**USER STORIES**

**ALUNO**

Eu, enquanto aluno quero resolver o problema no meu

computador rapidamente

para que eu não atrase minhas atividades.

Eu enquanto aluno quero ter um contato mais fácil com o suporte para saber o tempo em que vai levar para arrumar minha máquina.

Eu enquanto aluno não quero ter que sair da sala para acionar o suporte de T.I quando estou com algum problema na minha máquina porque eu não quero perder o conteúdo passado pelo professor.

Eu enquanto aluno não quero perder tempo de uma prova porque o computador parou de funcionar durante ela, porque eu preciso do computador funcionando durante os dias de prova mais ainda que os dias comuns.

Eu enquanto aluno não quero ter uma conexão lenta por causa de um colega de sala que está usando o wi-fi da faculdade no computador da sala com uso indevido para que não prejudique o desempenho da máquina da turma.

**PROFESSOR**

Eu enquanto professor quero uma forma de saber se corro o risco do meu computador parar de funcionar inesperadamente para que eu possa criar as atividades dos alunos.

Eu enquanto professor quero resolver o problema da minha máquina sem sair da sala para que não precise deixar os alunos sozinhos durante a aula.

Eu enquanto professor quero ter um canal de comunicação direto com a equipe de T.I porque preciso tirar algumas dúvidas ou relatar problemas.

Eu enquanto professor não quero ter que interromper minha aula para ir até o setor de T.I da faculdade para resolver o problema porque não quero deixar de passar conteúdo para os alunos.

Eu enquanto professor não quero ter que pedir aos alunos para chamarem o suporte porque eles não podem perder conteúdo da aula.

Eu enquanto professor quero que o tempo ocioso em aula após a ocorrência de problema na máquina for detectada seja o menor possível porque não quero atrasar o conteúdo que preparei aos alunos.

**TÉCNICO DE T.I**

Eu, enquanto técnico quero poder ter uma comunicação

eficiente com os professores e alunos quando houver problemas porque não quero me deslocar toda hora.

Eu enquanto técnico quero uma maneira de saber antecipadamente quando algum computador estiver sobrecarregado e em estado de alerta porque quero solucioná-los previamente, e assim evitar problemas no período de uso nas salas.

Eu enquanto técnico quero poder diagnosticar o problema de forma remota porque quero separar problemas que podem ser resolvidos remotamente e os que necessitam de suporte presencial.

Eu enquanto técnico quero monitorar os computadores para saber qual o problema quando algum professor me acionar, porque os professores em sua maioria não entendem o que pode ter acontecido com sua máquina.