

# ASSISTANCE & SOLUTIONS

Clique para adicionar texto

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

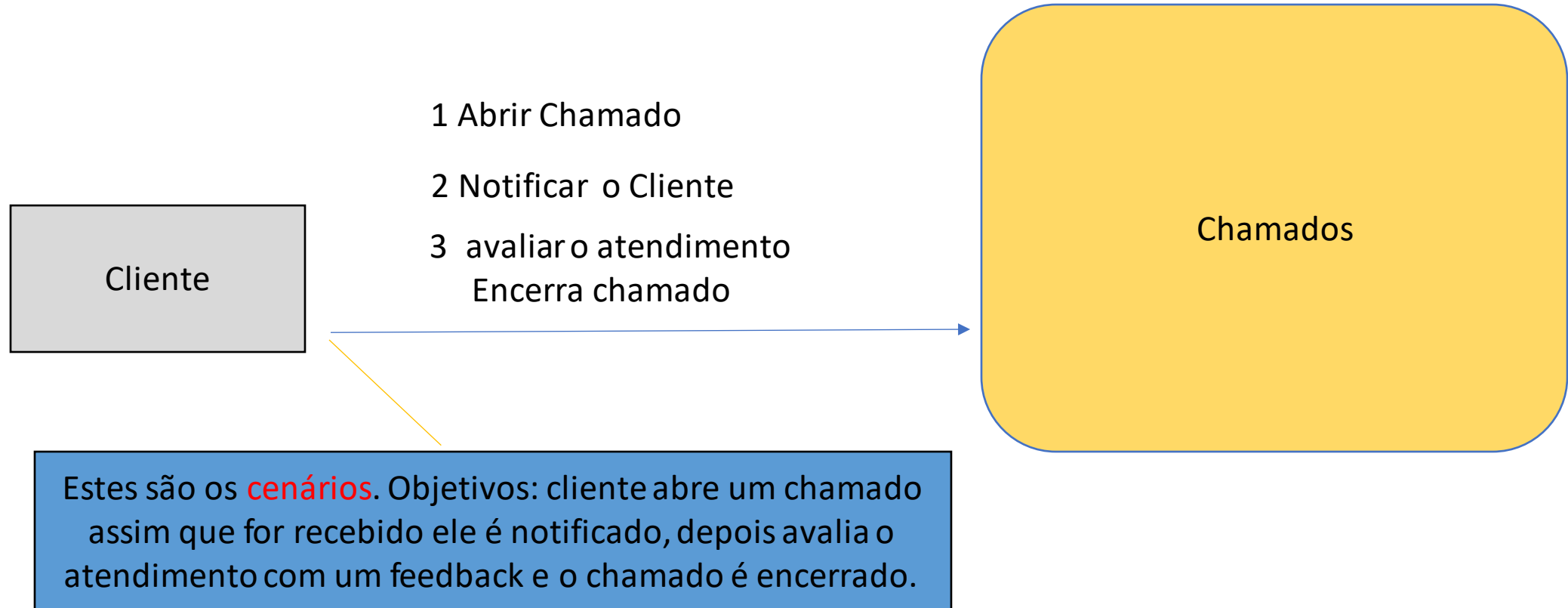
Ricardo Tadeu Queiroz

2101700

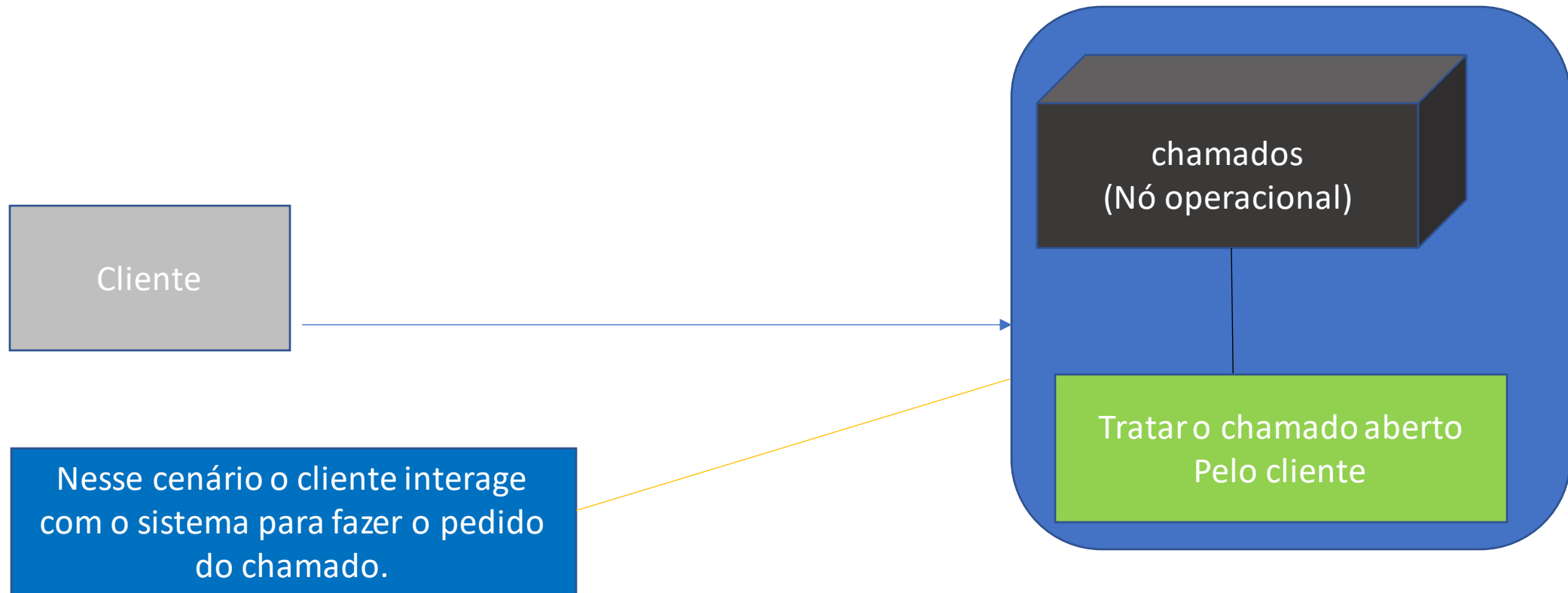
# Controle De Atendimento HELP DESK



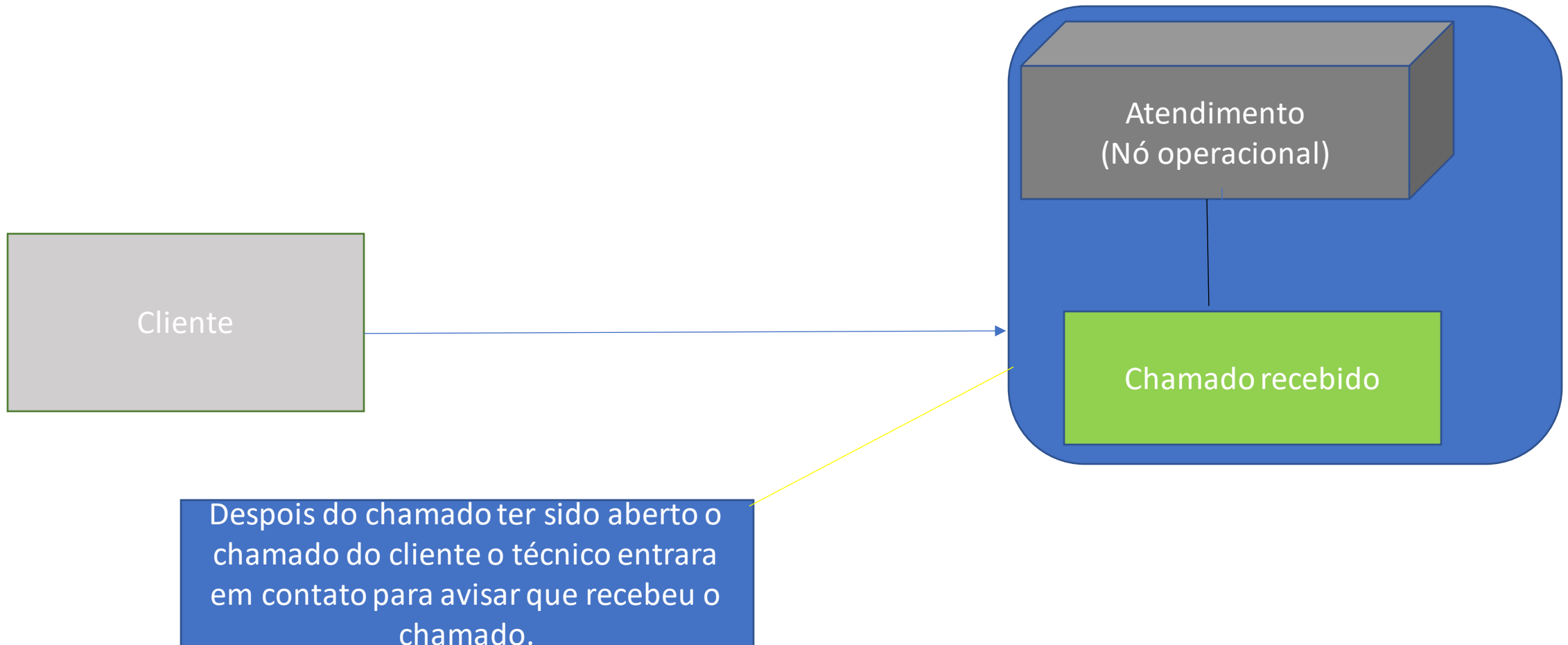
# CONTEXTO DE NEGOCIO



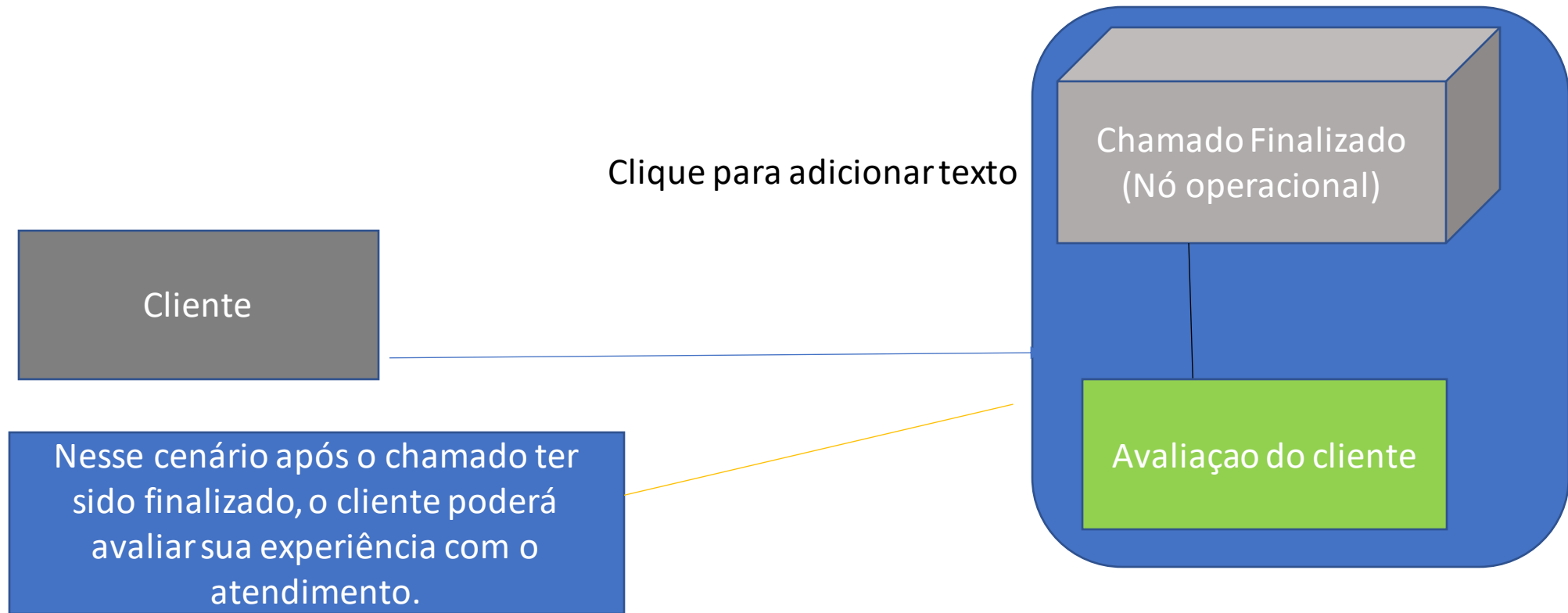
# Cenário : Abertura De Chamado



# Cenário: Notificar Cliente



# Cénario: Avaliar Atendimento



# Resumo – Help Desk

1 º Cenário - Abertura de Chamado:

Nó Operacional : chamados

Capacidade: tratar chamado aberto pelo cliente.

2 º cenário - Notificar Cliente : Clique para adicionar texto

Nó Operacional: Atendimento

Capacidade : chamado recebido

3 º Cenário - Avaliar Atendimento

Nó operacional: chamada finalizada.

Capacidade: avaliação do cliente.