

Checklist de repasse geral – Atendimento N1

Todos os tickets enviados à central técnica devem incluir:

- **Primeira resposta ao cliente.**
- **Coleta de todas as informações relevantes.**
- **Registro dos procedimentos realizados para tentar restabelecer a comunicação do equipamento.**

Caso a comunicação não seja restabelecida, siga o checklist correspondente antes de encaminhar o ticket à central técnica.

- Checklist referente a corretiva

Central sem comunicação

- ☐ Pedir ao cliente para resetar a central (retirar cabo de rede e de energia por 10 segundos e depois colocar novamente)
- ☐ Pedir foto do display da central
- ☐ Coletar informações com o cliente se tiveram instabilidades na rede nos últimos dias
- ☐ Tentar acesso via VPN para realizar o reboot ou diagnóstico de possível bug recorrente
- ☐ Se a central não retomar a comunicação enviar ticket para central técnica

Equipamento sem comunicação (NIT20/21)

- ☐ Realizar a coleta de informações macro TAG 30
- ☐ Observar a WL a fim de verificar o motivo do equipamento não estar comunicando (sinal, sonda, e bateria)
- ☐ Caso seja perda de comunicação com a central, abrir o concentrador da central correspondente a este equipamento.
- ☐ Verificar histórico do equipamento (se apresenta muita intermitência)
- ☐ Se equipamento não retomar comunicação ou possuir histórico de intermitência enviar ticket para central técnica
- ☐ Sendo sonda, realizar a troca da porta (RJ12) junto ao cliente
- ☐ Em caso de falha por conta de pilhas, mapear se é consumo excessivo por parte do transmissor, caso contrário, solicitar a troca junto ao cliente

Equipamento sem comunicação SMETRO

- ☐ Realizar a coleta de informações macro TAG 30
- ☐ Caso seja mobile realizar o reset do chip e provisionamento na datatem - Aguardar 1 hora
- ☐ Verificar pelo site do Smetro possível causa de o equipamento não estar comunicando - Análise de variáveis
- ☐ Caso seja wifi verificar com o cliente juntamente com o aplicativo smetrolink.

Checklist de repasse geral – Atendimento N1

Equipamento sem comunicação RTH20/30

- ☐ Realizar a coleta de informações macro TAG 30
- ☐ Observar junto ao cliente se o equipamento pisca azul quando é realizado um clique
- ☐ Em caso de não atualizar a sonda, trocar a porta
- ☐ Troca de pilhas em caso de pilhas abaixo de 2.3 - Analisar se há consumo excessivo de bateria

Falhas de comunicação Repetidor

- ☐ Verificar se o equipamento está na tomada
- ☐ Buscar se a tomada está passando energia
- ☐ Verificar se o repetidor responde ao clique, caso sim, tentar associar à central novamente

- Checklist referente a programada

Falhas de monitoramento por conta de trocas de sondas e/ou transmissor

- ☐ Identificar se a programada está acontecendo
- ☐ Informar ao cliente que podem haver oscilações e falta de atualização pontuais

Divergência de temperatura

- ☐ Analisar posicionamento da sonda junto ao cliente
- ☐ Trazer fotos e leitura de um termo higrômetro externo atestando que há divergência
- ☐ Mapear se a divergência está dentro do limite aceitável
- ☐ Verificar offset, mapear se há a possibilidade de realizar o ajuste pelo data source ou DM

- Checklist referente a implantação

Necessidade de remanejamento

- ☐ Buscar informações referentes ao local que vai receber os transmissores, novo endereço
- ☐ Identificar se o remanejamento é parcial ou total
- ☐ Solicitar a planta baixa do novo local com os pontos demarcados
- ☐ Informar que o remanejamento é cobrado e que é possível que seja necessário a inclusão de central ou repetidor, a depender do novo local