**Script**

**Como o cliente entrará em contato?**

**Telefone**

**Perguntas importantes**

- Qual o seu nome?

- Qual o cargo?

- Qual o seu CNPJ?

- O que está acontecendo?

- O que você já fez?

- A quanto tempo isso está acontecendo?

- Em que local está acontecendo?

- Quantos Produtos o cliente tem?

**1º Situação (Simples| Atendimento com a base de conhecimento)**

Problema: O cliente não está conseguindo cadastrar um novo funcionário.

* O funcionário sabe cadastrar um novo usuário na base da dados?

1. Primeiramente entrar na tela inicial
2. Na aba esquerda, você verá na 3º opção “Usuários” clique para entrar na página.
3. O cliente vai ver uma tela de usuários cadastrados, no lado direito logo abaixo da barra de procura, terá um botão chamado “novo usuário”. **Pergunta:** O funcionário que você quer cadastrar já está cadastrado? senão clique em “Novo usuário”. Caso já esteja cadastrado você poderá verificar os dados do mesmo na tabela de consulta, o sistema não permite cadastros duplicados.
4. Após isso o cliente será direcionado para uma tela onde terá que informar as informações do usuário que será cadastrado como nome, e-mail, rg, cpf, telefone e o cargo
5. Após isso terá dois botões o 1º salvar e o 2º cancelar para salvar o novo usuário basta apertar o 1º botão caso contrário cancelar

**2º Situação (Intermediário | Resolvido com interação remota)**

Problema: O cliente não está conseguindo cadastrar um novo funcionário, mesmo com todos os dados corretos e com o passo-a-passo

* O funcionário está cadastrado na base da dados?

1. O sistema tenha retornado um resultado aparentemente positivo, mas não cadastrou, peça liberação do acesso remoto ao seu computador.
2. Verifique se o firewall do cliente não está bloqueando o acesso ao banco de dados.
3. Caso esteja, altere as permissões e IP’s permitidos pelo firewall para liberar o acesso ao IP do nosso banco de dados.
4. Teste novamente a inserção de novos usuários
5. Caso o resultado seja positivo termine o atendimento e o chamado

**3º Situação (Crítico | Bug no sistema (Gmud ou escalation))**

As notificações não chegam para o cliente

* A solução está danificada?
* Houve troca de aparelhos?

1. Não recebe notificações de alerta no Sensor 10 da Sala do Diretor

Problema raiz:

Foi realizada uma troca de umidificador sem a supervisão de técnicos da TechHumi e o sistema parou de receber as notificações de alerta, o umidificador ficou parado durante um tempo e só foi percebido depois de dois dias devido à falta de notificação. A solução não estava configurada para aquela marca em específico.

Solução definitiva: Iniciar um processo de GMUD para atualizar o sistema de tal forma que seja reconhecido todas marcas mais utilizadas no mercado e instruir o cliente a não realizar a troca de aparelhos, ainda mais sem supervisão dos nossos técnicos.

**SLA de atendimento.**

Dentro de todas as possíveis falhas, a empresa TechHumi assumi a responsabilidade de realizar um tempo para reposta de forma imediata, e um tempo para resolução categorizado de acordo com os níveis de serviços técnicos, tais como N1, N2 e N3. Para o primeiro nível de chamado, onde poderemos realizar através de uma gestão de suporte via Telefone, concluiremos uma resolução com o tempo máximo de 20 minutos. Entretanto, se a falha não puder ser resolvida através do primeiro contato, enviaremos o chamado para o nível 2, onde terá o suporte de interação remota para o término da falha, com o tempo máximo de 1:00hora de resolução. Porém, em determinados casos onde o suporte de Nível 2 não poderá realizar a resolução via interação remota, o chamado será redirecionado para o Nível 3 de suporte, no qual teremos um atendimento físico para resolução completa do problema, e dentro dessas inquirições, assumimos total responsabilidade de encerrar o problema com no máximo 72:00horas após o primeiro chamado.

**FAQ – Perguntas**

* Como funciona o Produto?

**R:** O produto da TecHumi, é conectado aos dispositivos de Ar Condicionado e Umidificador de cada Sala da empresa. Junto a um sensor eles monitora a temperatura e se necessário realiza o controle desta com os equipamentos responsáveis.

* Como acesso a Página de Usuário?

**R:** Após o contato com a nossa empresa, o seu cadastro será realizado e serão dadas as informações de login e senha para poder acessar sua área de usuário. Tudo através da página Login.

* Como cadastrar o horário de funcionamento?

**R:** Já logado, você encontrará na aba lateral esquerda, a opção configurações, clicando nela você terá a opção Rotina. Após, entrar nela, terá dois campos a serem preenchidos, o horário de início e o de fim, por fim, terão o botão de salvar e cancelar, onde você poderá escolher o que fazer.

* Como saberei se a temperatura saiu do padrão desejado?

**R:** O sistema, verificará as mudanças em tempo real, e se for verificado que está distanciando-se do padrão, será emitido um alerta no site.

* Como saberei se a umidade saiu do padrão desejado?

**R:** O sistema, verificará as mudanças em tempo real, e se for verificado que está distanciando-se do padrão, será emitido um alerta no site.

* Como faço para ver a temperatura de um determinado ambiente?

**R:** Na primeira tela, acima da temperatura real, existe um campo de seleção que contém todos os ambientes cadastrados pelo representante da empresa. Selecionados serão emitidos os gráficos do devido ambiente.

* Como faço para redefinir a senha?

**R:** Já logado, você encontrará na aba lateral esquerda, a opção configurações, clicando nela você terá a opção Redefinição de Senha. Após, entrar nela, terá dois campos a serem preenchidos, nova senha e repita senha, por fim, terão o botão de salvar e cancelar, onde você poderá escolher o que fazer.