

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 (sem prioridade) e Premium (com prioridade).

Na fila geral de chamados cada vez que é criado um novo chamado o mesmo irá para uma em ordem crescente de abertura, caso tenha chamados do tipo *Basic* abertos e um próximo chamado seja do tipo *Premium* ele irá passar na frente a cada chamada de um *Basic*, por exemplo:

Fila: Premium, Premium, Basic, Basic, Basic

Chegou: Premium

Nova Fila: Premium, Premium, Basic, Premium, Basic, Basic

Chegou: Basic

Nova Fila: Premium, Premium, Basic, Premium, Basic, Basic, Basic

Chegou: Premium

Nova Fila: Premium, Premium, Basic, Premium, Basic, Premium, Basic, Basic

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.