



**MAPFRE**

Cuidamos do que é importante para você

# Fluxo de abertura de chamados



# HP Service Manager

**Objetivo:** Apresentar a categorização de chamados no HP Service Manager.

**Importância:** Entendimento do fluxo de chamados para melhorar a eficiência na resolução de problemas e solicitações de serviço.

# Tipos de Chamados HP Service Manager

1. **SD - Interação:** Ponto inicial de todos os chamados, responsável por iniciar uma interação de suporte.
2. **RF - Requisição de Serviço:** Para solicitações de serviços, como acessos ou alterações de dados.
3. **IM - Incidente:** Chamados de falha ou erro que afetam um usuário específico ou grupo restrito.
4. **PM - Problema:** Usado para problemas que afetam uma ampla base de usuários ou serviços críticos.
5. **Mudança/Gmud:** Projetos novos ou melhorias, onde o escopo e os detalhes da implantação são definidos.
6. **Tarefa de Mudança:** Execução de ações específicas, como tarefas de infraestrutura, banco de dados, segurança, associadas a uma mudança (Gmud).

# Acessos e Ferramentas para Abertura e Consulta de chamados

1. **Abertura de Novos Chamados:** Através do portal interno ([Link de Abertura](#)).
2. **Consulta de Chamados:** Ferramenta oficial de consulta ([Link de Consulta](#)).
3. **Acesso Externo e Mobile:** Disponível para dispositivos móveis e fora da rede Mapfre ([Link Externo](#)).
4. [Guia de Abertura de Chamados apenas um exemplo de uso](#)

## Vídeos das guilda de DevOps no início de 2024

- [Vídeo com treinamento completo sobre HP – Realizado dia 02/04/2024](#)
- [Video de Abertura de mudanças](#)



Obrigado!



**MAPFRE**

Cuidamos do que é importante para você





**MAPFRE**

Cuidamos do que é importante para você