

Problemas e necessidades detectadas

Longos períodos de espera pelo suporte técnico

1

Falta de informações sobre o problema/incidente na máquina

O tempo de serviço desperdiçado por causa da falta de informação do problema/incidente que poderia ser usado para atender ligações

Ideias e Soluções

Captura dos dados de máquina por Python

Gráficos e relatórios do funcionamento das máquinas

Client Java dando acesso ao monitoramento

Menu de gráficos e relatórios

3

Captura de dados e atualização dos gráficos em tempo real

Abertura de chamados no Slack

Métricas do uso do componente

Métricas do tempo de uso na porcentagem limite

Benefícios do sistemas e equipe

Uptime no Suporte Técnico

4

Relatórios sobre os estados dos componentes de SO

Uptime de tempo serviço

Agilidade em abrir chamados

Clientes e Usuários

Suporte de T.i

2

Supervisores de T.i e Call Center

Gerente de T.i

Gestor de T.i