|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nivel1 | Nivel2 | Nivel3 |
| 1°Problemas com login/usuário.  2°Problemas com cabo de conexão  3°Problemas com energia  4°Problemas com conexão de rede  5°Problemas com hardware queimado  6°Problemas com velocidade de conexão | 1°Pede um detalhamento do problema ao cliente  2°Faz o acesso remoto  3°Envia um técnico até o cliente | 1°Recebe chamado  2°Entra em contato com o cliente para informar um prazo para resolução do problema  3°Escalona uma equipe de analistas sênior, para resolver o problema |