

ASSISTANCE & SOLUTIONS

ATENDIMENTO DE HELP DESK

Analise e desenvolvimento de sistemas 3A - manhã

Engenharia de requisitos – Projeto Professor Osvaldo Takai

Impacta Assistance & Solutions

Nome :

RA:

Gleiciane Pereira da Silva

1093910

Patricia Mendes Campos

2101430

Guilherme de Paula Ramos

2101197

Caroline Santos Silva

2101211

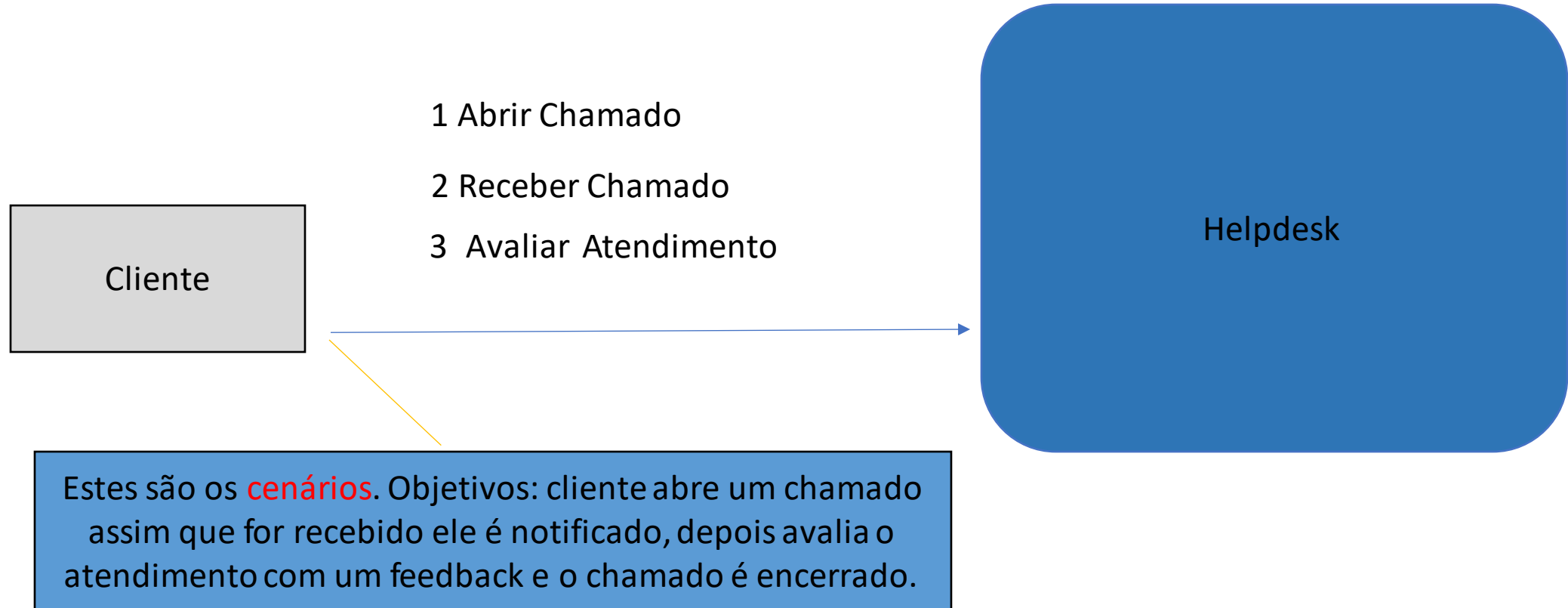
Ricardo Tadeu Queiroz

2101700

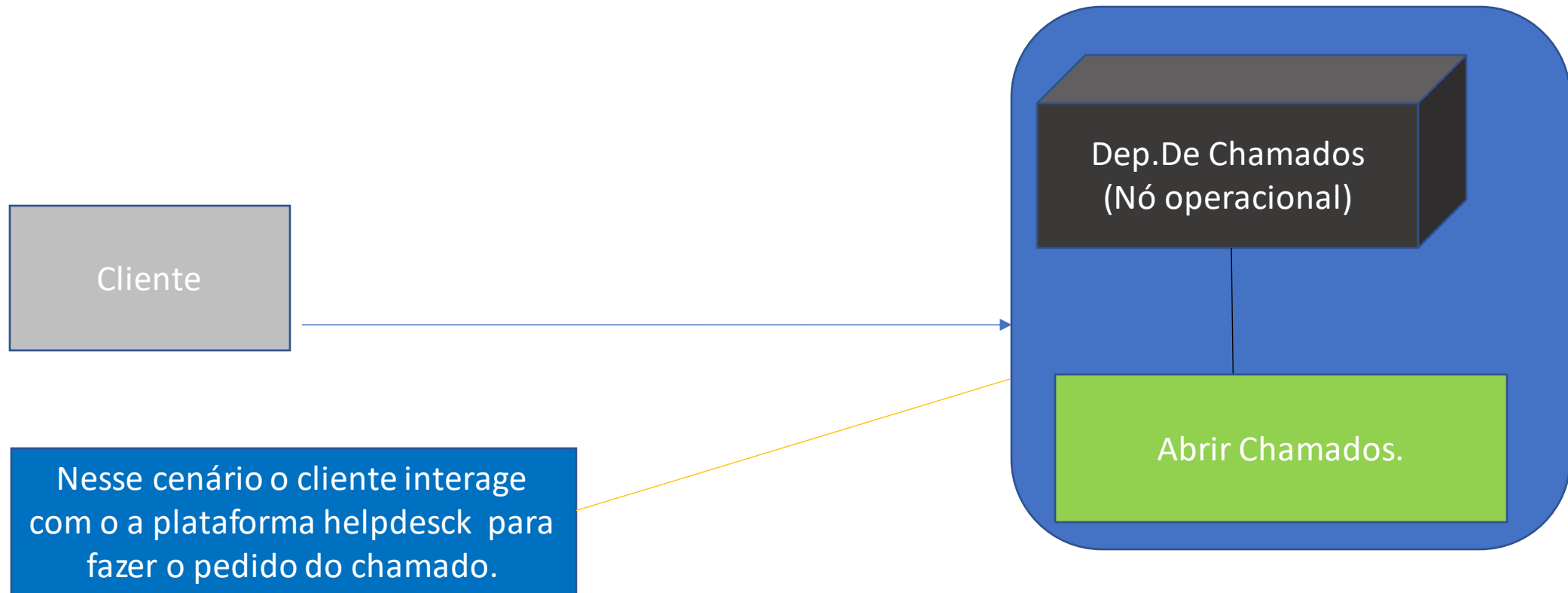
Controle De Atendimento HELP DESK



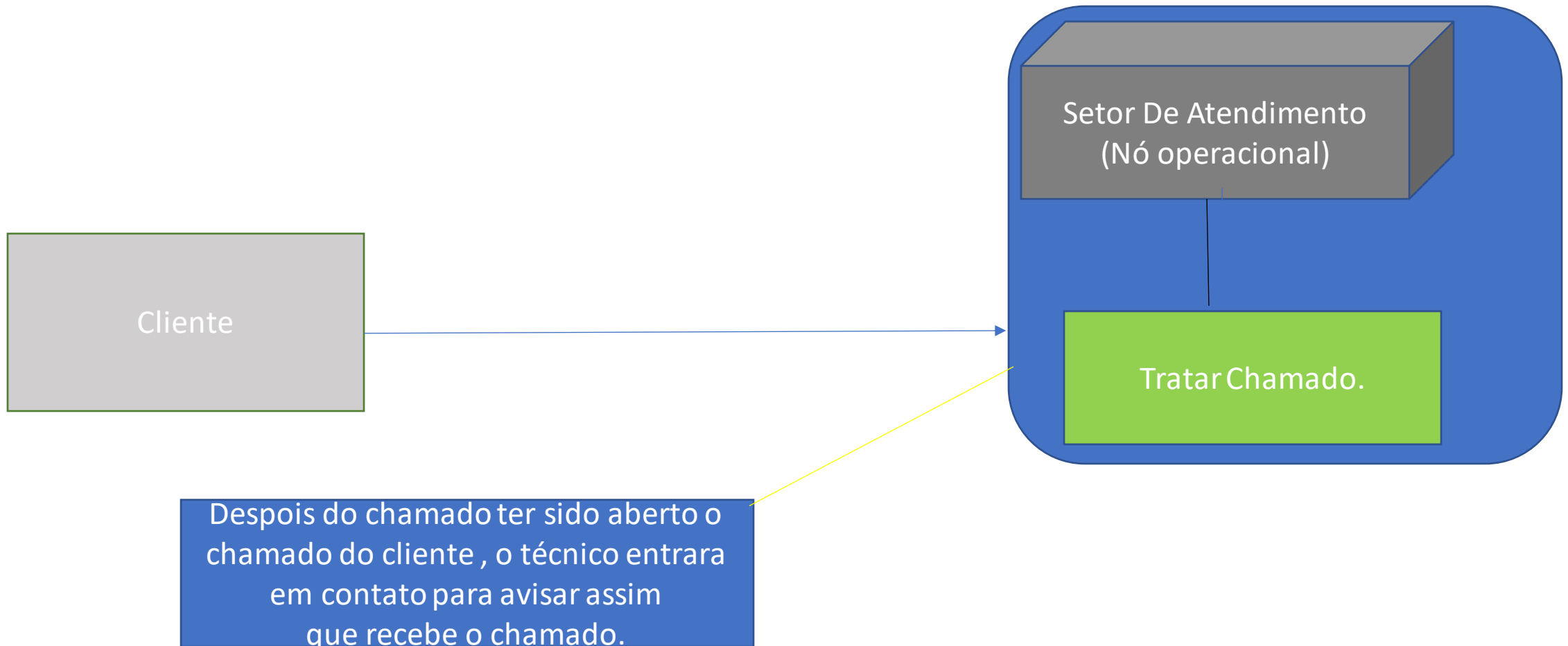
CONTEXTO DE NEGOCIO



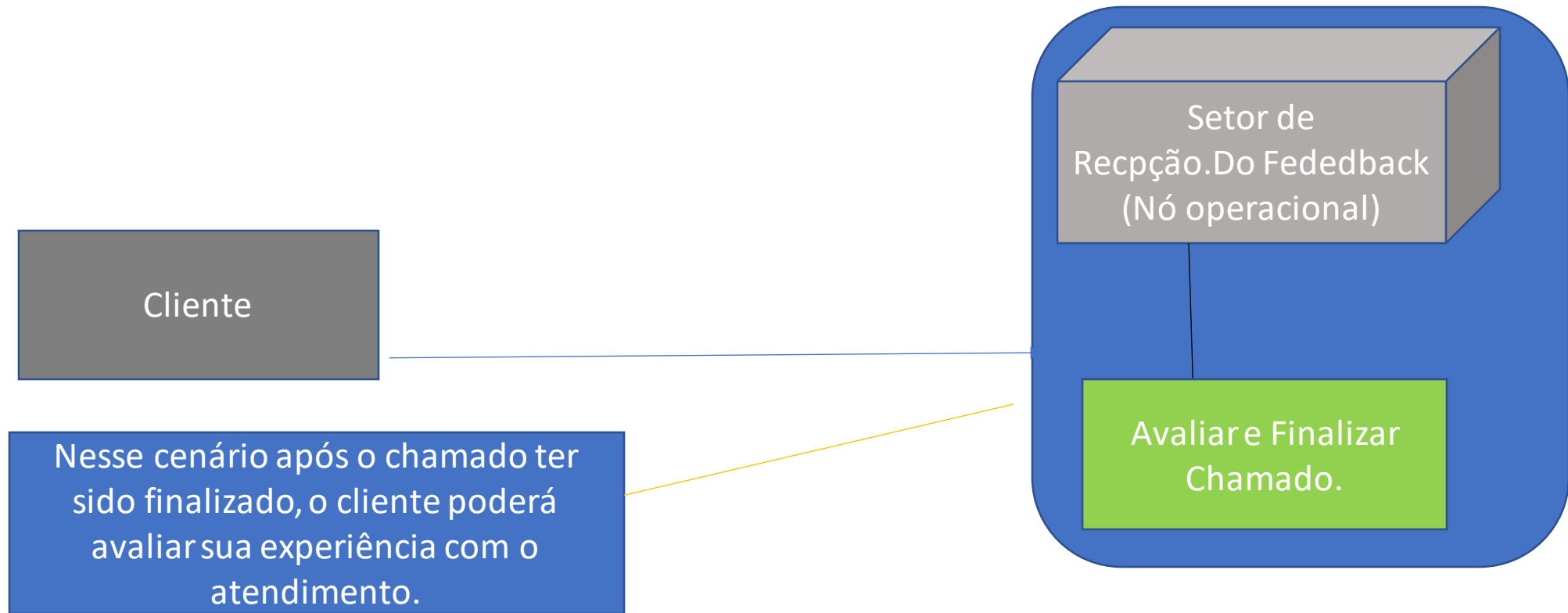
Cenário : Abrir Chamado



Cenário: Receber Chamado.



Cénario: Avaliar Atendimento



Resumo – Help Desk

1º Cenário Abrir Chamado:

Nó operacional: Dep. De Chamdos.

Capacidade: Tratar Chamados.

2º Cenário Receber Chamado:

Nó Operacional: Setor De Atendimento

Capacidade: Chamado Recebido.

3 ° Cenário - Avaliar Atendimento:

Nó operacio: Setor de Recpção. De Feedback

Capacidade: Avaliar e Finalizar Chamado.