

Aluno: Lucas Sens Faht
Professor: Mauro Marcelo Mattos
Disciplina: Projeto de software 2

Manual do usuário

Lucas LTDA

Blumenau
2018

Sumário

Proposta da solução.....	3
Telas.....	4
Telas.....	5

Proposta da solução:

Atualmente, quando um cliente abre um chamado em busca de esclarecimento, ou para auxílio em determinada questão este chamado é atendido pela equipe de suporte que, tenta através de parametrizações do sistema atender a ocorrência citada pelo cliente.

Porém, na maioria dos casos a equipe de suporte já possui um FAQ contendo as respostas para os problemas "rotineiros". O que por muitas vezes ocorre é que a equipe perde tempo em inúmeros chamados que já possuem uma solução conhecida, assim, deixando de atuar de forma imediata em outros chamados que precisaram de uma análise mais criteriosa.

Desta forma, esta solução visa ter um primeiro contato com o cliente, onde, antes do usuário abrir um chamado, ele deverá interagir primeiramente no chatterbot afim de sanar a sua necessidade. Caso não obtenha o resultado esperado, então o mesmo poderá abrir um chamado para a equipe de suporte e aguardar o devido atendimento.

Telas:



