



Lucas

**“Preciso de
agilidade para o
meu serviço”**

Características

- **Técnico de TI**
- **Atarefado**
- **Cansado**
- **Paciente**

Dores e necessidades

- **Pouco apoio para a resolução de vários problemas ao mesmo tempo**
- **Demora na identificação do problema**
- **Percorrer grandes percursos para resolver os problemas**
- **Constancia de verificar erros**