**Encontro com o cliente dia 11/09/2018**

**O que o sistema precisa fazer?**

O usuário precisa conseguir abrir um chamado tanto local quanto web e conseguir acompanhar o status desse chamado, esse status será definido como Recebido, Em atendimento, Aguardando posicionamento, e encerrado.

**Quem vai poder acessar o sistema?**

Técnicos que vão acompanhar e atender as chamadas, os gerentes e os usuários, esses com acesso apenas ao seu chamado. O gerente será responsável por administrar o sistema abrirá e fechará chamados.

**O que precisa ter nesse chamado?**

Nome de quem solicitou, seu setor, o tipo do problema e uma pequena descrição e sua relevância. Poderá ter imagem ou documento (DOC, PDF…) associado ao chamado.

**Todos irão poder abrir chamados?**

Na parte operacional somente os encarregados das divisões, na parte gerencial todos irão poder abrir chamados os usuários autenticados ou atendentes.

**Como será visualizado estes chamados?**

Um dashboard será usado para visualizar os chamados por prioridade ou por ordem de abertura.

**Qual o fluxo para o abertura e fechamento do chamado?**

O fluxo começa com o usuário (cliente) abrindo um chamado, o funcionário recebe um e-mail de um novo chamado, assim ele seleciona o chamado, chamando-o para sua responsabilidade, executa a ação e preenche finalizando o chamado, alertando o usuário e entrando em contato com ele durante a execução.

**É necessário um relatório sobre os chamados?**

Sim, os chamados ao final de cada semana devem ser ordenados em status para poder se ter um acompanhamento de execução.

Na fase de relatório seu layout permitirá visualizar a análise de tempo para a solução do atendimento, a quantidade de posicionamentos necessários até a solução, e grau de satisfação do cliente com a solução dada ao atendimento, e identificar as pendências de atendimento para a tomada de ações.