



## Datasheet Sistema de Chamados e Incidentes Versão 1.2

### Apresentação:

O sistema gestão de chamados e incidentes foi desenvolvido para otimizar as tratativas entre as equipes de TI e o Suporte do provedor.

A abertura de chamados passa a ser muito mais rápida, assertiva e segura, pois o sistema tem um avançado controle de contratos e contas de usuário permitindo que exista por parte do cliente uma gerencia central e usuários responsáveis por cada um dos itens contratuais.

### Arquitetura:

O sistema foi desenvolvido para funcionar via web, hospedado em datacenter da contratada ou em qualquer Utiliza linguagem PHP e banco de dados mysql ou mariadb.

### Módulos do Sistema:

- 1) Gestão, Tratamento e Aceitação de Incidentes
- 2) Abertura e Acompanhamento de Chamados
- 3) Relatoria
- 4) Acompanhamento de produtividade

### Descrição dos principais recursos:

a) Administração de usuários com perfis de permissões específicos para cada Provedor e Cliente. Cada usuário pode ter um perfil gerencial ou apenas administrativo, desempenhando funções e atividades previamente estabelecidas;

b) Cadastro do item contratual ou link, abrangendo por exemplo o endereço completo e as coordenadas GPS;

c) Exibição em tempo real, via internet, dos incidentes e suas tratativas de forma individualizada;

d) Comunicação em tempo real entre o provedor e o cliente por meio de um chat específico para cada incidente;



## Datasheet Sistema de Chamados e Incidentes Versão 1.2

f) Exportação dos relatórios para os principais sistemas de armazenamento de arquivos em nuvem como AWS, Gcloud, Azure, Dropbox;

g) Integração via api com os principais sistemas de monitoramento de incidentes;

h) Relatórios de incidentes via web em formato pdf tanto para o cliente como para o provedor com as opções de visualizar, imprimir e armazenar em disco ou em cloud;

i) Relatório Gerencial contendo a Evolução da Quantidade de Circuitos do Contrato (Em Gráfico), Circuitos Ativos (Em lista), Disponibilidade Total (Em Gráfico), Comparativo da quantidade de Circuitos e Chamados (Em Gráfico), Dados de disponibilidade por Circuito referentes ao mês de apresentação separado por atendimento/não atendimento do índice de disponibilidade contratual, Detalhamento de todos os eventos de indisponibilidade, Percentual e Quantitativo de Falhas separadas por motivos (Em Gráfico), SLA (Em Gráfico), Quantidade de Incidentes (Em Gráfico), Tempo de Reparo (Em Gráfico) e Lista de Circuitos que apresentam reincidência;

j) Abertura e acompanhamento em tempo real dos chamados, com a opção de selecionar o circuito e/ou o item do contrato.

k) Comunicação em tempo real entre provedor e cliente mediante chat individualizado por chamado;

i) Visualização de Imagens e documentos anexos das evidencias do chamado de forma individualizada por chamado;

k) Controle de produtividade dos colaboradores por numero de OS atendidas e não atendidas;

l) Gráficos de produtividade por departamento / setor e colaborador;