

Sistema Resquest TI

O Sistema Request TI tem por objetivo oferecer ao Usuário uma interface ágil no gerenciamento de incidentes e solicitações de tecnologia da informação. O Sistema deverá manter o cadastro de Cliente, Empresa e Técnico, nos quais os mesmos serão relacionados na abertura de Registro e o Atendimento vinculado ao Tipo de Serviço.

O Cliente deverá ser cadastrado com os campos matrícula, nome, sobrenome, lotação e localidade. A Empresa contratante deverá ser cadastrada com os campos razão social, nome e localidade e o Técnico responsável deverá ser cadastrado com os campos matrícula, nome, ocupação e especialização.

Cada Cliente poderá abrir um ou mais registros, porém, estes só poderão ser abertos por Clientes vinculados à alguma empresa contratante do serviço. O registro somente poderá ter um técnico designado e o mesmo vinculado à um único tipo de serviço. Entretanto, outros técnicos linkados ao tipo de serviço solicitado, poderá inserir, atualizar e encerrar o suporte.

Na abertura do incidente/solicitação, o Cliente deverá informar o tipo de serviço e uma descrição do suporte. Há também o campo complemento para maiores detalhes da solicitação, visto que a quantidade de caracteres no campo descrição é limitada. Após salvar o incidente/solicitação, o registro é designado para um técnico responsável. A escolha do técnico é executada de acordo com a disponibilidade técnica da equipe.

Durante o atendimento, dados do atendimento deverão ser inseridos no campo sumário, bem como a manutenção do status do registro que poderá ser 'em andamento', 'pendente' e 'resolvido' de acordo com os procedimentos executados. O horário de cada atualização e encerramento deverá ser mantido pelo técnico responsável no momento da inserção de dados.