**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. **Revisão Semestral de Acessos**

1. Regularmente os acessos ao Sistemas deverão ser revisados pelo Gestor do time de GQ-Digital.
2. A lista de acessos ativos no sistema será gerada pelo time de Digital - Acessos
3. A lista deve ser respondida pelo Gestor de Negócio validando a lista ativa ou informando quais inativações deverão ser realizadas
4. 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.
5. 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 Yo 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;

· Admnistrator;

· 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.