Nome: Isabela Victória de Novais Romanato | RM: 550234

**DATA GOVERNANCE and DATA SECURITY MANAGEMENT**

**HELP DESK**

O sistema de help desk **é uma ferramenta muito utilizada na área de atendimento e suporte ao cliente**. Seu objetivo é solucionar as diferentes demandas solicitadas pelos consumidores oferecendo toda a assistência necessária disponível para o atendimento.

**SERVICE DESK**

O Service Desk é uma evolução do Help Desk. Em tradução livre, podemos dizer que é um “balcão de atendimento”.

|  |  |
| --- | --- |
| **REQUISITOS FUNCIONAIS** | **DESCRIÇÃO** |
| **RF01** | Registro de ocorrências. |
| **RF02** | Identificação de usuários (nome, e-mail, telefone) |
| **RF03** | Cadastro de funcionários (nome, e-mail, telefone, área de especialidade). |
| **RF04** | Cadastro da problemática vinculado ao usuário e funcionário pertencente |
| **RF05** | Construção de fluxo de atendimento com etapas e pessoas a operarem cada etapa de feedback para o demandante chamado. |
| **RF06** | Concentrar as chamadas dos usuários, centralizando todas as demandas em um único lugar. |
| **RF07** | Fazer atendimentos presenciais e/ou remotos para otimizar o funcionamento dos sistemas. |
| **RF08** | Banco de dados soluções conhecidas para problemas relatados. |
| **RF09** | Envio de mensagens de acompanhamento para o demandante e para equipe de atendimento e sua gerência. |
| **RF10** | Relatório de chamadas em aberto |
| **RF11** | Controle de filas de chamadas por especialidade técnicas. |
| **RF12** | Relatório de chamadas encerradas por dia |
| **RF13** | Sistema com alta performance (desempenho e resposta do sistema ao executar as requisições dos clientes) |

|  |  |
| --- | --- |
| **REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS** | **DESCRIÇÃO** |
| **RNF01** | Tela de fácil assimilação de operação: aplicar telas de instrução do tipo “HELP”. |
| **RNF02** | Integração das mensagens do sistema com Whatszapp. |
| **RNF03** | Respostas com mensagens automáticas |
| **RNF04** | Tempo de resposta em até 3 segundos |
| **RNF05** |  |
| **RNF06** | Relatórios com ranking das notas de avaliações recebidas pelos técnicos. |

DESCARTADO:

|  |  |
| --- | --- |
| **-** | **Realizar verificações de rotina para identificar falhas de segurança.** |
| **-** | **Monitorar o funcionamento dos servidores.** |

**Resultado do nosso brainstorm:**

[11:15] Renato Jardim Parducci

LISTA DE REQUISITOS – SISTEMA DE GESTÃO DE SUPORTE TECNICO

BRAINSTORM

**REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS:**

* Tempo de resposta das interações de tela em até 3 segundos
* Rodar em ambiente WEB, compatível com navegadores Chrome, Firefox, Opera e Edge
* Integração das mensagens do sistema sobre o status dos atendimentos técnicos, com Whatsapp, Telegram e contas de WebMail
* Tela de fácil assimilação de operação: aplicar telas de instrução do tipo “auxílio”, “help”, explicando com vídeos, como operar cada função do sistema. Help pode ser acionado por um botão e atalho devidamente identificado

**REQUISITOS FUNCIONAIS:**

* Registro de ocorrências com detalhes de número de identificação, data e hora de abertura da ocorrência, nome do demandante, nome do atendente, texto informativo sobre o problema, categoria do chamado (telefonia, equipamento pessoal, falta de acesso a sistema, sistema/software inoperante ou com falha).
* Construção de fluxo de atendimento com etapas e pessoas a operam cada etapa de feedback para o demandante do chamado: encadeamento de identificações de etapas, as quais têm um perfil de usuário responsável por realizar.
* Respostas prontas para auxiliar autoatendimento com descrição do problema e descrição da solução conhecida (banco de dados de soluções conhecidas)
* Envio de mensagens de acompanhamento para o demandante e para a equipe de atendimento e sua gerência com descrição de situação de atendimento por texto
* Relatório de chamados em aberto com identificação do chamado, descrição resumida do problema em aberto e identificação e nome do responsável técnico atribuído no momento
* Controle de filas de chamados por especialidade técnica: dado um perfil técnico do atendente, listar os chamados registrados para a sua categoria
* Relatório de chamados encerrados por dia com o total de chamados aberto e encerrados no dia e o saldo remanescente de chamados pendentes.
* Possibilitar o redirecionamento de chamados entre técnicos ou equipes: apontar para qual grupo técnico o chamado deve ser deslocado
* Cadastrar metas de nível de serviço SLA com a categoria do chamado e o tempo máximo para iniciar atendimento
* Relatório de chamados que excederam o SLA
* Pontuação da satisfação do cliente com o atendimento: indicar a identificação de cadastro e nome do usuário demandante do chamado e a nota de satisfação (0 – insatisfeito, 1 – parcialmente satisfeito, 2-satisfeito, 3- encantado com o serviço). Pontuar tanto o chamado, assim que atendimento for encerrado pelo técnico, quanto pontuar o técnico.
* Relatório com ranking das notas de avaliações recebidas pelos técnicos
* Relatório de chamados em aberto por técnico