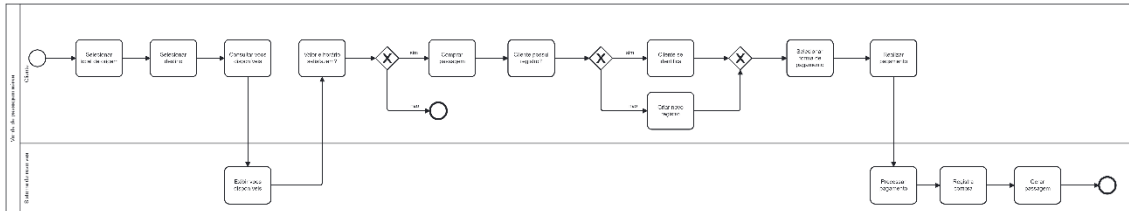


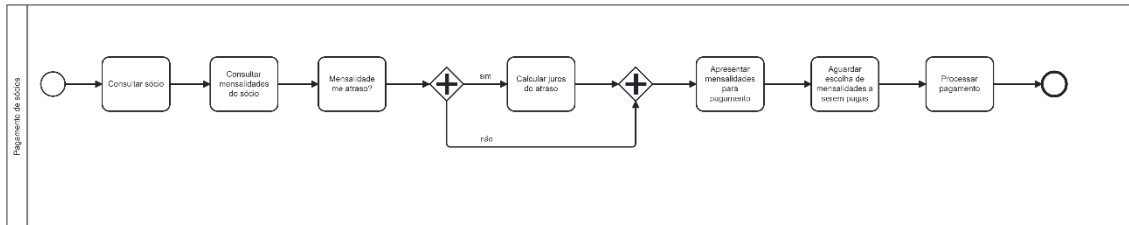
Curso: AEDS

Questões

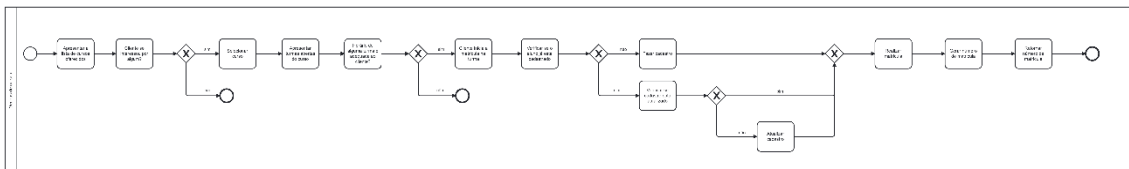
Questão 1



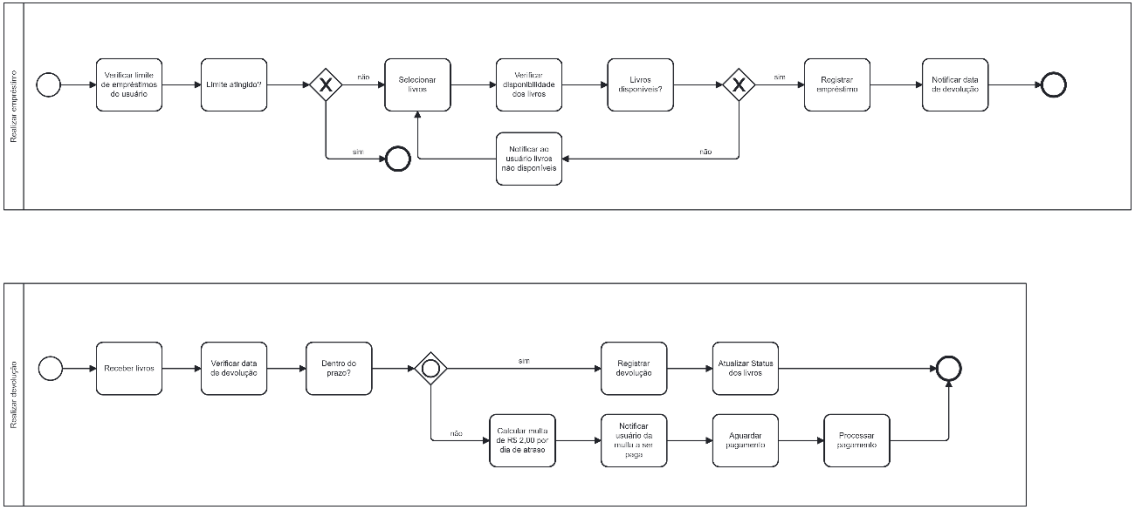
Questão 2



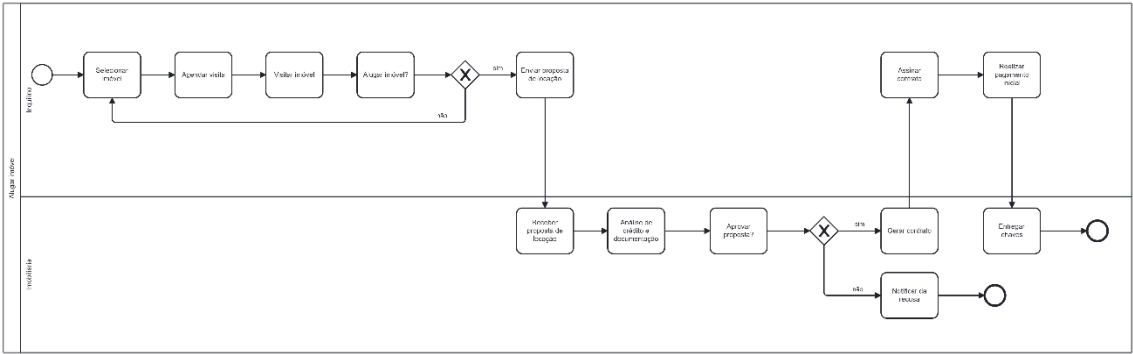
Questão 3



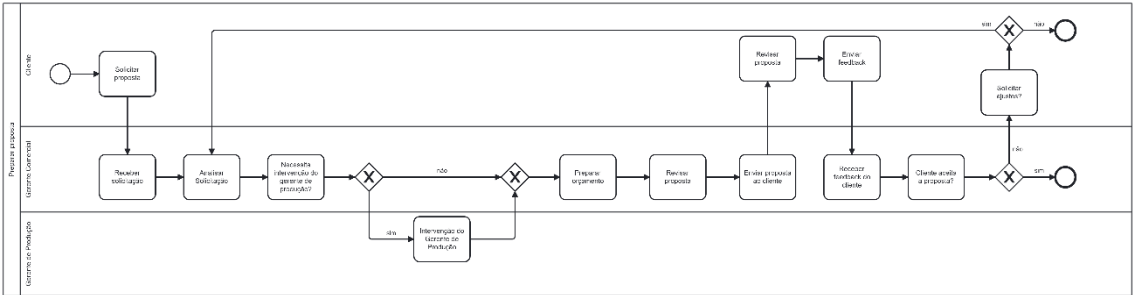
Questão 4



Questão 5



Questão 6



Questão 7

Descrição Textual do Processo

1. Solicitar manutenção: Cliente envia uma solicitação de manutenção para a empresa de TI.
2. Receber Solicitação de Manutenção: A empresa recebe a solicitação do cliente.
3. Registrar Solicitação: A equipe de atendimento ao cliente registra a solicitação no sistema.
4. Avaliar Solicitação: Um técnico de TI avalia a solicitação para determinar se a manutenção pode ser realizada remotamente ou se é necessária uma visita presencial.
5. Decisão: Manutenção Remota ou Presencial?
 - 5.1. Remota: O técnico realiza a manutenção remotamente.
 - 5.1.1. Realizar Manutenção Remota: O técnico acessa o computador do cliente remotamente e realiza as ações necessárias (atualização de software, remoção de vírus, etc.).
 - 5.2. Presencial: O técnico agenda uma visita ao local do cliente.
 - 5.2.1. Agendar Visita Presencial: O técnico agenda uma visita ao local do cliente para realizar a manutenção.
 - 5.2.2. Realizar Manutenção Presencial: O técnico visita o local do cliente e realiza a manutenção necessária (limpeza de hardware, substituição de peças, etc.).
6. Testar e Validar Manutenção: O técnico testa o computador para garantir que a manutenção foi bem-sucedida.
7. Notificar cliente sobre a conclusão da manutenção: A empresa entra em contato com o cliente para notificar sobre a conclusão da manutenção e seu resultado.
8. Encerrar Solicitação: A equipe de atendimento ao cliente encerra a solicitação no sistema.

Diagrama do processo

