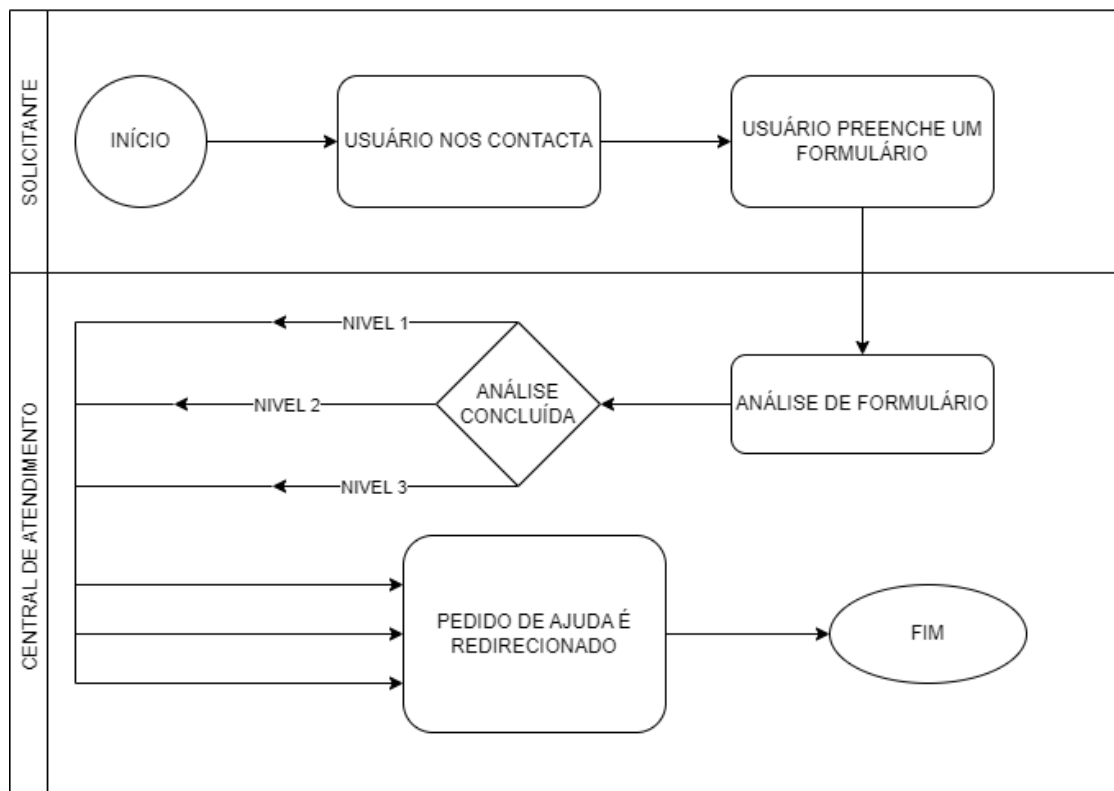


FLUXOGRAMA CENTRAL SERVIÇOS DE TI

GRUPO 5: Filipe Ricardo, Marcos Fernando, Maria Eduarda, Nathalia Obi, Pietra Silva, Vitor Marques.

FLUXOGRAMA DE REQUISIÇÃO



Usuário nos contacta

Esse contato é feito pela ferramenta de HelpDesk

Preenchimento de formulário

O formulário serve pra nós identificarmos o problema com mais detalhes

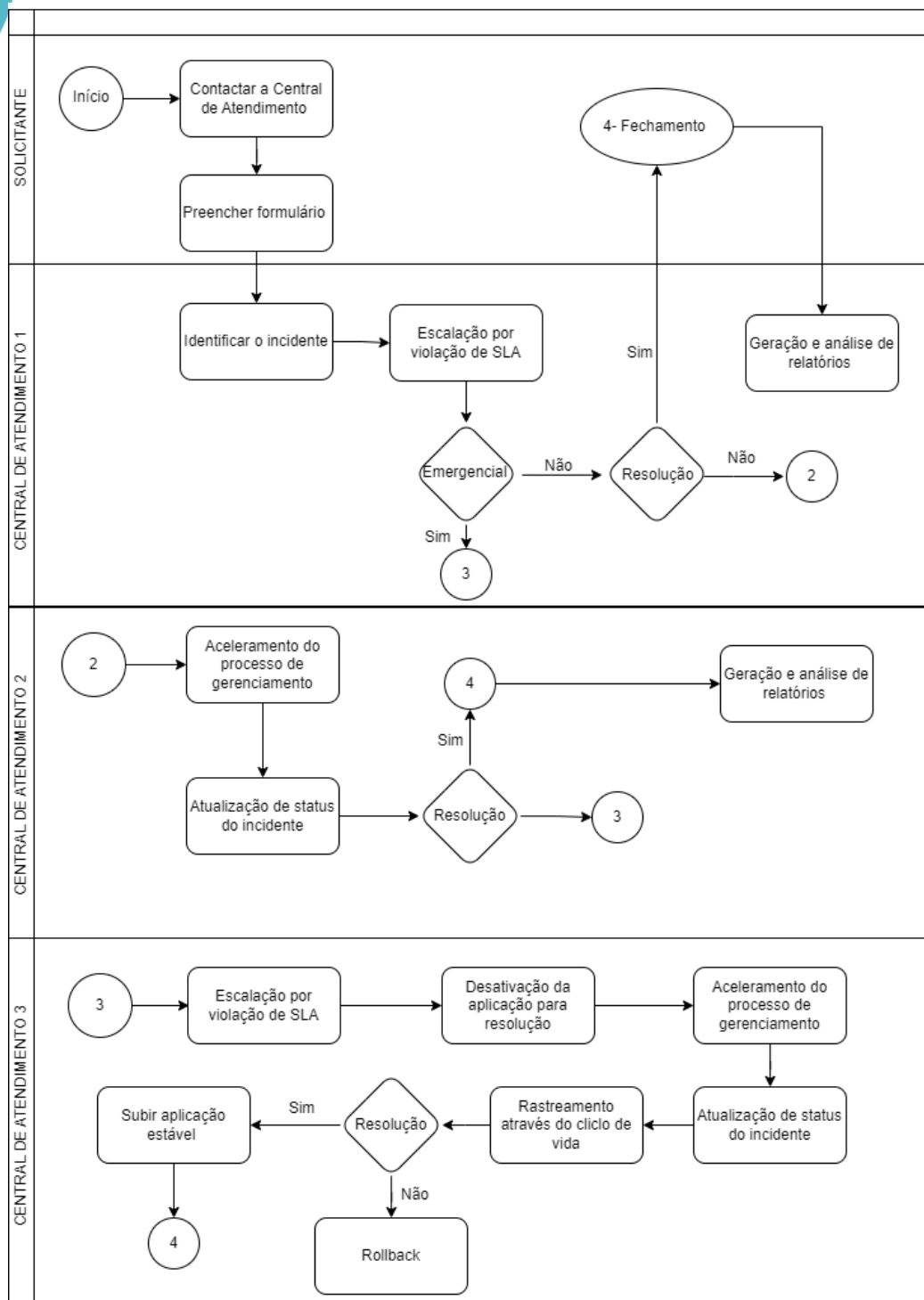
Análise

À partir do formulário, a nossa equipe consegue fazer uma análise para a classificação dos níveis da solicitação

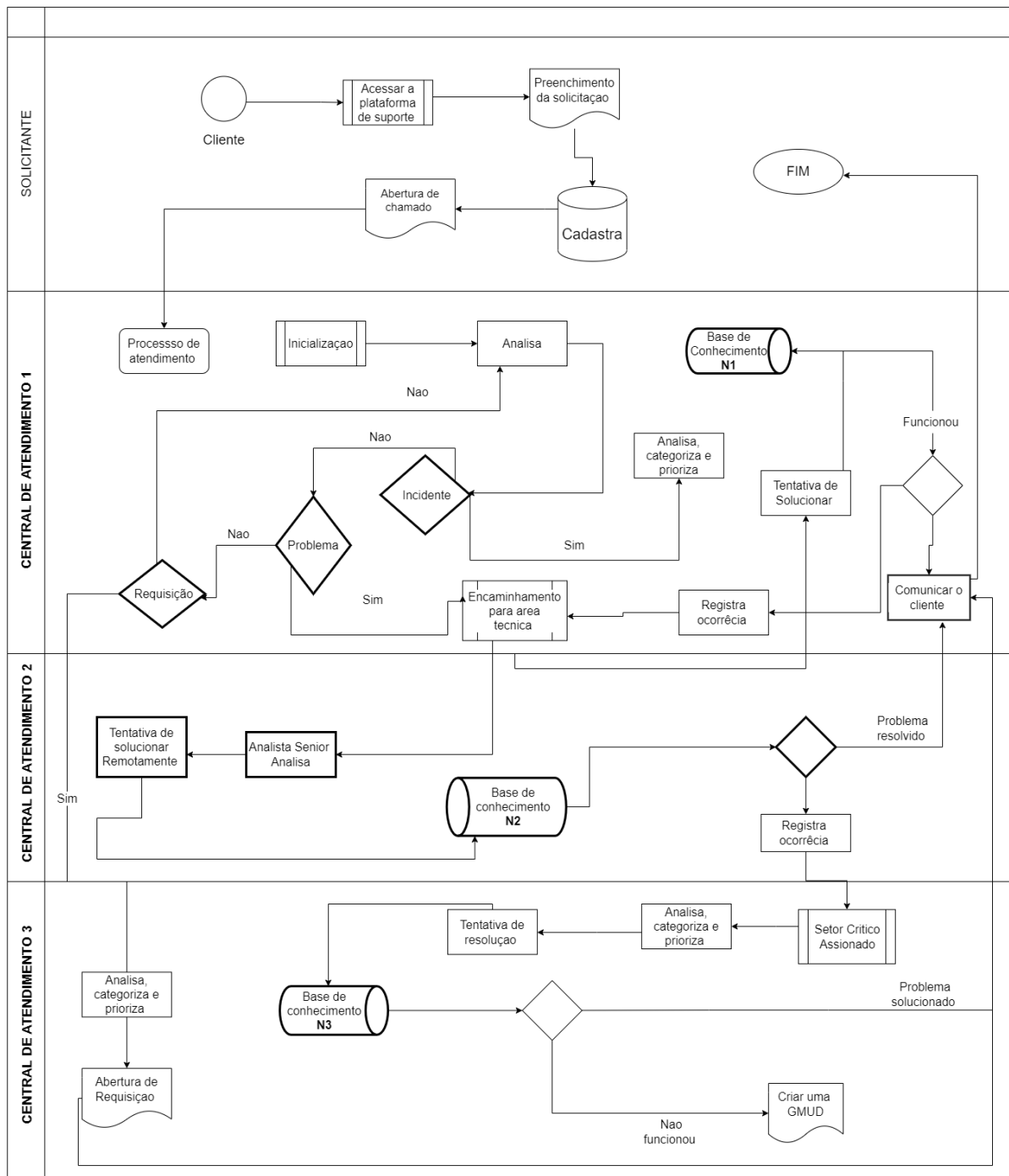
Redirecionamento

Após a análise ser concluída, a equipe faz um redirecionamento da solicitação para as áreas correspondentes

FLUXOGRAMA DE INCIDENTE



FLUXOGRAMA DE PROBLEMA



Nível 1: Contendo Assistentes de Atendimento I e II com enfoque para abertura e resolução de chamados superficiais, com uma boa base de informações com os erros conhecidos e de como tratá-los, e com um treinamento sempre contínuo. São resolvidos basicamente todos os problemas neste nível;

Nível 2: Contendo Analistas Senior, um setor menos crítico com atuação mais técnica, que verifica a fundo o problema do cliente buscando visar a raiz dele, caso o problema seja relacionado a hardware ou software da operação o mesmo realiza o escalonamento entre as áreas responsáveis pela tratativa;

Nível 3: Este é o setor crítico, o momento em que sistemas entram em ação e se mobilizam, contatando aos clientes fabricantes para resolução de problemas, referentes à redes/segurança e resolução de problemas complexos juntamente com novas soluções. Este nível é composto por especialistas na área, profissionais com experiência e um grande nível de conhecimento.