

Levantamento de Chamados SENAR-TO - 10/2022

Caso 1 - Título do chamado: Ferramenta de qualidade do Meet - srj-zogx-tuj - Senar TO

Número do chamado: Agidesk ATD-250 07/10/2022

Solicitação do cliente: asinfo@senar-to.com.br

Boa tarde,

Hoje pela manhã realizamos uma reunião via Google Meet com alguns participantes, a duração dela teve mais de 1 hora.

Ao acessar a ferramenta de qualidade do Meet observei que o relatório desta reunião constam somente 6 minutos.

ID da reunião: srj-zogx-tuj

Admin

Pesquise usuários, grupos ou configurações

Aplicativos > Google Workspace > Configurações do Google Meet > Ferramenta de qualidade do Meet > srj-zogx-tuj

Resumo

Google Meet
srj-zogx-tuj
Reunião finalizada

Selecionar os participantes

- Selecionar todas
- ascon@***.br
- asinfo@senar-to.com.br

Participantes | Mostrando todos os participantes: 2

Ordenar por Nome (A-Z)

	08:50	08:51	08:52	08:53	08:54	08:55	08:56
ascon@***.br	[Barra de progresso]						
asinfo@senar-to.com.br	[Barra de progresso]						

Atividades

Não há dados de qualidade para serem mostrados

Rede e sistema

Participante	Tipo	Horário de início	Duração	Local	Protocolo	Congestionamento da rede	Atraso na conexão	Instabilidade	Uso da CPU do cliente
ascon@***.br	Participante	08:50 (7 de out.)	3 min	(fora do domínio)	UDP	-	37	1 (2)	(fora do domínio)

É possível termos mais dados desta reunião? Observei nas demais reuniões apareceu os dados normalmente.

Desde já agradeço o apoio.

Resolução por nossa parte: O técnico Rodrigo respondeu que está verificando o chamado e logo solicitou para o cliente que ele consultasse novamente o relatório, para verificar se os dados estavam corretos. O técnico também explicou que, devido ao tempo de atraso, alguns relatórios e resultados da pesquisa na ferramenta de investigação de segurança e na página de auditoria e investigação podiam não mostrar os dados mais recentes, pois estes dados de eventos de registro podiam ser retidos por períodos específicos antes de ficarem disponíveis.

Considerações sobre cada caso: Após as explicações do técnico Rodrigo, não houve retorno do cliente e o chamado foi encerrado

Caso 2 - Título do chamado: adicionar novas contas de email no painel WorkSpace

Número do chamado: Agidesk ATD-258 07/10/2022

Solicitação do cliente: informatica@senar-to.com.br (William Diniz Silva)

Bom dia,

Como fazer para adicionar novas contas de email no painel WorkSpace, aparece mensagem pedindo para falarmos com vcs, lembro que contratamos 105 contas com possibilidade de aumentar.

Resolução por nossa parte: A analista de projetos Suelyem redirecionou o chamado para o time de sustentação, cujo foi recebido pela Thamirys e redirecionou para a equipe responsável.

Considerações sobre cada caso: A continuação deste chamado aconteceu no atendimento ATD-290. <https://csm.movti.com.br/br/painel/atendimento/290>

Caso 3 - Título do chamado: adicionar novas contas de email no painel WorkSpace

Número do chamado: Agidesk ATD-290 08/10/2022

Solicitação do cliente: informatica@senar-to.com.br (William Diniz Silva)

Em sex., 7 de out. de 2022 às 16:51, Suelyem Matos <suelyem.matos@movti.com.br> escreveu:

Olá William, boa tarde!

O time de @Sustentação Movti pode nos apoiar neste processo.

@Sustentação Movti Poderia por favor seguir com a solicitação do cliente?

Abraços;

Em sex., 7 de out. de 2022 às 11:23, Coordenadoria T.I. SENAR_MA <informatica@senar-ma.org.br> escreveu:

Bom dia,

Como fazer para adicionar novas contas de email no painel WorkSpace, aparece mensagem pedindo para falarmos com vcs, lembro que contratamos 105 contas com possibilidade de aumentar.

Resolução por nossa parte: O técnico Rodrigo passou um procedimento para o cliente averiguar se existiam licenças disponíveis para criação de conta, através do console de administração do Workspace. Passou também um link de referência para o cliente criar novos usuários caso houvesse licenças disponíveis.

Considerações sobre cada caso: O técnico Rodrigo questionou se a solução oferecida foi útil e se havia mais alguma coisa em que podia ajudar, porém não obteve resposta e encerrou o chamado.

Caso 4 - Título do chamado: Problema no Recebimento de Emails

Número do chamado: Agidesk ATD-746 26/10/2022

Solicitação do cliente: asinfo@senar-to.com.br.

26/10 - 14:29

Boa tarde,

Notamos um problema no email da Superintendente Rayley. Os emails enviados a partir da plataforma PING que utilizamos para gestão de processos e documentos eletrônicos.

Gostaria de solicitar auxílio para investigar este problema.

31/10 - 10:50

Bom dia,

O e-mail que está enviando é o contato@meuping.io

Quando é enviado para rayley@senar-to.com.br não chega nem na caixa de entrada nem no spam.

01/11 - 10:27

Bom dia,

O que verificamos é que somente o e-mail rayley@senar-to.com.br não recebe os e-mails do destinatário contato@meuping.io

Os demais e-mails da instituição recebem normalmente, é possível verificarmos se tem alguma restrição no e-mail rayley@senar-to.com.br para recebimento desde e-mail?

Resolução por nossa parte: O técnico Flávio respondeu o chamado explicando que o envio de e-mails através de serviços de terceiros funciona corretamente apenas com o registro do IP do serviço no Admin Console. Anexou um link de referência ao email e solicitou que executassem os procedimentos do link e em caso de problemas para que sinalizassem. O cliente então especificou que apenas o email rayley@senar-to.com.br não recebia os emails do destinatário contato@meuping.io, e questionou se havia alguma restrição de recebimento no email rayley@senar-to.com.br. O técnico Flávio então explicou os procedimentos para consultar os status das comunicações e anexou um link de referência para o cliente poder realizar o procedimento.

Considerações sobre cada caso: O técnico Flávio questionou se o cliente conseguiu realizar a Pesquisa de Registro porém não obteve retorno e o chamado foi encerrado.