

Entrevista_02

Objetivo: Análise de Requisitos

- Emissão e Controle de Ordem de Serviço
- Cadastro de Clientes, colaboradores e parceiros

Ordem de Serviço

Documento formal emitido no âmbito de uma empresa no qual são descritas todas as informações referentes a um serviço por ele prestado.

Por consequência, é possível fazer o levantamento a partir de análise das ordens de serviço e identificar melhor quem é o seu público alvo, quais são os serviços mais procurados, que materiais são usados, em que época do ano ocorre um maior volume de chamadas, etc.

Logo que o cliente comunicar a necessidade que possui de um atendimento especializado, a ordem de serviço é gerada.

- O motivo que levou o cliente a solicitar a assistência técnica
- O tipo de serviço que está prestado
- Os materiais necessários para a execução do serviço (bem como a quantidade de cada um deles)
- O tempo estimado para a resolução do problema
- O nome do colaborador responsável pelo atendimento e a data de solicitação do serviço.

Benefícios

- **Organização**
- **Optimização de tempo**
- **Aumento de produtividade**
- **Satisfação do cliente**

Questões

1. Como são atendidos os clientes (online, formulário, outro)?

2. Como orientam a Uma tarefa, tanto em relação às expetativas do cliente quanto ao que se espera da equipe?
3. Como controlam a produtividade? Como identificam quais tarefas levam mais tempo? – Sugestão...
4. A empresa consegue calcular a quantidade de recursos que será investido (num projecto ou serviço prestado), assim como o que será recebido ao fim da tarefa?
5. A empresa alimenta o seguinte Fluxo de Trabalho?
 - **Registo de todos os processos internos**
 - **Contabilização dos recursos**
 - **Acompanhamento de resultados**
 - Outro.
 -
 -
 -
 -

O que deve constar?

- Nome do Cliente, Endereço e Informações para Contacto
- Nome do funcionário que vai prestar o serviço
- Actividades que devem ser executadas conforme contratado
- Observações
- Data da solicitação
- Campos para assinatura do prestador de serviço e do cliente.
-
- Equipamentos que serão avaliados e/ou consertados

- Equipamentos que serão necessários para o atendimento
- Procedimentos em caso de acidentes
- Laudo tecnico (relato do tecnico ou especialista designado para avaliar determinada situação em que está dentro de seus conhecimentos)
- Termo de responsabilidade
- Termo de garantia