

# GABARITO



Fundação CECIERJ - Vice Presidência de Educação Superior a Distância

## Curso de Tecnologia em Sistemas de Computação

### Disciplina: Arquitetura e Projeto de Sistemas I

AD1 2º semestre de 2007.

O texto a seguir representa a descrição de um processo executado em uma empresa de software de prateleira<sup>1</sup>. O nome do processo é “Tirar dúvida do cliente”. Esse processo se inicia no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e acaba no Setor de Relações com Cliente (SRC).

Tudo começa no SAC. O cliente liga para o SAC com uma dúvida, iniciando um chamado. O atendente do SAC deve procurar a dúvida em um banco de dados de perguntas e respostas (BDPR). Caso ele encontre uma resposta para a dúvida, ele fornece a resposta ao cliente. Se o cliente ficar satisfeito, o chamado está resolvido. Se o cliente não ficar satisfeito, o atendente continua a conversação, procurando detalhar a dúvida e encontrar outra resposta. Esse ciclo é repetido até o cliente ficar satisfeito ou o atendente achar que não há mais respostas cabíveis (chamado “fechado com sucesso”). Nesse caso, o chamado é “escalado”, isso é, é passado para o serviço de atendimento de segundo nível (SA2) (chamado ainda “em aberto”).

No SA2, o cliente conversa com um técnico especializado no software vendido e tenta, novamente, resolver o problema do cliente. O técnico ainda pode consultar o BDPR. Caso o técnico resolva o problema do cliente, ele deve entrar ou alterar uma (ou mais) pergunta e resposta no BDPR (chamado “fechado com sucesso”). Caso

contrário, ele deve emitir um ticket de atendimento (TA) para o cliente e para o suporte de terceiro nível. A ligação é terminada e a chamada fica ainda “em aberto”.

O suporte de terceiro nível é dado no setor de desenvolvimento (SD). O TA deve ser o mais descritivo possível. O desenvolvedor tentará resolver o problema do cliente. Se o desenvolvedor encontrar uma solução, ele prepara um aviso ao cliente (AC). Se encontrar um erro no programa, ele preenche um aviso de problema (AP).

Em ambos os casos, o processo para para o SRC, onde um profissional de marketing com fortes conhecimentos do software ligará para o cliente explicando a solução. Caso o cliente ainda fique descontente, é feito um relatório de solução ineficaz (RSI), que é enviado a diretoria e o chamado é fechado com insucesso, caso contrário o chamado é fechado com sucesso. Assim se encerra o processo.

**Seguindo a descrição acima, faça as seguintes atividades:**

- 1) Crie um Kit IDEF0 que contemple toda a funcionalidade descrita, possuindo pelo menos 3 diagramas (A-0 e o A0 obrigatórios, e um ou mais diagramas A1,A2,...,A11,...). (3,0 pontos).**
- 2) Faça uma descrição desse processo como um EPCe. (3,5 pontos)**
- 3) Faça a descrição do processo como um Diagrama de Atividades (com raios). (3,5 pontos)**

---

<sup>1</sup> Software vendido em caixas e pronto para instalação na máquina do cliente.









