

## Gestão Service Desk

### ❖ AÇÕES

- Notificações por email
- Quando o chamado é editado e a etapa é de Pendente cliente
- Quando uma interação é adicionada

### ❖ FUNCIONALIDADES

- Formulário de edição de chamado
- Interações de chamados
  - ID chamado
  - Campo texto
  - Data interação
  - Nome do autor
- Pesquisa de chamados
  - Campos
    - Cliente
    - Status
    - Novo
    - Pendente TI
    - Pendente Usuário
    - Fechado
    - Número chamado
    - ID Automático
    - Data de abertura
    - Demanda
    - Assunto
  - Filtrar chamados
- Formulário de abertura do chamado
  - Interface para abertura

### ❖ SEGURANÇA

- Permissões de acesso a páginas
  - Páginas
  - Permissões
    - Editar permissões de acordo com usuário

### ❖ VISUALIZAÇÃO

- Dashboard
  - Indicadores
  - Gráfico anual
- Calendário de agendamentos