



# SUORTE CUSS

## Definição da persona:

- Garantir que os terminais de autoatendimento estejam funcionando de forma eficiente;
- Assistência técnica voltado para terminais de autoatendimento do aeroporto;
- Responsável por atualizar os softwares e os firmwares dos terminais;
- Monitoramento e manutenção preventiva visando mitigar erros;

Olá, meu nome é Julia e sou a encarregada do suporte técnico dos terminais de autoatendimento.



Aeroporto de Congonhas

## Dores da persona:

- Lidar com falhas frequentes, tanto de software quanto de hardware;
- Interrupções de serviço durante horários de pico;
- Manutenção remota dos terminais de autoatendimento, precisando ir até o local para compreender o erro;
- Lentidão nos terminais gerando maiores filas;