Diagrama - Processo de abertura e solução de chamado

Dono do software house

- Conforme o cliente
- Formaliza atendimento com registro em sistema

A empresa de pesquisa pelo cliente acompanha ao final do atendimento a satisfação do chamado aberto e aprovisal

- Meta de 80% dos clientes respondendo que estão satisfeitos
- Conforme a opinião do cliente por pesquisa
- Conhecer a opinião do cliente
- 100% das ocorrências devem ser registradas no sistema
- Registra a demanda em um software de gerenciamento
- Exercícios do passo do solução
- Meta para iniciar o atendimento por prioridade do chamado: Alta < 1h; média < 4 horas; baixa < 12 horas

- Registrar dados do solicitante do suporte
- Registrar dados do solicitante atendente
- Descreve o problema
- Define prioridade
- Identificação do tipo de atendimento
- Registra e abertura do chamado
- Gerar o protocolo

Registrar dados do solicitante do suporte
- Informar nome, área funcional, nome da empresa, telefone e email

Registrar dados do solicitante atendente
- Informar nome e especialidade

Descreve o problema
- Texto livre para explicar a demanda, quem está sendo impactado e quando está sendo impactado

Define prioridade
- Selecionar qual a prioridade do chamado: Alta (toda a empresa está impactada) Média (um departamento ou grupo de usuários impactado) Baixa (apenas um usuário impactado)

Identificação do tipo de atendimento
- Selecionar qual o produto para o qual quer suporte, de uma lista de produtos que a software house comercializa

Registra e abertura do chamado
- Guardar data e horário de ser abertura do chamado

Gerar o protocolo
- Gerar um num em sequencial auto incrementado de um em um, partindo de zero

Processo de abertura de chamado

- Autenticar no sistema de registro de chamado
- Recepcionar chamado de suporte identificando a empresa e o contato do cliente
- Valida o acesso do cliente ao serviço de suporte
- Seleciona o produto no qual se deseja suporte
- Descreve bug
- Prioriza chamado
- Salvar dados do chamado
- Fornecer o protocolo para o cliente

- Cancela o atendimento por falta de direito ao suporte
- Registro de novo chamado pendente

Processo de solução de chamado

- Seleciona o primeiro chamado da fila pendente por ordem de prioridade e data

- Hora e office (10 pessoas)
- Sede da empresa (80 pessoas)
- Atendente de suporte
- Analista de suporte JR
- Técnico selecionador

Camada de sistema

- Funcional de login (Novo)
- Interface WEB responsiva
- Frontend de cadastro de chamado (Novo)
- JSON passando o ID e senha para o back e retornando o status de validação para o front
- Backend de autenticar de usuário (Java)
- Cadastro de login e senha
- JSON passando CNPJ da empresa cliente, CPF do representante da empresa para o back, retornando o status de autorizado ou não ao suporte ou não
- Backend de validação de cliente ao suporte (Java)
- Cadastro de empresas clientes
- Cadastro de funcionários das empresas
- JSON retornando a lista de produtos
- Backend para listar produtos suportados (Java)
- Cadastro de produtos licenciados
- JSON passando o CNPJ da empresa cliente, CPF do cliente, telefone e email do cliente, ID do atendente, descrição de bug, prioridade, produto suportado retornando o protocolo
- Backend para salvar novo chamado pendente com data/horário registro e gerando protocolo (Java)
- Cadastro de chamados técnicos

Meaning

Meaning