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

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

1 Abrir Chamado

2 Notificar o Cliente

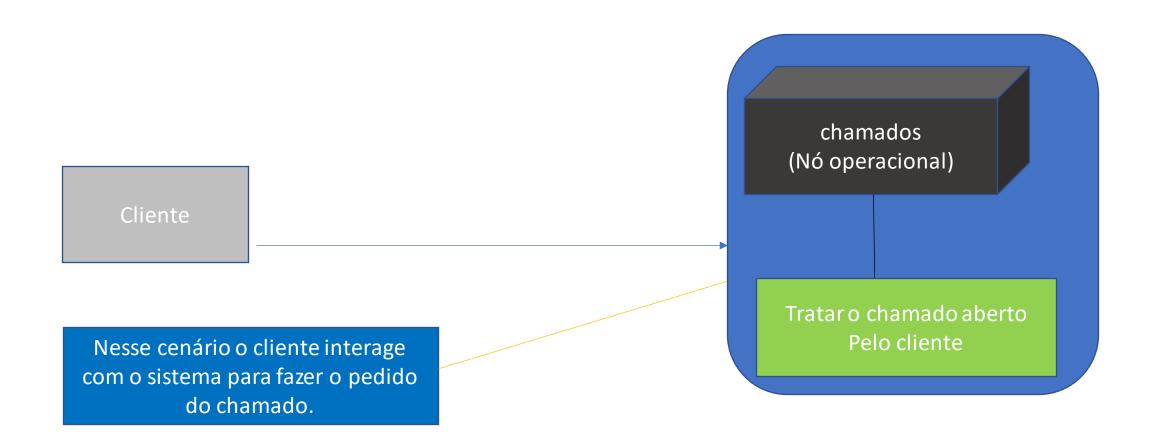
3 avaliar o atendimento
Encerra chamado

Chamados

Cliente

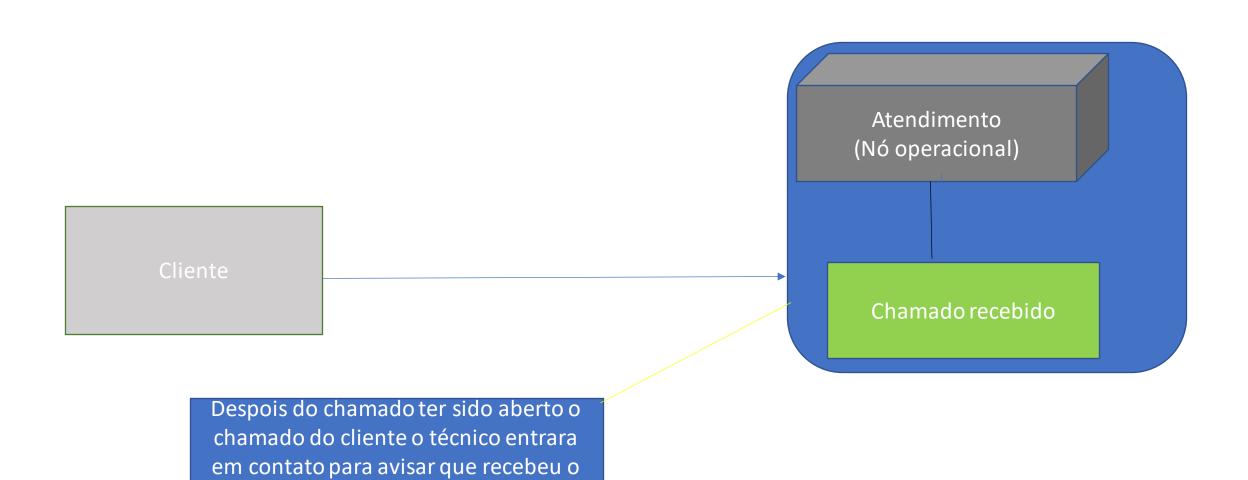
Estes são os cenários. Objetivos: cliente abre um chamado assim que for recebido ele é notificado, depois avalia o atendimento com um feedback e o chamado é encerrado.

Cenário: Abertura De Chamado

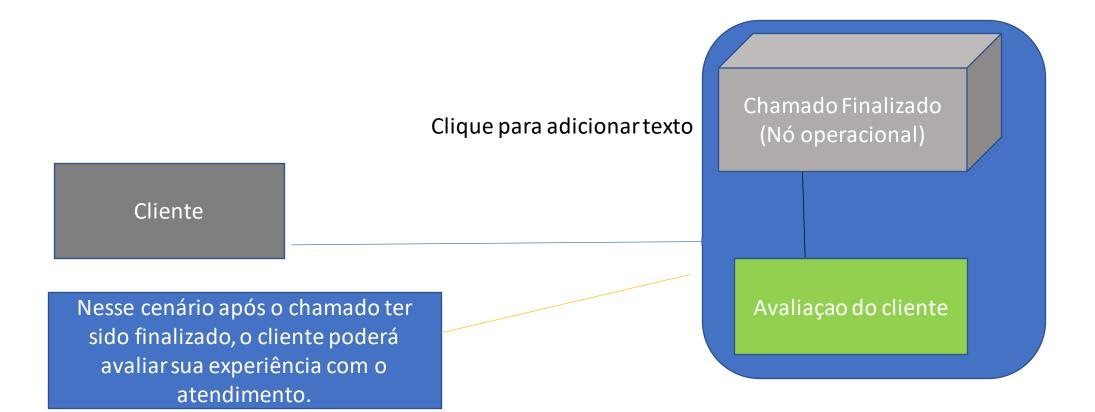


Cenário: Notificar Cliente

chamado.



Cénario: Avaliar Atendimento



Resumo – Help Desk

1º Cenário - Abertura de Chamado:

Nó Operacional : chamados

Capacidade: tratar chamado aberto pelo cliente.

2° cenário - Notificar Cliente Clique para adicionar texto

Nó Operacional: Atendimento

Capacidade: chamado recebido

3° Cenário - Avaliar Atendimento

Nó operacional: chamada finalizada.

Capacidade: avaliação do cliente.