**PROCESSOS DE SUPORTE**

-temos tambe um processo de atendimento e suporte aonde teremos 3 nivels de atendimento. Quando o cliente. Entrar em contato por telefonema ou por chat ele sera direcionado para o nivel 1 aonde ele sera identificado pelo atendente, o atendente ira fazer algumas perguntas simples para ver se o problema nao possa ser algo simples e assim solucionar caso nao consiga ele passara o atendimento para o nivel dois onde sera um tecnico mais expecializado, ele ira tentar solucionar o problema remotamente caso n consiga ira marcar uma visita presencial para q assim solucione o problema, e o nivel tres seram analistas com esperiencia para dolucionar problemas na arquitetura do sistema analisando td para encontrar a causa raiz e para fazer a alteraçao abrira uma gmud para explicar como sera feita a mudança e adsim solucionar o problema.

**FERRAMENTA**

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