**Objetivo**

Este projeto tem como objetivo melhorar a eficiência do suporte de TI em Call Centers, diminuir o Down em máquinas e reduzir os danos financeiros causados pelo mau funcionamento delas.

**Justificativa**

De acordo com uma pesquisa da Guardian Angel com 28 pessoas que exercem alguma função em Call Centers, 53,6% dos funcionários afirmam que as máquinas utilizadas sofrem algum defeito pelo menos 1 vez por semana e 46,4% dos funcionários responderam que não tinham formas de identificar problemas nas máquinas antes de se tornarem um problema.

Foi relatado também que o suporte de TI demorava para identificar o problema.

**Escopo**

Uma aplicação em Java e Python que monitora e exibe em gráficos a atividade em tempo real do hardware abre um chamado de forma automática caso o hardware demonstre atividade suspeita e envia uma notificação para um canal do Slack.

**Premissas**

A empresa utilizará máquinas com configurações semelhantes

Os computadores devem ter acesso à internet

A empresa terá uma equipe de ti apta para operar e consultar o sistema

**Restrições**

O software não poderá ser modificado

O software não detecta temperatura da CPU

O acesso nível 1 terá acesso apenas à dashboard com gráficos

O acesso nível 2 terá os mesmos acessos dos níveis anteriores e acesso a relatórios periodicamente

O acesso nível 3 terá os mesmos acessos dos níveis anteriores e acesso a gerenciamento das contas nível 1 e 2