# Tech Assistance - Documentação de Funcionamento

**Participantes:**

**•** Felipe Moreno / 22119058-0

•Guilheme Chagas / 22119013-5

• Luca milla / 22119002-8

• Matheus Pelicer / 22119024-2

• Thiago Soares / 22119044-0

Instituo de Ensino FEI - Ciência da Computação

### Tech Assistence - Funcionamento

No projeto da “Tech Assistence” a ideia geral é prover um serviço de conexão entre especialistas em suporte de computadores com as pessoas que possuem algum problema em sua máquina ou equipamento. Desta forma solucionando o problema do usuário da forma mais rápida e com a melhor qualidade possível.

A partir de um cadastro no sistema de nossa aplicação com algumas informações o cliente poderá fazer a solicitação de um serviço de suporte que inicialmente terá um valor base para o primeiro atendimento (online).

Os técnicos também possuirão um cadastro com dados pessoais, assim como o cadastro do cliente.

O serviço técnico é dividido em duas fazes. Uma primeira sendo ela virtual, onde o técnico online acessa remotamente a máquina do cliente para tentar realizar o reparo. Caso não seja possível fazer esse reparo de forma remota, uma segunda fase, presencial será solicitada automaticamente para que seja possível o reparo. Na segunda fase o técnico presencial vai até a casa do cliente e faz uma análise do problema. A partir dessa analise, gera uma relatório com a descrição do que houve e com valores para substituição de peças, caso essa deva ocorrer e a partir desse relatório, será gerado um orçamento, que possuirá a descrição de todos os valores do serviço.

Há também o supervisor técnico que é alguém com um conhecimento mais profundo em áreas específicas de manutenção de computadores. A partir da área de conhecimento, estes podem ser contactados pelos técnicos em caso de necessidade do auxílio.

### Modelo Entidade-Relacional

