

Inteligência e Gestão de Redes e Serviços (IGRS)

Desenho de um serviço de “HelpDesk” para uma companhia ferroviária

(Adaptado do Exame de 12 Junho 2007)

Considera-se um serviço de ajuda (HelpDesk) de uma companhia ferroviária.

Para utilizar este serviço o utilizador disca um número (único de formato especial ex., 707111111).

Em seguida ouve uma frase pedindo que digite o número do comboio para o qual pretende saber o horário ou o número 0.

- *Caso número de comboio exista é tocada o horário desse comboio,*
- *Caso o número de comboio não exista é ouvido um anúncio a indicar que esse número de comboio não existe e a chamada é desligada.*
- *Caso disque o número 0 a chamada é efectuada para um operador (com um número “real”, sendo cobrada a um valor acrescentado.*

Caso o operador esteja ocupado a chamada ficará em fila de espera.

Para controlo de qualidade todas as chamadas efectuadas para este serviço deverão ser registadas (nomeadamente o instante em que a chamada é “atendida” e terminada).

1. [Q.1211]	Descrever este serviço no plano mais indicado (identificando esse plano) para uma apresentação comercial.
2. [Q.1213 – 5 e 6]	Descrever a lógica global do serviço no plano adequado (identificando esse plano). Identifique (para alguns dos elementos desta descrição) os diferentes tipos de dados que são utilizados/alterados.
3. [Q.1214 – 3]	Identifique as entidades na descrição repartida que estão envolvidas na prestação deste serviço (identificando o plano adequado)
4. [Q.1214 – 4.2]	Identifique, no modelo de estados da chamada básica, os diferentes pontos de interacção chamada básica e o serviço e a forma como são utilizados.
5. [Q.1224 – 4.4.3]	Represente a evolução das ligações presentes da chamada ao longo da sua evolução, considerando o caso em que o chamador escolhe a opção 0.
6.	Repita os pontos 1, 2 e 4 considerando que o operador escolhido dependa da localização – obtida a partir do indicativo – do chamador e é possível ao operador transferir a chamada.