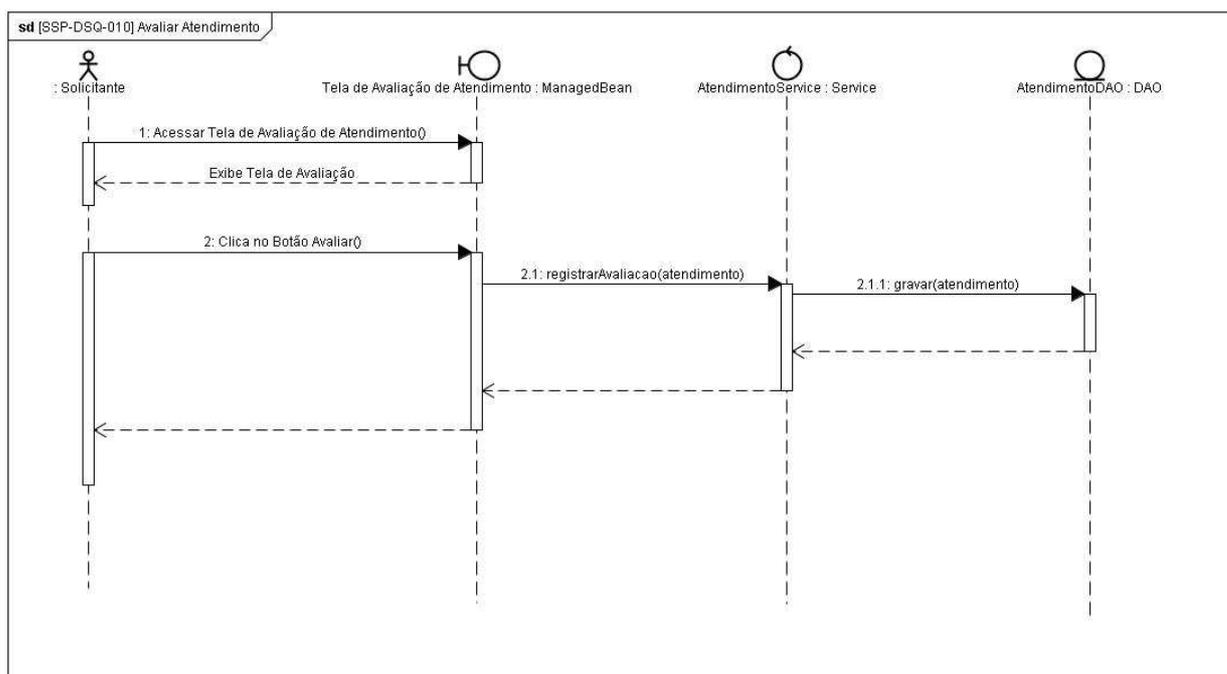
## 179 Requisitos Especiais

Não existem requisitos especiais associados a este caso de uso.

## 180 Pontos de Extensão

Não existem pontos de extensão associados a este caso de uso.

## 181 Diagramas de Seqüência



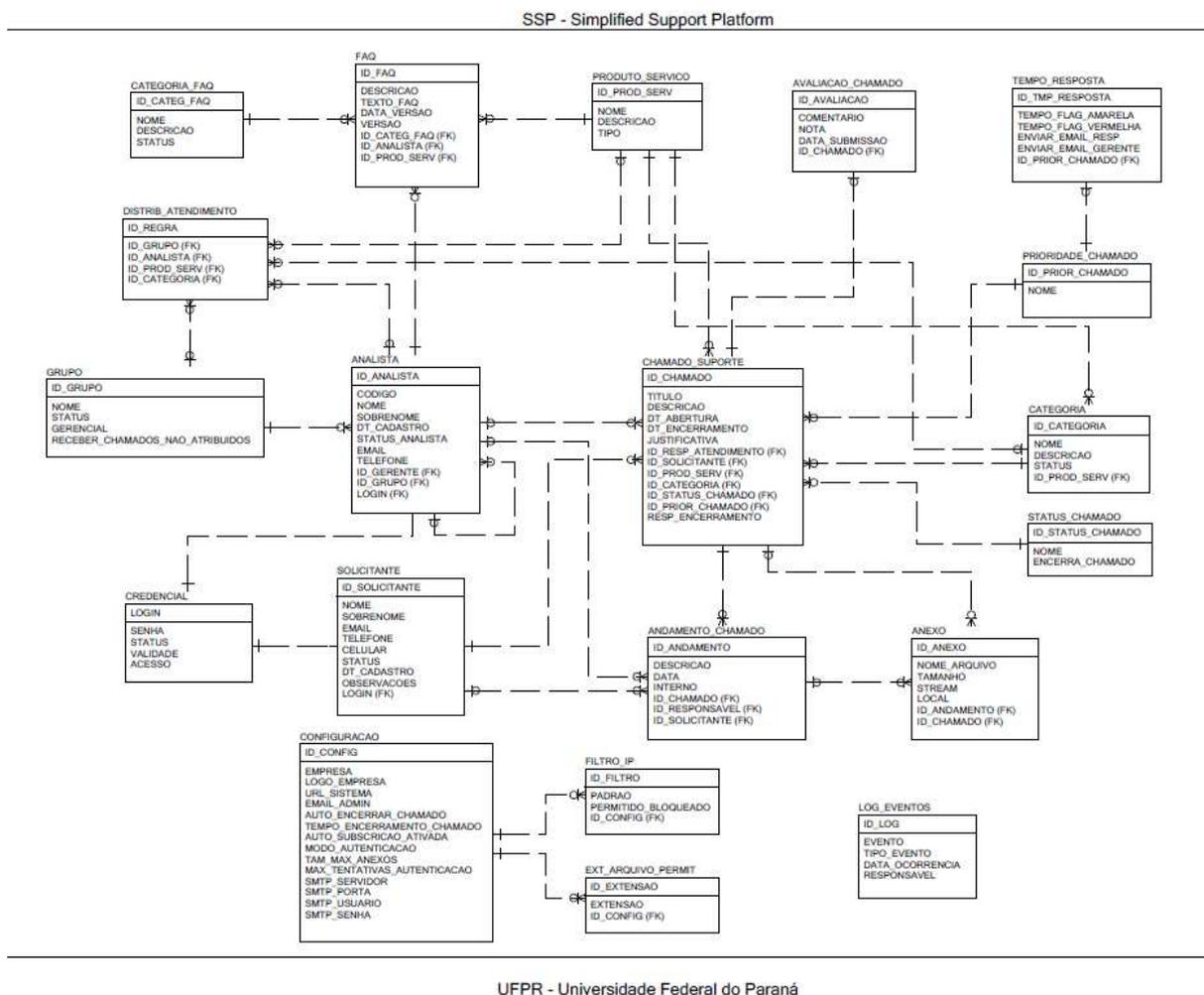
## 182 Diagramas Suplementares

Não existem diagramas suplementares associados a este caso de uso.





## APÊNDICE 28 – MODELO DE ENTIDADE RELACIONAL (MER)



UFPR - Universidade Federal do Paraná

FIGURA 7 – MODELO DE ENTIDADE RELACIONAL (MER)  
 FONTE: O AUTOR (2014)

## APÊNDICE 29 – DIAGRAMA DE ATIVIDADES: ATENDIMENTO

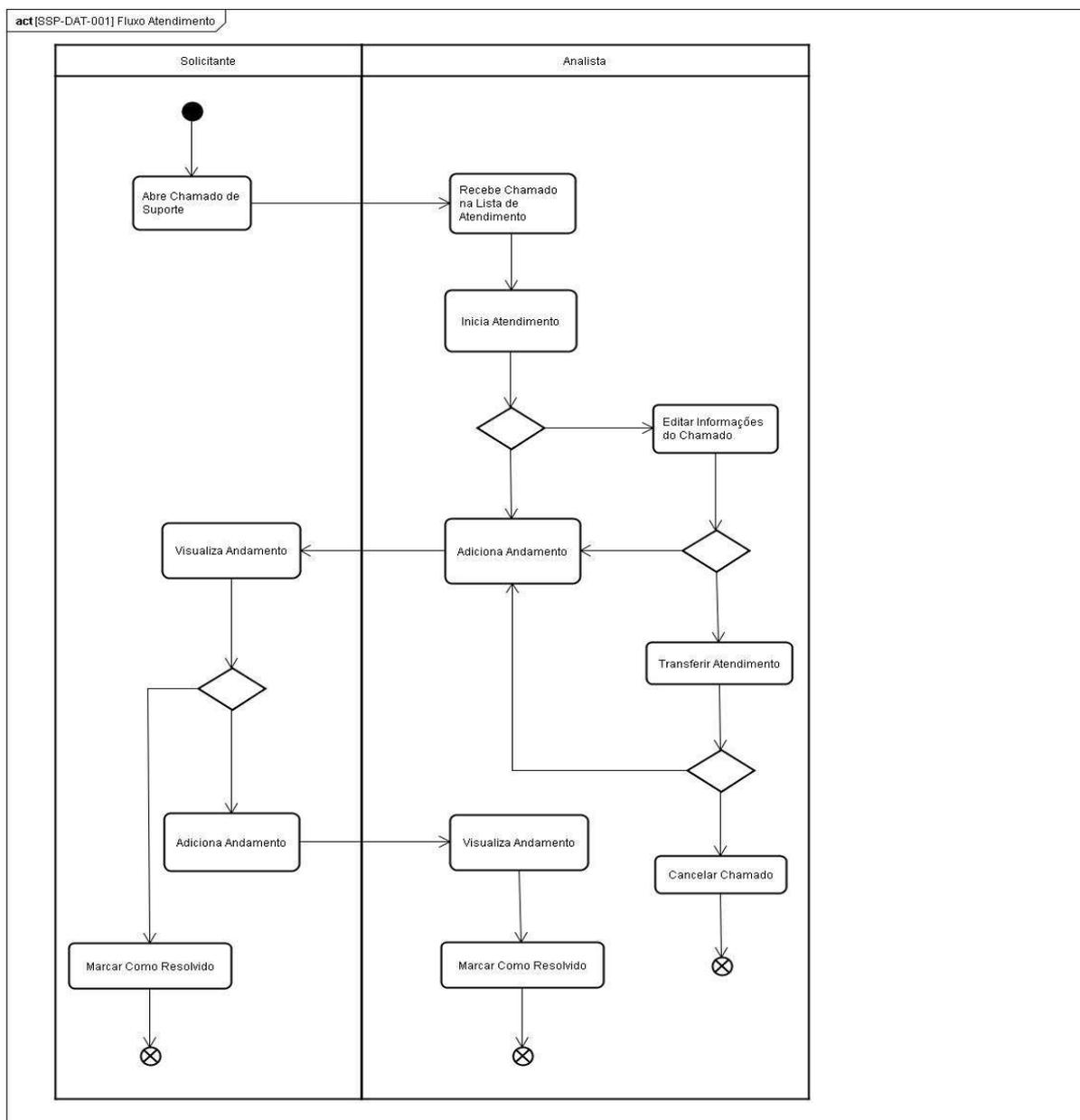


FIGURA 8 – DIAGRAMA DE ATIVIDADES: FLUXO DE ATENDIMENTO  
 FONTE: O AUTOR (2015)

## APÊNDICE 30 – DIAGRAMA DE ESTADOS: ATENDIMENTO

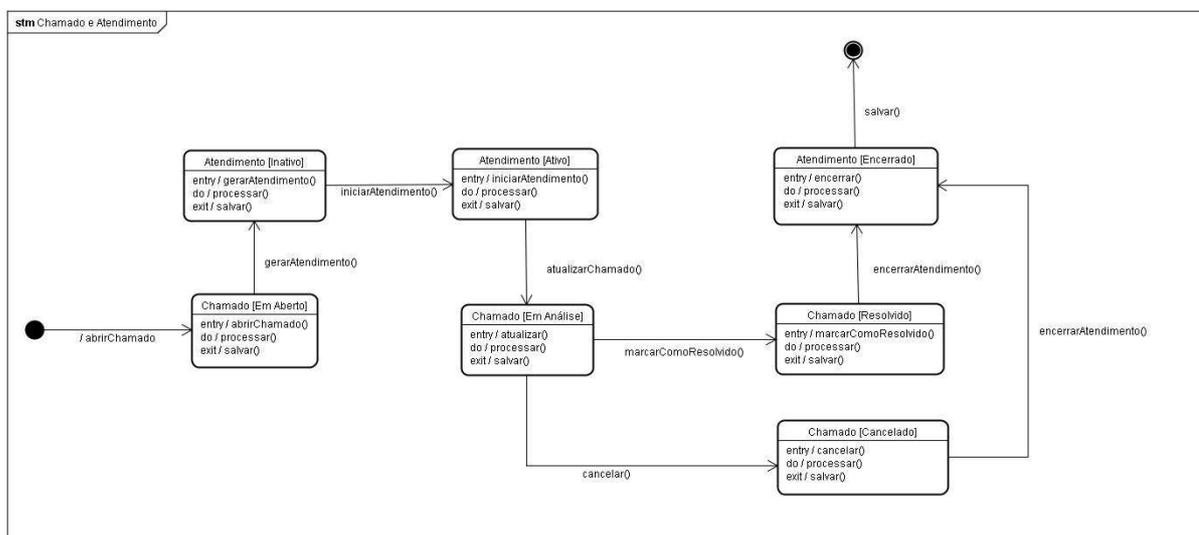


FIGURA 9 – DIAGRAMA DE TRANSIÇÃO DE ESTADOS: ATENDIMENTO  
FONTE: O AUTOR (2015)

## APÊNDICE 31 – DIAGRAMA DE ARQUITETURA DE COMPONENTES

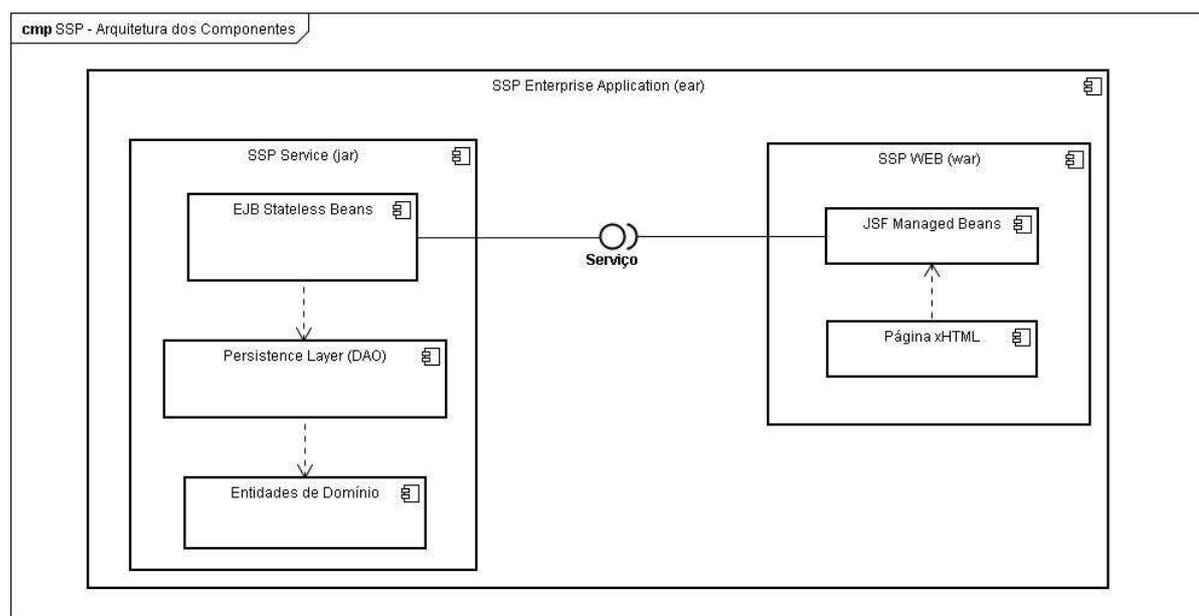


FIGURA 10 – DIAGRAMA DE COMPONENTES: ARQUITETURA DO SISTEMA  
FONTE: O AUTOR (2015)

APÊNDICE 32 – CASO DE TESTE: ABRIR CHAMADO DE SUPORTE

**SSP – Simplified Support Platform  
Caso de Teste  
Abrir Chamado de Suporte**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
24/01/2015 [IT 003]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	205
2. Cenários.....	205
2.1 Abrir Chamado de Suporte.....	205
2.2 Abrir Chamado de Suporte com Anexos .....	206
2.3 Abrir Chamado de Suporte – Dados Incompletos ou Inválidos .....	207
2.4 Abrir Chamado de Suporte – Erro de Operação .....	208

## Caso de Teste: Abrir Chamado de Suporte

### 183 Breve Descrição

Este caso de teste tem por finalidade a verificação da funcionalidade de abertura de chamado do sistema.

### 184 Cenários

#### 184.1 *Abrir Chamado de Suporte*

Abrir Chamado de Suporte			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como Solicitante.</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário clica na opção “Novo Chamado” no menu do módulo do solicitante	O Sistema exibe a tela de inclusão de novos chamados [SSP-VIEW-003-a] com o campo “Dt. Solicitação” preenchido com a data atual e o campo “Status” preenchido com o valor “Aberto”, ambos desabilitados.	
2	O Usuário preenche os campos da tela de informações e clica no botão “Próximo Passo”	O Sistema valida as informações e exibe a tela de detalhes do chamado [SSP-VIEW-003-b]	Título: texto com letras, números e caracteres. Produto: Geral Categoria: Geral Prioridade: Alta
3	O Usuário preenche o campo “Descrição” e clica no botão “Próximo	O Sistema valida as informações e exibe a tela de inclusão de anexos	Descrição: texto

	Passo”	do chamado [SSP-VIEW-003-c]	com letras, números e caracteres.
4	O Usuário clica no botão “Próximo Passo”	O Sistema exibe a tela de finalização do chamado [SSP-VIEW-003-d], apresentando os dados que foram informados nos passos anteriores.	
5	O Usuário clica no botão “Finalizar”	O Sistema redireciona o Usuário para tela inicial [SSP-VIEW-002]. O Sistema o um e-mail de confirmação da abertura do chamado. O Sistema exibe a mensagem de “Chamado registrado com sucesso”.	

### 184.2 *Abrir Chamado de Suporte com Anexos*

<b>Abrir Chamado de Suporte com Anexos</b>			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como Solicitante.</li> </ul>		
<b>Seq.</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resultado</b>	<b>Dados</b>
1	O Usuário clica na opção “Novo Chamado” no menu do módulo do solicitante	O Sistema exibe a tela de inclusão de novos chamados [SSP-VIEW-003-a] com o campo “Dt. Solicitação” preenchido com a data atual e o campo “Status” preenchido com o valor “Aberto”, ambos desabilitados.	
2	O Usuário preenche os campos da tela de informações e clica no botão “Próximo Passo”	O Sistema valida as informações e exibe a tela de detalhes do chamado [SSP-VIEW-003-b]	Título: texto com letras, números e caracteres. Produto: Geral

			Categoria: Geral Prioridade: Alta
3	O Usuário preenche o campo "Descrição" e clica no botão "Próximo Passo"	O Sistema valida as informações e exibe a tela de inclusão de anexos do chamado [SSP-VIEW-003-c]	Descrição: texto com letras, números e caracteres.
4	O Usuário clica no botão "Selecionar"	O Sistema exibe o dialogo de seleção de arquivos.	
5	O Usuário seleciona o arquivo e clica em "Adicionar"	O Sistema valida o arquivo conforme configurações gerais de anexo e adiciona na tabela de arquivos anexados, informando seu nome e tamanho.	Arquivo válido para as configurações do sistema.
6	O Usuário clica no botão "Próximo Passo"	O Sistema exibe a tela de finalização do chamado [SSP-VIEW-003-d], apresentando os dados que foram informados nos passos anteriores.	
7	O Usuário clica no botão "Finalizar"	O Sistema redireciona o Usuário para tela inicial [SSP-VIEW-002]. O Sistema o um e-mail de confirmação da abertura do chamado. O Sistema exibe a mensagem de "Chamado registrado com sucesso".	

### 184.3 *Abrir Chamado de Suporte – Dados Incompletos ou Inválidos*

Abrir Chamado de Suporte – Dados Incompletos ou Inválidos			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Negativo		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como Solicitante.</li> </ul>		
<b>Seq.</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resultado</b>	<b>Dados</b>

1	O Usuário clica na opção “Novo Chamado” no menu do módulo do solicitante	O Sistema exibe a tela de inclusão de novos chamados [SSP-VIEW-003-a] com o campo “Dt. Solicitação” preenchido com a data atual e o campo “Status” preenchido com o valor “Aberto”, ambos desabilitados.	
2	O Usuário não preenche um ou mais campos obrigatórios da tela de informações e clica no botão “Próximo Passo”	O Sistema valida as informações e exibe a tela de detalhes do chamado [SSP-VIEW-003-b]	Título: Em Branco Produto: Geral Categoria: Geral Prioridade: Alta
3	O Usuário preenche o campo “Descrição” e clica no botão “Próximo Passo”	O Sistema valida as informações e exibe a tela de inclusão de anexos do chamado [SSP-VIEW-003-c]	Descrição: texto com letras, números e caracteres.

#### 184.4 *Abrir Chamado de Suporte – Erro de Operação*

<b>Abrir Chamado de Suporte – Erro de Operação</b>			
<b>Tipo:</b>	Fluxo de Exceção		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Usuário deve estar logado no sistema como Solicitante.</li> <li>• O Sistema deve estar indisponível ou com falha simulada no momento da gravação</li> </ul>		
<b>Seq.</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resultado</b>	<b>Dados</b>
1	O Usuário clica na opção “Novo Chamado” no menu do módulo do solicitante	O Sistema exibe a tela de inclusão de novos chamados [SSP-VIEW-003-a] com o campo “Dt. Solicitação” preenchido com a data atual e o campo “Status” preenchido com o valor “Aberto”, ambos desabilitados.	

2	O Usuário preenche os campos da tela de informações e clica no botão "Próximo Passo"	O Sistema valida as informações e exibe a tela de detalhes do chamado [SSP-VIEW-003-b]	Título: texto com letras, números e caracteres. Produto: Geral Categoria: Geral Prioridade: Alta
3	O Usuário preenche o campo "Descrição" e clica no botão "Próximo Passo"	O Sistema valida as informações e exibe a tela de inclusão de anexos do chamado [SSP-VIEW-003-c]	Descrição: texto com letras, números e caracteres.
4	O Usuário clica no botão "Próximo Passo"	O Sistema exibe a tela de finalização do chamado [SSP-VIEW-003-d], apresentando os dados que foram informados nos passos anteriores.	
5	O Usuário clica no botão "Finalizar"	O Sistema exibe a mensagem de erro indicando o código do problema e solicitando ao Usuário que tente novamente mais tarde.	

APÊNDICE 33 – CASO DE TESTE: ADICIONAR ANDAMENTO

**SSP – Simplified Support Platform  
Caso de Teste  
Adicionar Andamento**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
24/01/2015 [IT 003]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	213
2. Cenários.....	213
2.1 Adicionar Andamento .....	213
2.2 Adicionar Andamento com Anexos .....	214
2.3 Adicionar Andamento Interno.....	214
2.4 Adicionar Andamento com Mudança de Status do Chamado .....	215
2.5 Adicionar Andamento com Transferência .....	216
2.6 Adicionar Andamento – Dados Incompletos ou Inválidos .....	217
2.7 Adicionar Andamento – Erro de Operação.....	218

## Caso de Teste: Adicionar Andamento

### 185 Breve Descrição

Este caso de teste tem por finalidade a verificação da funcionalidade de inclusão de andamentos no sistema.

### 186 Cenários

#### 186.1 Adicionar Andamento

Adicionar Andamento			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como Solicitante ou Analista.</li> <li>Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado no qual deseja adicionar o andamento. [SSP-VIEW-002]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado [SSP-VIEW-004]	
2	O Usuário clica no botão “Adicionar Andamento”	O Sistema exibe o dialogo de inclusão de andamentos [SSP-VIEW-007] com o campo “Data” preenchido com a data atual e o campo “Responsável” preenchido com o login do usuário autenticado no sistema, ambos os campos desabilitados.	
3	O Usuário preenche o campo “Descrição” e clica em “Salvar”	O Sistema valida as informações e salva o registro. O sistema fecha o dialogo de inclusão de andamentos. O sistema exibe a mensagem de confirmação de inclusão de andamento com sucesso.	Descrição: texto com letras, números e caracteres.

186.2 **Adicionar Andamento com Anexos**

Adicionar Andamento com Anexos			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Usuário deve estar logado no sistema como Solicitante.</li> <li>• Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado no qual deseja adicionar o andamento. [SSP-VIEW-002]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado [SSP-VIEW-004]	
2	O Usuário clica no botão “Adicionar Andamento”	O Sistema exibe o dialogo de inclusão de andamentos [SSP-VIEW-007] com o campo “Data” preenchido com a data atual e o campo “Responsável” preenchido com o login do usuário autenticado no sistema, ambos os campos desabilitados.	
3	O Usuário preenche o campo “Descrição” e clica em “Salvar”	<p>O Sistema valida as informações e salva o registro.</p> <p>O Sistema fecha o dialogo de inclusão de andamentos.</p> <p>O Sistema exibe a mensagem de confirmação de inclusão de andamento com sucesso.</p> <p>O Sistema exibe o andamento na tabela de andamentos do chamado com o ícone de clipes, indicando que o mesmo possui anexos.</p>	Descrição: texto com letras, números e caracteres.

186.3 **Adicionar Andamento Interno**

Adicionar Andamento Interno			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Atendimento</b>.</li> <li>• Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado em com atendimento ativo</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados

1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado no qual deseja adicionar o andamento. [SSP-VIEW-002]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado no módulo de atendimento [SSP-VIEW-029]	
2	O Usuário clica no botão “Adicionar Andamento”	O Sistema exibe o dialogo de inclusão de andamentos [SSP-VIEW-007] com o campo “Data” preenchido com a data atual e o campo “Responsável” preenchido com o login do usuário autenticado no sistema, ambos os campos desabilitados.	
3	O Usuário clica na aba “Interno” e marca a opção “Andamento Interno”		
4	O Usuário preenche o campo “Descrição” e clica em “Salvar”	O Sistema exibe o dialogo de confirmação para inclusão de andamento interno.	Descrição: texto com letras, números e caracteres.
5	O usuário confirma o dialogo	O Sistema valida as informações e salva o registro. O sistema fecha o dialogo de inclusão de andamentos. O sistema exibe a mensagem de confirmação de inclusão de andamento com sucesso. O Sistema exibe o andamento na tabela de andamentos do chamado em uma cor diferenciada, indicando que o mesmo é interno.	

#### 186.4 Adicionar Andamento com Mudança de Status do Chamado

Adicionar Andamento com Mudança de Status do Chamado			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Atendimento</b>.</li> <li>Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado em com atendimento ativo</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário dá um duplo clique na	O Sistema exibe a tela de	

	linha do chamado no qual deseja adicionar o andamento. [SSP-VIEW-002]	visualização do chamado com os dados do chamado selecionado no módulo de atendimento [SSP-VIEW-029]	
2	O Usuário clica no botão “Adicionar Andamento”	O Sistema exibe o dialogo de inclusão de andamentos [SSP-VIEW-007] com o campo “Data” preenchido com a data atual e o campo “Responsável” preenchido com o login do usuário autenticado no sistema, ambos os campos desabilitados.	
3	O Usuário clica na aba “Interno” e muda o Status do Chamado		
4	O Usuário preenche o campo “Descrição” e clica em “Salvar”	O Sistema exibe o dialogo de confirmação para inclusão de andamento com mudança de status.	Descrição: texto com letras, números e caracteres.
5	O usuário confirma o dialogo	O Sistema valida as informações e salva o registro. O Sistema muda o status do chamado para o status selecionado. O sistema fecha o dialogo de inclusão de andamentos. O sistema exibe a mensagem de confirmação de inclusão de andamento com sucesso.	

### 186.5 Adicionar Andamento com Transferência

Adicionar Andamento com Transferência			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Atendimento</b>.</li> <li>Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado em com atendimento ativo</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário da um duplo clique na linha do chamado no qual deseja adicionar o andamento. [SSP-VIEW-002]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado no módulo de atendimento [SSP-	

		VIEW-029]	
2	O Usuário clica no botão “Adicionar Andamento”	O Sistema exibe o dialogo de inclusão de andamentos [SSP-VIEW-007] com o campo “Data” preenchido com a data atual e o campo “Responsável” preenchido com o login do usuário autenticado no sistema, ambos os campos desabilitados.	
3	O Usuário clica na aba “Interno” e seleciona o Grupo de atendimento	O Sistema carrega as informações da caixa de seleção “Analista”	Grupo: Suporte L2
4	O Usuário seleciona o Analista responsável		Analista: João da Silva
5	O Usuário preenche o campo “Descrição” e clica em “Salvar”	O Sistema exibe o dialogo de confirmação para inclusão de andamento com mudança de status.	Descrição: texto com letras, números e caracteres.
6	O usuário confirma o dialogo	O Sistema valida as informações e salva o registro. O Sistema transfere o chamado de acordo com o Grupo e /ou Analista selecionado O sistema fecha o dialogo de inclusão de andamentos. O sistema exibe a mensagem de confirmação de inclusão de andamento com sucesso.	

### 186.6 Adicionar Andamento – Dados Incompletos ou Inválidos

Adicionar Andamento – Dados Incompletos ou Inválidos			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Negativo		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como Solicitante ou Analista.</li> <li>Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado no qual deseja adicionar o andamento. [SSP-VIEW-002]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado [SSP-VIEW-004]	

2	O Usuário clica no botão “Adicionar Andamento”	O Sistema exibe o dialogo de inclusão de andamentos [SSP-VIEW-007] com o campo “Data” preenchido com a data atual e o campo “Responsável” preenchido com o login do usuário autenticado no sistema, ambos os campos desabilitados.	
3	O Usuário não preenche o campo “Descrição” e clica em “Salvar”	O Sistema exibe a mensagem de erro de validação, dando foco e destaque em vermelho para os campos obrigatórios que causaram o erro de validação.	Descrição: Em branco

### 186.7 Adicionar Andamento – Erro de Operação

Adicionar Andamento – Erro de Operação			
<b>Tipo:</b>	Fluxo de Exceção		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Usuário deve estar logado no sistema como Solicitante ou Analista.</li> <li>• Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado</li> <li>• O Sistema deve estar indisponível ou com falha simulada no momento da gravação</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado no qual deseja adicionar o andamento. [SSP-VIEW-002]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado [SSP-VIEW-004]	
2	O Usuário clica no botão “Adicionar Andamento”	O Sistema exibe o dialogo de inclusão de andamentos [SSP-VIEW-007] com o campo “Data” preenchido com a data atual e o campo “Responsável” preenchido com o login do usuário autenticado no sistema, ambos os campos desabilitados.	
3	O Usuário preenche o campo “Descrição” e clica em “Salvar”	O Sistema exibe a mensagem de erro indicando o código do problema e solicitando ao Usuário que tente novamente mais tarde	Descrição: texto com letras, números e caracteres.

APÊNDICE 34 – CASO DE TESTE: CANCELAR CHAMADO

**SSP – Simplified Support Platform  
Caso de Teste  
Cancelar Chamado**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
24/01/2015 [IT 003]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	222
2. Cenários.....	222
2.1 Cancelar Chamado .....	222
2.2 Cancelar Chamado – Dados Incompletos ou Inválidos.....	222
2.3 Cancelar Chamado – Erro de Operação .....	223

## Caso de Teste: Cancelar Chamado

### 187 Breve Descrição

Este caso de teste tem por finalidade a verificação da funcionalidade de cancelamentos de chamado.

### 188 Cenários

#### 188.1 *Cancelar Chamado*

Cancelar Chamado			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como Solicitante ou Analista.</li> <li>Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado que deseja cancelar [SSP-VIEW-002]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado [SSP-VIEW-004]	
2	O Usuário clica no botão “Mais Opções” na barra de ferramentas do chamado e em seguida em “Cancelar Chamado”	O Sistema exibe o dialogo de cancelamento do chamado. [SSP-VIEW-010]	
3	O Usuário preenche o campo “Justificativa” e clica em “Efetuar o Cancelamento”	O Sistema valida as informações e efetiva o cancelamento do chamado. O Sistema recarrega a tela de visualização do chamado. O Sistema exibe a mensagem de confirmação de cancelamento efetuado com sucesso.	Justificativa: texto com letras, números e caracteres.

#### 188.2 *Cancelar Chamado – Dados Incompletos ou Inválidos*

<b>Cancelar Chamado – Dados Incompletos ou Inválidos</b>			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Negativo		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Usuário deve estar logado no sistema como Solicitante ou Atendimento.</li> <li>• Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado</li> </ul>		
<b>Seq.</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resultado</b>	<b>Dados</b>
1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado que deseja cancelar. [SSP-VIEW-002]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado [SSP-VIEW-004]	
2	O Usuário clica no botão “Mais Opções” na barra de ferramentas do chamado e em seguida em “Cancelar Chamado”	O Sistema exibe o dialogo de cancelamento do chamado. [SSP-VIEW-010]	
3	O Usuário deixa o campo “Justificativa” em branco clica em “Efetuar o Cancelamento”	O Sistema exibe a mensagem de erro de validação, dando foco e destaque em vermelho para os campos obrigatórios que causaram o erro de validação.	Justificativa: Em Branco

### 188.3 *Cancelar Chamado – Erro de Operação*

<b>Cancelar Chamado – Erro de Operação</b>			
<b>Tipo:</b>	Fluxo de Exceção		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Usuário deve estar logado no sistema como Solicitante ou Analista.</li> <li>• Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado</li> <li>• O Sistema deve estar indisponível ou com falha simulada no momento do cancelamento</li> </ul>		
<b>Seq.</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resultado</b>	<b>Dados</b>
1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado que deseja cancelar. [SSP-VIEW-002]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado [SSP-VIEW-004]	
2	O Usuário clica no botão “Mais Opções” na barra de ferramentas do chamado e em seguida em “Cancelar Chamado”	O Sistema exibe o dialogo de cancelamento do chamado. [SSP-VIEW-010]	

3	O Usuário preenche o campo "Justificativa" e clica em "Efetuar o Cancelamento"	O Sistema exibe a mensagem de erro indicando o código do problema e solicitando ao Usuário que tente novamente mais tarde.	Justificativa: texto com letras, números e caracteres.
---	--	--	--

APÊNDICE 35 – CASO DE TESTE: MARCAR CHAMADO COMO RESOLVIDO

**SSP – Simplified Support Platform**  
**Caso de Teste**  
**Marcar Chamado Como Resolvido**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
24/01/2015 [IT 003]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	228
2. Cenários.....	228
2.1 Marcar Chamado Como Resolvido .....	228
2.2 Marcar Chamado Como Resolvido – Erro de Operação .....	229

## Caso de Teste: Marcar Chamado Como Resolvido

### 189 Breve Descrição

Este caso de teste tem por finalidade a verificação da funcionalidade de marcar chamados como resolvido.

### 190 Cenários

#### 190.1 *Marcar Chamado Como Resolvido*

Marcar Chamado Como Resolvido			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Usuário deve estar logado no sistema como Solicitante ou Analista.</li> <li>• Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado no qual deseja marcar como resolvido o andamento. [SSP-VIEW-002]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado [SSP-VIEW-004]	
2	O Usuário clica no botão “Mais Opções” na barra de ferramentas do chamado e em seguida em “Marcar como Resolvido”	O Sistema exibe a mensagem de confirmação da operação.	
3	O Usuário confirma a mensagem.	O Sistema valida as informações e efetiva o chamado como resolvido. O Sistema recarrega a tela de visualização do chamado. O Sistema exibe a mensagem de confirmação de operação realizada com sucesso.	

190.2 **Marcar Chamado Como Resolvido – Erro de Operação**

<b>Marcar Chamado Como Resolvido – Erro de Operação</b>			
<b>Tipo:</b>	Fluxo de Exceção		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Usuário deve estar logado no sistema como Solicitante ou Analista.</li> <li>• Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado</li> <li>• O Sistema deve estar indisponível ou com falha simulada no momento da operação</li> </ul>		
<b>Seq.</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resultado</b>	<b>Dados</b>
1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado no qual deseja marcar como resolvido o andamento. [SSP-VIEW-002]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado [SSP-VIEW-004]	
2	O Usuário clica no botão “Mais Opções” na barra de ferramentas do chamado e em seguida em “Marcar como Resolvido”	O Sistema exibe a mensagem de confirmação da operação.	
3	O Usuário confirma a mensagem.	O Sistema exibe a mensagem de erro indicando o código do problema e solicitando ao Usuário que tente novamente mais tarde.	

APÊNDICE 36 – CASO DE TESTE: INICIAR ATENDIMENTO

**SSP – Simplified Support Platform  
Caso de Teste  
Iniciar Atendimento**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
24/01/2015 [IT 003]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	233
2. Cenários.....	233
2.1 Iniciar Atendimento.....	233
2.2 Iniciar Atendimento – Erro de Operação .....	234

## Caso de Teste: Iniciar Atendimento

### 191 Breve Descrição

Este caso de teste tem por finalidade a verificação da funcionalidade de iniciar atendimento do chamado de suporte.

### 192 Cenários

#### 192.1 *Iniciar Atendimento*

Iniciar Atendimento			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Analista</b>.</li> <li>Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado e com status de atendimento inativo</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado no qual deseja iniciar o atendimento. [SSP-VIEW-028]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado [SSP-VIEW-029] no módulo de atendimento	
2	O Usuário clica no botão "Iniciar Atendimento" na barra de ferramentas do chamado	O Sistema exibe a mensagem de confirmação da operação.	
3	O Usuário confirma a mensagem.	<p>O Sistema efetiva o início do atendimento</p> <p>O Sistema recarrega a tela de visualização do chamado.</p> <p>O Sistema exibe a mensagem de confirmação de operação realizada com sucesso.</p>	

192.2 **Iniciar Atendimento – Erro de Operação**

<b>Iniciar Atendimento – Erro de Operação</b>			
<b>Tipo:</b>	Fluxo de Exceção		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Analista</b>.</li> <li>• Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado e com status de atendimento inativo</li> <li>• O Sistema deve estar indisponível ou com falha simulada no momento da operação</li> </ul>		
<b>Seq.</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resultado</b>	<b>Dados</b>
1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado no qual deseja iniciar o atendimento. [SSP-VIEW-028]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado [SSP-VIEW-029] no módulo de atendimento	
2	O Usuário clica no botão “Iniciar Atendimento” na barra de ferramentas do chamado	O Sistema exibe a mensagem de confirmação da operação.	
3	O Usuário confirma a mensagem.	O Sistema exibe a mensagem de erro indicando o código do problema e solicitando ao Usuário que tente novamente mais tarde.	

APÊNDICE 37 – CASO DE TESTE: TRANSFERIR CHAMADO

**SSP – Simplified Support Platform  
Caso de Teste  
Transferir Chamado**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
24/01/2015 [IT 003]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	238
2. Cenários.....	238
2.1 Transferir Chamado .....	238
2.2 Transferir Chamado – Dados Incompletos ou Inválidos.....	239
2.3 Transferir Chamado – Erro de Operação .....	239

## Caso de Teste: Transferir Chamado

### 193 Breve Descrição

Este caso de teste tem por finalidade a verificação da funcionalidade de transferência de chamados.

### 194 Cenários

#### 194.1 *Transferir Chamado*

Transferir Chamado			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Analista</b>.</li> <li>Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado e com atendimento iniciado.</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado no qual deseja transferir. [SSP-VIEW-028]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado [SSP-VIEW-029] no módulo de atendimento	
2	O Usuário clica no botão “Transferir Chamado” na barra de ferramentas do chamado	O Sistema exibe o dialogo de transferência do chamado. [SSP-VIEW-033]	
3	O Usuário seleciona o Grupo de atendimento ao qual deseja transferir o chamado	O Sistema carrega as informações da caixa de seleção “Analista” com base no grupo informado.	Grupo: Suporte L2
4	O Usuário seleciona o Analista ao qual deseja transferir o chamado e clica em “Transferir”	O Sistema valida as informações e efetiva a transferência do chamado. O Sistema redireciona o usuário a tela inicial do módulo de atendimento. O Sistema exibe a mensagem de confirmação de transferência efetuada com sucesso.	Analista: João da Silva

### 194.2 Transferir Chamado – Dados Incompletos ou Inválidos

Transferir Chamado – Dados Incompletos ou Inválidos			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Negativo		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Analista</b>.</li> <li>• Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado e com atendimento iniciado.</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado no qual deseja transferir. [SSP-VIEW-028]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado [SSP-VIEW-029] no módulo de atendimento	
2	O Usuário clica no botão “Transferir Chamado” na barra de ferramentas do chamado	O Sistema exibe o dialogo de transferência do chamado. [SSP-VIEW-033]	
3	O Usuário não seleciona nem o Grupo e nem o Analista da transferência e clica no botão “Transferir”	O Sistema exibe a mensagem de erro de validação, dando foco e destaque em vermelho para os campos obrigatórios que causaram o erro de validação.	Grupo: Não Selecionado Analista: Não Selecionado

### 194.3 Transferir Chamado – Erro de Operação

Transferir Chamado – Erro de Operação			
<b>Tipo:</b>	Fluxo de Exceção		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Analista</b>.</li> <li>• Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado e com atendimento iniciado.</li> <li>• O Sistema deve estar indisponível ou com falha simulada no momento da transferência</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário dá um duplo clique na	O Sistema exibe a tela de	

	linha do chamado no qual deseja transferir. [SSP-VIEW-028]	visualização do chamado com os dados do chamado selecionado [SSP-VIEW-029] no módulo de atendimento	
2	O Usuário clica no botão "Transferir Chamado" na barra de ferramentas do chamado	O Sistema exibe o dialogo de transferência do chamado. [SSP-VIEW-033]	
3	O Usuário seleciona o Grupo de atendimento ao qual deseja transferir o chamado	O Sistema carrega as informações da caixa de seleção "Analista" com base no grupo informado.	Grupo: Suporte L2
4	O Usuário seleciona o Analista ao qual deseja transferir o chamado e clica em "Transferir"	O Sistema exibe a mensagem de erro indicando o código do problema e solicitando ao Usuário que tente novamente mais tarde.	Analista: João da Silva

APÊNDICE 38 – CASO DE TESTE: EDITAR INFORMAÇÕES DO CHAMADO

**SSP – Simplified Support Platform**  
**Caso de Teste**  
**Editar Informações do Chamado**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
24/01/2015 [IT 003]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	244
2. Cenários.....	244
2.1 Editar Informações do Chamado.....	244
2.2 Editar Informações do Chamado com Redirecionamento .....	245
2.3 Editar Informações do Chamado – Dados Incompletos ou Inválidos .....	246
2.4 Editar Informações do Chamado – Erro de Operação .....	246

## Caso de Teste: Editar Informações do Chamado

### 195 Breve Descrição

Este caso de teste tem por finalidade a verificação da funcionalidade de edição de informações principais de chamado pelo atendimento.

### 196 Cenários

#### 196.1 *Editar Informações do Chamado*

Editar Informações do Chamado			
Tipo:	Fluxo Normal (Happy Path)		
Pré-Condições:	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Analista</b>.</li> <li>Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado em com atendimento iniciado.</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado no qual deseja editar as informações. [SSP-VIEW-028]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado do módulo atendimento [SSP-VIEW-029]	
2	O Usuário clica no botão "Editar Chamado" na barra de ferramentas do chamado.	O Sistema exibe o dialogo de edição do chamado. [SSP-VIEW-034]	
3	O Usuário Seleciona o Status, a Prioridade do chamado e o Produto.	O Sistema carrega as informações da caixa de seleção Categoria conforme o Produto selecionado	Status: Em Análise Prioridade: Baixa Produto: Produto ABC
4	O Usuário Seleciona a Categoria, mantém a opção "Redirecionar Atendimento com Base no Grupo/Categoria" desmarcada e clica no botão "Salvar".	O Sistema exibe o dialogo de confirmação da edição	Categoria: Erros de Sistema

5	O Usuário confirma o dialogo	<p>O Sistema valida as informações e atualiza o chamado</p> <p>O Sistema mantém o atendimento com o analista que editou o chamado</p> <p>O Sistema recarrega a tela de visualização do chamado com informações atualizadas</p> <p>O Sistema exibe a mensagem da edição salva com sucesso.</p>	
---	------------------------------	---	--

### 196.2 *Editar Informações do Chamado com Redirecionamento*

Editar Informações do Chamado com Redirecionamento			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Analista</b>.</li> <li>Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado em com atendimento iniciado.</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário da um duplo clique na linha do chamado no qual deseja editar as informações. [SSP-VIEW-028]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado do módulo atendimento [SSP-VIEW-029]	
2	O Usuário clica no botão “Editar Chamado” na barra de ferramentas do chamado.	O Sistema exibe o dialogo de edição do chamado. [SSP-VIEW-034]	
3	O Usuário Seleciona o Status, a Prioridade do chamado e o Produto.	O Sistema carrega as informações da caixa de seleção Categoria conforme o Produto selecionado	Status: Em Análise Prioridade: Baixa Produto: Produto ABC
4	O Usuário Seleciona a Categoria, mantém a opção “Redirecionar Atendimento com Base no Grupo/Categoria” marcada e clica no botão “Salvar”.	O Sistema exibe o dialogo de confirmação da edição e transferência	Categoria: Erros de Sistema
5	O Usuário confirma o dialogo	<p>O Sistema valida as informações e atualiza o chamado</p> <p>O Sistema redireciona o atendimento com base no</p>	

		<p>Produto/Categoria informado.</p> <p>O Sistema redireciona o usuário para tela inicial do módulo de atendimento.</p> <p>O Sistema exibe a mensagem da edição/transferência efetuada com sucesso.</p>	
--	--	--	--

### 196.3 *Editar Informações do Chamado – Dados Incompletos ou Inválidos*

<b>Editar Informações do Chamado – Dados Incompletos ou Inválidos</b>			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Negativo		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Analista</b>.</li> <li>• Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado em com atendimento iniciado.</li> </ul>		
<b>Seq.</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resultado</b>	<b>Dados</b>
1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado no qual deseja editar as informações. [SSP-VIEW-028]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado do módulo atendimento [SSP-VIEW-029]	
2	O Usuário clica no botão “Editar Chamado” na barra de ferramentas do chamado.	O Sistema exibe o dialogo de edição do chamado. [SSP-VIEW-034]	
3	O Usuário Seleciona o Status, e mantém os campos Prioridade do chamado, Produto sem selecionar uma opção válida e clica no botão “Salvar”.	O Sistema exibe a mensagem de erro de validação, dando foco e destaque em vermelho para os campos obrigatórios que causaram o erro de validação.	Status: Em Análise Prioridade: Em Branco Produto: Em Branco

### 196.4 *Editar Informações do Chamado – Erro de Operação*

<b>Editar Informações do Chamado – Erro de Operação</b>
---

<b>Tipo:</b>	Fluxo de Exceção		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Analista</b>.</li> <li>• Um Chamado de Suporte em aberto deve estar previamente cadastrado em com atendimento iniciado.</li> <li>• O Sistema deve estar indisponível ou com falha simulada no momento do cancelamento</li> </ul>		
<b>Seq.</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resultado</b>	<b>Dados</b>
1	O Usuário dá um duplo clique na linha do chamado no qual deseja editar as informações. [SSP-VIEW-028]	O Sistema exibe a tela de visualização do chamado com os dados do chamado selecionado do módulo atendimento [SSP-VIEW-029]	
2	O Usuário clica no botão “Editar Chamado” na barra de ferramentas do chamado.	O Sistema exibe o dialogo de edição do chamado. [SSP-VIEW-034]	
3	O Usuário Seleciona o Status, a Prioridade do chamado e o Produto.	O Sistema carrega as informações da caixa de seleção Categoria conforme o Produto selecionado	Status: Em Análise Prioridade: Baixa Produto: Produto ABC
4	O Usuário Seleciona a Categoria, mantém a opção “Redirecionar Atendimento com Base no Grupo/Categoria” desmarcada e clica no botão “Salvar”.	O Sistema exibe o dialogo de confirmação da edição	Categoria: Erros de Sistema
5	O Usuário confirma o dialogo	O Sistema exibe a mensagem de erro indicando o código do problema e solicitando ao Usuário que tente novamente mais tarde.	

APÊNDICE 38 – CASO DE TESTE: DEFINIR DISTRIB. DE ATENDIMENTO

**SSP – Simplified Support Platform**  
**Caso de Teste**  
**Definir Distribuição de Atendimento (Rotas)**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
24/01/2015 [IT 003]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	251
2. Cenários.....	251
2.1 Cadastrar Nova Rota de Atendimento.....	251
2.2 Cadastrar Nova Rota – Dados Incompletos ou Inválidos .....	252
2.3 Cadastrar Nova Rota – Erro de Operação .....	252
2.4 Excluir Rota de Atendimento .....	253

## Caso de Teste: Definir Distribuição de Atendimento (Rotas)

### 197 Breve Descrição

Este caso de teste tem por finalidade a verificação da funcionalidade de configuração de rotas de atendimento.

### 198 Cenários

#### 198.1 *Cadastrar Nova Rota de Atendimento*

Cadastrar Nova Rota			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Administrador</b>.</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Administrador clica no item "Atendimento" -> "Gerenciar Rotas" no menu do módulo administrativo. [SSP-VIEW-017]	O Sistema exibe a tela de gerenciamento de rotas de atendimento [SSP-VIEW-021]	
2	O Administrador seleciona o "Produto"	O Sistema carrega as informações da caixa de seleção "Categorias" com base no produto escolhido.	Produto: Sistema ABC
3	O Administrador seleciona a "Categoria"		Categoria: Erros de Sistema
4	O Administrador seleciona o "Grupo" que será responsável pelo atendimento	O Sistema carrega as informações da caixa de seleção "Analista" com base no grupo escolhido.	Grupo: Suporte L2
5	O Administrador seleciona o "Analista" e clica no botão "Adicionar"	O Sistema valida as informações e grava a rota de atendimento. O Sistema recarrega a tela e exibe a rota na tabela de rotas cadastradas.	Analista: João da Silva

198.2 **Cadastrar Nova Rota – Dados Incompletos ou Inválidos**

<b>Cadastrar Nova Rota – Dados Incompletos ou Inválidos</b>			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Negativo		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Administrador</b>.</li> </ul>		
<b>Seq.</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resultado</b>	<b>Dados</b>
1	O Administrador clica no item “Atendimento” -> “Gerenciar Rotas” no menu do módulo administrativo. [SSP-VIEW-017]	O Sistema exibe a tela de gerenciamento de rotas de atendimento [SSP-VIEW-021]	
2	O Administrador seleciona o “Produto”	O Sistema carrega as informações da caixa de seleção “Categorias” com base no produto escolhido.	Produto: Sistema ABC
3	O Administrador seleciona a “Categoria”		Categoria: Erros de Sistema
4	O Administrador deixa o campo “Grupo” e “Analista” em branco e clica no botão “Adicionar”.	O Sistema exibe a mensagem de erro de validação, dando foco e destaque em vermelho para os campos obrigatórios que causaram o erro de validação.	Grupo: Em Branco Analista: Em Branco

198.3 **Cadastrar Nova Rota – Erro de Operação**

<b>Cadastrar Nova Rota – Erro de Operação</b>			
<b>Tipo:</b>	Fluxo de Exceção		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Administrador</b>.</li> <li>O Sistema deve estar indisponível ou com falha simulada no momento da operação</li> </ul>		
<b>Seq.</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resultado</b>	<b>Dados</b>
1	O Administrador clica no item “Atendimento” -> “Gerenciar Rotas” no menu do módulo administrativo.	O Sistema exibe a tela de gerenciamento de rotas de atendimento [SSP-VIEW-021]	

	[SSP-VIEW-017]		
2	O Administrador seleciona o "Produto"	O Sistema carrega as informações da caixa de seleção "Categorias" com base no produto escolhido.	Produto: Sistema ABC
3	O Administrador seleciona a "Categoria"		Categoria: Erros de Sistema
4	O Administrador seleciona o "Grupo" que será responsável pelo atendimento	O Sistema carrega as informações da caixa de seleção "Analista" com base no grupo escolhido.	Grupo: Suporte L2
5	O Administrador seleciona o "Analista" e clica no botão "Adicionar"	O Sistema exibe a mensagem de erro indicando o código do problema e solicitando ao Usuário que tente novamente mais tarde.	Analista: João da Silva

#### 198.4 Excluir Rota de Atendimento

Excluir Rota de Atendimento			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Administrador</b>.</li> <li>Ao menos Uma Rota de Atendimento deve estar cadastrada no sistema.</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Administrador clica no item "Atendimento" -> "Gerenciar Rotas" no menu do módulo administrativo. [SSP-VIEW-017]	O Sistema exibe a tela de gerenciamento de rotas de atendimento [SSP-VIEW-021]	
2	O Administrador clica no botão "Excluir" na linha correspondente a Rota que deseja excluir na tabela de Rotas cadastradas.	O Sistema exibe o dialogo de confirmação de exclusão do registro.	
3	O Administrador confirma o dialogo	O Sistema excluir a rota de atendimento. O Sistema recarrega a tela de gerenciamento de rotas de atendimento sem apresentar o registro excluído na lista de rotas cadastradas.	

APÊNDICE 39 – CASO DE TESTE: DEFINIR TEMPO DE RESPOSTA (SLA)

**SSP – Simplified Support Platform**  
**Caso de Teste**  
**Definir Tempo de Resposta (SLA)**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
24/01/2015 [IT 003]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	257
2. Cenários.....	257
2.1 Cadastrar Nova Configuração de Tempo de Resposta/SLA .....	257
2.2 Cadastrar Nova Configuração de Tempo de Resposta/SLA – Dados Incompletos ou Inválidos .....	257
2.3 Cadastrar Nova Configuração de Tempo de Resposta/SLA – Erro de Operação 258	
2.4 Excluir Configuração de Tempo de Resposta/SLA .....	258

## Caso de Teste: Definir Tempo de Resposta (SLA)

### 199 Breve Descrição

Este caso de teste tem por finalidade a verificação da funcionalidade de configuração de tempos de resposta por prioridade (SLA).

### 200 Cenários

#### 200.1 *Cadastrar Nova Configuração de Tempo de Resposta/SLA*

Cadastrar Nova Configuração de Tempo de Resposta/SLA			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Administrador</b>.</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Administrador clica no item "Atendimento" -> "Definir SLA" no menu do módulo administrativo. [SSP-VIEW-017]	O Sistema exibe a tela de configuração de tempos de atendimento [SSP-VIEW-022]	
2	O Administrador seleciona a "Prioridade", mantém as opções "Enviar Email Para o Responsável" e "Enviar Email Para o Gerente" marcadas e clica no botão "Adicionar".	<p>O Sistema valida as informações e grava a configuração de tempo de resposta.</p> <p>O Sistema recarrega a tela de configuração de tempos de resposta com as informações salvas incluídas na tabela de configurações cadastradas.</p> <p>O Sistema exibe a mensagem de registro salvo com sucesso.</p>	Prioridade: Alta

#### 200.2 *Cadastrar Nova Configuração de Tempo de Resposta/SLA – Dados Incompletos ou Inválidos*

Cadastrar Nova Configuração de Tempo de Resposta/SLA – Dados Incompletos ou Inválidos	
<b>Tipo:</b>	Fluxo Negativo

<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Administrador</b>.</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Administrador clica no item "Atendimento" -> "Definir SLA" no menu do módulo administrativo. [SSP-VIEW-017]	O Sistema exibe a tela de configuração de tempos de atendimento [SSP-VIEW-022]	
2	O Administrador mantém o campo "Prioridade" sem selecionar nenhum valor e clica no botão "Adicionar".	O Sistema exibe a mensagem de erro de validação, dando foco e destaque em vermelho para os campos obrigatórios que causaram o erro de validação.	Prioridade: Não Selecionado

### 200.3 **Cadastrar Nova Configuração de Tempo de Resposta/SLA – Erro de Operação**

<b>Cadastrar Nova Configuração de Tempo de Resposta/SLA – Erro de Operação</b>			
<b>Tipo:</b>	Fluxo de Exceção		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Administrador</b>.</li> <li>O Sistema deve estar indisponível ou com falha simulada no momento da operação</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Administrador clica no item "Atendimento" -> "Definir SLA" no menu do módulo administrativo. [SSP-VIEW-017]	O Sistema exibe a tela de configuração de tempos de atendimento [SSP-VIEW-022]	
2	O Administrador seleciona a "Prioridade", mantém as opções "Enviar Email Para o Responsável" e "Enviar Email Para o Gerente" marcadas e clica no botão "Adicionar".	O Sistema exibe a mensagem de erro indicando o código do problema e solicitando ao Usuário que tente novamente mais tarde.	Prioridade: Alta

### 200.4 **Excluir Configuração de Tempo de Resposta/SLA**

<b>Excluir Configuração de Tempo de Resposta/SLA</b>			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Administrador</b>.</li> <li>• Ao menos configuração de Tempo de Resposta/SLA deve estar cadastrada no sistema.</li> </ul>		
<b>Seq.</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resultado</b>	<b>Dados</b>
1	O Administrador clica no item "Atendimento" -> "Definir SLA" no menu do módulo administrativo. [SSP-VIEW-017]	O Sistema exibe a tela de configuração de tempos de atendimento [SSP-VIEW-022]	
2	O Administrador clica no botão "Excluir" na linha correspondente a Configuração que deseja excluir na tabela de tempos de atendimento cadastrados.	O Sistema exibe o dialogo de confirmação de exclusão do registro.	
3	O Administrador confirma o dialogo	O Sistema excluir a configuração. O Sistema recarrega a tela de gerenciamento de tempo de resposta/SLA sem apresentar o registro excluído na lista de rotas cadastradas.	

APÊNDICE 40 – CASO DE TESTE: AVALIAR ATENDIMENTO

**SSP – Simplified Support Platform  
Caso de Teste  
Avaliar Atendimento**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
24/01/2015 [IT 003]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Breve Descrição.....	263
2. Cenários.....	263
2.1 Avaliar Atendimento .....	263
2.2 Avaliar Atendimento – Erro de Operação.....	264

## Caso de Teste: Avaliar Atendimento

### 201 Breve Descrição

Este caso de teste tem por finalidade a verificação da funcionalidade de avaliação de atendimento.

### 202 Cenários

#### 202.1 *Avaliar Atendimento*

Avaliar Atendimento			
<b>Tipo:</b>	Fluxo Normal (Happy Path)		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Solicitante</b>.</li> <li>Um Chamado de Suporte com atendimento encerrado deve estar previamente cadastrado</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário clica na opção "Avaliar" do menu do módulo do solicitante [SSP-VIEW-002]	O Sistema exibe a tela de chamados disponíveis para avaliação de atendimento [SSP-VIEW-011]	
2	O Usuário atribui uma nota de um a zero a cinco para o atendimento, preenche o campo "Comentário" e clica em "Avaliar".	<p>O Sistema valida as informações e registra a avaliação.</p> <p>O Sistema recarrega a tela de avaliação de atendimento sem o chamado que foi avaliado.</p> <p>O Sistema exibe a mensagem de confirmação de operação realizada com sucesso.</p>	

## 202.2 Avaliar Atendimento – Erro de Operação

Avaliar Atendimento – Erro de Operação			
<b>Tipo:</b>	Fluxo de Exceção		
<b>Pré-Condições:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Usuário deve estar logado no sistema como <b>Solicitante</b>.</li> <li>• Um Chamado de Suporte com atendimento encerrado deve estar previamente cadastrado</li> <li>• O Sistema deve estar indisponível ou com falha simulada no momento da operação</li> </ul>		
Seq.	Entrada	Resultado	Dados
1	O Usuário clica na opção “Avaliar” do menu do módulo do solicitante [SSP-VIEW-002]	O Sistema exibe a tela de chamados disponíveis para avaliação de atendimento [SSP-VIEW-011]	
2	O Usuário atribui uma nota de um a zero a cinco para o atendimento, preenche o campo “Comentário” e clica em “Avaliar”.	O Sistema exibe a mensagem de erro indicando o código do problema e solicitando ao Usuário que tente novamente mais tarde.	

APÊNDICE 41 – PLANO DE TESTE

**SSP – Simplified Support Platform  
Plano de Testes**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
24/01/2015 [IT 003]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Introdução .....	268
1.1 Objetivos .....	268
1.2 Definições, Acrônimos e Abreviações .....	268
1.3 Escopo .....	268
1.4 Referências .....	268
2. Missão de Avaliação e Motivação de Teste .....	268
2.1 Missão de Avaliação .....	269
3. Itens de Teste .....	269
4. Critérios de Entrada e Saída .....	270
4.1 Plano de Teste de Iteração .....	270
4.1.1 Critérios de Entrada do Plano de Teste de Iteração .....	270
4.1.2 Critérios de Saída do Plano de Teste de Iteração .....	270
4.1.3 Critérios de Suspensão e Retomada .....	270
4.1.4 Critérios de Saída do Ciclo de Teste .....	270
5. Necessidades Ambientais .....	271
5.1 Elementos de Software Base no Ambiente de Teste .....	271
5.2 Ferramentas de Produtividade e de Suporte .....	271
5.3 Configurações do Ambiente de Teste .....	271
6. Responsabilidades, Necessidades da Equipe e de Treinamento .....	272
6.1 Pessoal e Funções .....	272

## Plano de Testes

### 203 Introdução

#### 203.1 *Objetivos*

O objetivo do Plano de Teste de Iteração para o ciclo de vida completo projeto da ferramenta SSP – Simplified Support Platform é:

- Fornecer um artefato central para administrar o planejamento e o controle do esforço de teste. Define a abordagem geral que será empregada para testar o software e avaliar os resultados desse teste e é o plano de nível superior que será utilizado por gerentes para administrar e dirigir o trabalho de teste detalhado.
- Identifica os itens que devem ser englobados pelos testes
- Identifica a motivação e as idéias por trás das áreas de teste a serem cobertas.
- Identifica os recursos requeridos

#### 203.2 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

#### 203.3 *Escopo*

Este plano de teste abrange os testes funcionais de sistema e de aceitação do sistema não incluindo testes não funcionais/ estruturais.

#### 203.4 *Referências*

Não se aplica

### 204 Missão de Avaliação e Motivação de Teste

A missão desta bateria de testes é verificar e validar o sistema em busca de inconsistências que possam de alguma forma afetar o valor agregado no produto ou as operações do cliente ao qual esta solução é destinada.

Fornecer um artefato central para administrar o planejamento e o controle do esforço de teste. Define a abordagem geral que será empregada para testar o software e avaliar os resultados desse teste e é o plano de nível superior que será utilizado

### 204.1 *Missão de Avaliação*

- Verificar Conformidade com os requisitos funcionais
- Validar artefatos de especificação com os requisitos funcionais
- Observar atributos de qualidade (usabilidade)
- Localizar o máximo de erros possível
- Localizar problemas importantes, avaliar riscos de qualidade observados

## 205 Itens de Teste

<b>Especificação</b>	<b>Prioridade</b>	<b>Data Conclusão</b>	<b>Responsável</b>
[SSP-CT-001] Abrir Chamado de Suporte	Alta	30/01/2015	Felipe Carvalho
[SSP-CT-002] Adicionar Andamento	Alta	30/01/2015	Felipe Carvalho
[SSP-CT-003] Cancelar Chamado	Alta	30/01/2015	Felipe Carvalho
[SSP-CT-004] Marcar Chamado Como Resolvido	Alta	30/01/2015	Felipe Carvalho
[SSP-CT-005] Iniciar Atendimento	Alta	30/01/2015	Felipe Carvalho
[SSP-CT-006] Transferir Chamado	Alta	30/01/2015	Felipe Carvalho
[SSP-CT-007] Editar Informações do Chamado	Alta	30/01/2015	Felipe Carvalho
[SSP-CT-008] Definir Distribuição de Atendimento	Alta	30/01/2015	Felipe Carvalho
[SSP-CT-009] Definir Tempo de Resposta (SLA)	Alta	30/01/2015	Felipe Carvalho
[SSP-CT-010] Avaliar Atendimento	Alta	30/01/2015	Felipe

## **206 Critérios de Entrada e Saída**

### **206.1 *Plano de Teste de Iteração***

#### **206.1.1 Critérios de Entrada do Plano de Teste de Iteração**

Para início dos testes os servidores de teste deverão estar configurados e o sistema SSP Release 1.0 implantado no servidor conforme especificado na seção 4 deste documento.

#### **206.1.2 Critérios de Saída do Plano de Teste de Iteração**

Para término dos testes todos os Casos de Uso especificados neste documento deverão estar executados e com resultado de sucesso. Caso sejam gerados incidentes de correção priorizada, o teste de regressão deverá ser executado.

#### **206.1.3 Critérios de Suspensão e Retomada**

Os testes poderão ser interrompidos devido a problemas impeditivos críticos que necessitem de correção imediata. O teste será reiniciado após a correção do(s) problemas(s).

#### **206.1.4 Critérios de Saída do Ciclo de Teste**

Nenhum bug de média prioridade ou acima encontrados na última bateria de testes, sendo que o desenvolvimento e correções do software já devem estar concluídos.

## 207 Necessidades Ambientais

A tabela a seguir mostra os recursos do sistema para o esforço de teste apresentado neste Plano de Teste de Iteração.

### 207.1 *Elementos de Software Base no Ambiente de Teste*

Os elementos de software base a seguir são requeridos no ambiente de teste para este Plano de Teste de Iteração.

Nome de Elemento de Software	Versão	Tipo e Outras Notas
SSP-WEB	1.0 Beta	Arquivo .ear feito deploy no servidor Glassfish 4
SSP-Service	1.0 Beta	

### 207.2 *Ferramentas de Produtividade e de Suporte*

As ferramentas a seguir serão empregadas para suportar o processo de teste para este Plano de Teste de Iteração.

Categoria ou Tipo de Ferramenta	Nome da Marca da Ferramenta	Fornecedor ou Interno	Versão
Ferramenta CASE para registro e execução de testes	Test Link	Software Livre	N/A
Ferramenta CASE para gerenciamento de bugs	Mantis	Software Livre	N/A

### 207.3 *Configurações do Ambiente de Teste*

As Configurações do Ambiente de Teste a seguir devem ser fornecidas e suportadas para este projeto.

Nome da Configuração	Descrição	Implementado na Configuração Física
----------------------	-----------	-------------------------------------

Nome da Configuração	Descrição	Implementado na Configuração Física
Ambiente de Teste	Um Servidor para testes com aplicação e banco de dados de testes próprio.	Sim
Ambiente de Homologação	Um servidor de homologação com aplicação e banco de dados com informações extraídas de produção	Sim

## 208 Responsabilidades, Necessidades da Equipe e de Treinamento

### 208.1 *Pessoal e Funções*

Recursos Humanos		
Função	Recursos Mínimos Recomendados (Número de funções de tempo integral alocadas)	Responsabilidades ou Comentários Específicos
Analista de Teste	1	Identifica e define os testes específicos a serem realizados. As responsabilidades incluem: identificar idéias de teste definir detalhes do teste determinar resultados de testes documentar controles de mudanças avaliar a qualidade do produto
Testador	1	Implementa e executa os testes. As responsabilidades incluem: implementar testes e conjuntos de testes executar conjuntos de testes registrar resultados analisar e recuperar de falhas de teste documentar incidentes

APÊNDICE 42 – PLANO DE IMPLANTAÇÃO

**SSP – Simplified Support Platform  
Plano de Implantação**

**Versão 1.0**

## Histórico da Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
24/01/2015 [IT 003]	1.0	Elaboração do documento	Felipe F. de Souza Carvalho

## Índice Analítico

1. Introdução .....	276
1.1 Objetivos .....	276
1.2 Definições, Acrônimos e Abreviações .....	276
1.3 Escopo .....	276
1.4 Referências .....	276
2. Responsabilidades.....	277
2.1 Envolvidos .....	277
3. Planejamento .....	277
3.1 Cronograma .....	277
4. Recursos.....	278
4.1 Recursos de Hardware.....	278
4.2 Recursos de Software .....	278
4.3 Unidade de Implementação .....	279
5. Treinamento.....	279

# Plano de Implantação

## 209 Introdução

Este documento tem por objetivo definir a estratégia, as responsabilidades, e os recursos necessários para a implantação do sistema SSP em um ambiente de produção. Ele trás um conjunto de tarefas que devem ser seguidas para que o sistema seja implantado e opere de forma eficaz, trazendo retorno ao negócio da organização.

### 209.1 *Objetivos*

A implantação de uma solução customizável, simplificada e completa para departamentos de Help Desk e Service Desk em pequenas e médias empresas.

### 209.2 *Definições, Acrônimos e Abreviações*

Consultar o documento [\[SSP-GSN-001\] Glossário de Negócios](#)

### 209.3 *Escopo*

Não se aplica.

### 209.4 *Referências*

Não se aplica.

## 210 Responsabilidades

### 210.1 *Envolvidos*

Nome	Papel	Responsabilidades
Felipe Carvalho	Analista de Sistemas	Suporte a equipe de implantação (Apoio)
Felipe Carvalho	Desenvolvedor	Suporte a equipe de implantação (Apoio)
Felipe Carvalho	Implantação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir que todos os pré-requisitos de recursos estão instalados e disponíveis</li> <li>- Implantar os artefatos do software no servidor</li> </ul>
Felipe Carvalho	Administrador de Banco de Dados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fornecer acesso ao usuário padrão do sistema ao banco de dados fornecendo credenciais e o schema necessário.</li> <li>- Executar os scripts de criação de estrutura</li> <li>- Executar os scripts de criação de dados</li> </ul>

## 211 Planejamento

### 211.1 *Cronograma*

Atividade	Responsável	Data	Status
Planejamento da Implementação	Felipe Carvalho	01/10/2014	Concluído
Desenvolvimento de Material de Suporte	Felipe Carvalho	15/10/2014	Concluído
Teste de Aceitação em Ambiente de Desenvolvimento	Felipe Carvalho	15/12/2014	Concluído
Teste de Aceitação em Ambiente de Homologação	Felipe Carvalho	01/01/2015	Concluído
Empacotamento da versão [Beta 1.0.0]	Felipe Carvalho	20/01/2015	Concluído
Verificação do Ambiente de Produção	Felipe Carvalho	21/01/2015	Pendente

Atividade	Responsável	Data	Status
Implantação em Produção [Beta 1.0.0]	Felipe Carvalho	23/01/2015	Pendente
Teste de Aceitação em Ambiente de Desenvolvimento	Felipe Carvalho	01/05/2015	Pendente
Teste de Aceitação em Ambiente de Homologação	Felipe Carvalho	01/06/2015	Pendente
Empacotamento da versão [1.1.0 RC]	Felipe Carvalho	15/06/2015	Pendente
Verificação do Ambiente de Produção	Felipe Carvalho	20/06/2015	Pendente
Implantação em Produção [1.1.0 RC]	Felipe Carvalho	01/07/2015	Pendente

## 212 Recursos

Esta seção define os recursos de terceiros necessários para a implantação do sistema em produção.

### 212.1 *Recursos de Hardware*

Recurso	Descrição	Especificações
Servidor	Servidor físico ou virtualizado onde o sistema irá operar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processador multi core</li> <li>- Espaço em disco mínimo 10gb</li> <li>- Mínimo 6gb de memória RAM</li> </ul>
Servidor Banco de Dados	Servidor de armazenamento de dados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redundância (cluster failover)</li> <li>- Backup periódico</li> </ul>

### 212.2 *Recursos de Software*

Recurso	Descrição	Especificações
---------	-----------	----------------

Recurso	Descrição	Especificações
Java	Ambiente Java JRE	- Produto: Java Runtime Environment - Versão Compatível: 1.7 - Fornecedor: Oracle - Licença: Open Source
Servidor de Aplicação	Servidor JAVAEE compatível	- Produto: Glassfish Server - Versão Compatível: 4.0 - Fornecedor: Oracle - Licença: Open Source
Banco de Dados	Sistema de banco de dados relacional	- Produto: MySQL - Versão Compatível: 5.2 - Fornecedor: Oracle - Licença: Open Source

### 212.3 *Unidade de Implementação*

Recurso	Descrição	Especificações
SSP-Enterprise	Arquivo de implantação Java EE (ear)	- Release 1.0 beta - Módulo SSP-WEB.war - Módulo SSP-Service.jar
Script DDL	Arquivo contendo os scripts de criação do banco de dados	- Compatível com MySQL 5.2
Script DDL	Arquivo contendo os scripts de criação dos dados iniciais	

## 213 Treinamento

Na versão 1.0.0 beta não será oferecido treinamento a organização ou ao departamento que utilizar o sistema. A documentação será disponibilizada online para consultas.