**OBJETIVO**

O objetivo do Help Desk é possibilitar aos gestores terem um ambiente organizado e padronizado que permita a empresa identificar possíveis problemas no relacionamento de atendimento ao cliente. Analisado os problemas através do atendimento a distância focando no tempo para solução, as etapas realizadas até a solução, visando o grau de satisfação do cliente, e verificar meios de melhor atendimento e tomada de decisão.

Oferecendo um ambiente moderno para o profissional e para o cliente, podendo assim ampliar o relacionamento entre cliente e empresa.

Podendo também realizar uma avaliação dos colaboradores e possíveis problemas.

Além de arquivar informação dos atendimentos, estando disponíveis para a visualização.

**ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA**

O sistema consiste em duas partes, uma parte do desktop onde se faz os cadastros e acompanhamento do sistema e uma parte web para o acesso do cliente, e um webservice contendo as regras entre eles.

**FUNCIONAMENTO**

O Funcionamento é separado em duas partes, desktop e web. Tendo coordenador responsável por cadastrar os funcionários (atendimento, técnico e coordenadores), estes têm como função cadastrar clientes e solucionar problemas do cliente.

**DESKTOP**

**CADASTRO DE USUARIO**

O usuário administrador pode cadastrar mais usuários sendo ele usuário cliente ou coordenador. Usuários normais não podem cadastrar outros usuários ou alterar parâmetros ou mudar acessos. Cadastra-se:

* E-mail de login
* Nome completo
* Senha (criptografada)
* Código de Cliente
* Código de Funcionário
* E-mail de contato
* Acessos (no sistema desktop e na página web)
* Nível: Coordenador ou Normal

**CADASTRO DE FUNCIONARIO**

Cadastra-se no sistema os dados cadastrais do funcionário. O funcionário possuirá:

* E-mail
* Código de Identificação
* Nome de Tratamento
* Nome Completo
* Endereço Completo
* CPF
* Telefone (Fixo e celular)
* Status [Ativo, Desligado – funcionários desligados não podem fazer login no sistema]

**CADASTRO DE CLIENTE**

Cadastra-se no sistema os dados cadastrais do cliente. O cliente possuirá:

* Código de Identificação
* Razão Social
* Nome Fantasia
* Endereço Completo
* CNPJ ou CPF
* Telefone (Fixo e celular)
* E-mail
* Códigos dos produtos que o cliente tem junto a prestadora de serviço de informatização
* Tempo de resposta (o tempo de resposta ao cliente prevalece ao tempo geral definido no parâmetro)
* E-Mail de contato (o e-mail de contato definido para o cliente prevalece sobre o e-mail de cadastro de usuário)
* Status: Ativo ou Inativo (quando o cliente está inativo, nenhum usuário associado poderá efetuar login).

**CADASTRO DE PRODUTO**

Cadastra-se os produtos que terão suporte de atendimento via help desk:

* Código do Produto
* Descrição

**CADASTRO DE ATENDIMENTO**

São cadastrados no sistema os tipos de atendimento segundo segue:

* Código
* Descrição
* Prioridade [0,1,2,3,...N]

0 – Devem ser posicionados primeiro e assim sucessivamente.

Quem define o grau de prioridade é o usuário coordenador que está cadastrando.

**STATUS DE ATENDIMENTO**

Os status de atendimento estão em uma lista pré-definida conforme segue:

* Recebido
* Em atendimento
* Aguardando posicionamento
* Encerrado

**RELATORIO DE ATENDIMENTO**

Conforme o objetivo do sistema, os gestores e coordenadores deverão ter a possibilidade de emitirem os relatos que lhes permitam visualizar o que o sistema se propõe a controlar:

* Análise de tempo para solução do atendimento
* Quantidade de posicionamentos necessários até a solução
* Grau de satisfação do cliente com a solução dada ao atendimento
* Identificar as pendências de atendimento para tomada de ações.

Todos podem ser filtrados por período, cliente e funcionário responsável no mínimo.

**WEB**

**CADASTRO DE PRODUTO**

Cadastra-se os produtos que terão suporte de atendimento via help desk:

* Código do Produto
* Descrição

**INTERFACE WEB**

Interface que possibilitara ao cliente, utilizando um usuario e senha, acessar o sistema para que possa abrir e consultar chamada de atendimento.

Nessa lista o cliente terá as seguintes informações:

* Número do atendimento
* Data da Abertura
* Tipo do Atendimento
* Assunto
* Data da última ocorrência postada
* Status atual do Atendimento
* Com quem está a responsabilidade [Cliente ou Técnico]

Além dos descritos acima ira ter as opções de ver detalhes e encerrar.

**NOVO ATENDIMENTO**

Ao gerar um novo atendimento, cada atendimento terá um número que é gerado sequencialmente. O cliente deverá informar:

* Código do Produto
* Tipo de atendimento
* Assunto (pre-cadastrado ou digita)
* Descrição
* Anexos, se houver