* LISTA DE REQUISITOS – SISTEMA DE GESTÃO DE SUPORTE TECNICO

BRAINSTORM

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS:

-Tempo de resposta das interações de tela em até 3 segundos

-Rodar em ambiente WEB, compatível com navegadores Chrome, Firefox, Opera e Edge

-Integração das mensagens do sistema sobre o status dos atendimentos técnicos, com WhatsApp, Telegram e contas de WebMail

-Tela de fácil assimilação de operação: aplicar telas de instrução do tipo “auxílio”, “help”, explicando com vídeos, como operar cada função do sistema. Help pode ser acionado por um botão e atalho devidamente identificado

REQUISITOS FUNCIONAIS:

* + Registro de ocorrências com detalhes de número de identificação, data e hora de abertura da ocorrência, nome do demandante, nome do atendente, texto informativo sobre o problema, categoria do chamado (telefonia, equipamento pessoal, falta de acesso a sistema, sistema/software inoperante ou com falha).
  + Construção de fluxo de atendimento com etapas e pessoas a operam cada etapa de feedback para o demandante do chamado: encadeamento de identificações de etapas, as quais têm um perfil de usuário responsável por realizar.
  + Respostas prontas para auxiliar autoatendimento com descrição do problema e descrição da solução conhecida (banco de dados de soluções conhecidas)
  + Envio de mensagens de acompanhamento para o demandante e para a equipe de atendimento e sua gerência com descrição de situação de atendimento por texto
  + Relatório de chamados em aberto com identificação do chamado, descrição resumida do problema em aberto e identificação e nome do responsável técnico atribuído no momento
  + Controle de filas de chamados por especialidade técnica: dado um perfil técnico do atendente, listar os chamados registrados para a sua categoria
  + Relatório de chamados encerrados por dia com o total de chamados aberto e encerrados no dia e o saldo remanescente de chamados pendentes.
  + Possibilitar o redirecionamento de chamados entre técnicos ou equipes: apontar para qual grupo técnico o chamado deve ser deslocado
  + Cadastrar metas de nível de serviço SLA com a categoria do chamado e o tempo máximo para iniciar atendimento
  + Relatório de chamados que excederam o SLA
  + Pontuação da satisfação do cliente com o atendimento: indicar a identificação de cadastro e nome do usuário demandante do chamado e a nota de satisfação (0 – insatisfeito, 1 – parcialmente satisfeito, 2-satisfeito, 3- encantado com o serviço). Pontuar tanto o chamado, assim que atendimento for encerrado pelo técnico, quanto pontuar o técnico.
  + Relatório com ranking das notas de avaliações recebidas pelos técnicos
  + Relatório de chamados em aberto por técnico

REQUISITOS:

|  |  |
| --- | --- |
| Funcionais | Não Funcionais |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |