



Service Desk Manager

Guia de Uso para Registro de Chamado
Usuário Externo



DRD/SUAT/DEPA/DISA - Ago/2017

Service Desk Manager

Guia de Uso para Registro de Chamado
Usuário Externo



Service Desk Manager

Guia de Uso para Registro de Chamados



O **Service Desk Manager** é a ferramenta de abertura e acompanhamento de chamados, com os recursos:

- Sistema de Ajuda online
- Possibilidade de anexar documentos que ajudem na solução do chamado
- Envio automático de e-mails na abertura e na conclusão do chamado



ATENÇÃO

Consulte o glossário a seguir para conhecer algumas definições

Glossário

Service Desk

Central de serviços que é o ponto unificado de comunicação entre os usuários e o provedor do serviço de TI

Chamado

Qualquer tipo de solicitação registrada no Service Desk Manager (SDM)

Chamado aberto

Solicitação que ainda tramita em algum nível do atendimento, ou aguarda fechamento pelo usuário solicitante

Status Aberta

É o chamado que ainda está pendente de tratamento.

Status Aguardando posição do usuário final

É o chamado em espera, resposta do usuário final pendente.

Chamado fechado

Solicitação já encerrada no sistema pelo usuário solicitante (nenhuma ação subsequente é esperada)

Anúncio

Informação postada pelo administrador do SDM na página principal do sistema

Área

Grupo especializado de suporte técnico

Status Resolvida

É o chamado que aguarda o aceite (fechamento) do usuário solicitante.

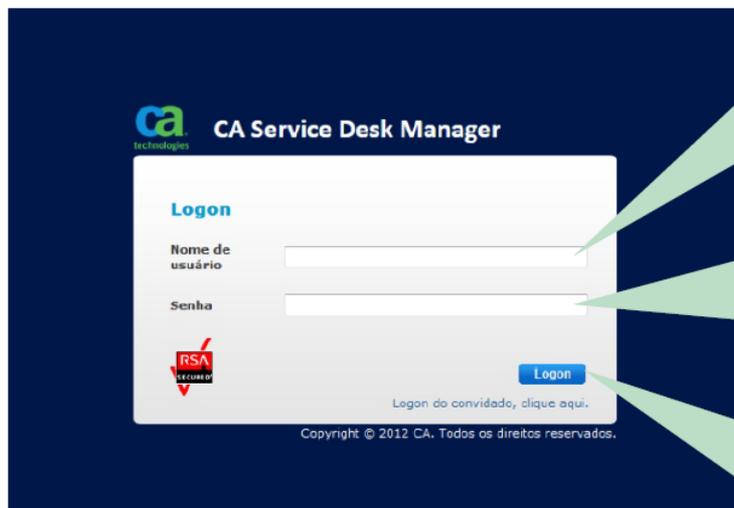
Em andamento

As atividades de resolução estão em andamento.

Para fazer logon no sistema

Pela rede da Previdência ou Dataprev:
www-sdm

Pela internet:
<https://suporte.dataprev.gov.br>



Preencha o Nome de usuário

Preencha a Senha de Acesso ao sistema

Clique no botão Logon

O Nome de usuário é o CPF

Troca de Senha:

Para trocar sua senha acessar o link: <https://correio.dataprev.gov.br/troca-senha/>

Clicar no item "Redefina sua senha através do e-mail".

Esta opção permite informar o e-mail externo para que o sistema envie as instruções de troca da senha.

Acessar o e-mail particular e clicar no link recebido para alterar sua senha."

Serviço de Alteração de Senha

Sua senha é pessoal e intransferível. Cuidado com seu uso indevido, você será o único responsável.

Email Corporativo É seu endereço eletrônico cadastrado na DATAPREV

Senha atual Senha Atual

Senha nova Nova Senha

Confirma Confirme Nova Senha

Esqueceu a senha? Primeiro acesso? / [Recupere sua senha através do email](#)

Regras de restrições de senhas:

- Tamanho mínimo: 8
- Mínimo de letras minúsculas: 1
- Mínimo de letras maiúsculas: 1
- Mínimo de números: 1
- Mínimo de caracteres especiais: 1
- Caracteres proibidos: áéíóúçãẽõüáÉÍÓÚÇÃÊÏÖÜ
- A senha nova não deve ser igual a senha atual

Em caso de dúvidas, entre em contato com a DATAPREV

Atendimento ao cliente

Na página principal do **Service Desk Manager**, você poderá:

- Criar um chamado;
- Pesquisar chamados registrados por você;
- Consultar informações sobre o Service Desk;
- Ver anúncios postados pelo Administrador do Sistema.

Criando um novo chamado

Clique em **Criar chamado** para registrar um novo chamado

Atendimento ao cliente

Criar chamado

Informações de contato e horário de funcionamento do Service Desk

Procurar meus chamados existentes

Há 1 Chamados abertos

Há 0 Chamados resolvidos

Há 1 Chamados fechados

Se você souber o número, utilize o campo abaixo:

Número do chamado (número/ano):

Ir

Anúncios

(Mostrar todos os anúncios)

CA Service Desk Manager S54

Ignorar navegação | Usuario Generico MTE | Efetuar logoff

Início | Sobre | Ajuda

Criar chamado 601239/2017

Salvar Cancelar Redefinir Anexar documento

Relatado por
Usuario Generico **CJF.TRF**
Telefone do Cadastro SDM

Se você está em um número diferente informe no campo a seguir (exclusivamente para este chamado).
Telefone informado (com DDD)

Endereço de E-mail
.
Endereço
-
Nota: Se o seu endereço for diferente do apresentado, informe na descrição do chamado

Área - Catálogo de Serviços (obrigatório)

Resumo (obrigatório)

Descrição da chamado (obrigatório)

Copyright © 2014 CA. Todos os direitos reservados.

Insira o Número do Telefone

Se necessário

Insira um Resumo do chamado

Preencha a **Descrição do chamado** com o motivo e todas as informações que possam ajudar o técnico a entender e solucionar o chamado.

Service Desk Manager

Guia de Uso para Registro de Chamados



CA Service Desk Manager S54

Ignorar navegação | Usuario Generico MTE | Efetuar logoff

Início | Sobre | Ajuda

Criar chamado 601239/2017

Salvar | Cancelar | Redefinir | Anexar documento

Relatado por
Usuario Generico **CJF.TRF**
Telefone do Cadastro SDM

Se você está em um número diferente informe no campo a seguir
Telefone informado (com DDD)

Endereço de E-mail

Endereço

Nota: Se o seu endereço for diferente do apresentado, informe

Área - Catálogo de Serviços (obrigatório)

Resumo (obrigatório)

Descrição da chamado (obrigatório)

Copyright © 2014 CA. Todos os direitos reservados.

Seleção de área de incidente/problema/solicitação - CA Service...

www-sdm/CAisd/html/cst_popup_frames.html?POPUP_URLIX=0+popu

CA Service Desk Manager S54

Área

- Comunicação
 - Domínio
 - Alterar cadastro de usuário no LDAP (válido para -/-/Solicitações)
 - Alterar grupo de Domínio (válido para -/-/Solicitações)
 - Informação (válido para -/-/Solicitações)
 - Sistemas/Serviços
 - Plenus.Reativação/Desbloqueio (válido para -/-/Solicitações)
 - Portal CNIS.Problemas de Acesso (válido para -/-/Solicitações)

Clique no link Área para abrir a janela com as opções de serviços...

... e navegue pelas pastas da janela pop-up para selecionar o serviço que melhor descrever a sua necessidade...

Criando um novo chamado - Anexando documentos

É muito importante anexar arquivos com as telas de erro pois agilizará a solução.

CA Service Desk Manager S54

Ignorar navegação | Usuario Generico MTE | Efetuar logoff

Início | Sobre | Ajuda

Criar chamado 601239/2017

Salvar Cancelar Redefinir Anexar documento

Relatado por
Usuario Generico **CJF.TRF**
Telefone do Cadastro SDM

Se você está em um número diferente informe no campo a seguir (exclusivamente para este cl...
Telefone informado (com DDD)
3199999999

Endereço de E-mail
.
Endereço
.

Nota: Se o seu endereço for diferente do apresentado, informe na descrição do chamado

Área - Catálogo de Serviços (obrigatório)
BG-IMO.Indisponibilidade do Sistema

Resumo (obrigatório)
Sistema IMO Indisponível

Descrição da chamado (obrigatório)
Sistema IMO encontra-se indisponível

... Caso queira anexar um arquivo que possa ajudar na solução do chamado (ex.: print da tela de erro), clique no botão **Anexar documento...**

Copyright © 2014 CA. Todos os direitos reservados.

Criando um novo chamado - Anexando documentos

... Clique no botão **Localizar arquivo** para selecionar a origem do arquivo a ser anexado; depois clique no botão **Salvar ...**



CA Service Desk Manager

Criar anexo

Clique no botão **Localizar arquivo** para procurar pelo arquivo que deseja anexar.

OU

Especifique um endereço de página da web e clique no botão

Página da web

... Nesta tela, também é possível indicar como referência uma página da web, preenchendo o campo correspondente com o endereço (URL)

Criando um novo chamado - Salvando o chamado

CA Service Desk Manager S54

Ignorar navegação  Usuario Generico MTE [Efetuar logoff](#)

[Início](#) | [Sobre](#) | [Ajuda](#)

Criar chamado 601239/2017 [Salvar](#) [Cancelar](#) [Redefinir](#) [Anexar documento](#)

Relatado por
Usuario Generico **CJF.TRF**
Telefone do Cadastro SDM

Se você está em um número diferente informe
Telefone informado (com DDD)

Endereço de E-mail
-

Endereço
-

Nota: Se o seu endereço for diferente do apresentado, informe na descrição do chamado

 **Área - Catálogo de Serviços (obrigatório)**

Resumo (obrigatório)

Descrição da chamado (obrigatório)

Copyright © 2014 CA. Todos os direitos reservados.

... Com todos os campos devidamente preenchidos, clique no botão **Salvar**...

Criando um novo chamado - Salvando o chamado

... Uma mensagem de confirmação aparecerá no alto da tela.

Atendimento ao cliente

[Chamado criado. Clique aqui para exibir.](#)

Criar chamado

Informações de contato e horário de funcionamento do Service Desk

Procurar meus chamados existentes

Há 13 Chamados abortos
Há 1 Chamados resolvidos
Há 11 Chamados fechados

Se você souber o número, insira-o:

Um número de chamado:

Anúncios

(Mostrar todos os anúncios)

Visualizar seus **Chamados abertos**

Visualizar seus **Chamados resolvidos**

Visualizar seus **Chamados fechados**

Atendimento ao cliente

Criar chamado

Informações de contato e horário de funcionamento do Service Desk

Procurar meus chamados existentes

Há 1 Chamados abertos

Há 0 Chamados resolvidos

Há 1 Chamados fechados

Se você souber o número, utilize o campo abaixo:

Número do chamado (número,

Ir

Consulta através do número do chamado

Anúncios

(Mostrar todos os anúncios)

Consultando chamados registrados - Chamados abertos (em tratamento)

Clicando, por exemplo, no link Chamados Abertos, é exibida a tela com o resultado da pesquisa, que pode ser ordenada pelo No. do chamado, pelo Status do chamado ou pela Data de abertura:

Início | Sobre | Ajuda

Expandir tudo 1-12 de 12

Nº da chamado	Serviço do chamado	Status	Data de abertura
+ 11703/2014	Gestão.Protheus Acesso.Cadastro de Usuário	Aberta	12/09/2014 08:44:35
+ 10974/2014	Comunicação.Correio/Expresso.Criar conta	Aberta	20/08/2014 15:05:42
+ 10971/2014	Comunicação.Internet.Lento	Aberta	20/08/2014 15:00:05
+ 10900/2014	Gestão.SDM.Cadastro de Usuário	Aberta	18/08/2014 09:51:26
+ 7154/2014	Hardware.Estabilizador.Cheiro queimado	Aberta	10/07/2014 08:51:46
+ 7089/2014	Informação.AEAT Infologo.Inconsistência de Informação	Aberta	09/07/2014 10:59:16
+ 6654/2014	Comunicação.Plenus.Criação de Usercode	Aberta	24/06/2014 11:38:39
+ 3259/2014	SUAT.Treinamento.Arrecadação.Aguia.Indisponível	Aberta	29/03/2014 08:23:48
+ 3070/2014	Gestão.Sipps.Cadastrar usuário	Em andamento	20/03/2014 08:22:36
+ 3068/2014	Gestão.Sipps.Cadastrar usuário	Em andamento	20/03/2014 08:08:13
+ 3002/2014	Infraestrutura.Circuito.Indisponível	Aberta	24/02/2014 08:14:37
+ 2887/2014	DATAPREV.Item de teste	Aberta	30/01/2014 11:34:15

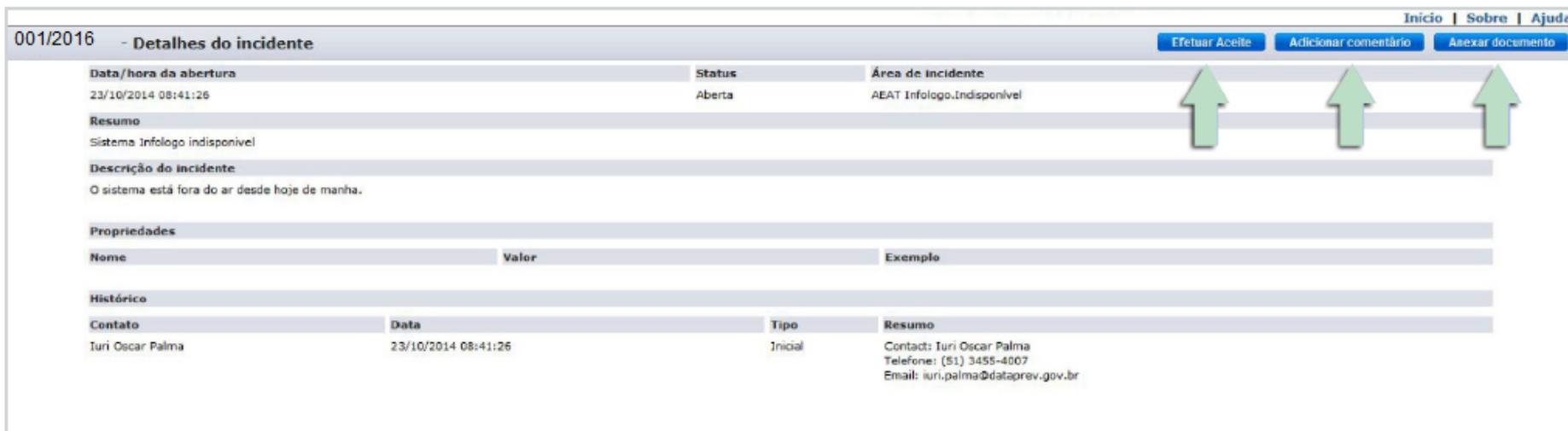
Expandir tudo 1-12 de 12

Para acessar os detalhes de um chamado, clique sobre o número em azul

Consultando chamados registrados - Chamados abertos / Detalhes

Na página de **Detalhes do incidente**,
você poderá:

- 1) **Efetuar aceite** - esta ação encerra o chamado;
- 2) **Adicionar comentário** ao chamado;
- 3) **Anexar documento** ao chamado.



001/2016 - Detalhes do incidente

Início | Sobre | Ajuda

[Efetuar Aceite](#) [Adicionar comentário](#) [Anexar documento](#)

Data/hora da abertura	Status	Área de incidente
23/10/2014 08:41:26	Aberta	AEAT Infologo.Indisponivel

Resumo
Sistema Infologo indisponivel

Descrição do incidente
O sistema está fora do ar desde hoje de manha.

Propriedades

Nome	Valor	Exemplo
------	-------	---------

Histórico

Contato	Data	Tipo	Resumo
Iuri Oscar Palma	23/10/2014 08:41:26	Inicial	Contact: Iuri Oscar Palma Telefone: (51) 3455-4007 Email: iuri.palma@dataprev.gov.br

Consultando chamados registrados - Chamados resolvidos / Detalhes

Na página de **Detalhes do chamado** (status **Resolvido**), você poderá:

- 1) **Efetuar aceite** - esta ação encerra o chamado;
- 2) **Registrar reclamação** - esta ação reabre o chamado;
- 3) **Anexar documento** ao chamado.

001/2016 - Detalhes do chamado

Início | Sobre | Ajuda

Efetuar Aceite Registrar Reclamação Anexar documento

Data/hora da abertura	Status	Urgência	Área de chamado
26/09/2014 15:51:42	Resolvida		Correio/Expresso.Criar conta

Resumo
teste

Descrição da chamado
teste

Propriedades

Nome	Valor	Exemplo
Informar no nome	Iuri palma	

Histórico

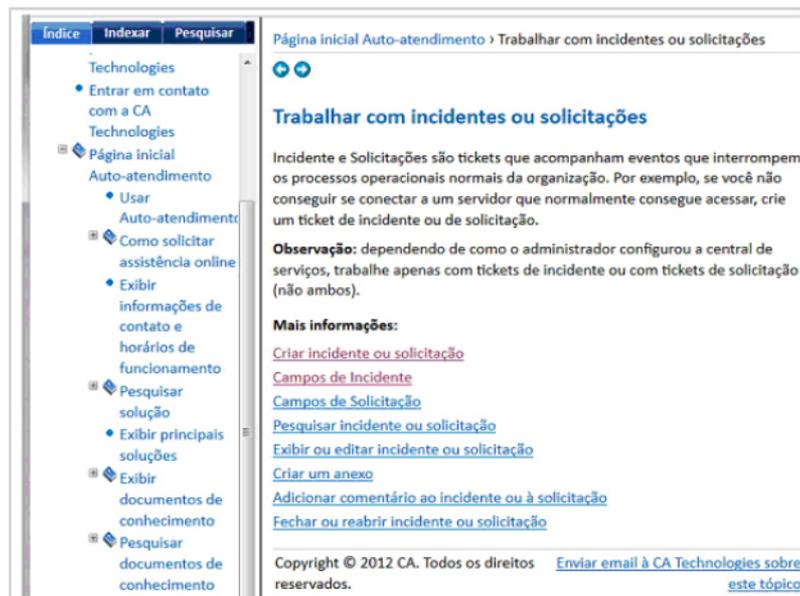
Contato	Data	Tipo	Resumo
ServiceDesk	22/10/2014 14:59:36	Resolvido	Status alterado de 'Em andamento' para 'Resolvida'.
Juri Oscar Palma	22/10/2014 14:59:17	Registrar solução	Chamado resolvido
Juri Oscar Palma	26/09/2014 15:51:42	Inicial	Contact: Iuri Oscar Palma Telefone: (51) 3455-4007 Email: iuri.palma@dataprev.gov.br

Fechando uma solicitação

- O botão Efetuar aceite é um atesto eletrônico onde o usuário solicitante concorda que o chamado foi atendido com sucesso e o seu problema foi solucionado. Este botão também é utilizado para efetuar a desistência ou cancelamento do chamado (desde que não tenha assumido o status **Resolvido**).
- É obrigatório informar no campo Observações (necessário) que o atendimento foi realizado com sucesso ou informar o motivo da desistência ou cancelamento do chamado registrado pelo usuário.
- Quando o chamado assume o status Resolvido, o usuário solicitante é notificado automaticamente através de e-mail da solução e terá 7 (sete) dias corridos para Efetuar Aceite; passado este prazo, e não havendo Aceite, o chamado terá seu status alterado para Fechado, não podendo ser reaberto.

DICA:

- A qualquer momento, clique no link de **Ajuda** para abrir a página que traz todas as explicações das funcionalidades do sistema.
- A página de ajuda oferece várias formas de pesquisa para você conhecer com mais detalhes a operação e as funcionalidades do **Service Desk Manager**.



Índice | Indexar | Pesquisar

Página inicial Auto-atendimento > Trabalhar com incidentes ou solicitações

Trabalhar com incidentes ou solicitações

Incidente e Solicitações são tickets que acompanham eventos que interrompem os processos operacionais normais da organização. Por exemplo, se você não conseguir se conectar a um servidor que normalmente consegue acessar, crie um ticket de incidente ou de solicitação.

Observação: dependendo de como o administrador configurou a central de serviços, trabalhe apenas com tickets de incidente ou com tickets de solicitação (não ambos).

Mais informações:

- [Criar incidente ou solicitação](#)
- [Campos de Incidente](#)
- [Campos de Solicitação](#)
- [Pesquisar incidente ou solicitação](#)
- [Exibir ou editar incidente ou solicitação](#)
- [Criar um anexo](#)
- [Adicionar comentário ao incidente ou à solicitação](#)
- [Fechar ou reabrir incidente ou solicitação](#)

Copyright © 2012 CA. Todos os direitos reservados. [Enviar email à CA Technologies sobre este tópico](#)

Service Desk Manager

Guia de Uso para Registro de Chamados

