**Roteiro**

***Papeis (Quase nenhum definido)***

*Beatriz -* Atendente nível 3

*Eryka - (Planta)*

*Felipy -*

*Lucas -*

*Victor -*

*NARRADOR - identificação visual: boné, touca, blusa (na troca entre)*

**Tema:** Como funciona uma central de serviços completa (usuário, equipe do suporte e todos os processos da central)

*Apresentação dividida em dois atos:*

1° – Forma errada do fluxo de help desk.

2° – Representação correta do fluxo.

3° Talvez - Representação de um cenario perfeito

**Ideias:**

1°

**Problema:** Não consegue consultar os dados.

**Causa raiz:** Erro na codificação do site (problema na api que é percebido pelo suporte de nivel 3):

**1° Ato:**

O cliente liga para a central de serviços e relata que não está conseguindo consultar os dados.

O atendente não sabe o que fazer e pergunta para o supervisor o que ela deve fazer.

O supervisor pergunta:

* O sensor está conectado na tomada?
* O sensor tem algum sinal de violação (quebrado, degradação, rachaduras, etc.)
* A placa está conectada ao computador?
* O roteador está funcionando?

O cliente confirma todas as perguntas anteriores e o supervisor em desepero instantaneamente,

Ele diz “agora vamos passar para o nível superior”, mas ele não sabe quem é do nível superior, e nem com quem deve falar.

Ele liga para o nivel dois perguntando como resolveria aquele problema, o nível dois relata que o responsável por aquilo havia se demitido e não teria ninguém com o conhecimento necessário (ou a pessoa não sabe quem tem esse conhecimento).

Ele começa a ligar aleatoriamente para os outros setores da empresa (outras pessoas do TI ou da infra).

* Uma não sabe o que fazer.
* A outra, que é da infra e cuida dos servidores, faz com que o serviço caia pois foi atrás do problema de forma errada (faz o servidor cair ou algo assim).

O supervisor continua ligando pra outras pessoas até que ele acaba ligando pra mãe dele (ou pro chefe, fazendo com que ele perceba a incompetencia que o supervisor está tendo).

**Moral da história:** Tenha um fluxo bem definido.

FIM.

**Parte do narrador:**

Ele diz que aquele é o metodo errado de lidar com um problema, e dá uma rápida introdução para o próximo ato.

**2° Ato:**

O cliente liga relatando o insidente. No caso, ele não está conseguindo visualizar os dados providos pelo sensor.

O atendente faz as perguntas de rotina:

* O sensor está conectado na tomada?
* O sensor tem algum sinal de violação (quebrado, degradação, rachaduras, etc.)
* A placa está conectada ao computador?
* O roteador está funcionando?

As perguntas são confirmadas alegando nenhum desses problemas.

O atendente atravez de uma consulta breve no fluxo de helpdesk da empresa (ou não, supondo que ela já memorizado o que deve fazer) logo percebe que é um incidente de nível superior (pois o problema torna o serviço inutilizável), caracterizando-se como um problema de nível 3.

O atendente alerta o supervisor, que tremendo como uma galinha assiste a atendente fazendo um chamado (ou bate na porta).

Logo após, em um momento épico, **que não é a Beatriz Hellen**, nosso esplêndido suporte tecnico de nível 3, de uma forma inenarravel identifica que o problema está na API após testar o erro, e soluciona o mesmo provando toda sua fodastidade.

O Cliente tenta acessar o serviço.

Ele consegue provando que um fluxo bem feito não acarreta em problemas.

FIM.

**Ideia a mais:** Não é a Beatriz Hellen, nosso incrivel nível 3, anuncia que ira fazer um GMUD da mundança.

**Ato extra: (atendimento via e-mail)**

Atendente atende a um chamado que se refere ao arduino não estar funcionando e pergunta “está conectado na tomada”.

O cliente diz que não e conecta na tomada.

Ele conecta e responde dizendo que funcionou.

GG todos ficam felizes.

Fim 😊

Narrador explica o nosso fluxo (ou outra pessoa), e logo após a ferramenta.