

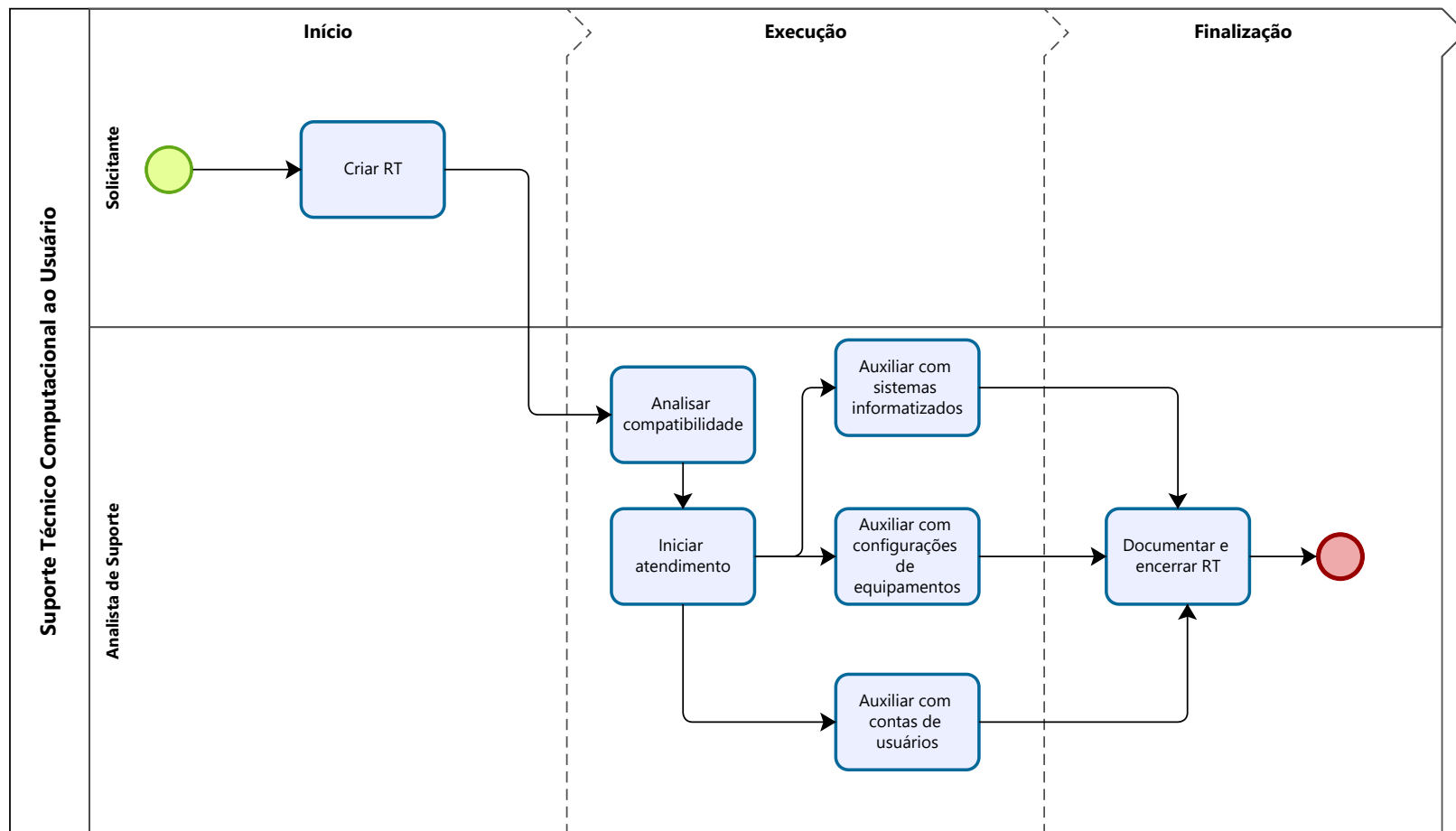
Suporte Computacional ao Usuário

Bizagi Modeler

Índice

SUPORTE COMPUTACIONAL AO USUÁRIO	1
BIZAGI MODELER	1
1 SUPORTE TÉCNICO	3
1.1 SUPORTE TÉCNICO COMPUTACIONAL AO USUÁRIO	5
1.1.1 Elementos do processo	5
1.1.1.1 ☐ Criar RT	5
1.1.1.2 ☐ Analisar compatibilidade	5
1.1.1.3 ☐ Iniciar atendimento.....	5
1.1.1.4 ☐ Auxiliar com sistemas informatizados	5
1.1.1.5 ☐ Auxiliar com configurações de equipamentos.....	5
1.1.1.6 ☐ Auxiliar com contas de usuários.....	6
1.1.1.7 ☐ Documentar e encerrar RT	6

1 SUPORTE TÉCNICO



Versão:

1.0

Autor:

250556

1.1 SUPORTE TÉCNICO COMPUTACIONAL AO USUÁRIO

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 ☐ Criar RT

Descrição

Criar uma RT solicitando o serviço.

1.1.1.2 ☐ Analisar compatibilidade

Descrição

Analisar se a solicitação pedida está dentro do nosso escopo de atividades, se estiver, iniciar atendimento. Eventualmente realizar um estudo sobre o software ou equipamento que pediram suporte.

1.1.1.3 ☐ Iniciar atendimento

Descrição

Realizar o atendimento, buscando resolver o problema e sanar as dúvidas dos usuários para eventuais necessidades futuras.

1.1.1.4 ☐ Auxiliar com sistemas informatizados

Descrição

Auxiliar o solicitante no uso de sistemas informatizados.

1.1.1.5 ☐ Auxiliar com configurações de equipamentos

Descrição

Prestar apoio na configuração de equipamentos que acessam rede de dados, como *Notebooks, Tablets e Smartphones*.

1.1.1.6 ☐ Auxiliar com contas de usuários

Descrição

Criar contas, trocar e liberar senhas de acesso ao sistema SISE e *Active Directory*.

1.1.1.7 ☐ Documentar e encerrar RT

Descrição

Documentar as etapas realizadas e encerrar a RT no sistema.