

Projeto Guardian Angel

Integrantes:

Alyfy Fernando - 02221062

Danylo Dias - 02221004

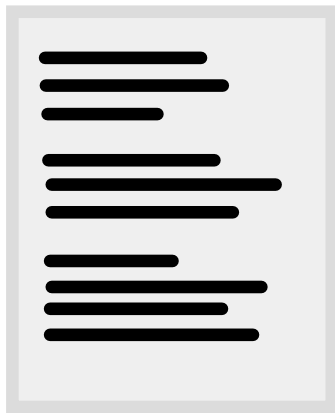
Davi Guilherme - 02221042

Filipe Filipus - 02221059

João Gabriel - 02221024

Leonardo Aguiar - 02221027

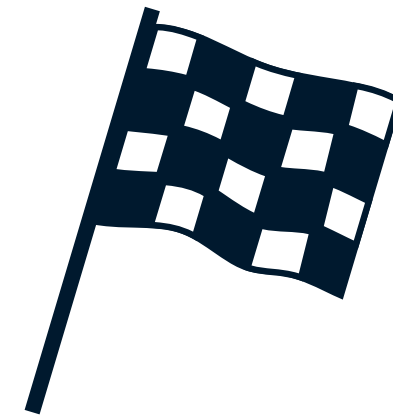
Contextualização



Contexto



Problema



Desafio

O que é um Call Center?



Tipos de Call Center

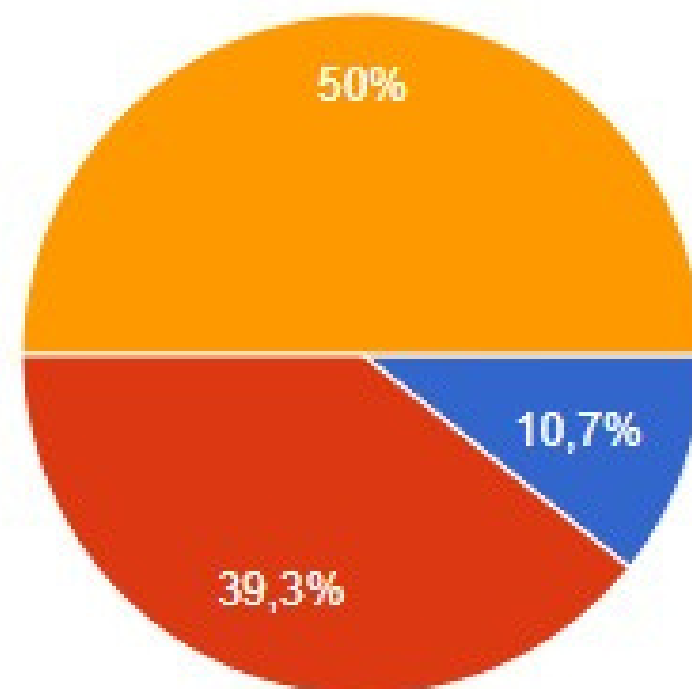
- **Ativo: Entram em contato com os clientes**
- **Receptivo: Recebe ligações dos clientes.**
- **Misto: Entram em contato e recebem ligações**

Pesquisa

4 - O Call Center em que eu trabalhei tinha foco em Operações:

 Copiar

28 respostas



- Ativas (Os agentes entram em contato com os clientes)
- Receptivas (O agente recebe as ligações dos clientes)
- Mistas (O atendente pode tanto fazer quanto receber as ligações dos clientes)

Pesquisa

5 - Você já presenciou algum problema técnico durante o trabalho ? O que aconteceu ? Exemplo: Seu computador começou a travar ou desligou de uma hora para outra ?

28 respostas

Sim. O computador travou e em seguida desligou

Sim, diversas máquinas com lentidão, funções faltantes como internet/software. Máquinas quebradas (no boot/no post)

O que a gente mais encontra é problema nos computadores, Ficamos dois dias com problema no discador, sem fazer nem se quer 1 ligação; o computador é lento demais, os Headset vive dando problema

Travava e desligava

Já aconteceu de travar o computador em ligações , teclados que não funcionavam direito e até alguns mouses ruins

Sistema de navegação caiu

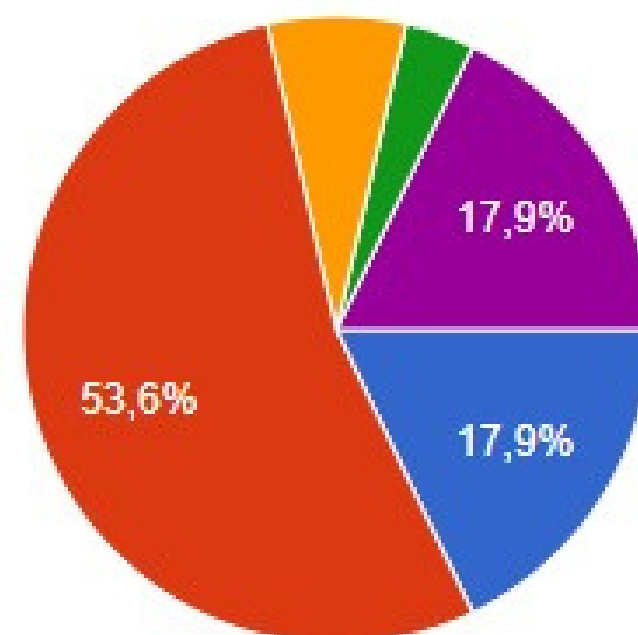
Travamento, arquivo q era pra executar não executando, problemas ao logar e etc

Pesquisa

6 - Em que frequência os computadores em que você trabalha ou já trabalhou davam problema:

 Copiar

28 respostas



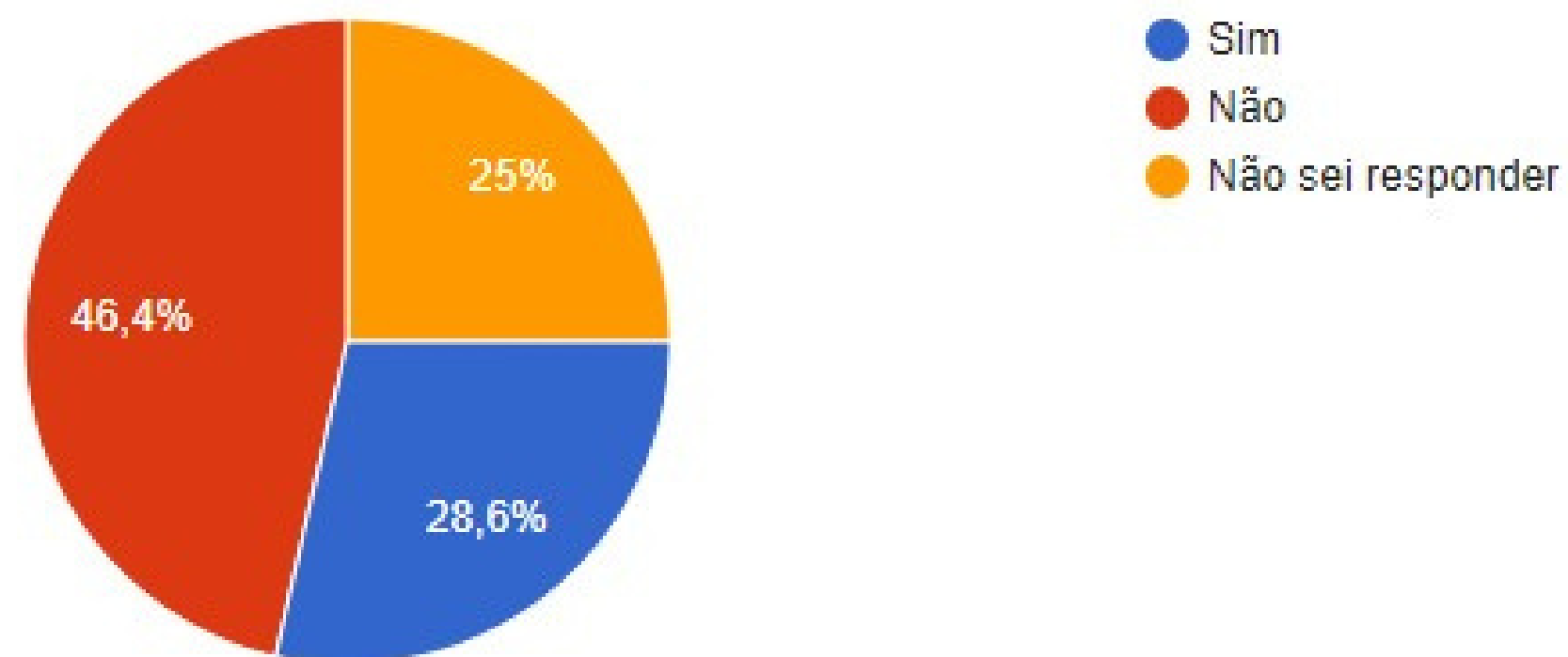
- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Anualmente
- Não sei responder

Pesquisa

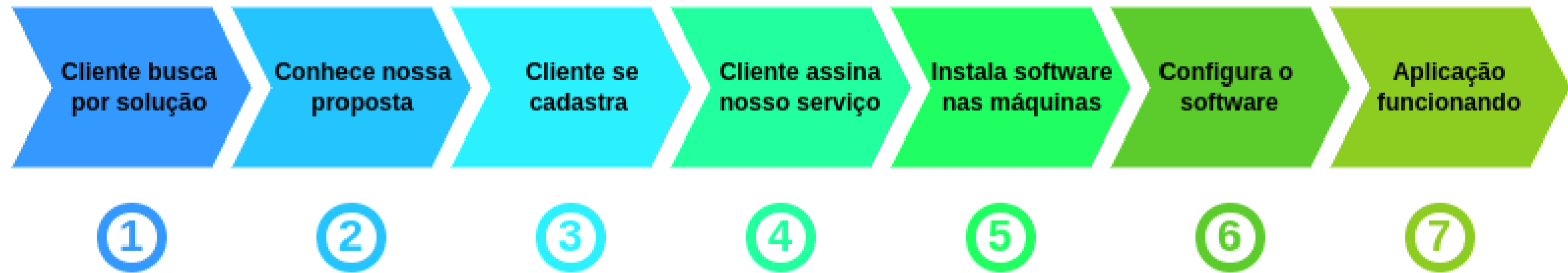
7 - A empresa tinha ou tem alguma forma de identificar possíveis falhas nos computadores antes que impactassem o trabalho do funcionário?

 Copiar

28 respostas



Visão de Negócio



Personas

Gestor TI

Milton



“Vivem reclamando sobre downtime das máquinas dos operadores.”

Palavras / Frases que definem a pessoa

- Atarefado
- Conectado com T.I
- Gosta de Proatividade
- Estressado
- Comunicativo
- Organizado

Dores e Necessidades

- Precisa de agilidade na resolução dos problemas
- Relatórios analíticos das máquinas
- Reclamações

Técnico TI

Flávio



“Temos poucas informações sobre as máquinas, isso dificulta a manutenção.”

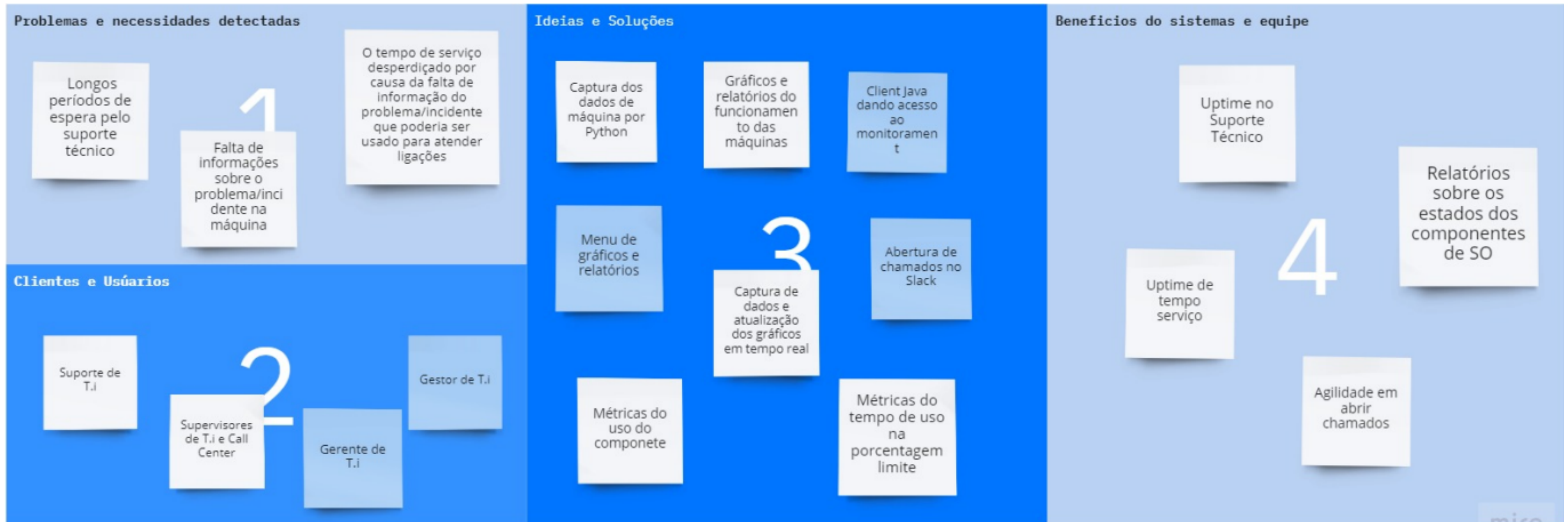
Palavras / Frases que definem a pessoa

- Tolerante/calmo
- Atencioso
- Conhecedor da área de T.I
- Early Adopter
- Preparado
- Confiável/confiante

Dores e Necessidades

- Espaço para trabalhar e tempo
- Mais eficácia em seu trabalho
- Conhecimentos específicos
- Ciencia da condição das máquinas

LeanUX



User Stories

Gestor TI

Eu, Milton, enquanto
Gestor de TI, quero
ter acesso aos
gráficos sobre o
Downtime e Uptime
das máquinas, para
que eu tome decisões.

Técnico TI

Eu, Flávio, enquanto
Técnico de TI, quero um
sistema de
monitoramento de
componentes das
máquinas, para agilizar a
manutenção.

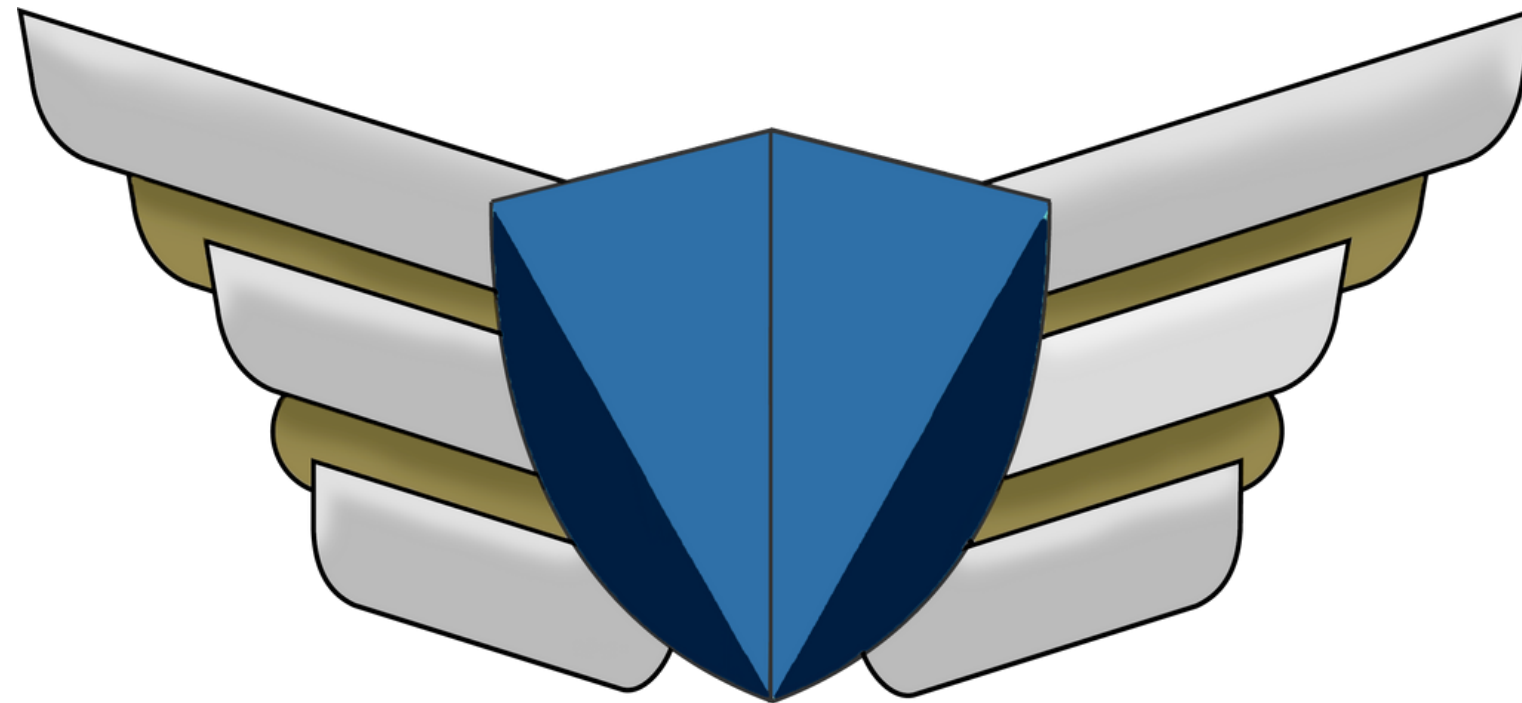
miro

Gestão do Grupo



Microsoft Planner

Site institucional

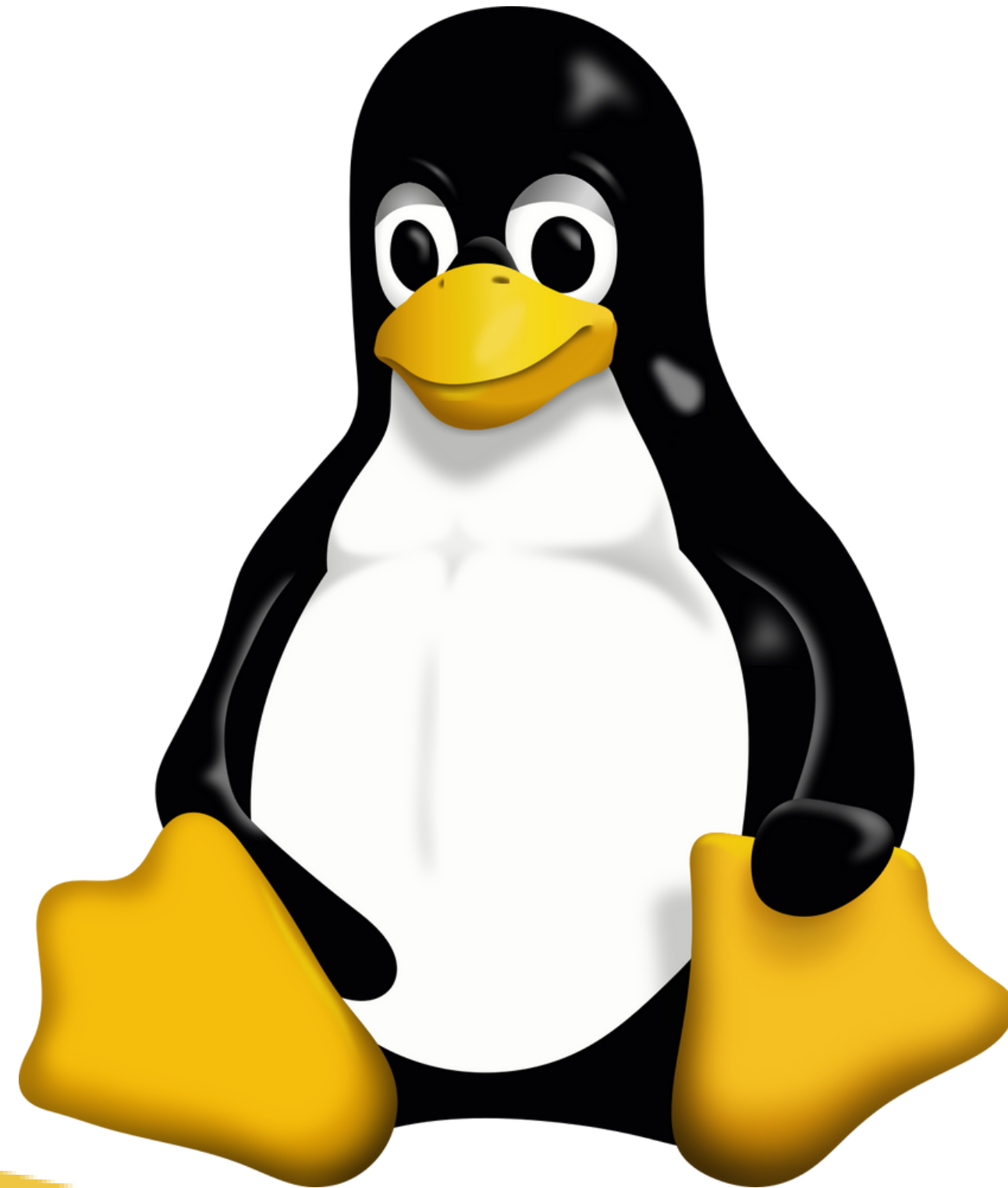


<https://guardian-angel-sptech.github.io/Demo-Site/>

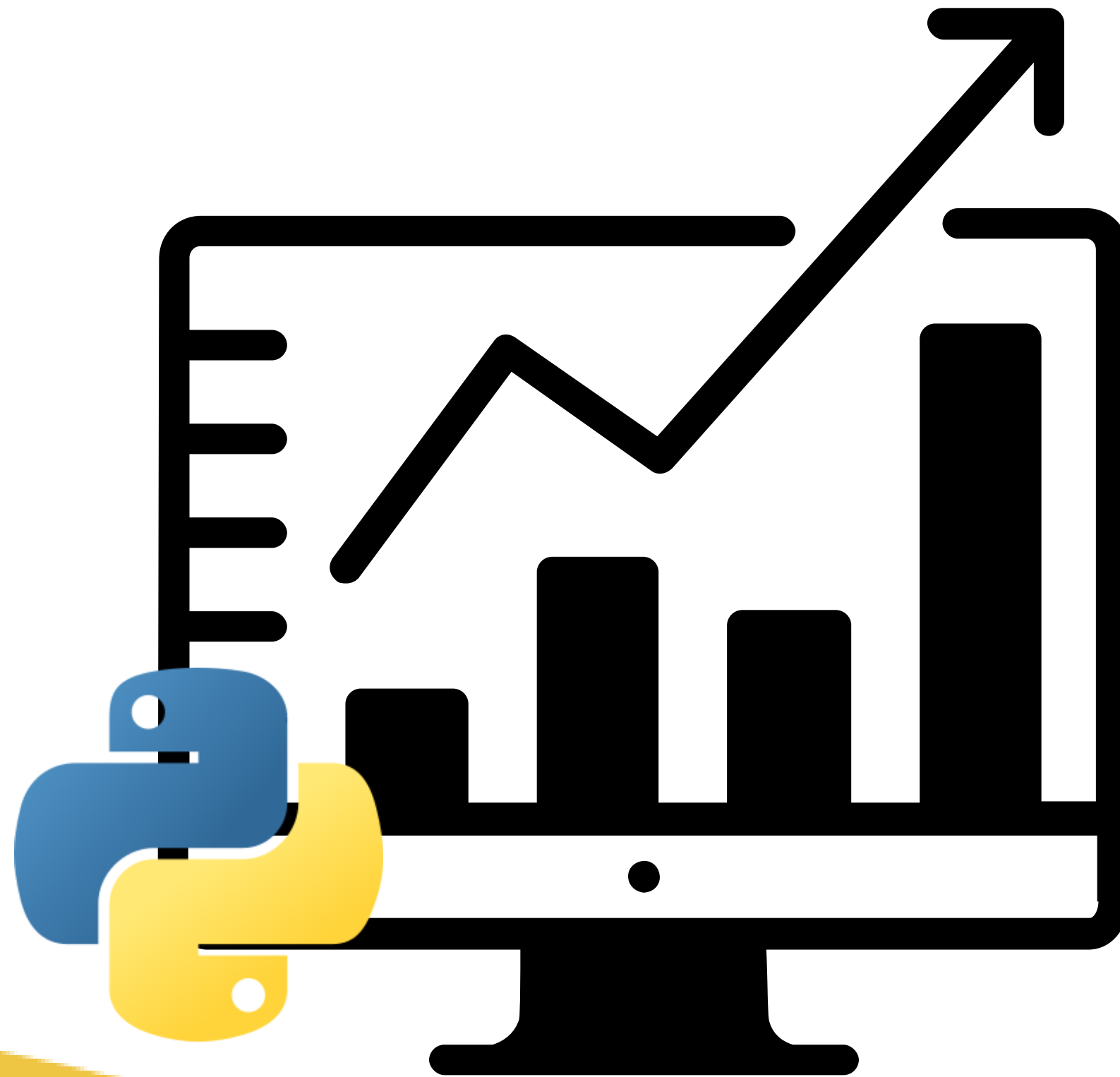
Modelagem



Client Linux



API Monitoramento

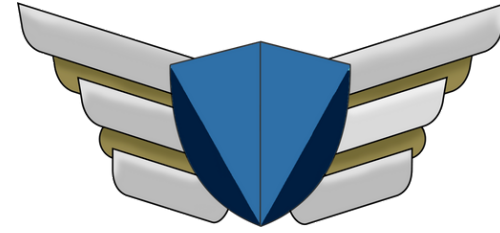


Slack



Inovações

- **Relatórios automatizados**
- **Virtualização**
- **Bootstrap**
- **Gerenciamento de contas**



Guardian Angel

Obrigado!