Backlog do Produto

Ciclo de vida dos Chamados:

1.Registro de chamados: Deve se informar a qual categoria o chamado se classifica, e se ele afeta apenas o funcionário que registrou o chamado, se afeta a equipe ou se afeta o departamento, e uma breve descrição do problema.

2.Triagem de chamado: O chamado vai ser analisado pela A.I e ela vai atribuir uma prioridade de acordo com as informações do registro do chamado.

3.Resolução do chamado: O técnico trabalha para resolver o problema, o status do chamado é atualizado para informar o usuário sobre o andamento do processo.

4.Fechamento de chamados: Após o problema ser resolvido o chamado e dado como concluído e permanece no banco de dados por dois anos.

Funcionalidades do Sistema:

Registro de chamados: Usuários devem ser capazes de criar chamados, estes devem ter descrição, prioridade e categoria (Ex: software e hardware).

Gerenciar chamados: Poderá ser possível visualizar os chamados pendentes e concluídos

Tratamento de Chamados via I.A: O sistema deve analisar os chamados por meio de uma I.A, e após a análise deve atribuir um nível de prioridade e os enviar para o responsável técnico, e caso necessário recategorizar o chamado.

Gerenciamento de chamados: Os chamados poderão ser acessados pelo(s) responsável técnico, e podem ser marcados como concluídos após o problema ser resolvido.

Geração de Relatórios: O sistema deve ser capaz de criar relatórios semanais e mensais sobre os chamados criados, resolvidos e pendentes.

Níveis de acesso: O Sistema deve possuir níveis de acesso (funcionário e responsável técnico).

Objetivo de negócio:

Dar suporte técnico a própria empresa de tecnologia garantindo uma melhor solução de problemas