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

Des eja-se especificar processos para controlar o atendimento de help desk.

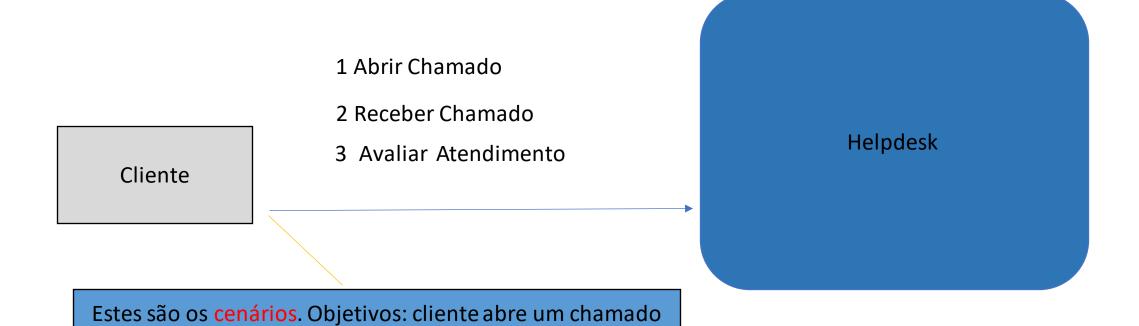
Cliente s olicita a a bertura de chamados para manutenção ou troca de pecas.

Após o chamado aberto do cliente ele vai ser notificado que o chamado está sendo atendido. Com os cha mados atendidos os técnicos darão o feedback a os cliente com

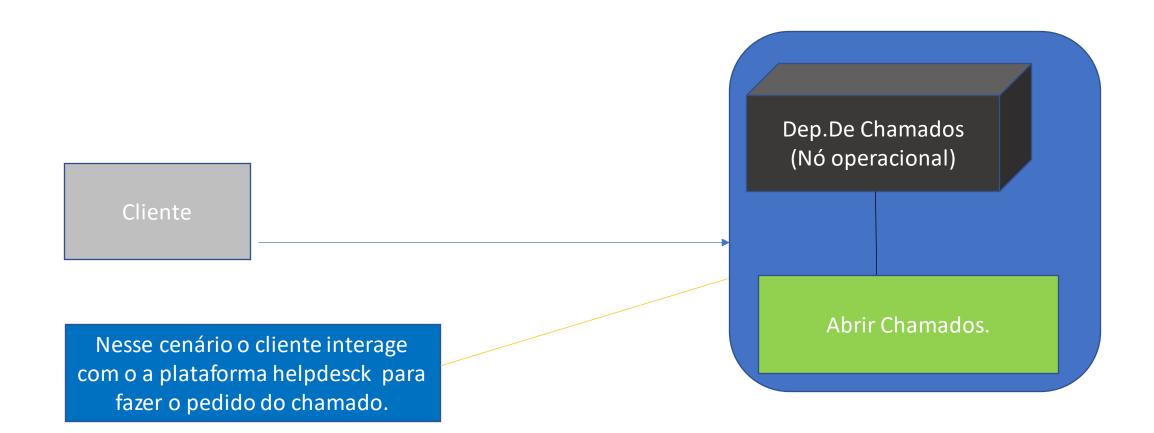
a conclusão dos chamados atendidos.

CONTEXTO DE NEGOCIO

assim que for recebido ele é notificado, depois avalia o atendimento com um feedback e o chamado é encerrado.



Cenário: Abrir Chamado



Cenário: Receber Chamado.



Cénario: Avaliar Atendimento

Cliente

Nesse cenário após o chamado ter sido finalizado, o cliente poderá avaliar sua experiência com o atendimento.

Setor de Recpção.Do Fededback (Nó operacional)

Avaliare Finalizar Chamado.

Resumo – Help Desk

1º Cenário Abrir Chamado:

Nó operacional: Dep. De Chamdos.

Capacidade: Tratar Chamados.

2° 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.