LEVANTAMENTO DE REQUISITOS – 1TBDA

**SISTEMA DE BANCO DE DADOS PARA GERENCIAR CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO DE TI**

**Técnica de Levantamento de requisitos por pesquisa** – relação de ideias sobre o que o sistema deve permitir fazer:

***-zendesk.com***

**---Chat:** ele se abre automaticamente no seu site e em dispositivos móveis ou pode ser usado em aplicativos de redes sociais.

**---Zendesk Message:** Integrado ao Chat, permite interagir com os clientes diretamente em aplicativos como Facebook ou Twitter.

---**Guide:**  toda vez que um chamado é solucionado, o atendente pode colocar em uma base de dados algum procedimento novos que usou para isso, que ficarão acessíveis para os demais consultarem.

-[***deskmanager.com***](https://blog.deskmanager.com.br/sistema-help-desk/) ***-*** Fonte:< <https://blog.deskmanager.com.br/sistema-help-desk/>>

---Recebe e registra o chamado

---Dados ficam armazenados em um histórico

---Possui uma biblioteca de solução de problemas

---Concentra todos os chamados em uma única plataforma para a criação e visualização de status dos chamados

---Armazena perguntas frequentes para agilizar a solução de problemas

---Criar critérios para as chamadas fluírem para o departamento correto

---Centralização dos dados e histórico de atendimento

-***Remedy.com***

---Registro de chamado detalhado com demandante, horário da demanda, descrição do problema

---Cálculo de tempo total de atendimento

---Gerenciamento de acordos de atendimento (prazos de atendimento contratados x realizados)

---Escalação de chamados para os níveis gerenciais da central de suporte caso o tempo de atendimento seja excedido

-***Movidesk.com*** - Fonte < <https://conteudo.movidesk.com/sistema-suporte-ao-cliente/>>

---Base de Conhecimento:

Objetivo: Reunir todas informações necessárias que o cliente precisa saber sobre o produto. Como:

* Manuais;
* Perguntas Frequentes;
* Vídeos;
* Infográficos.

---SLA( Service Leve Agreement)

Objetivo: Deixar claro o que foi contratado pelo cliente e os serviços prestados. Para garantir os prazos e entregas. Definir os canais de comunicação e as métricas para o sistema de atendimento.

---Integração telefônica:

* entrar em contato com a empresa,
* o nome do cliente
* Quais tickects ela possui ou criação de um novo

----Relatórios e Indicadores

* O tempo de resposta de cada ticket
* Tempo de permanência

**Técnica de Levantamento de requisitos por brainstorm** – relação de ideias sobre o que o sistema deve permitir fazer, associadas com um mapa mental (o brainstorm deve aproveitar as informações pesquisadas anteriormente):

-Listagem das ideias sobre os recursos do sistema de Atendimento/Help desk:

---Registro dos chamados com os detalhes de quem acionou o suporte (dados para contato futuro e feedback), mais data e hora de registro, descrição do problema, mais os dados de identificação de quem atendeu;

---Guardar todos os chamados em um histórico;

---Guardar todas as soluções encontradas para os problemas em uma base de soluções;

---Modais de abertura de chamado: chat; registro por tela específica do sistema, integração sistema-telefonia;

---Implementar fluxos de encaminhamento de chamados para as equipes corretas (especialidade), conforme o tipo do chamado que foi aberto;

---Cálculo do tempo de atendimento;

---Controle de prazo limite de atendimento (SLA);

---Escalação de chamado para níveis gerenciais em caso de excedente de prazo;

---Relatórios de atendimento: tempo de resposta por ticket; tempo total até a solução.

Novas ideias:

---Relatórios:

* quantidade de chamados atendidos e resolvidos por atendente por dia
* quantidade de chamados resolvidos dentro e fora do prazo do SLA por atendente e dia
* Média de atendimento por horário para elaboração de escalas. Para distribuição de atendentes de forma mais eficaz.
* quantidade de chamados por demandante/solicitante acumulados por mês.
* Quantidade de ocorrências pelo tipo de ocorrência.
* Quantidade de chamados abertos pela mesma razão

--- Recursos de equipe para incentivar a melhora de atendimento ou vendas; melhorando a experiencia do cliente:

* avaliação do cliente

--- Consulta e atualização da base de solução: agrupamento de perguntas do mesmo tópico para facilitar o atendimento e melhorá-lo.

--Opções de solução gerada automaticamente para que o atendente tenha mais facilidade de resolver os problemas.

Mapa Mental:

