

Certificado Digital Cartões sem Certificado e Chaves (Safesign)

Procedimento Operacional Padrão - SOP

SUPORTE TÉCNICO

Introdução

Este manual, irá orientar se o Token Safenet ou Alladin, que estão bloqueados e como proceder nestes casos.

No Safenet e Aladdin, software de leituraSafenet e eToken PKI.

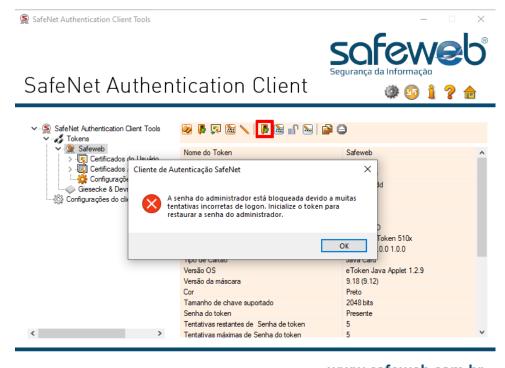


1. Identificando

1.1 - Orientamos que abra o software Safenet ou eToken PKI, poderá localizar na pesquisa do Windows.

Observação: Procedimento restrito para Token que utiliza o Safenet/Alladin para leitura.

Após, poderá realizar o procedimento descrito abaixo.



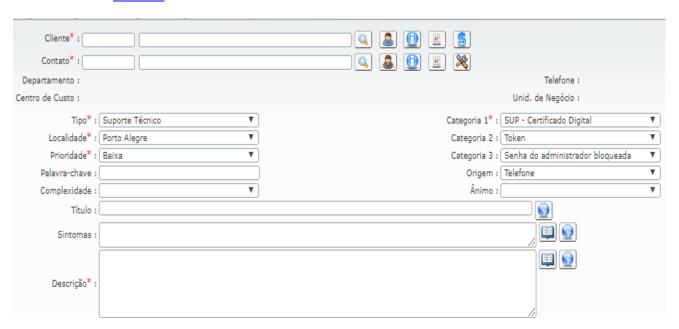
www.safeweb.com.br

Realizar Log On como administrador, irá retorna a mensagem descrita acima, no qual informa que o token foi bloqueado devido a falhas consecutivas de senha.

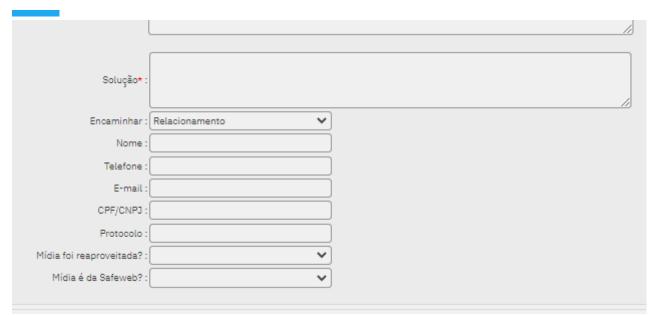
2. Chamado para o Relacionamento

2.1 - Dentro do Qualitor, deverá ser aberto um atendimento normal, informando os dados do cliente, como CNPJ, Nome, Descrição do Problema e Categorização correta, conforme imagem abaixo.

Link Qualitor: Qualitor



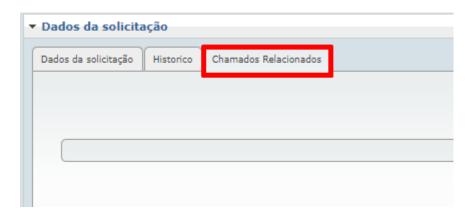
2.2 - Na tela abaixo, deverá informar os dados do cliente e cartão, descrição e solução da questão mencionada.



Observações: Deverá preencher todos os campos solicitados acima, solicitar ao cliente 2 telefones para contato e e-mail atualizado. Sempre deverá informar de forma clara e objetiva para encaminhar o chamado para o relacionamento.

2.3 - Por fim, basta clicar la em cima em **SALVAR** e informar o número da demanda para o cliente, caso queira acompanhar.

Para consultar o número da demanda, vá em Chamados Relacionados.



Pronto! Problema identificado e demanda escalonada para o setor responsável, informar ao cliente que será retornando dentro de 24 horas para o mesmo.

Criado por: Sandro Costa - novembro/2019 Depto. Suporte ao Cliente Revisado por: Marcelo Oliveira - Mês/Ano **Depto. Gestão do Conhecimento Alterado por:**Nayane Prezzi – novembro/2021

Porto Alegre, 22 de novembro de 2019