

DESIGN DE SOLUÇÃO (FASE 1)

HELP DESK – AJURE SÃO PAULO

RESUMO EXECUTIVO:

Este Design de Solução propõe a implantação de um sistema de Help Desk para o AJURE São Paulo, utilizando ferramentas Microsoft 365 (Teams e SharePoint).

O objetivo é organizar os atendimentos de TI do departamento e informações de equipamentos.

SUMÁRIO

Visão Geral: 3

1. Implantação de Sistema de Gestão de Chamados de TI com Microsoft 365 3

1.1 Objetivo 3

1.2 Justificativa 3

Escopo: 3

2. Banco de Dados com as informações básicas necessárias para o atendimento 3

Grupo de Trabalho via Teams 3

2.1 Stakeholder 3

2.2 Requisitos 3

2.2.1 Funcionais 3

2.3 Entregáveis 3

Solução:

3. Roadmap 4

4. Benefícios Esperados 4

VISÃO GERAL:

1. Implantação de Sistema de Gestão de Chamados de TI com Microsoft 365

1.1 Objetivo:

Criar um fluxo simples para abertura, registro e acompanhamento de chamados de suporte técnico do Prefixo 8665 – Ajure São Paulo, utilizando Teams.

1.2 Justificativa:

Falta de controle sobre chamados e histórico de atendimentos;
Ausência de dados para estabelecimento de métricas de acompanhamento de incidentes;

ESCOPO:

2. Banco de Dados com as informações básicas necessárias para o atendimento; Grupo de Trabalho via Teams;

2.1 Stakeholders:

Usuários: Funcionários que solicitam suporte;

Equipe de TI: Técnicos que atendem chamados;

2.2 Requisitos:

2.2.1 Funcionais:

Registrar os atendimentos como um protocolo.

Consultar dados da máquina vinculada ao chamado.

Atualizar status do atendimento.

2.3 Entregáveis:

Banco de Dados com as informações dos usuários + equipamentos.

Grupo de Trabalho organizado via Teams.

FLUXO:



SOLUÇÃO:

3. Roadmap:

Fase 1:

Organização do Banco de Dados

Fase 2:

Organização do Grupo de Trabalho para os atendimentos no Teams.

4. Benefícios Esperados:

Organização dos atendimentos.

Controle centralizado dos chamados.