Ferramenta de Help Desk - Solicitações

Caio Elcio

Assunto: Sistema parou de enviar dados para a empresa.

Resposta: Verificar a conexão de internet no dispositivo da empresa.  
Caso o sistema continuar não enviando dados, favor contatar o técnico.  
[suporte@biotec.com.br](mailto:suporte@biotec.com.br)

Tipo: Incidente.

Prioridade: Alta.

Suporte (N1).

Caio Elcio

Assunto: Cabo de ligação da placa Arduíno Uno está com defeito.

Resposta: Solicitar um novo cabo de acordo com tamanho do baú do veículo para a empresa (BioTec).  
A empresa informará o prazo de entrega do cabo e estará a disposição para todo o suporte.  
[suporte@biotec.com.br](mailto:suporte@biotec.com.br)

Tipo: Problema.

Prioridade: Urgente.

Suporte Técnico (N3).

Carlos Mascena

Assunto: Dados não emitidos no painel de monitoramento.

Resposta: Nossa equipe de desenvolvedores, identificou uma falha no código e resolveu o problema.  
[suporte@biotec.com.br](mailto:suporte@biotec.com.br)

Tipo: Problema.

Prioridade: Urgente.

Suporte DEV e DBA (N2).

Carlos Mascena

Assunto: Os dados não estão sendo emitidos no painel do caminhão.

Resposta: Reconectar o fio do sensor ao painel do caminhão.  
[suporte@biotec.com.br](mailto:suporte@biotec.com.br)

Tipo: Incidente.

Prioridade: Alta.

Suporte (N1).

Vinicius Novais

Assunto: Olá! A leitura do meu sensor DHT11 mostra sempre os mesmos valores para a temperatura e para a umidade.

Resposta: Ou a temperatura e a umidade não estão variando, ou é problema no sensor, iremos caminhar para a equipe técnica.  
[suporte@biotec.com.br](mailto:suporte@biotec.com.br)

Tipo: Problema.

Incidente: Urgente.

Suporte técnico (N3).