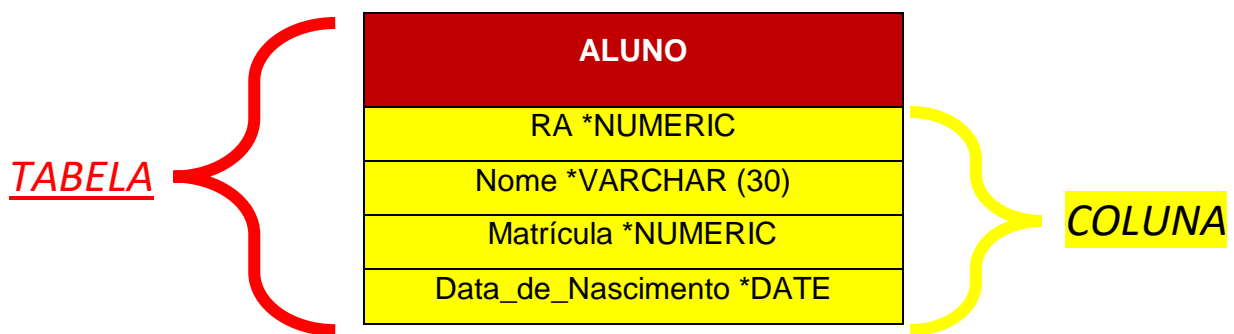


SUPORTE AO USUARIO - REVISÃO

ESTRUTURA DE DADOS

- Suporte ao usuário utiliza dados de uma determinada situação para resolver e consultar um problema
 - Tabela é um agrupamento de informações, já a coluna é a informação específica de um determinado assunto



ÉTICA

- Ética se baseia em princípios próprios da pessoa, no sentido do que é certo ou errado
 - Exemplo: sou atendente das casas bahias na área de notebooks, chega um cliente de alta idade idoso(a) que não conhece muito de hardware, seria certo eu indicar um notebook da pior geração para ele ou ela?

TÉCNICA TROUBLESHOOTING

- Coletar informações
 - Planejar
 - ◆ Implementar
 - ◇ Revisar

1. Coletar informações

- Faça perguntas para entender o problema
 - Defina o objetivo (o que o usuário espera)
-

2. Planejar

- Listar as possíveis soluções
 - Criar um plano de ação
 - Solução mais fácil primeiro
 - Defina os passos a serem seguidos
-

3. Implementar

- Executar o plano de ação (aplicar os passos da solução proposta)
-

4. Revisar

- Verificar resultado
- Definir se o mesmo plano será implantado
- Padronizar ambiente
 - Evitar recorrência



Fonte: Viva de TI (Youtube)