

[www.projetoederedes.com.br](http://www.projetoederedes.com.br)

# Aula 4 – Análise dos requisitos do cliente

# Agrupando Informações

- Lembrar que a maioria das informações coletadas pode ser agrupada nas características:
  - Preocupações com o cliente
  - Especificações de hardware
  - Especificações de software
  - Necessidades do cliente

# Conhecendo o cliente

- **Saber a divisão departamental, linhas de negócio, fornecedores, parcerias, escritórios locais e remotos...**
- **Entenda qual é a meta do projeto de rede:**
  - **Por que o cliente está embarcando no projeto de desenvolvimento de rede?**
  - **Para que será usada a rede?**
  - **De que maneira o cliente terá mais “sucesso” com esse novo empreendimento?**
- **Compreender bem o que é “sucesso” para o seu cliente...**  
(expansão do negócio? / aumento de produtividade? / novas filiais? / ...)
- **Entender que as metas de projeto (técnicas) são normalmente diferentes das metas de negócio.**

# Conhecendo o cliente

- **Trabalhar com o impacto de um possível “fracasso”:**
  - **O que acontecerá se o projeto falhar? Ou se a rede não atende às especificações desejadas?**
  - **Qual será a visibilidade do projeto para a gerência de nível superior?**
  - **O sucesso (ou a falha) será perceptível para os executivos?**
  - **Até que ponto um comportamento imprevisto da nova rede poderia provocar a ruptura das operações da empresa?**
- **Em Resumo: Tentar colher o máximo possível de informações!**

# Metas típicas do negócio

- **Aumentar a receita e o lucro** (aplicativos financeiros).
- **Melhorar as comunicações na empresa** (correio eletrônico).
- **Encurtar os ciclos de desenvolvimento de produtos e aumentar a produtividade de funcionários** (CAD/CAM).
- **Montar parcerias com outras empresas** (VPNs).
- **Expandir-se para mercados mundiais** (VPNs ou WANs).
- **Mudar para um modelo de negócios em rede global** (WEB).
- **Modernizar tecnologias desatualizadas** (SNA para TCP/IP).
- **Reduzir os custos de telecomunicações e de redes, incluindo a sobrecarga associada com redes separadas de voz, dados e vídeo** (VoIP).
- **Ampliar os dados disponíveis prontamente para todos os funcionários e escritórios de filiais, de modo que eles tomem decisões comerciais de melhor qualidade** (acesso remoto).
- **Melhorar a segurança e a confiabilidade de aplicativos e dados de missão crítica** (sistemas/caminhos de backup).
- **Oferecer melhor suporte ou novos serviços ao cliente** (WEB).

# Políticas e Preferências

- **Políticas do cliente (melhor “ouvir” que “falar”):**
  - Programas de trabalho oculto;
  - Hostilidades;
  - Tendências;
  - Descobrir seus defensores e seus oponentes.
- **Religiões tecnológicas (preferências do cliente):**
  - Plataformas abertas X patenteadas;
  - Padronizações de protocolos, equipamentos, etc.
  - Distribuição de autoridades. Quem é o responsável pela tomada de decisões? [Cada depto. controla suas próprias aquisições / Quem terá autoridade sobre o gerenciamento e controle da(s) rede(s)]

# Restrições e Cronograma

- **Adaptar o projeto ao orçamento do cliente:**
  - Compra de equipamentos;
  - Licenças de *software*;
  - Contratos de manutenção e suporte;
  - Treinamento e formação de equipes técnicas;
  - Despesas com terceiros.
- **Adaptar o projeto ao pessoal:**
  - Existe uma equipe com bastante experiência? (exemplo: Linux X Windows)
  - Devem ser recomendados programas de treinamento abrangentes?
- **Cronograma:**
  - Estabelecer prazos finais e marcos principais.

# Planos de Expansão

- **O projeto de rede proposto deve ser capaz de se adaptar aos aumentos na utilização e no escopo da rede.**
- **Procurar identificar as metas de expansão a curto prazo:**
  - **Quantas instalações locais adicionais serão acrescentadas no próximo ano? E nos próximos dois anos?**
  - **Qual será a amplitude das redes em cada nova instalação?**
  - **Quantos usuários a mais terão acesso à inter-rede corporativa no próximo ano? E nos próximos dois anos?**
  - **Quantos servidores a mais serão acrescentados à inter-rede no próximo ano? E nos próximos dois anos?**

# Identificando Hardware e Software

- Criar tabela com os principais aplicativos que o cliente utiliza ou utilizará.
- Fazer o mesmo com o hardware (principalmente CPU, memória, capacidade de HD's).
- Identificar também os equipamentos de rede (roteadores, switches, hubs...) quanto a marca e o modelo.
- Identificar as tecnologias antigas que serão (ou poderão ser) incorporadas ao projeto.

# Identificando Hardware e Software

| Nome do Aplicativo | Tipo de Aplicativo | Novo? [S] [N] | Nível de Importância | Comentários |
|--------------------|--------------------|---------------|----------------------|-------------|
|                    |                    |               |                      |             |
|                    |                    |               |                      |             |

## NOME DO APLICATIVO

Nome fornecido pelo cliente

## TIPO DE APLICATIVO

Correio  
 Relatórios gerenciais  
 Controle de vendas  
 Browser  
 Terminal remoto  
 Editor de texto  
 Videoconferência  
 Diretório on-line  
 CAD  
 Comércio eletrônico  
 Backup  
 Antivírus  
 Modelagem financeira

## NÍVEL DE IMPORTÂNCIA

1 – extremamente crítico  
 2 – pouco crítico  
 3 – não crítico

# Identificando Hardware e Software

- **Não esquecer dos aplicativos do sistema:**
  - Autenticação e autorização de usuário;
  - Nomenclatura de *hosts* (serviço de nomes);
  - Inicialização remota;
  - *Download* remoto de configuração;
  - Serviços de diretório;
  - *Backup* de rede;
  - Gerenciamento de rede.