SCRIPT TI – BLINDMARKET

1° CASO

CLIENTE / ATENDENTE

- Olá, meu nome é \*\*\*\*\*\*, pode me dar uma ajuda?

- Olá \*\*\*\*, eu sou o \*\*\*\*\*! Em que posso ajudá-lo?

- Estou com uma dúvida no site. Entrei no meu login mas não consigo achar aonde posso visualizar os gráficos de ativação.

- Eles ficam localizados na parte principal da dashboard, se quer ter uma visão geral dos gráficos, ou se quiser algo mais específico, fica na parte de estabelecimentos. Selecione qual estabelecimento quer e lá aparecerá!

2° CASO

CLIENTE / ATENDENTE

- Olá, meu nome é \*\*\*\*\*\*, estou precisando de ajuda com o equipamento.

- Olá, sou \*\*\*\*\*. O que aconteceu?

- O sensor em uma das minhas prateleiras não está funcionando!

- Okay. A luz do sensor está ligada?

- Não!

- Certo, verifique se tem um pequeno cabo solto do equipamento. Se sim, ligue na entrada e me diga se a luz ascendeu.

- Deu certo, muito obrigado!!

3° CASO

CLIENTE / ATENDENTE / SUPORTE N2 / COORDENADOR

- Olá, preciso de ajuda.

- Olá [nome do cliente], pode detalhar o que aconteceu?

- Sim, todos os sensores de todos os estabelecimentos não estão funcionando corretamente.

- Certo, primeiro verifique se as luzes dos sensores estão ligadas.

- Todas estão acesas.

- Ok, verifique agora se o Arduino está ligado e conectado ao servidor local.

- Sim, ele está ligado e conectado ao servidor.

- Bom, então terei que criar um chamado e encaminhar para o coordenador, você será respondido em breve.

- Tudo bem.

\*Atendente cria um chamado encaminha para o coordenador da área

\*Coordenador recebe o chamado e direciona o fluxo para o suporte de aplicação

\*Suporte recebe o chamado

\*Suporte verifica a raiz do problema

\*Suporte responde o chamado comunicando uma sobrecarga no servidor do banco de dados e que ele voltará a ficar disponível em algumas horas

\*Paralelamente o suporte inicia um tipo de GMUD para aumentar a capacidade do servidor

\*Após implementada a mudança o suporte comunica o usuário perguntando se os sensores voltaram a funcionar.

\*Cliente reponde o chamado informando que o problema foi solucionado

\*Suporte encerra o chamado