Script de Suporte técnico

* N1: Atendente nível 1 atende à ligação entende o problema verifica se é do nível de suporte dele.
* Caso não consiga resolver o problema, transfere a ligação para

o N2.

* Caso seja, ele verifica se o problema é de urgência caso seja ele inicia uma GMUD detalhando o processo de resolução do problema antes de partir para a solução.
* Caso não seja um problema de urgência ele não necessita fazer a GMUD e parte para uma solução de contorno caso possível uma solução do problema.
* N2: recebe o encaminhamento do problema que não pode ser solucionado pelo N1 e entende o problema do usuário então verifica se o problema a ser resolvido é do seu nível de suporte.
* Caso não seja ele transfere a ligação para o N3.
* Caso seja ele tenta entender se o problema é de urgência ou não.
* Caso seja ele começa a fazer uma GMUD detalhando o problema e como será tratado até sua resolução.
* Caso o problema não tenha urgência não é necessária a GMUD com isso o suporte já pode utilizar uma medida de contorno ou uma solução (evitaremos soluções de contorno para problemas de N2 pois são mais graves e necessitam ser resolvidos evitando futuros problemas
* N3: O N3 recebe o problema que não pode ser solucionado pelo N2 entende o problema verifica se o problema é de urgência.
* Caso seja faz uma GMUD.
* Caso não parte para a solução.