Criamos um sistema que mede a temperatura e umidade do ar de incubadoras neonatal este sistema consiste em exibir os dados de temperatura e umidade em gráficos, cadastro de incubadoras e de recém-nascidos;

Com isso pensamos em criar um sistema com sensores que mediam temperatura e umidade do ar e exibisse esses dados em gráficos responsivos que iram estar em uma aplicação web, nela além de visualizar os gráficos também exibiria estatísticas por data além de fazer cadastro de novas incubadoras e o cadastro de Recém-Nascidos.

**INSTALAÇÃO**

Conectaremos o arduino em um computador por uma porta usb, após isso iremos dar npm install para instalar as dependências do sistema que server para fazer o sistema funcionar corretamente depois daremos um npm start para ativar o servidor e enviar os dados do sensor do arduino para o nosso banco de dados na nuvem, logo após deverá ser acessado o link do site, logar e verificar se o sistema está funcionando corretamente cadastrando incubadoras e recém-nascidos.

**PROCESSOS DE SUPORTE**

-Temos também um processo de atendimento e suporte aonde teremos 3 níveis de atendimento. Quando o cliente. Entrar em contato por telefonema ou por chat ele será direcionado para o nível 1 aonde ele será identificado pelo atendente, o atendente irá fazer algumas perguntas simples para ver se o problema não possa ser algo simples e assim solucionar caso não consiga ele passara o atendimento para o nível dois onde será um técnico mais especializado, ele irá tentar solucionar o problema remotamente caso n consiga ira marcar uma visita presencial para q assim solucione o problema, e o nível três serão analistas com experiência para solucionar problemas na arquitetura do sistema analisando tudo para encontrar a causa raiz e para fazer a alteração abrira uma GMUD para explicar como será feita a mudança e assim solucionar o problema.

Possuímos também um processo de atendimento e suporte, este atendimento possui 3 níveis, quando o cliente entrar em contato ele será direcionado para o nível 1 aonde nosso atendente fara a identificação do cliente e do problema, se possível o nível 1 ira tentar solucionar o problema remotamente, mas se não for possível o atendimento sera passado para o nível 2 que sera um funcionário com um pouco mais de experiência

**FERRAMENTA**

Para o atendimento por chat iremos usar a ferramenta de help desk tomticket aonde terá um roteiro de atendimento para nossos funcionários sigam e uma base de erros conhecidos para verificar se o problema do cliente já ocorreu para pode solucionar facilmente