

Introdução

O **LeakGas** é um sistema avançado de monitoramento de vazamentos de gás projetado para cozinhas industriais. Este manual detalha os três níveis de suporte oferecidos para garantir a segurança, eficiência e satisfação do cliente.

Nosso suporte é organizado para abordar dúvidas e problemas de maneira eficiente, escalonando casos conforme a complexidade.

Estrutura do Suporte

Nível 1: FAQ no Site

Objetivo:

Disponibilizar respostas rápidas e acessíveis às dúvidas mais frequentes, promovendo autonomia do cliente.

Principais Seções:

1. Configuração e Instalação

- a. Como instalar o sensor LeakGas?
- b. Onde devo posicionar o sensor?
- c. Posso instalar mais de um sensor em uma cozinha?

2. Uso do Sistema

- a. O que significam os sinais sonoros ou luminosos do sensor?
- b. Como interpretar os alertas no painel de controle?
- c. Como integrar o LeakGas com outros sistemas de monitoramento?

3. Manutenção e Testes

- a. Como realizar testes de funcionamento?
- b. Quando devo realizar a manutenção do sensor?
- c. O que fazer se o sensor parar de funcionar?

4. Segurança e Resolução de Problemas

- a. O que fazer em caso de detecção de vazamento?

- b. Como recalibrar o sensor após manutenção?
- c. O sensor está emitindo alertas falsos, o que devo fazer?

5. Política de Garantia e Suporte

- a. O que cobre a garantia do produto?
- b. Como entrar em contato com o suporte técnico?

Acesso:

O FAQ estará disponível 24/7 no site oficial do LeakGas, com um de fácil acesso para maior usabilidade.

Nível 2: Jira - Gerenciamento de Chamados

Objetivo:

Proporcionar um canal estruturado para reportar problemas complexos ou não resolvidos pelo FAQ.

Fluxo de Atendimento:

1. Abertura de Chamado:

- a. O cliente deve acessar a plataforma de suporte Jira e fornecer:
 - i. Identificação do cliente e do local.
 - ii. Código único do sensor (se aplicável).
 - iii. Descrição detalhada do problema.
 - iv. Nível de gravidade: crítico, moderado, leve.

2. Classificação e Priorização:

- a. Chamados críticos (ex.: vazamentos detectados sem ação) são tratados com prioridade máxima.
- b. Chamados moderados ou leves recebem atendimento conforme fila de resolução.

3. Resolução ou Escalonamento:

- a. O técnico de Nível 2 avalia e resolve o problema.
- b. Caso necessário, o chamado é escalado para o Nível 3.

4. Atualizações:

- a. O cliente recebe atualizações sobre o status do chamado via Jira.

Prazo Médio de Resposta:

- Chamados críticos: até 1 hora.
- Chamados moderados: até 12 horas.
- Chamados leves: até 48 horas.

Nível 3: Suporte Técnico Avançado com Bob IA

Objetivo:

Resolver casos de alta complexidade e propor soluções baseadas em análise de dados avançada.

Equipe Técnica:

- Técnicos altamente qualificados com acesso ao sistema Bob IA.
- Realizam diagnósticos detalhados e, se necessário, visitas presenciais.

Funções do Bob IA:

1. Análise de Dados:

- a. Identificação de padrões e anomalias nos sensores.
- b. Geração de relatórios técnicos detalhados.

2. Diagnóstico e Prevenção:

- a. Sugerir soluções com base no histórico do cliente e de outros casos semelhantes.
- b. Alertar para possíveis falhas futuras com base no comportamento dos sensores.

3. Apoio à Decisão:

- a. Fornecer aos técnicos recomendações para reparos ou substituições.

Exemplo de Fluxo de Atendimento Nível 3:

1. O técnico recebe o chamado do Nível 2.
2. Bob IA analisa os dados em tempo real e gera um diagnóstico.
3. O técnico combina a análise do Bob IA com inspeções físicas (se necessário).
4. Solução é implementada e o cliente recebe um relatório completo.

Prazo Médio de Resolução:

- Casos críticos: até 4 horas.
- Casos moderados: até 24 horas.

Escopo de Garantia do Suporte

- **Cobertura:**
 - Problemas de fabricação ou software dentro do período de garantia.
 - Atualizações de firmware e software.
- **Exclusões:**
 - Danos causados por mau uso ou instalação inadequada.
 - Manutenção não realizada conforme instruções do manual.

Contatos e Escalonamento Emergencial

- **Canal Emergencial:** Linha direta para suporte Nível 3 em casos de vazamento confirmado.
- **Horário de Atendimento:** 24/7 para emergências críticas.