Glossário

**GRUPO: SOLUÇÕES INTELIGENTES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aluno | RA | E-mail | Celular |
| Adriano Brito Valença | 1900183 | adriano.valenca@aluno.faculdadeimpacta.com.br | 11-99246-6657 |
| Julio Cesar Santos Azevedo | 1900518 | julio.azevedo@aluno.faculdadeimpacta.com.br | 11-944883462 |
| Kevin Pagrion Bela | 1900280 | kevin.bela@aluno.faculdadeimpacta.com.br | 11-98100-0565 |
| Vanderlei Silva Pereira  de Sousa | 1701082 | vanderlei.sousa@aluno.faculdadeimpacta.com.br | 11-98538-1556 |
| Alexandre Marques | 1900096 | alexandre.marques@aluno.faculdadeimpacta.com.br | 11-99141-7455 |

|  |
| --- |
| Tema |
| **COEL - Aplicativo para suporte ao cliente** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Termo, Conceito ou Abreviação** | **Definição** |
| Pack de downloads | São arquivos separados por categorias específicas, de acordo com os termos técnicos de cada produtos do cliente. Deste modo, é possível encontrar mais facilmente os arquivos que o usuário deseja |
| Open Source | Da tradução: “código aberto”. Ou seja, é o código-fonte do software, que pode ser compartilhado online para qualquer pessoa, sem restrições. Por não necessitar de uma licença de atuação, torna-se possível um melhor investimento em serviços. |
| FAQ de perguntas | Da tradução: Frequently Asked Questions. São as perguntas mais frequentes que os usuários fazem para sanar suas dúvidas sobre qualquer produto ou processo de um negócio. Essas perguntas costumam ser exibidas, com suas respectivas respostas, para acesso a qualquer usuário, otimizando o tempo das resoluções de dúvidas. |
| “Normal User” | Da tradução: Usuário normal. São os usuários criados pelo sistema ou banco de dados, mais conhecido como “raiz” ou por outro usuário com privilégios. Normalmente, um usuário normal possui um acesso igual a qualquer usuário, porém, com acessos limitados para diretórios e comandos do software. |
| FeedBack | Informação que o emissor obtém da reação do receptor à sua mensagem, e que serve para avaliar os resultados da transmissão. |