

SisGeC - Sistema de Gestão de Chamados

SisGeC é um Sistema de Gestão de Chamados que pode ser implementado em qualquer empresa que necessite gerenciar todos os chamados técnicos de hardware ou software.

O sistema basicamente trabalha com dois perfis de utilização: técnico e cliente.

Os clientes podem efetuar seu cadastro online na própria página no sistema. Após ter seu cadastro na base de dados podem realizar a abertura de um chamado, acompanhamento do chamado, e avaliação do atendimento.

Cada cliente possui um tipo de plano de atendimento: Basic (Tempo de Atendimento Maior) e Premium (Tempo de Atendimento Menor).

Na fila geral de chamados cada vez que é criado um novo chamado o mesmo passa pelo calculador de Tempo de Atendimento (SLA), e este tempo é informado ao Cliente.

Os técnicos são cadastrados por um perfil único denominado “Manager”, previamente cadastrado. Cada técnico terá em seu perfil as suas habilidades, número de chamados em atendimento, número chamados totais e pontuação acumulada. Tais atributos irão servir para parametrizar qual técnico irá receber o chamado.

Quando um chamado é criado ele irá passar por um algoritmo que irá decidir qual técnico irá receber a demanda, esse algoritmo basicamente irá realizar as seguintes seleções:

- 1º Qual (ais) técnico (s) possuem habilidade para resolver o problema?
- 2º Qual (ais) técnico (s) possuem menor quantidade de chamados em atendimento?
- 3º Qual (ais) técnico (s) possuem menor quantidade total de chamados atendidos?
- 4º Qual (ais) técnico (s) possuem a melhor pontuação acumulada?

Quando o técnico conclui o atendimento, é solicitado ao cliente a atribuição de uma nota para o atendimento.