|  |  |
| --- | --- |
| **Escopo** | Scenario #1: Cadastrar uma solicitação pelo Portal  1. Abrir o Sistema: https://fabrica01-poc.citsmartcloud.com/citsmart/  2. Logar com o usuário: LUCAS Senha 1  3. O Sistema irá apresentar o Portal de Serviços com 1 Portfolio, 1 Serviço de Negócio e 1 Atividade;  4. Selecionar a Atividade e Informar os campos Descrição e Anexo;  5. Clicar me ‘Concluir’  6. Verificar que o sistema retorna mensagem informando o número do chamado aberto a data e hora limite e a prioridade.    Scenario #2: Atender uma Solicitação de Serviço  1. Abrir o Sistema: https://fabrica01-poc.citsmartcloud.com/citsmart/  2. Logar com o usuário: HELLEN Senha 1  3. O Sistema irá apresentar o Portal de Serviços com 1 Portfolio, 1 Serviço de Negócio e 1 Atividade;  4. Clique em Acessar o Sistema;  5. Percorrer o Menu: Processos ITIL >> Gerência de Requisição e Incidente >> Requisição de Serviço e Incidente;  6. Selecione o chamado aberto pelo usuário no Portal de Serviços e abra o ticket;  7. O Sistema solicita confirmar a captura do chamado para o usuário logado;  8. Clique em Sim;  9. Clicar na Opção Resolvida, informar a Causa e a Categoria de Solução, informar o Detalhamento da Causa e a Solução resposta;  10. Clicar no botão de opções e clicar em Gravar e Avançar o Fluxo;  11. O Sistema apresenta a mensagem de registro salvo com sucesso;  12. O Sistema irá retornar à lista de Chamados, sem o chamado atendido;  13. Clicar no Menu à esquerda ao lado no nome da Janela Tickets/Tarefas e selecionar a opção Pesquisa Avançada;  14. Realizar a pesquisa pelo número do Chamado resolvido e mostrar o chamado agora com Situação Fechado.  Scenario #3: Criar uma solicitação relacionada  1. Criar um chamado conforme Cenário #1;  1. Abrir o Sistema: https://fabrica01-poc.citsmartcloud.com/citsmart/  2. Logar com o usuário: HELLEN Senha 1  3. O Sistema irá apresentar o Portal de Serviços com 1 Portfolio, 1 Serviço de Negócio e 1 Atividade;  4. Clique em Acessar o Sistema;  5. Percorrer o Menu: Processos ITIL >> Gerência de Requisição e Incidente >> Requisição de Serviço e Incidente;  6. Selecione o chamado aberto pelo usuário no Portal de Serviços e abra o ticket;  7. O Sistema solicita confirmar a captura do chamado para o usuário logado;  8. Clique em Sim;  10. Clique à esquerda no Menu de Opções do Chamado e selecione a opção: Solicitações Relacionadas e em seguida Criar Nova Solicitação Relacionada;  11. O Sistema irá abrir a tela de Cadastro de Solicitação de serviço;  12. Informe os campos:  13. Solicitante: Willian Gabriel;  14. O Sistema preenche os campos: Telefone, e-mail e Unidade;  15. Informe o campo Origem do Contato = Portal de Serviços;  16. Do lado direito da tela informe os campos:  17. Catálogo: Técnico;  18. Tipo: Requisição;  19. Atividade: Atividade de TI;  20. Contrato: Citsmart 01/04/2018;  21. Descrição: Automação Prime Control;  22. Direcionar para Grupo: 3º Nível;  23. Gravar;  24. O Sistema apresenta o número do Chamado criado juntamente com a mensagem: Ticket/Tarefa criada com sucesso!  25. O Sistema retorna à Lista de Solicitações Relacionadas com as colunas:  26. Número da solicitação: Número do chamado criado;  27. Data de abertura: Data e hora de criação da solicitação de serviço;  28. Prazo: Tempo de Atendimento = 2h;  29. Descrição: Informação do chamado;  30. Resposta: Aparece um ícone para que o usuário final veja a resposta de fechamento do chamado;  31. Situação = Em Andamento;  32. Hora limite: Data e hora que o chamado deve ser encerrado.  Scenario #4: Suspender uma solicitação  1. Criar um chamado conforme Cenário #1;  1. Abrir o Sistema: https://fabrica01-poc.citsmartcloud.com/citsmart/  2. Logar com o usuário: WILLIAN Senha 1  3. O Sistema irá apresentar o Portal de Serviços com 1 Portfolio, 1 Serviço de Negócio e 1 Atividade;  4. Clique em Acessar o Sistema;  5. Percorrer o Menu: Processos ITIL >> Gerência de Requisição e Incidente >> Requisição de Serviço e Incidente;  6. Dê um clique sobre o chamado que estará na lista de solicitações de serviço e em Mais opções clique em Suspender;  7. Informe a justificativa “Default” e clique em Gravar;  8. Confirme a suspensão;  9. O Sistema retorna à lista de solicitação de serviço com o campo Situação da Tarefa = Suspenso;  Scenario #5: Reativar uma solicitação  1. Possuir o chamado suspenso no cenário #4;  1. Abrir o Sistema: https://fabrica01-poc.citsmartcloud.com/citsmart/  2. Logar com o usuário: HELLEN Senha 1  3. O Sistema irá apresentar o Portal de Serviços com 1 Portfolio, 1 Serviço de Negócio e 1 Atividade;  4. Clique em Acessar o Sistema;  5. Percorrer o Menu: Processos ITIL >> Gerência de Requisição e Incidente >> Requisição de Serviço e Incidente;  6. Dê um clique sobre o chamado que estará na lista de solicitações de serviço e em Mais opções clique em Reativar;  7. Confirme a reativação;  9. O Sistema retorna à lista de solicitação de serviço com o campo Situação da Tarefa = Em andamento;  Scenario #6: Reclassificar uma solicitação  1. Criar um chamado conforme Cenário #1;  2. Abrir o Sistema: https://fabrica01-poc.citsmartcloud.com/citsmart/  3. Logar com o usuário: WILLIAN Senha 1  4. O Sistema irá apresentar o Portal de Serviços com 1 Portfolio, 1 Serviço de Negócio e 1 Atividade;  5. Clique em Acessar o Sistema;  6. Percorrer o Menu: Processos ITIL >> Gerência de Requisição e Incidente >> Requisição de Serviço e Incidente;  7. Selecione o chamado aberto pelo usuário no Portal de Serviços e dê um clique sobre o chamado que estará na lista de solicitações de serviço e em Mais opções clique em Reclassificar;  8. O Sistema abre a tela de solicitação de serviço com os campos para alteração:  Catálogo;  Serviço;  Tipo;  Categoria;  Atividade;  Impacto e Urgência;  10. Limpe o campo Atividade e selecione “Atividade de TI”, informe o Registro de Execução e clique em Gravar;  11. Clicar no Menu à esquerda ao lado no nome da Janela Tickets/Tarefas e selecionar a opção Pesquisa Avançada;  12. Realizar a pesquisa pelo número do Chamado reclassificado e mostrar o chamado agora com o nome de outra Atividade e atribuído a outro grupo.  Scenario #7: Criar Sub-solicitação  1. Criar um chamado conforme Cenário #1;  2. Abrir o Sistema: https://fabrica01-poc.citsmartcloud.com/citsmart/  3. Logar com o usuário: HELLEN Senha 1  4. O Sistema irá apresentar o Portal de Serviços com 1 Portfolio, 1 Serviço de Negócio e 1 Atividade;  5. Clique em Acessar o Sistema;  6. Percorrer o Menu: Processos ITIL >> Gerência de Requisição e Incidente >> Requisição de Serviço e Incidente;  7. Selecione o chamado aberto pelo usuário no Portal de Serviços e dê um clique sobre o chamado que estará na lista de solicitações de serviço e em Mais opções clique em Criar Sub-Solicitação;  8. Informar o solicitante Lucas Trigueiro;  9. O Sistema retornará automaticamente o telefone, e-mail, origem do contato e Unidade;  10. No campo Direcionar para Grupo informe 3º Nivel;  11. Clique em Gravar;  12. O Sistema informa o número do ticket criado;  13. Clicar no chamado de origem e dê um clique sobre o chamado que estará na lista de solicitações de serviço e em Mais opções clique em Exibir Sub-Solicitação;  14. O Sistema retorna à Lista de Sub- Solicitações com as colunas:  Número da solicitação: Número do chamado criado;  Data de abertura: Data e hora de criação da solicitação de serviço;  Prazo: Tempo de Atendimento = 2h;  Descrição: Informação do chamado;  Resposta: Aparece um ícone para que o usuário final veja a resposta de fechamento do chamado;  Situação = Em Andamento;  Hora limite: Data e hora que o chamado deve ser encerrado. |
|  |  |