

---

**ByteMinds**

---

**Implantação ERP/ CRM**  
**Relatório Sintético de Caso de Uso**

**Versão <1.1>**

Implantação ERP /CRM	Versão: 1.1
Relatório Sintético Caso de Uso	Data: 07/11/2024

## Histórico

Data	Versão	Descrição	Autor
03/11/2024	1.0	Empresa de Telecomunicações com necessidade de Gerenciamento de Serviços de TI	ByteMinds
07/11/2024	1.1	Empresa de Telecomunicações com necessidade de Gerenciamento de Serviços de TI	ByteMinds

Implantação ERP /CRM	Versão: 1.1
Relatório Sintético Caso de Uso	Data: 07/11/2024

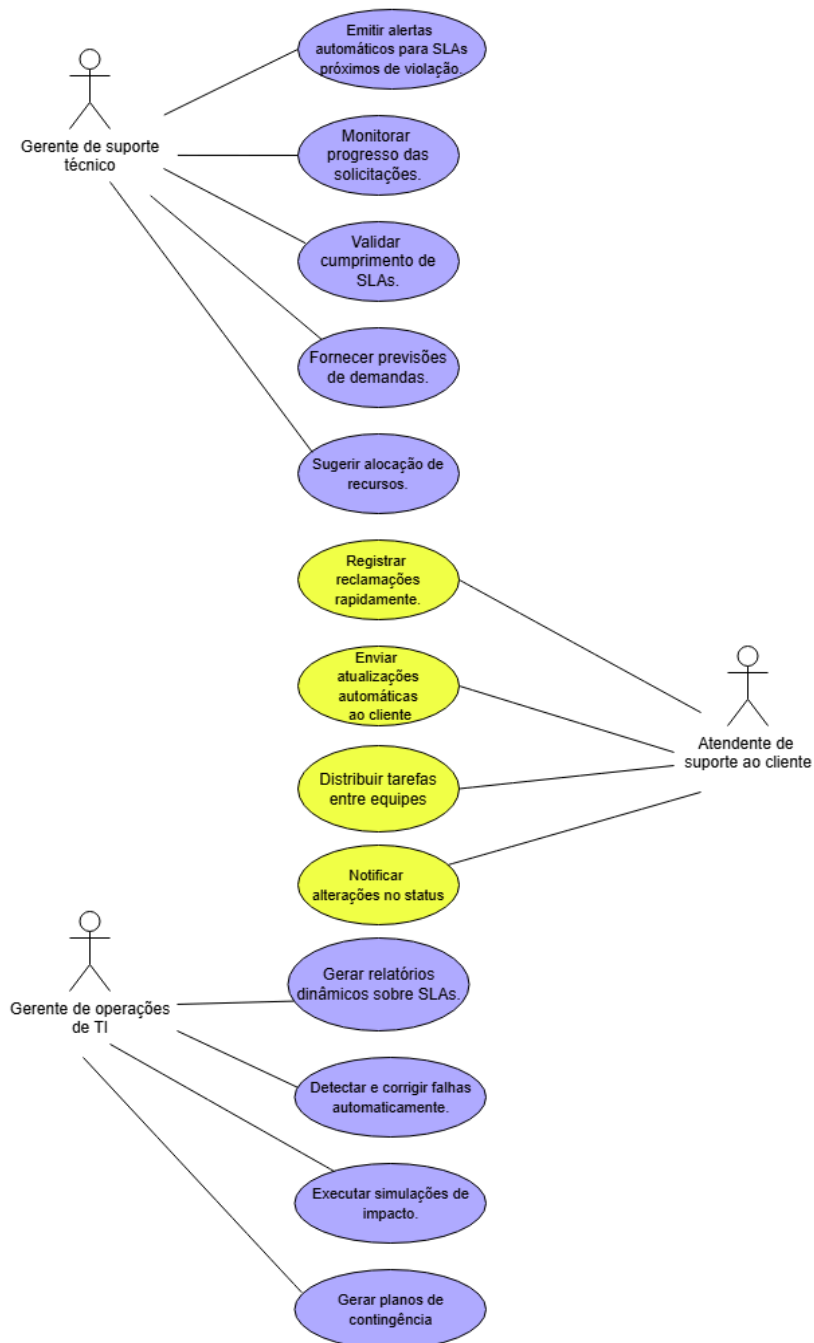
# Índice

1.	MODELO DIAGRAMA DE CASO DE USO	4
2.	ATORES	4
2.1	<NOME DO ATOR>	4
3.	CASOS DE USO	4
3.1	<NOME DO CASO DE USO>	4

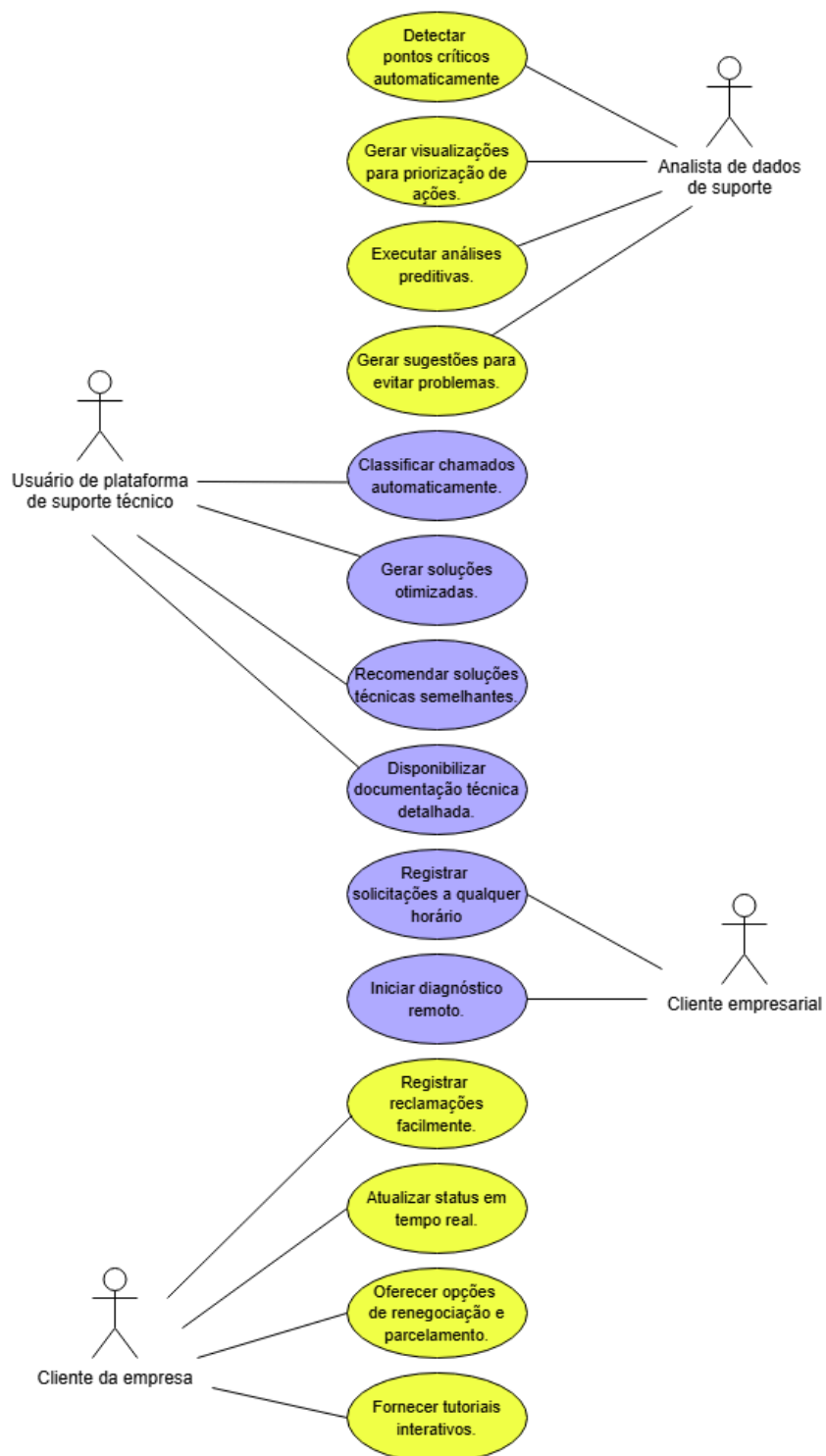
Implantação ERP /CRM	Versão: 1.1
Relatório Sintético Caso de Uso	Data: 07/11/2024

## Relatório Sintético de Caso de Uso

### 1. Modelo Diagrama de Caso de Uso



Implantação ERP /CRM	Versão: 1.1
Relatório Sintético Caso de Uso	Data: 07/11/2024



Implantação ERP /CRM	Versão: 1.1
Relatório Sintético Caso de Uso	Data: 07/11/2024

## 2. Atores

### Gerente de Suporte Técnico

O Gerente de Suporte Técnico é o responsável por gerenciar a equipe técnica e supervisionar os processos relacionados ao suporte técnico oferecido aos clientes. Este ator interage com o sistema para monitorar os níveis de SLA, validar as solicitações e oferecer previsões de demanda. O papel do Gerente de Suporte Técnico é fundamental para garantir que os recursos sejam alocados de forma eficiente e que os SLAs sejam cumpridos, proporcionando um serviço de alta qualidade.

### Atendente de Suporte ao Cliente

O Atendente de Suporte ao Cliente é o responsável por interagir diretamente com os clientes para registrar suas solicitações, reclamações e fornecer atualizações sobre o status das demandas. Este ator utiliza o sistema para identificar prioridades, distribuir tarefas e registrar feedbacks sobre o atendimento. O papel do Atendente de Suporte ao Cliente é essencial para assegurar uma comunicação eficaz entre o cliente e a empresa, garantindo a resolução rápida e eficiente dos problemas relatados.

### Gerente de Operações de TI

O Gerente de Operações de TI é o responsável pela gestão estratégica das operações de TI da empresa, incluindo o monitoramento dos processos de suporte, a identificação de falhas no cumprimento dos SLAs e a execução de simulações de impacto. Este ator interage com o sistema para gerar relatórios dinâmicos, criar planos de contingência e melhorar continuamente a eficiência das operações de TI. O papel do Gerente de Operações de TI é crucial para alinhar as demandas de suporte técnico com os objetivos estratégicos da empresa.

### Cliente

O Cliente é o usuário final do sistema que realiza solicitações e reclamações sobre os serviços de telecomunicações. Este ator interage com o sistema para registrar suas queixas, acompanhar o status de resolução e fornecer feedback sobre o atendimento recebido. O papel do Cliente é fundamental para fornecer informações que ajudam a empresa a identificar problemas e melhorar a experiência do usuário.

## 3. Casos de Uso

### Emitir alertas automáticos para SLA próximos de violação

Este caso de uso permite à empresa emitir alertas automáticos sempre que um SLA estiver próximo de ser violado. O sistema monitora os prazos estabelecidos e envia notificações ao Gerente de Suporte Técnico, permitindo ações preventivas para evitar descumprimentos. O objetivo é garantir a conformidade com os SLAs e minimizar impactos negativos no atendimento ao cliente.

### Monitorar progresso das solicitações

Este caso de uso permite à empresa acompanhar o andamento das solicitações registradas. O sistema fornece uma visão detalhada das etapas concluídas e das pendências, permitindo ao Gerente de Suporte Técnico verificar o status das demandas em tempo real. O objetivo é manter o fluxo de

Implantação ERP /CRM	Versão: 1.1
Relatório Sintético Caso de Uso	Data: 07/11/2024

atendimento organizado e assegurar que as solicitações sejam tratadas no prazo estipulado.

### **Validar cumprimento de SLAs**

Este caso de uso faz com que a empresa valide se os SLAs estabelecidos estão sendo cumpridos em todas as etapas do atendimento. O Gerente de Suporte Técnico utiliza o sistema para verificar os indicadores de desempenho e identificar eventuais falhas. O objetivo é assegurar a qualidade do serviço e a satisfação dos clientes.

### **Fornecer previsões de demandas**

Este caso de uso permite ao sistema fornecer estimativas sobre a demanda futura com base em dados históricos e padrões identificados. O Gerente de Suporte Técnico pode usar essas informações para planejar a alocação de recursos de maneira proativa. O objetivo é evitar sobrecargas na equipe e melhorar a eficiência operacional.

### **Sugerir alocação de recursos**

Este caso de uso permite ao sistema propor a melhor distribuição de recursos entre as demandas registradas. Com base nas prioridades e no volume de solicitações, o sistema sugere ao Gerente de Suporte Técnico como alocar a equipe de forma otimizada. O objetivo é maximizar a produtividade e garantir a entrega de um suporte ágil e eficiente.

### **Registrar reclamações rapidamente**

Este caso de uso permite ao Atendente de Suporte ao Cliente registrar de maneira ágil as reclamações realizadas pelos clientes. O sistema organiza as informações inseridas, garantindo que todas as demandas sejam cadastradas corretamente. O objetivo é assegurar que nenhuma solicitação seja perdida e que o atendimento inicie imediatamente.

### **Enviar notificações sobre status das reclamações**

Este caso de uso permite ao Atendente de Suporte ao Cliente enviar atualizações periódicas sobre o status das reclamações registradas. O sistema gera notificações automáticas, que são encaminhadas aos clientes, mantendo-os informados. O objetivo é reforçar a comunicação transparente e garantir a confiança no serviço prestado.

### **Distribuir tarefas entre equipes**

Este caso de uso permite ao sistema auxiliar o Atendente de Suporte ao Cliente na distribuição de tarefas entre as equipes técnicas. Com base na urgência e nas competências de cada equipe, o sistema sugere a melhor alocação das solicitações. O objetivo é otimizar o fluxo de trabalho e reduzir o tempo de resposta.

### **Notificar inconsistências de dados**

Este caso de uso permite ao sistema identificar e notificar inconsistências nos dados de suporte e operações. O Gerente de Operações de TI é informado automaticamente sobre possíveis falhas ou erros, possibilitando ações corretivas rápidas. O objetivo é manter a precisão das informações e a confiabilidade dos processos.

Implantação ERP /CRM	Versão: 1.1
Relatório Sintético Caso de Uso	Data: 07/11/2024

### **Gerar relatórios dinâmicos sobre SLAs**

Este caso de uso permite ao sistema criar relatórios detalhados e dinâmicos sobre o cumprimento dos SLAs. O Gerente de Operações de TI utiliza essas informações para avaliar a eficiência do atendimento e identificar pontos de melhoria. O objetivo é proporcionar uma visão clara e estratégica do desempenho dos serviços prestados.

### **Detectar e corrigir falhas automaticamente**

Este caso de uso permite ao sistema identificar falhas em processos e executar correções automáticas sempre que possível. O Gerente de Operações de TI pode monitorar essas ações para assegurar a continuidade das operações sem interrupções significativas. O objetivo é minimizar os impactos das falhas e garantir a qualidade dos serviços.

### **Executar simulações de impacto**

Este caso de uso permite ao sistema realizar simulações para prever os impactos de mudanças ou falhas nos processos. O Gerente de Operações de TI utiliza essas simulações para tomar decisões mais seguras e estratégicas. O objetivo é evitar interrupções e mitigar riscos antes da implementação de alterações no sistema.

### **Criar planos de contingência**

Este caso de uso permite ao sistema auxiliar o Gerente de Operações de TI na criação de planos de contingência para situações críticas. Com base em cenários simulados e dados coletados, o sistema sugere estratégias eficazes para lidar com incidentes inesperados. O objetivo é garantir a continuidade dos serviços, mesmo diante de adversidades.

### **Executar análises preditivas**

Este caso de uso permite ao sistema analisar padrões históricos e tendências para prever comportamentos futuros. O Gerente de Operações de TI utiliza essas informações para antecipar problemas e planejar estratégias eficazes. O objetivo é melhorar a proatividade nas decisões e reduzir riscos.

### **Gerar sugestões para evitar problemas**

Este caso de uso permite ao sistema recomendar ações preventivas com base em dados e históricos de falhas. O Gerente de Suporte Técnico pode implementar essas sugestões para minimizar ocorrências. O objetivo é melhorar a confiabilidade dos serviços.

### **Classificar chamados automaticamente**

Este caso de uso permite ao sistema categorizar automaticamente os chamados recebidos com base na natureza e urgência. O Atendente de Suporte ao Cliente utiliza essas classificações para priorizar atendimentos. O objetivo é otimizar o fluxo de trabalho e agilizar respostas.

### **Gerar soluções otimizadas**

Este caso de uso permite ao sistema propor soluções eficientes para os problemas identificados. O Gerente de Operações de TI pode avaliar e implementar essas sugestões. O objetivo é garantir resoluções rápidas e eficazes.



Implantação ERP /CRM	Versão: 1.1
Relatório Sintético Caso de Uso	Data: 07/11/2024

### **Recomendar soluções técnicas semelhantes**

Este caso de uso permite ao sistema sugerir soluções técnicas aplicadas em casos anteriores semelhantes. O Atendente de Suporte ao Cliente pode usar essas recomendações para resolver problemas rapidamente. O objetivo é aproveitar o conhecimento acumulado e reduzir o tempo de resposta.

### **Disponibilizar documentação técnica detalhada**

Este caso de uso permite ao sistema organizar e fornecer acesso rápido a documentação técnica. O Cliente e o Gerente de Suporte Técnico podem consultar esses materiais para esclarecer dúvidas e realizar implementações. O objetivo é melhorar a autonomia e a precisão nas operações.

### **Registrar solicitações a qualquer horário**

Este caso de uso permite aos clientes registrar solicitações 24/7. O sistema garante que as demandas sejam armazenadas e processadas automaticamente. O objetivo é assegurar a disponibilidade contínua do serviço.

### **Iniciar diagnóstico remoto**

Este caso de uso permite ao sistema realizar diagnósticos automáticos de problemas relatados pelos clientes. O Gerente de Operações de TI pode acessar esses diagnósticos para direcionar ações corretivas. O objetivo é acelerar a identificação e a solução de problemas.

### **Registrar reclamações facilmente**

Este caso de uso permite ao Cliente registrar reclamações de forma simplificada e rápida. O sistema organiza as informações para facilitar a resolução. O objetivo é garantir uma experiência positiva no atendimento.

### **Atualizar status em tempo real**

Este caso de uso permite ao sistema atualizar continuamente o status das solicitações e reclamações. O Cliente e o Atendente de Suporte ao Cliente recebem notificações sobre o progresso. O objetivo é promover transparência e confiança.

### **Oferecer opções de renegociação e parcelamento**

Este caso de uso permite ao sistema apresentar alternativas de renegociação e parcelamento de pagamentos para clientes em atraso. O Cliente pode acessar essas opções diretamente no sistema. O objetivo é melhorar a experiência financeira e evitar inadimplências.

### **Fornecer tutoriais interativos**

Este caso de uso permite ao sistema disponibilizar tutoriais guiados para uso das funcionalidades do serviço. O Cliente pode acessar essas orientações para resolver dúvidas e executar ações de forma autônoma. O objetivo é aumentar a satisfação e reduzir o número de chamados.

Implantação ERP /CRM	Versão: 1.1
Relatório Sintético Caso de Uso	Data: 07/11/2024