**Problemas e necessidades detectadas**

- Longos períodos de espera pelo suporte técnico

- 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

**Benefícios para equipe**

- Uptime no Suporte Técnico

- Uptime de tempo serviço

- Relatórios sobre os estados dos componentes de s/o

- Agilidade em abrir chamados

**Soluções e Ideias**

- Captura dos dados de máquina por Python

- Gráficos e relatórios do funcionamento das máquinas

- Menu de gráficos e relatórios

- Client Java dando acesso ao monitoramento

- Captura de dados e atualização dos gráficos em tempo real

- Abertura de chamados no Slack

- Métricas:

- Porcentagem do uso do componente

- Tempo de uso na porcentagem limite

**Clientes**

- Suporte de T.i

- Supervisores de T.i e Call Center

- Gerente de T.i

- Gestor de T.i