**Estudo de Caso - Problema no Hardware**

1. O usuário informa ao **serviço de atendimento** que o sistema está lento e está demorando 2 minutos para adicionar um cadastro no banco;
2. O atendente criou e se designou **incidente**;
3. O atendente consultou o histórico do cliente e verificou que tem uma observação que o disco rígido do servidor estava apresentando lentidão no ultimo atendimento;
4. Atende realiza um acesso remoto para verificar os serviços do sistema e não encontra nenhum processo defeituoso;
5. Atendente passa o **incidente**ao suporte de hardware;
6. O Suporte de hardware é informado pelo atendente que o **incidente**é causado por um possível problema físico no servidor, este por sua vez, descobre a causa do **problema**: o disco rígido do servidor está fisicamente danificado e precisa ser substituído;
7. Até o momento o **incidente** não pôde ser resolvido, o suporte de hardware informa ao cliente a gravidade do caso e o tempo de previsão para solução do caso;
8. O analista de suporte de hardware solicita então a troca do hardware;
9. Após a solicitação de troca, o analista realiza a compra da peça;
10. Ao realizar a compra, analista realiza um atendimento no local para realizar a troca do hardware;
11. Após a solução do caso, o analista encerra o caso junto com o cliente.

**Estudo de Caso - Solicitação de Treinamento de Funcionalidades do Sistema**

1. O cliente entra em contato com o **suporte de software** informando que não está conseguindo entender como funciona a tela de compras, solicitando um treinamento ou explicação do seu funcionamento;
2. O atendente registra a ocorrência e analisa com seu superior quando poderá fazer esse treinamento ao cliente;
3. Após ser autorizado, o atendente entra em contato com o cliente via telefone em função de entender o problema do mesmo. Se necessário, poderá ser agendada uma visita presencial para o treinamento.
4. O cliente explica o **problema**ao atendente;
5. O atendente verifica se o **problema**informado pelo cliente pode ser resolvido por ele, se necessário, o atendente indicará outro suporte ao **serviço de atendimento** para resolução do mesmo.
6. O atendente responsável em resolver o **problema,**abre uma ocorrência no sistema de ocorrências com todas informações necessárias do cliente e do **problema**informado e deixa como status em aberto;
7. O atendente solicita acesso remoto via Team Viewer para efetuar o treinamento;
8. Com o cliente contatado via telefone, o atendente utiliza o sistema remotamente explicando ao cliente os passos necessários para que um determinado processo da tela de compras seja efetuado com sucesso;
9. Ao final do atendimento, o atendente formaliza todos os passos no sistema de ocorrências e coloca a ocorrência como status finalizado.

**Estudo de Caso – Desenvolvimento de Novo Projeto**

1. O cliente realiza uma **requisição de serviço** para o desenvolvimento de um novo projeto;
2. O analista registra essa **requisição de serviço** e agenda uma visita ao cliente para discutir o novo projeto;
3. O analista se dirige até a empresa para levantar requisitos sobre um novo sistema de rastreio de encomendas;
4. Após o levantamento, ele prepara um documento com alguns rascunhos de telas e sugestões de queries no banco de dados e o entrega ao desenvolvedor;
5. Acontece uma reunião entre o analista e o desenvolvedor, para sanar possíveis dúvidas e o desenvolvedor calcular aproximadamente quanto tempo será necessário para desenvolver o sistema;
6. O desenvolvedor realiza o desenvolvimento do sistema;
7. O desenvolvedor envia o sistema para testes;
8. O tester, após verificar o sistema, monta um documento de reportes e o envia ao desenvolvedor;
9. O desenvolvedor corrige as falhas e analisa os pedidos de melhoria junto ao analista. Se forem acatados, o desenvolvedor os insere no sistema;
10. O tester verifica o sistema novamente e o processo dos passos 6 e 7 se repete até todos os erros serem sanados;
11. O desenvolvedor envia o código fonte ao seu superior;
12. O sistema é atualizado.