|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ADS-2A** | **ESW – AC04** | **Impacta Solutions** |
| **ARTEFATO 10 – Usuários e Outros Stakeholders** | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **USUÁRIOS** | **COMENTÁRIOS** |
| Técnico de Suporte | Usará o sistema de chamados para:   * Receber e prosseguir com o andamento dos chamados; * Atualizar o cliente via sistema; * Abertura de ocorrências caso necessário. |
| Coordenador de Suporte | Usará o sistema para:   * Acompanhar as resoluções dos chamados. |
| Manutenção | Usará o sistema para:   * Receber ocorrências relacionadas a troca e manutenção de cabos e equipamentos da empresa. |
| Cliente | Usará o sistema para:   * Abertura de chamados; * Acompanhar as ocorrências abertas em seu nome. |

|  |  |
| --- | --- |
| **OUTROS STAKEHOLDERS** | **COMENTÁRIOS** |
| Público Geral | * Tem acesso a uma demonstração de como funciona o sistema caso queira se tornar um cliente. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ADS-2A** | **ESW – AC04** | **Impacta Solutions** |
| **ARTEFATO 11 – Fronteira Sistêmica** | | |

|  |
| --- |
| **FRONTEIRA DO SISTEMA DE CHAMADOS** |
| Técnico de Suporte  Coordenador  Cliente  Manutenção  Sistema de Chamados |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ADS-2A** | **ESW – AC04** | **Impacta Solutions** |
| **ARTEFATO 12 – Lista de Restrições** | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **RESTRIÇÃO** | **RAZÃO LÓGICA** |
| Sistêmica | O sistema deve ser feito para o S.O Linux e para o Android (pensando no caso do cliente). |