

Guia de Utilização da

Aplicação HPSM 9.40 para Abertura de Chamados

TJSP - IT2B







Índice

Objetivo	
Acesso à Aplicação	
Menu de Acesso	5
Abertura de Chamados Para cadastro e Lotações do sistema SAJ PG5	6
Lotação de Magistrados	7
Criação, Alteração de Lotação para Funcionários TJSP	9
Criação, Alteração de Lotação para Estagiário	11
Abertura de Chamados	13
Pesquisa de Chamados	15
Atualização de Chamados	19
Anexando documentos ao Chamado	21
Como consultar e atualizar: Chamados Aguardando Retorno Cliente	23
Como consultar e atualizar: Chamados Aguardando Aceite Atendimento	25
Como consultar e atualizar: Chamados Aguardando Aceite Cancelamento	



Objetivo

Este documento tem por objetivo apresentar a aplicação HP ServiceManager v.9.40, como canal único de abertura de chamados, referentes a serviços de TI, pelos usuários do TJSP.



Acesso à Aplicação

O acesso ao portal de autoatendimento será realizado via web, através do endereço eletrônico: <u>http://suportetj.tj.sp.intranet:8080/sm/ess.do</u> ou ícone disponível em sua área de trabalho.



Será necessário se logar na aplicação. Para isso, o funcionário deverá informar o **Usuário** e S**enha** utilizada para acesso à rede do TJ. Após selecionar o idioma "Brazilian Portugueses" e clicar no botão "Logon".

Fig.1 - Login no HPSM.

	Portal de Serviços
	Nome de Usuário
	Brazilian Portuguese
	Logon
© 1994-2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P Exte software & protegide por leis internationals	. Todos os direitos reservados. de direitos autorais.



Menu de Acesso

O Menu de Acesso disponibilizará as seguintes opções:

- Menu Principal
- Registro de Solicitações
- Alteração de Lotação de Magistrado
- Pesquisar Chamados
- Criação, Alteração de Lotação Funcionário TJSP
- Criação, Alteração de Lotação Estagiário TJSP
- Fornecimento de Nova Senha
- Meus Chamados Abertos
- Meus Chamados Fechados
- Chamados Aguardando o Retorno do Cliente
- Chamados Aguardando Aceite/Rejeite



Abertura de Chamados Para cadastro e Lotações do sistema SAJ PG5

Clique em Menu de Acesso para mostras as opções

Fig.2 – Menu de Acesso

IP Service Manager			🥐 🗿 丨 Fazer Logo
Menu de Acesso Clique em "Men	Main Menu: CLEBSON.RMIRANDA	ir todas as opções	ф.
Menu Principal Registro de Solicitações Alteração de Lotação de Magistrado Deceniças (Francados	Registro (Abertura	le Solicitações de chamado referente a problemas de Infraestrura, problemas nos Sistemas SAJ (Sistemas Judiciais ou Administrativos) AJG, INFOJUD, SCPC, SIVEC e INTINFO	
Fesquisal charinous Criação, Alteração de Lotação Funcionários TJSP Criação, Alteração de Lotação Estagiário TJSP Fornecimento de Nova Senha Meus Charmados Abertos	Alteração Abertura	de Lotação de Magistrado 1 de chamado referente a alteração de lotação dos magistrados.	
Meus Chamados Fechados Chamados Aguardando Retorno Cliente Chamados Aguardando Aceite/Rejeite	Criação/A Abertura	Iteração de Lotação dos Funcionários do TJSP 1 de chamado referente a alteração de lotação dos funcionários do TJSP	
	Criação/A Aberturi	Iteração de Lotação dos Estagiários do TISP de chamado referente a alteração de lotação dos estagiários do TISP	



Clique em Registro de Solicitações e escolha a Oferta de Serviço para SAJ ou SAJADM

Fig.3 - Registro de Solicitações

Ø	HP Service Manager				2 🗿 I
	**	Novo Chamado			
Ø	Menu de Acesso				
	Menu Principal	Um asterisco vermelho	(*) indica informações obrigatórias.		
	Registro de Solicitações	Oferta de Serviço			
	Alteração de Lotação de Magistrado			Chamado de Infraestrutura	
	Pesquisar Chamados		Selecione a opção para SAJ ou SAJADM	Incidente referente ao SAJ ou SAJADM	
	Criação, Alteração de Lotação Funcionários TJSP			Outros Sistemas	6
	Criação, Alteração de Lotação Estagiário TJSP				
	Fornecimento de Nova Senha				
	Meus Chamados Abertos				
	Meus Chamados Fechados				
	Chamados Aguardando Retorno Cliente				
	Chamados Aguardando Aceite/Rejeite				

Lotação de Magistrados

- Em Menu de Acesso, clique em Alteração de Lotação de Magistrado
- Em Informações usuário SAJ Magistrado > Matrícula
- Digite matrícula do Magistrado.
- Preencha os campos com asteriscos (obrigatórios) de acordo com a necessidade.



Fig.4 - Alteração de Lotação de Magistrado

Ø	HP Service Manager					? \Lambda Fazer Logof
	«	Novo Chamado				
(þ)	Menu de Acesso	-				abc
	Menu Principal	Informações Usuário	SAJ - Magistrado			
	Registro de Solicitações	Matrícula: *	Pesquise pelo Nome ou Matrícula	22		Clique no botão
1	Alteração de Lotação de Magistrado	Nome: *	do Magistrado.		ANDRE GONCALVES	Campo de Preenchimento
Ŷ	Pesquisar Chamados	Caraar				
ш	Criação, Alteração de Lotação Funcic	Cargo.				
	Criação, Alteração de Lotação Estagiário TJSP	Cargo SAJ: *				•
	Fornecimento de Nova Senha	Gênero: *				•
	Meus Chamados Abertos	Município *			É	¹⁷
	Meus Chamados Fechados	Sistema: *				
	Chamados Aguardando Retorno Cliente					
	Chamados Aguardando Aceite/Rejeite					
		Dados para inclusão d	la lotação			

Clique no botão Campo de Preenchimento para opção desejada.

Fig.5 – Btn

argo SAJ <mark>: *</mark>	×	
Gênero: *	Após preencher o campo, clique no botão 🛛 💽)
funicípio *	para opção desejada. 👔 👔)



Para anexar clique em adicionar arquivos, selecione o anexo salvo e em seguida clique em enviar.

Fig.6 – Btn

Anexos					
Adicionar Arquivos			0 tamanh	o máximo de um a 102400 KB livre	inexo é: 102400 KB s / 102400 KB total
Nome do Arquivo	Tamanho (KB)	Anexado por	Dados Anexados	Downlo	Remover
Nenhum anexo					
Download X Remover					

Criação, Alteração de Lotação para Funcionários TJSP

- Selecione a opção relacionada no Menu de Acesso.
- Em Tipo de Serviço escolha Alteração de Lotação ou Criação de Novo Usuário.
- Preencha os campos com asteriscos(obrigatórios) de acordo com a necessidade.

Fig.7 – Funcionário

HP Service Manager			? 🔓 Fazer Logof
(the Manu de Aserse	Novo Chamado		
Menu Principal	Novo Cadastro de Usuário no SAJ		aUL
Registro de Solicitações Alteração de Lotação de Magistrado Pesquisar Chamados Criação, Alteração de Lotação Funcio Criação, Alteração de Lotação Estagiário TJSI Fornecimento de Nova Senha	Tipo de Serviço: * CPF: * RG (somente número) * Somente número e sem digito verificador Nome Completo: *	Atteração de Lotação Atteração de Lotação Criação de Novo Usuário	
Meus Chamados Abertos Meus Chamados Fechados Chamados Aguardando Retorno Cliente Chamados Aguardando Aceite/Rejeite	Perfil do Terceiro: • Gênero: • Município • Sistema: •		 ✓ ■ ■ ■ ■
	Dados para inclusão da lotação 		

Clique no botão Campo de Preenchimento para opção desejada.

¢ 72B	BusinessEvolution	Descurcing P	lugedos **	S Smart Solu	utions	Click!
Cargo SAJ: * Gênero: * Município *		Após pree para opção	ncher o cam o desejada.	po, clique no	o botão	
Para anexar clique em adicionar arq	uivos, selecion	e o anexo salvo e e	em seguida	clique em	n enviar.	
Fig.8 – Btn						
Adicionar Arquivos				0 tamanho	o máximo de um a 102400 KB livres	nexo é: 102400 KB ; / 102400 KB total
Nome do Arquivo		Tamanho (KB)	Anexado por	Dados Anexados	Downlo	Remover
Nome do Arquivo • •	Nei	Tamanho (KB)	Anexado por	Dados Anexados	Downlo	Remover
Nome do Arquivo • Download × Remover Enviar Cancelar	Ner	Tamanho (KB)	Anexado por	Dados Anexados	Downlo	Remover
Nome do Arquivo • Download × Remover Enviar Cancelar	Net	Tamanho (KB)	Anexado por	Dados Anexados	Downlo	Remover
Nome do Arquivo ● Download × Remover Enviar Cancelar	Ner	Tamanho (KB)	Anexado por	Dados Anexados	Downto	Remover
Nome do Arquivo	Ner	Tamanho (KB)	Anexado por	Dados Anexados	Downto	Remover
Nome do Arquivo 	Ner	Tamanho (KB)	Anexado por	Dados Anexados	Downto	Remover
Nome do Arquivo ∴ Download × Remover	Ner	Tamanho (KB)	Anexado por	Dados Anexados	Downto	Remover

Criação, Alteração de Lotação para Estagiário

- Selecione a opção relacionada no Menu de Acesso.
- Em Tipo de Serviço escolha Alteração de Lotação ou Criação de Novo Usuário.
- Preencha os campos com asteriscos(obrigatórios) de acordo com a necessidade.

Fig.10 - Terceiro

Ø	HP Service Manager		? 📲
	*	Novo Chamado	
Ø	Menu de Acesso		
1	Menu Principal		
I	Registro de Solicitações	Informações Usuário SAJ - FUNCIONÁRIO TJSP	
1	Alteração de Lotação de Magistrado		
I	Pesquisar Chamados	Tipo de Serviço: *	
(Criação, Alteração de Lotação Funcic	Matrícula: • Alteração de Lotação	- M
С	riação, Alteração de Lotação Estagiário TJSP	Nome: *	
	Fornecimento de Nova Senha	Cargo:	
I	Meus Chamados Abertos	Cargo SAJ:*	~
I	Meus Chamados Fechados	Gênero: *	~
		Município *	E ⁷
		Sistema: *	~
		Dados para inclusão da lotação	

Clique no botão Campo de Preenchimento para opção desejada.

Fig.11 - Btn

ero:* Após preencher o campo, clique no botão	argo SAJ: *	
	ênero: *	Após preencher o campo, clique no botão
iicipio * para opção desejada.	unicípio *	para opção desejada.

Para anexar clique em adicionar arquivos, selecione o anexo salvo e em seguida clique em enviar.

• 23	BusinessEvolution	2 UP sourcing	pluga	dos %;	Solut	ons	Click!
g.12 – Btn exos					0 tamanho	máximo de um a	anexo é: 102400 KB
Nome do Arquivo		Tan (KB)	hanho An	exado por	Dados Anexados	Downlo	Remover
	r	Nenhum anexo					
Download X Remover							

Oferta De Serviço

Chamado de infraestrutura: alguns itens relacionados:

- inicialização do SAJ
- Desktop
- Sistema operacional
- Impressoras
- Certificado digital
- Monitores
- Hardware em geral
- Aplicativos
- Navegador de internet
- Lync
- Pacote office
- Cabeamento
- Link de internet
- Compartilhamento de arquivos



Fig.13 - Acesso

~~	Novo Chamado		
Nenu de Acesso			
brir um Novo Chamado	Um asterisco vermeiho (*) Indica Informações obrigatórias.		
leus Chamados Abertos	22. Under sector 2012 COART Sector 2012 International Control of Control Active Sector 2012 (Control of Control of Con		
leus Chamados Fechados	Informações de Contato		-
esquisar Chamados	Matricula:*	110397	
ir:	Nome do Usuário:*	ALEXANDRO ALVES CRUZ	
	E-mail: *		
	Telefone de Contato:*	(11) 3241-4056 Ramai: *	
	Comarca:*	CONDE DO PINHAL, 78	
	Seção:*	STI 6.2 - COORDENADORIA DE SISTEMAS DE RECURSOS HUMANOS E DA SAÚDE DA DIRETORIA DE SISTE/	
	Endereça: *	RUA CONDE DO PINHAL	
	Número:*	Ander: * Sela: *	
	Património ou Ativo do Equipamento: *		
	IP do Computador:		
	Nro de Série: *		
	O Chamado é para Juiz / Desembargador / Sala de Audiência? *		
	Breve Description *		
			Ŷ
	Preencha os campos abaixo somente se o problema for referente à Siste RG: CPF: Cargo: Sistema Utilizado: Endereço de acesso ao sistema:	mas Prodesp ou Sottplan	
	Preencha os campos abaixo somente se o problema for referente à Siste RG: CPF: Cargo: Sistema Utilizado: Endereço de acesso ao Sistema: Número de ordem do proceso:	muss Prodesp au Sottplan	
	Preexcha os campos abalxo sumente se o problema for referente à Siste RG: CPF: Cargo: Sistema Utilizado: Endereço de acesso ao sistema: Número de ardem do proceso: Nro de Controle ou Nro Grande;	emas Prodesp ou Softplan	
	Preescha os campos abalixo somente se o problema for referente à Siste RG: CPF: Cargo: Sistema Utilizado: Endereço de acesso ao Sistema: Número de ordem do proceso: Niro de Controle ou Niro Grande: Nome das partes relacionadas;	mas Prodesp au Sottplan	
	Preescha os campos abalixo somente se o problema for referente à Siste RG: CPF: Cargo: Sistema Utilizado: Endereça de acesso ko Sistema: Número de ortem do proceso: Niro de Controlle ou Niro Grande: Nome das partes relacionadas:	mas Prodesp au Sottplan	
	Preescha os campos abalxo somente se o problema for referente à Siste RG: CPF: Cargo: Sistema Utilizado: Endereça de acesso ão Sistema: Númico de ordem da proceso: Nor de Controle ou Niro Grande: Norme das partes relacionadas: Anceos	cmas Prodesp au Sottplan	
	Preescha os campos abalixo sumente se o problema for referente à Siste RG: CPF: Cargo: Sistema Utilizado: Endereça de acesso ào sistema: Nume da cartam do proceso: Nro de Controlle ou Nro Grande: Nome das partes relacionadas: Anexos Anexos Nome do Arguivo	mas Prodesp au Sottplan	In créalero de un areas d' 19240 KE 19200 XE Ever / 91200 XE cost 19200 XE Ever / 91200 XE cost
	Preexcha os campos abalixo sumente se o problema for referente à Siste RG: CPr: Cargo: Sistema Utilizado: Endereço de acesso os sistema: Número de control do processo: Nor de Controlis ou Niro Grande: Norme due partes relacionadas: Anexos Anexos Morrie do Arquivo	mas Prodesp os Seltplan	ha missima de um ansas 6: 10240 kg 1 \$ 200 KB bores / \$ 200 KB total Downlo Remover
	Preencha os campos abaino sumente se o problema for referente à Siste RG: CPF: Cargo: Sistema Utilizado: Endereça de acesso ao sistema: Número de cintrole ou Niro Grandes Número de cintrole ou Niro Grandes Nome das partes relacionadas: Anexos Anexos	mas Prodesp ou Softplan	hs missions de um exest d: 19240 KE 19200 KE Buver / 97200 KE cost Downlo Remover
	Prencha os campos abaixo somente se o problema for referente à Siste RG: CPF: Cargo: Sistema Utilizado: Endereço de araste ao sistema: Núme da partes relacionadas: Nome das partes relacionadas: Anexos Anexos	mas Prodesp ou Sottplan	ha mission de un avecu 21 18288 88 19208 Milliones / 91200 Milliones Downlo Remover
	Preescha os campos abalino somente se o problema for referente à Siste RG: CPF: Cargo: Sistema Ublizados: Endereça de aceso o asistema: Nor de Controle du Nia Grande: Norre das partes relacionadas: Anceos Actionar Arguños	emas Prodesp au Softplan	Na másima de um deresa 6: 18248 ME 19200 ME Inver / 91200 ME total Downlo Remover
	Preexcha os campos abalios somente se o problema for referente à Siste RG: CPF: Cargo: Sistema Utilizado: Endereça de acesso os sistema: Númeio de control o proceso: Númeio de control o proceso: Númeio de control o proceso: Númeio de Control o u Nio Grande: Nome das partes relacionadas: Ancos	emas Prodesp ou Softplan	ha créalmo de um antas é: 18246 ME 151200 KB Bover / 51200 KB Total Downlo Remover
	Prencha os campos abalxo somente se o problema for referente à Siste Re: CPF: Carge: Sistema Utilizador: Endereço de arcesto ao sistema: Número de ardem do proceso: Nom das partes refacionadas: Asexos Addictorat Arquitvot	mas Prodesp ou Soltplan	he créalere de um anes 4 : 16/46 KK \$1200 KB Jover / \$1200 KB creat Downlo Remover
	Preescha os campos abalino somente se o problema for referente à Siste RG: CPF: Cargo: Sistema Utilizados: Endereço de acesto do sistema: Nome das partes relacionadas: Nome das partes relacionadas: Access Access Come do Arquivo	exans Prodesp ea Softplan	te relative de un ante 5 100.000 S1200 Millione / 51200 Millione Downlo Remover

Abertura de Chamados

Ao se logar, o usuário será direcionado para a tela de abertura de um Novo Chamado.

Para esta ação, será necessário o preenchimento de um formulário, onde os campos obrigatórios aparecerão com um asterisco (*) à sua frente.





Pesquisa de Chamados

Estarão disponíveis as opções:

1. **Meus Chamados Abertos:** aparecerão <u>todos os chamados do usuário</u> que se encontra com atendimento "em aberto"

- 2. Meus Chamados Fechados: aparecerão todos os chamados do usuário com atendimento já finalizado
- 3. **Pesquisar Chamados:** para pesquisa de <u>um chamado específico</u>

HP Service Manager	
Menu de Acesso	Main Menu: ksantana
Menu Principal Registro de Solicitações Alteração de Lotação de Magistrado Pacquiraz Chamador	Registro de Solicitações Abertura de chamado referente a problemas de infraestrutura, problemas no SAJ ou Sistemas Judiciais e Administrativos
Criação, Alteração de Lotação Funcic Criação, Alteração de Lotação Estagi Fornecimento de Nova Senha Meus Chamados Abertos	Alteração de Lotação de Magistrado Abertura de chamado referente a alteração de lotação dos magistrados.
Meus Chamados Fechados Chamados Aguardando Retorno Cliente Chamados Aguardando Aceite/Rejeite	Criação/Alteração de Lotação dos Funcionários do TJSP Abertura de chamado referente a alteração de lotação dos funcionários do TJSP

Fig.15 - Meus Chamados Abertos.



Fig.16 - Meus Chamados Abertos.

Menu de Acesso Abrir um Novo Chamado Meus Chamados Abertos Meus Chamados Fechados Pescnikar Chamados Pescnikar Chamados	٠
Abrir um Novo Chamado ID do Chamado Data de Abertura Status Solicitado para Data Pretendida pelo ANS Titulo Meus Chamados Abertos SD10128 14/09/15 15:29:06 Aberto 123456 teste Meus Chamados Fechados SD10133 14/09/15 15:38:59 Aberto 123456 3333	٥
Meus Chamados Abertos SD10128 14/09/15 15:29:06 Aberto 123456 teste Meus Chamados Fechados SD10133 14/09/15 15:38:59 Aberto 123456 3333	
leus Chamados Fechados SD10133 14/09/15 15:38:59 Aberto 123456 3333	
esquisar (hamados	
SD10134 14/09/15 15:42:48 Aberto 123456 eeee	
Solo 14/09/15 15:49:58 Aberto 123456 s	
5010139 14/09/15 15:51:59 Aberto 123456 s	
5D10142 14/09/15 15:53:15 Aberto 123456 1	

Opção Pesquisar Chamados

Caso o usuário queira pesquisar por um chamado que não esteja na lista, haverá a opção **Pesquisar Chamados.**

Os parâmetros disponíveis para esta pesquisa são:

- **ID do Chamado**: Número de identificação do chamado.
- **Status**: Situação atual do Chamado.

• **Data de abertura entre**: Data em que o chamado foi aberto. Será possível inserir um intervalo de tempo ao qual se deseja pesquisa. Exemplo: Chamados **abertos depois** de 01/09/2015 08:00:00 e **abertos antes** de 10/09/2015 08:00:00.

• **Data de fechamento entre:** Data em que o chamado foi fechado. Será possível inserir um intervalo de tempo ao qual se deseja pesquisa.

Exemplo: Chamados fechados depois de 01/09/2015 08:00:00 e fechados antes de 10/09/2015 08:00:00



Fig.17 – Menu de Acesso





Fig.18 – Pesquisar Chamados.





Atualização de Chamados

Haverá a possibilidade de o usuário acrescentar mais informações, em uma das suas solicitações, para auxiliar na solução do problema. Para isto, deverá ser selecionado o chamado e, em seguida, clicar em "Atualizar".

Fig.19 Atualizar Chamados.

Chamado: SD10151			
Detalhes do Chamado		Informações de Con	tato
ID do Chamado:	SD10151	Matricula	365807
status:	Relacionado	Nome:	ALESSANDRA PISSOLI ASSALY ABILEL
Matrícula	365807	Telefone:	(11) 4666-7277
Hora de Abertura:	14/09/15 17:22:09	Ramal:	88
		Email:	email
		Localização:	3026

Fig.20 - Atualizar.

	Nome do Arquiv	0		
	👤 Download			
A	tualizar	Cancela	ar	

No campo "**Descrição da Atualização**", insira a atualização desejada e, em seguida, clique no botão "**Salvar e Sair**".

0	BusinessEvolution	UPsourcing	plugados 🌟	Solutions Solutions	
		1NEO	REALETING	FERMINO	LOGY

Fig.21 - Descrição da Atualização.

Atualização desejada.					
Adicionar Arquivos				0 tamant	o máximo
Nome do Arquivo		Tamanho (KB)	Anexado por	Dados Anexados	Dow
	Nenhum anexo				

	23	BusinessTvolution	20 sourcing	ptugados* ;	Since : Solutions	Click!
alizaç	ção será exibida no corpo c	o registro.				
2 – His	tórico da Atualização.					
Des	crição					
0	descrição detalhada					
Hist	tórico					
	14/09/15 23:49:19 Brazil/East (a	abilel):				
A	Atualização desejada.					
						Tan
	Nome do Arquivo					(KB)

Anexando documentos ao Chamado

O usuário poderá anexar documentos ao chamado, acessando a seção **"Anexos"** e clicando em **"Adicionar Arquivos"**. Na sequência, indicar em qual diretório está o documento desejado.



Fig.23 - Anexando Arquivos.

Manu da Azarso	Novo Chamado						ate
Abrir um Novo Chamado Meus Chamados Abertos Meus Chamados Fechados Pesquisar Chamados Sair	RG: CPF: Cargo: Sistema Utilizado: Endereço de acesso ao sistema: Número de ordem do proceso: Nro de Controle ou Nro Grande: Nome das partes relacionadas: Anexos						
	Adicionar Arguivos			0 tama	nho máximo de um	nanexo é: 10240 K res / 51200 KB tot	B
	Nome do Arquivo	Tamanho (KB)	Anexado por	Dados Anexados	Downlo	Remover	1
	Download X Remover	Nenhum	n anexo				



Clique no menu "Chamados Aguardando Retorno Cliente":

٥	Diversos		
	Menu Principal		
	Chamados Abertos	00	Abertura de Novo Chamado
5	Chamados Aguardando Retorno Cliente	Ra la	Abertura de chamado
× .	Chamados Aguardando Aceite Atendimento		
	Chamados Aguardando Aceite Cancelamento		
	Chamados Fechados		
	Abertura de Chamado		

Ao clicar nessa opção aparecerá a lista de chamados abertos pelo usuário logado e que ainda não foram encerrados e estão aguardando retorno do cliente para continuidade no atendimento. Caso exista somente um chamado aberto aparecerá diretamente a tela do chamado com as informações.

Detalhes do Chamado		Informações de Contato
ID do Chamado:	SD0795318	Nome:
Status:	Aguardando Cliente - Contato 3	Telefone:
Matricula		Email:
Hora de Abertura:	26/01/18 11:16:08	Codigo do Local
		Comarca:
		Seção:
lítulo		
Abertura de Chamado SAJ		

ID do Chamado ◆ Data de Abertura ◆ S SD0787328 19/01/18 19:40:12 A CD0705210 25/01/10 11:15 00 A	Status 🗢	
SD0787328 19/01/18 19:40:12 A SD0705210 25/01/18 11:15 00 A		
SD0705210 20/01/10/11/10/00 A	Aberto	
<u>500795318</u> 26/01/1811:16:08 A	Aberto	
Os chamados que se encontram nessa fila e possuem o status "Agua pelo usuário. Para responder "Atualizar" o chamado, após a escolha botão "Atualizar" no canto inferior da página	uardando Cliente", e devem s la do chamado na lista acima	ser atualiza a, clicar no

No campo "Tipo de Atualização" escolha a opção "Resposta", preencha o campo "Descrição da Atualização" e clique no botão "Salvar e Sair".

ID do Chamado: SD0795318 Tipo de Atualização *
Tipo de Atualização * Descrição da Atualização * Atualização pelo usuário
Descrição da Atualização * Atualização pelo usuário
Atualização pelo usuário
Adicionar Arquivos
Nome do Arquivo
Nenhum anexo
Download X Remover
Salvar e Sair Cancelar



Ao clicar nessa opção aparecerá a lista de chamados abertos pelo usuário logado e que estão pendentes do aceite do atendimento pelo usuário final para encerramento. Caso exista somente um chamado aberto aparecerá diretamente a tela do chamado com as informações.

Caso contrário, aparecerá a lista de chamados que ainda estão em atendimento.

ID do Chamado 🔶	Data de Abertura 🔶	Status 🗢
<u>SD0787328</u>	19/01/18 19:40:12	Aberto
<u>SD0795318</u>	26/01/18 11:16:08	Aberto

Os chamados que se encontram nessa fila e possuem o status "Resolvido" e devem ser atualizados pelo usuário.

Para responder o chamado, após a escolha do chamado na lista acima, clicar no botão "Atualizar" no canto inferior da página



No campo "Tipo de Atualização" escolha entre a opção "Aceita Solução" para encerrar o chamado ou "Rejeita Solução" para retornar o chamado para atendimento, preencha a "Descrição da Atualização" e clique no botão "Salvar e Sair".

Detalhes do Chamado					
D do Chamado:		SD0795318			
Tipo de Atualização *		ACEITA SOLUÇÃO			~
Descrição da Atualização *					
Aceite da solução					
Nome do Arquivo					
					Nenhum anexo
Download					
Download					
Download					
☐	Cancelar				
☐ È Download	Cancelar	dos Aquardo	ndo Ace	ite Canc	plamento
Salvar e Sair	Cancelar Iizar: Chamae	dos Aguarda	ndo Ace	ite Canco	elamento
Salvar e Sair Consultar e atua que no menu "Chamado	Cancelar Iizar: Chamad os Aguardando Ace	dos Aguarda eite Atendimento	ndo Ace »":	ite Canco	elamento
☐ È Download Salvar e Sair Consultar e atua que no menu "Chamado clicar nessa opção apar	Cancelar lizar: Chamac os Aguardando Ace recerá a lista de ch	dos Aguarda eite Atendimento amados abertos	ndo Ace o": pelo usuár	<i>ite Cance</i> io logado e	e lamento que estão per
☐ È Download Salvar e Sair Consultar e atua que no menu "Chamado clicar nessa opção apar ite do cancelamento er etamente a tela do char	Cancelar lizar: Chamad os Aguardando Ace recerá a lista de ch nviado pelo atende mado com as infor	dos Aguarda eite Atendimento amados abertos ente. Caso exista mações.	m do Ace o": pelo usuár somente u	<i>ite Cance</i> io logado e im chamado	e lamento que estão per o aberto apare

26/01/18 11:16:08

Aberto

<u>SD0795318</u>



Os chamados que se encontram nessa fila e possuem o status "Aguardando Aceite do Cancelamento" e devem ser atualizados pelo usuário.

Para responder o chamado, após a escolha do chamado na lista acima, clicar no botão "Atualizar" no canto inferior da página



No campo "Tipo de Atualização" escolha entre a opção "Aceita Cancelamento" para cancelar o chamado, "Rejeita Cancelamento" para retornar o chamado para atendimento ou "Cancelar Demanda" para também cancelar o chamado, preencha a "Descrição da Atualização" e clique no botão "Salvar e Sair".

Detalhes do Chamado		
ID do Chamado:	SD0795318	
Tipo de Atualização *	ACEITA CANCELAMENTO	~
Noscrição da Atualização *		
Acerte cancetamento		
Nome do Arquivo		
		Nenhum anexo
➡ Download		
Salvar e Sair	Cancelar	