

DESAFIO

Você trabalha para uma empresa de desenvolvimento como Analista de Sistemas. O responsável pelo setor que você trabalha, em uma reunião, distribuiu tarefas para cada membro da equipe. Sua tarefa foi desenvolver um diagrama de classe para que seja iniciado o desenvolvimento de um novo software.

A empresa que nos contratou, deseja adquirir o certificado ISO 9001 em qualidade, entretanto uma das normas repassadas foi que, deve ser obrigatório controlar os pedidos de suporte/serviço que são feitos pelos clientes.

O ramo da empresa é Service Desk [1] o fluxo do processo segue abaixo:

O cliente entra em contato com a central através do telefone;

Um atendente tem um prazo curto para registrar esta solicitação, informando os dados do cliente, o que foi solicitado, o nível de urgência, o grupo de atendimento, o técnico, um ou mais equipamentos envolvidos na manutenção. Anotar toda a interação realizada no equipamento, como por exemplo: Se ele conectar remotamente ao equipamento, deve informar em um histórico e suponha que 3 segundos depois ele reinicie o equipamento, deverá informar no histórico também. Resumindo: Toda interação deve ser anotada no registro com data e hora.

Caso ele consiga resolver o que foi solicitado, o técnico do Service Desk irá salvar o registro com a situação de “Resolvido” encerrando o caso, contudo deverá em um local específico do registro definir como ele resolveu o caso, informando que se tratava de um Incidente [2], Problema [3] ou Solicitação [4].

O registro deve ser categorizado, escolhendo dentre três classificações: Categoria >> Sub Categoria >> Item da categoria, onde a categoria é uma lista de tipo de serviço, como por exemplo: Se foi Hardware ou Software. A Sub Categoria está relacionada com a categoria, pois dependendo do que foi escolhido na primeira lista será mostrada na segunda que será uma Sub Categoria, como por exemplo: No caso da escolha de Hardware, seria informado na subcategoria algum tipo de peça do equipamento que o técnico interagiu, tipo DVD/R, no caso de Categoria ser Software a sub categoria deveria ser qual software, tipo: Word, Excel e etc...E no item da categoria deveria ser escolhido o que foi realizado pelo técnico, no caso de Hardware >> DVD/R, poderia ser SUBSTITUÍDO, LIMPADO... etc No caso de Software >> Word >> INSTALADO, DESINSTALADO etc...

*[1] O **Service Desk** é uma Central de Serviços de atendimento integrado em Tecnologia da Informação, baseado na ITIL, que presta assessoria, gestão e integração de recursos e ferramentas, para atendimento interno (staff) ou externo (clientes direto e indiretos).*

[2]Parada repentina ou redução da qualidade do serviço.

[3]Vários incidentes já ocorridos sem solução.

[4]Pedido de serviço.

Caso o técnico do Service Desk não consiga resolver no seu prazo que será o mais curto, deverá enviar o registro para outro grupo de atendimento onde existirão outros técnicos que poderão ir até o equipamento fisicamente para resolver o problema com um prazo mais extenso. Um grupo é composto por vários técnicos, no registro deve constar o grupo que atendeu e o técnico, pois cada registro conta como receita em reais para o grupo sendo apurado ao efetuar fechamento mensal. O pagamento para os grupos de atendimento é feito por quantidade de registros atendidos no prazo estipulado.

Se mesmo o grupo de atendimento físico tenta entrar em contato com o cliente, mas não o obtiver sucesso, o técnico poderá deixar o registro agendado, para realizar esta tarefa deve ser informado no registro à data e hora que será retornado o atendimento do chamado e definir a situação do registro para “Pendente pelo cliente”, definir também a data e hora para o próximo contato. Esta situação de pendência significa que o técnico não está atendendo por culpa do cliente e o tempo em que o registro fica nesta situação será debitado ao final do apuramento, a fim de beneficiar o grupo que o atende, pois cada grupo tem um tempo para atender os registros e se ultrapassar este prazo recebe multa em cima do valor do chamado.

Ao final caso o pedido tenha sido designado para outro grupo, ou esteja em andamento, pendente, cancelado ou resolvido, deve-se informar em um campo específico o que foi feito neste registro resumidamente. Se a situação do registro estiver definida como “Resolvido”, uma pesquisa de satisfação deverá ser enviada para o solicitante.