|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ADS – 2A** | **ESW – AC02** | **Impacta Solutions** |
| **ARTEFATO 05 – GLOSSÁRIO** | | |

|  |  |
| --- | --- |
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| **OBR** | **Ocorrência de Baixo Risco** – termo utilizado para tratar ocorrências com um baixo índice de risco. Exemplo: oscilação de rede, quedas frequentes e sem acesso à internet. Geralmente são ocorrências tratadas sem a necessidade da visita de um técnico. |
| **OMR** | **Ocorrência de Médio Risco** – Termo utilizado para tratar ocorrências com um índice de risco moderado. Exemplo: fiação que leva internet até a casa do cliente está danificada, ponta do cabo de fibra está danificada ou algum problema relacionado com troca e reparo. Geralmente são ocorrências tratadas com a visita de um técnico, mas que não afeta mais de um cliente. |
| **OAR** | **Ocorrência de Alto Risco** – termo utilizado para tratar ocorrências de alto risco que podem afetar mais de um cliente. Exemplo: poste que passa a fiação pegou fogo, deixando vários clientes sem internet. Neste caso é necessária a visita imediata de um técnico para acompanhar a situação e executar os reparos necessários. |
| **Fibra Ótica** | A fibra ótica é um filamento extremamente fino e flexível, feito de vidro ultrapuro, plástico ou outro isolante elétrico (material com alta resistência ao fluxo de corrente elétrica). são consideradas um meio bastante seguro para o transporte de dados, ideal para quem requer uma rede com alto nível de privacidade. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ADS – 2A** | **ESW – AC02** | **Impacta Solutions** |
| **ARTEFATO 06 – REFERÊNCIAS** | | |

|  |  |
| --- | --- |
| ASSUNTO | DESCRIÇÃO |
| Empresa Modelo | https://www.fibranetbr.com.br/ |
| Problemas de um provedor de internet | https://ccntelecom.com.br/rede/5-problemas-comuns-com-o-provedor-de-internet/ |
| Fibra Ótica | https://www.tecmundo.com.br/web/1976-o-que-e-fibra-otica-.htm |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ADS – 2A** | **ESW – AC02** | **Impacta Solutions** |
| **ARTEFATO 07 – LISTA DE NECESSIDADES** | | |

|  |
| --- |
| N01 – Separar as ocorrências recebidas por categorias.  N02 – Capacidade de tratar as ocorrências com mais agilidade.  N03 – Abertura de ocorrência pelo cliente ou pelo funcionário (caso a ocorrência seja aberta através de ligação)  N04 – Histórico de ocorrências. |