## Mind Map

Giovanna Shiguemori Barbosa | April 10, 2023

Registro do usuário Registro de avaliação da condução do chamado Relato do problema Registro de avaliação do técnico Registro de demanda (chamado) Avaliação do atendimento Registrar solução de chamado Script <u>d</u>e conversa do BOT Registro do atendimento técnico BOT de auto serviço Base de dados de soluções conhecidos Relato de ação feita por técnico especializado

Gerenciamento do SLA (meta de atendimento )

Gerenciamento da fila de chamados