Usuários e outros Stakeholders

|  |  |
| --- | --- |
| Usuários | Descrição |
| Cliente final | Abre uma solicitação:   * Assistência técnica * Reparo |
| Técnico | Recebe uma visualização do equipamento defeituoso através do sistema para realizar o reparo necessário ou solicita peças novas do mesmo. |
| Funcionário da Triunfo | Realiza o primeiro contato com o cliente final, acompanha o status do ticket em aberto prestando todo o suporte necessário ao longo do processo. |

|  |  |
| --- | --- |
| Outros Stakeholders | Descrição |
| Autorizada | Local em que os chamados de um cliente final são abertos e enviados antes de encaminhar para o técnico, análise do problema e suporte às dúvidas. |
| Gerente de Assistência técnica | Responsável por gerenciar o departamento de assistência técnica, dando encaminhamento aos funcionários e técnicos para solução do chamado em aberto. |
| Varejistas | São os revendedores do produto, podem realizar a abertura do chamado da mesma forma que o cliente final pelo site oficial da Triunfo Balanças. |