**Inovação definida – CyberVision**

Nossa inovação consiste na possibilidade de o usuário abrir chamados por meio de uma plataforma avisando o suporte de possíveis problemas com a máquina que não sejam detectáveis por meio do monitoramento com o app executável de Java, um exemplo seria algum botão ou teclado com defeito, sendo necessário a abertura de chamados manualmente. Junto a isso nossa inovação também se estende na possibilidade de o suporte enviar uma notificação ao usuário que está utilizando alguma máquina e executando diversos aplicativos e processos, deixando lento seu processamento, dessa forma o suporte comunica o aluno para prestar atenção nos aplicativos que está utilizando e verificar se realmente todos são necessários no momento.

Simulando como funcionaria a abertura de chamados, o aluno abriria a plataforma escolhida e digitaria seu andar, sala, id da máquina, modelo e a descrição do problema. Feito isso, esse chamado apareceria para o suporte e ele checaria as informações e iria até a sala do aluno buscar a máquina para reparo.

Simulando como funcionaria o sistema de notificações do suporte para o aluno, pensamos na ideia de que um aluno esteja utilizando a máquina e rodando 5 aplicativos pesados ao mesmo tempo, claramente essa máquina terá uma lentidão considerável. Isso geraria um alerta para o suporte, que conseguiria visualizar a quantidade de processos rodando e poderia enviar uma notificação ao aluno para que ele tomasse cuidado e presta-se atenção se ele precisa realmente utilizar todos os aplicativos ao mesmo tempo. O aluno não poderia responder a essa notificação, apenas visualizaria ela e fecharia alguns aplicativos caso não estivesse utilizando todos ou manteria rodando tudo caso fosse necessário.

Plataformas indicadas:

1. **Zendesk** – Só temos 13 dias de uso antes de ter que comprar
2. **Zoho** – Consegui criar uma conta para teste, parece promissor, temos 15 dias de uso, mas se avaliarmos a plataforma no Gartner, estendemos até 45 dias de uso.
3. **Atera** – Criei uma conta para teste também, e dão 30 dias de uso, não sei se é suficiente, e talvez não seja a melhor plataforma para nós.
4. **Jira service desk (Atlassian)** – Parece ser a mais promissora, aparentemente é de graça e tempo ilimitado, só temos que nos aprofundar mais na plataforma para checar se é isso que procuramos mesmo.