Efrain Lezama RA:01191111 Guilherme França RA:01191025

Gustavo Kiyoshi RA:01191049 Hiago Maitan RA:01191119

Marcio Santana RA:01191071 Matheus Risovas RA:01191055

**Processo de Suporte – Script**

**\*** Cliente liga para a central de atendimento / suporte.

**\*** N1 atende e pergunta o que está acontecendo.

**\*** Cliente diz qual o problema.

**\*** N1 consulta na base de erros conhecidos se o problema já foi registrado alguma vez. Caso já tenha sido registrado, o N1 sugere ao cliente que aplique as soluções registradas. Caso não tenha sido registrado, o N1 passa para o N2 que irá buscar a causa raiz do erro.

**\*** N2 começa a buscar pela causa raiz do problema. Depois de determinado período, caso não tenha achado, verifica se o processo ainda está dentro do SLA. Caso esteja, continua procurando a causa raiz. Caso encontre a causa raiz, verifica se a solução para ela irá causar indisponibilidade no sistema. Caso não vá causar indisponibilidade, o N2 aplica a mudança e retorna ao N1 que retornará ao cliente. Caso vá causar indisponibilidade, estrutura uma GMUD para ser enviada ao comitê de mudanças para aprovação. Caso a GMUD não seja aprovada, volta para o N2 que reestrutura a GMUD e a envia até ser aprovada. Caso a GMUD seja aprovada, é aplicada a solução no período documentado nela, voltando o contato até o cliente para avisá-lo que o problema será resolvido em breve. Caso o processo não esteja mais ou quase não esteja mais dentro do SLA, o N2 passa a situação para o N3.

**\*** N3 começa classificando a categoria do problema.

**\*** Caso o problema seja de software, é analisado se a causa raiz do problema é de responsabilidade nossa ou de terceiros que fornecem serviços para nossa empresa. Caso não seja de responsabilidade nossa, o N3 contata a empresa terceira e solicita que seja analisada a situação para resolução no menor tempo possível, é retornado o contato ao cliente e dito que a situação será resolvida em breve. Caso seja responsabilidade nossa, é verificado se a mudança necessária irá causar indisponibilidade no sistema. Caso não vá causar indisponibilidade, é aplicada a mudança e retornado o contato ao cliente avisando que a situação deve estar resolvida. Caso vá causar indisponibilidade, é estruturada uma GMUD e enviada para o comitê de mudanças para aprovação. Caso a GMUD não seja aprovada, é reestruturada e enviada novamente até ser aprovada. Caso seja aprovada, é aplicada a mudança e retornado o contato ao cliente informando que a situação será resolvida em breve.

**\*** Caso o problema seja de hardware, é analisado se a causa raiz do problema é de responsabilidade nossa ou de terceiros que fornecem serviços para nossa empresa. Caso não seja de responsabilidade nossa, o N3 contata a empresa terceira e solicita que seja analisada a situação para resolução no menor tempo possível, é retornado o contato ao cliente e dito que a situação será resolvida em breve. Caso seja responsabilidade nossa, é verificado se a mudança necessária irá causar indisponibilidade no sistema. Caso não vá causar indisponibilidade, é aplicada a mudança e retornado o contato ao cliente avisando que a situação deve estar resolvida. Caso vá causar indisponibilidade, é estruturada uma GMUD e enviada para o comitê de mudanças para aprovação. Caso a GMUD não seja aprovada, é reestruturada e enviada novamente até ser aprovada. Caso seja aprovada, é aplicada a mudança e retornado o contato ao cliente informando que a situação será resolvida em breve.

**Processo de Suporte - Base de Erros Conhecidos**

**-> Problema:** Temperatura ou umidade de um dos níveis nos itens dos silos da dashboard está sem valor ou não está atualizando.

**-> Sugestões:** 1 - Pedir ao cliente que atualize a página

2 - Pedir ao cliente que verifique se há mau contato nas ligações dos sensores

3 - Pedir ao cliente que mande uma foto dos sensores ( caso não tenha o domínio para julgar a situação dos mesmos por si próprio )

4 - Pedir ao cliente que aguarde pois uma equipe de manutenção será enviada ao local

5 – Pedir ao cliente que reinicie o Arduino

**-> Problema:** Nenhuma das temperaturas ou umidades dos itens dos silos na dashboard estão sendo mostradas ou atualizadas.

**-> Sugestões:** 1 - Pedir ao cliente que atualize a página

2 - Pedir ao cliente que tire uma foto da placa Arduino para que o suporte veja se há algum dano evidente e daí tomar as devidas atitudes ( enviar uma placa nova, enviar uma equipe para instalar a placa nova )

3 - Pedir ao cliente que verifique se o cabo que conecta o Arduino ao dispositivo receptor dos dados está conectado ( ou bem conectado )

4 - Pedir ao cliente que informe há quanto tempo possui o aparelho, já que o tempo de uso pode implicar na degradação dos componentes

5 – Pedir ao cliente que confira se a luz de transmissão e recepção de dados da placa Arduino está sendo acionada ( piscando )

**-> Problema:** Gráficos da dashboard não estão sendo gerados

**-> Sugestões:** 1 - Pedir ao cliente que confirme se possui conexão com a internet

2 - Pedir ao cliente que atualize a página

3 - Pedir ao cliente que saia de sua conta e tente logar novamente

4 - Pedir ao cliente que aguarde enquanto é passada a situação para o N2, que realizará um acesso remoto e tentará encontrar e resolver o problema

5 – Pedir ao cliente que caso possua conexão com a internet, desligue e ligue de novo ( a internet )

**-> Problema:** Cliente não consegue realizar o login

**-> Sugestões:** 1 - Pedir ao cliente que confirme se possui conexão com a internet

2 - Pedir ao cliente que atualize a página

3 - Pedir ao cliente que confirme se já acessou seu email e realizou a verificação da conta

4 - Pedir ao cliente que realize o processo de recuperação de senha e tenta realizar o login novamente

5 - Pedir ao cliente que caso possua conexão com a internet, desligue e ligue de novo ( a internet )