

INSTRUÇÃO DE TRABALHO (IT) Sistema Y - Classificação de Chamados - Acesso

1. Introdução / Pré-requisitos para execução da IT

O objetivo dessa instrução de trabalho é descrever os serviços do SISTEMA Y e quais informações são necessárias para o suporte da ferramenta pela CS.

***Nesta IT estão os passos que a CS deve seguir apenas dos serviços técnicos relacionados à gerência de Aplicações, suportados pelo grupo solucionador N1- xxxxx.

1.1 Pré-Requisitos para os serviços técnicos;

- a) Somente deverá ser relatado um único assunto e única pessoa afetada por chamado, caso contrário, ou seja, mais de um colaborador ou assunto no mesmo chamado, o mesmo deverá ser cancelado.
- b) Os demais pré-requisitos estão descritos de acordo com o serviço técnico no Item 3.

1.1 Revisão Semestral de Acessos

- a) Regularmente os acessos ao Sistemas deverão ser revisados pelo Gestor do time de GQ-Digital.
- b) A lista de acessos ativos no sistema será gerada pelo time de Digital - Acessos
- c) A lista deve ser respondida pelo Gestor de Negócio validando a lista ativa ou informando quais inativações deverão ser realizadas
- d) O time de Digital - Acessos registrará as alterações a partir de chamados no Sistema de ITSM de Digital em nome do Gestor de GQ-Digital.
- e) O time de Digital - Acessos executará a atualização e finalizará o chamado com status de resolvido.

2. Referências

- **GRUPO DESIGNADO:** Refere-se a fila de atendimento para determinada solicitação.

3. Descrição das Atividades

Neste item, serão descritos os passos para a execução desta Instrução de Trabalho.

Passo 1.0: Identificação da solicitação do usuário e coleta de pré-requisitos;

1.1 Identificar o serviço técnico solicitado pelo usuário e coletar os devidos pré-requisitos de acordo com a classificação a ser utilizada no chamado que será aberto;

Passo 2.0: Classificação do chamado;

2.1 Classificar o chamado de acordo com as informações detalhadas em cada item no passo 3;

Passo 3.0: Detalhamento de classificações;

Alteração de Senha do de Usuário do SISTEMA Y

Desbloqueio de Senha de Usuário do SISTEMA Y

Criação de Usuário do SISTEMA Y

Inativação de Usuário do SISTEMA Y

Alteração de Usuário do SISTEMA Y

Alteração de Senha de Usuário do Inativação de Usuário do SISTEMA Y

Durante a implantação do SISTEMA Y o sistema foi configurado para a realizar a autenticação de usuário via AD, portanto, a alteração de senha do SISTEMA X ocorrerá automaticamente à partir da alteração de senha de rede no AD.

Desbloqueio de Senha de Usuário do SISTEMA Y

Pré-requisitos:

- Nome do colaborador;
- Usuário do SISTEMA Y;
- Somente o usuário afetado, ou gerente imediato, poderão solicitar o desbloqueio da senha;

Classificação do chamado:

- **GRUPO DESIGNADO:** N1- xxxxx

Criação de Usuário do SISTEMA Y

Pré-requisitos:

- Nome do colaborador;
- Login de rede;
- E-mail;
- Grupo de acesso:
 - Everyone;
 - Administrator;
 - Help Desk Administrator.
- Autorização de XXXXXX (XXXXXX@domínio.br).

Classificação do chamado:

- **GRUPO DESIGNADO:** N1- xxxxx

Inativação de Usuário do SISTEMA Y

Pré-requisitos:

- Nome do colaborador;
- Usuário do SISTEMA Y;
- Motivo da inativação do usuário;
- O RH ou gerente imediato poderá solicitar a inativação do usuário.
- Ou com autorização de xxxxx

Classificação do chamado:

- **GRUPO DESIGNADO:** N1- xxxxx

Alteração de Usuário do SISTEMA Y

Pré-requisitos:

- Nome do colaborador;
- Usuário do SISTEMA Y;
- Motivo da inativação do usuário;
- O RH ou gerente imediato poderá solicitar a inativação do usuário.
- Ou com autorização de xxxxx
- .

Classificação do chamado:

- **GRUPO DESIGNADO:** N1- xxxxx

4. Anexos

Não há anexos.