

# MANUAL DE USUÁRIO

## PSG ITSM



**TECNOLOGIA  
APLICADA**

[WWW.PSGTECNOLOGIAAPLICADA.COM.BR](http://WWW.PSGTECNOLOGIAAPLICADA.COM.BR)

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	3
<b>ACESSANDO PSGITSM</b> .....	4
<b>1. Formas de Criar Incidentes</b> .....	5
<b>1. Alterar Senha</b> .....	5
<b>1.1 Criação de Incidente</b> .....	6
<b>2. Catalogo de Serviço</b> .....	7
<b>3. Acompanhamento dos chamados abertos</b> .....	8
<b>3.2 Historico dos chamados</b> .....	9
<b>3.3 Pesquisa de Satisfação</b> .....	9

## **APRESENTAÇÃO**

O sistema PSGITSM com as suas aplicações fundamentadas em ITIL foi desenvolvido para fornecer às empresas uma estrutura de organização e implementação de serviços na qual aplica as melhores práticas da Tecnologia da Informação ao ambiente organizacional traduzindo objetivos e metas em realidade mensurável.

Este manual tem o objetivo de orientar os usuários do PSGITSM sobre suas funcionalidades e objetivos, a fim de promover a utilização do mesmo com eficiência e confiabilidade. A ênfase deste manual está em “como” utilizar a aplicação e quais benefícios ele proporciona, informando suas funcionalidades por meio de explicações detalhadas.

## ACESSANDO PSGITSM

Preparando o Sistema PSGITSM, cadastrando e configurando informações necessárias.

**Passo 1** - Acessar o endereço: <http://portal.psgtecnologiaaplicada.com.br:8082/psgitsm>

**Passo 2** - Na tela a seguir digitar no campo **Usuário**, o usuário de **rede** e no campo **senha** digitar a **senha "123"** para acesso ao sistema e clique no campo **Enviar** para efetuar a conexão com o sistema.

PSG  
ITSM

Usuário

Senha

Lembrar me

Enviar

Esqueceu sua senha?

PSG Tecnologia Aplicada - Copyright (C) 2018

PSG  
ITSM

dsilva

...

Lembrar me

Enviar

Esqueceu sua senha?

PSG Tecnologia Aplicada - Copyright (C) 2018

# 1. Formas de Criar Incidente

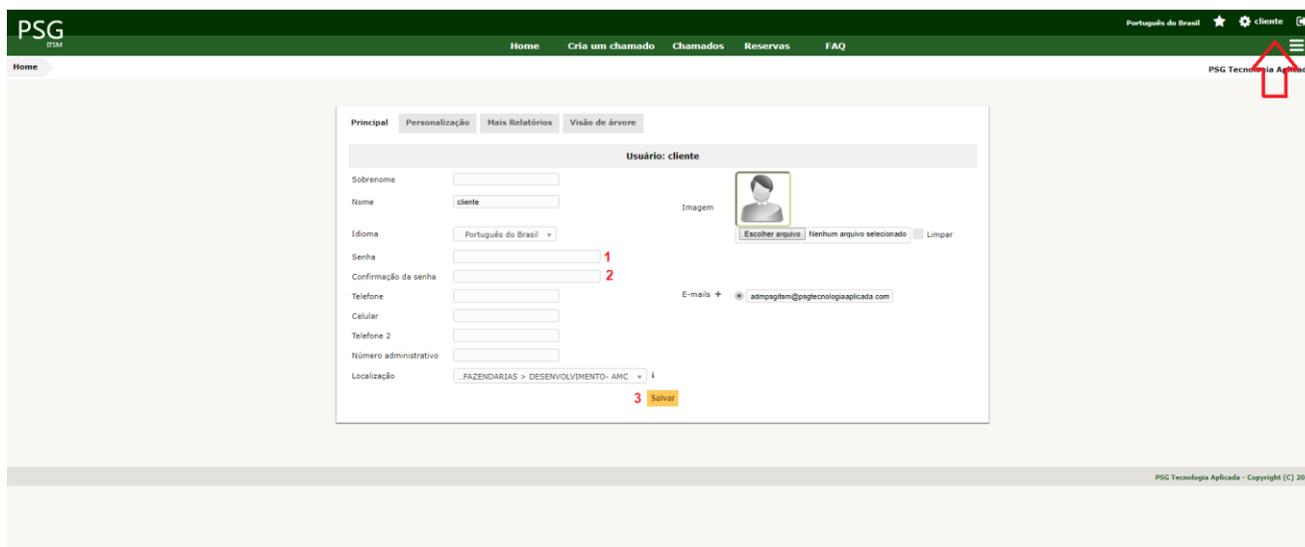
1° Via Sistema: <http://10.100.1.47:8089/itsm/index.php> (Preferível)

2° Via E-mail: [suporte@riinformatica.com.br](mailto:suporte@riinformatica.com.br)

3° Via telefone: 220 ramal.

# 2. Alterar Senha

Para alterar a senha de acesso ao sistema **PSGITSM** clicar no nome no superior direito da tela.



The screenshot shows the user profile page in the PSGITSM system. The page has a green header with the PSGITSM logo and navigation links: Home, Cria um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. In the top right corner, there is a language selector set to 'Português do Brasil', a star icon, a user profile icon labeled 'cliente', and a hamburger menu icon. The main content area has a breadcrumb trail: Home > Usuário: cliente. Below this, there are tabs for 'Principal', 'Personalização', 'Mais Relatórios', and 'Visão de árvore'. The 'Principal' tab is active, showing a form for editing the user profile. The form includes fields for 'Sobrenome', 'Nome' (with the value 'cliente'), 'Idioma' (set to 'Português do Brasil'), 'Senha' (with a red '1' next to it), 'Confirmação da senha' (with a red '2' next to it), 'Telefone', 'Celular', 'Telefone 2', 'Número administrativo', and 'Localização' (set to 'FAZENDARIAS > DESENVOLVIMENTO-AMC' with a red '3' next to it). There is also a profile picture section with a 'Limpar' button and an 'E-mails' section with the address 'adm@psgitm@psgtecnologiaaplicada.com'. A red box highlights the user profile icon in the top right corner. At the bottom right of the page, there is a footer: 'PSG Tecnologia Aplicada - Copyright (C) 2018'.

1° Digitar a senha nova.

2° Repetir a mesma senha colocado logo em cima.

3° Clicar no botão **salvar**.

## 2.1 Criação de incidente

PSG ITSM

Português do Brasil ★ cliente

Home Cria um chamado Chamados Reservas FAQ

Home PSG Tecnologia Aplicada

Descreva o incidente ou a requisição (PSG Tecnologia Aplicada)

Tipo: Incidente

Categoria\*: 1 HARDWARE > Manutenção de monitor

Urgência: Média

Informação: 2 Acompanhar por e-mail: Sim  
E-mail: adm@psgtem@psgtecnologiaaplicad

Tipo de hardware: 3 Ou busca completa: Geral  
Monitoried: PSG0018 - i

Localização\*: 4 PSG-DESENVOLVIMENTO AMC

Requerentes\*: 5 cliente  
Acompanhar por e-mail: Sim  
E-mail: adm@psgtem@psgtecnologiaaplicad

Título:

Descrição\*: 6

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou  
Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

Enviar mensagem

PSG Tecnologia Aplicada - Copyright (C) 2018

1° Colocar a categoria do seu incidente, exemplo: monitor, notebook, impressora...

2° Colocar sim e o e-mail para poder receber atualização do incidente que está criando.

3° Colocar o grupo do ativo e adicionar o patrimônio dele, exemplo: monitorled PSG0018 (o patrimônio é um selo que fica junto com o equipamento)

4° Colocar a localização que está fazendo o incidente.

5° Colocar o solicitante do incidente e o e-mail.

6° Colocar uma descrição breve e direta do seu incidente e após clicar no botão “Enviar mensagem”.

## 2.2 Catálogo de Serviço

<b>Incidente</b>	<b>Requisição</b>
<i>Impressora &gt; Instalação de impressora</i>	<i>Gerenciamento de Servidores &gt; Provimento de Servidor</i>
<i>Impressora &gt; Problema de impressão</i>	<i>Gerenciamento de Usuário &gt; Inserir maquina no domínio</i>
<i>Impressora &gt; Remanejamento de impressora</i>	<i>Gerenciamento de Usuário &gt; Liberação de Acesso</i>
<i>Desktop / Notebook &gt; Atualização ou Instalação do Modulo de Segurança BANCOS</i>	<i>Gerenciamento de Usuário &gt; Liberação de acesso AD</i>
<i>Desktop / Notebook &gt; Formatação</i>	<i>Gerenciamento de Usuário &gt; problema com navegador WEB</i>
<i>Desktop / Notebook &gt; Instalação de programas</i>	<i>Gerenciamento de Usuário &gt; Provimento de Servidor</i>
<i>Desktop / Notebook &gt; Remanejamento de Estado de Trabalho</i>	<i>Telefone &gt; Remanejamento de Ramal</i>
<i>Desktop / Notebook &gt; Substituição de Micro</i>	<i>Telefone &gt; Solicitação de Ramal</i>
<i>Solicitações Genéricas &gt; Solicitações Genéricas</i>	<i>Solicitações Genéricas &gt; Solicitações Genéricas</i>
	<i>Instalação de programas &gt; Instalação de plug-ins e programas</i>
	<i>Ponto de rede e Ponto de Telefone &gt; Ativação de ponto de rede</i>
	<i>Ponto de rede e Ponto de Telefone &gt; Ativação de ponto de telefone</i>
	<i>Ponto de rede e Ponto de Telefone &gt; Problema no ponto de rede telefone</i>
	<i>Ponto de rede e Ponto de Telefone &gt; Solicitação de ponto de rede</i>
	<i>Relógio de Ponto &gt; Falha de Comunicação</i>
	<i>Relógio de Ponto &gt; Remanejamento de Relógio</i>

### 3. Acompanhamento dos chamados abertos

Pode acompanhar todos os seus chamados clicando Menu principal > Chamados após isso clicar no título do chamado para abrir os dados do incidente.

ID	Título	Status	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Atribuído para - Grupo técnico	Categoria	Tempo para aceitar	Tempo para aceitar excedido	Tempo para solução	Tempo para solução excedido	OLA - OLA Tempo interno para possuir	OLA - OLA Tempo interno para solução	OLA - OLA Tempo interno para solução	SLAs - SLAs Nível de escalção	Atribuído para - Técnico	Data de fechamento	Última atualização
302	Desliguei meu monitor e não está mais ligando após isso.	Fechado	15-08-2019 18:07	Média	cliente		HARDWARE > Manutenção de monitor.		Não		Não					Dheborá Alice	15-08-2019 19:13	15-08-2019 19:13
300	Monitor não está ligando	Fechado	14-08-2019 19:13	Média	cliente		HARDWARE > Manutenção de monitor.		Não		Não					Dheborá Alice	14-08-2019 19:38	14-08-2019 19:38

### 3.1 Histórico do Chamado

Após entrar na tela de incidente efetuado nas imagens anteriores clique em **Processando Chamado** para ter contato com o técnico para fazer a triagem do incidente.

Chamado - Desliguei meu monitor e não está mais ligando após isso. (PSG Tecnologia Aplicada)

Chamado - ID 302 (PSG Tecnologia Aplicada)

**Processando chamado** (indicated by a red arrow)

**Data de abertura:** 15-08-2019 18:07  
**Por:** cliente  
**Última atualização:** 15-08-2019 19:13 por Dheborá Alice  
**Tempo para aceitar:** [empty]  
**Data da solução:** 15-08-2019 19:06  
**Tipo:** Incidente  
**Status:** Fechado (Resolvido)  
**Urgência:** Média  
**Impacto:** Médio  
**Prioridade:** Média  
**Ator:** cliente  
**Atribuído para:** Dheborá Alice  
**Título:** Desliguei meu monitor e não está mais ligando após isso.  
**Descrição:** Desliguei meu monitor e não está mais ligando após isso.  
**Chamados relacionados:** [empty]  
**Arquivo (200 MB máx.):** [empty]

Nessa tela você terá contato com o técnico para tentar resolver o incidente caso não consiga será escalonado para outro setor técnico.

PSG ITSM

Português do Brasil

Home Cria um chamado Chamados Reservas FAQ

Home + PSG Tecnologia Aplicada

Lista... Chamado - Desliguei meu monitor e não está mais ligando após isso. (PSG Tecnologia Aplicada) 1/1 >>

Chamado

Processando chamado 3

Estatísticas

Base de Conhecimento

Itens 1

Histórico 15

Todos

Adicionar : Documento

Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :

Foi orientado ao "Cliente" verificar os cabos do ativo e após a verificação do "Cliente" nos informou que voltou a sua funcionalidade. 15-08-2019 19:06 Dheborá Alice i

15-08-2019 18:08 Após verificar um dos cabos estava mal conectado ao ativo. Cliente i

15-08-2019 18:07 Por gentileza verificar se os cabos estão mal colocados. Dheborá Alice i

15-08-2019 18:07 Desliguei meu monitor e não está mais ligando após isso. Desliguei meu monitor e não está mais ligando após isso. Chamado# descrição 302 Cliente i

PSG Tecnologia Aplicada - Copyright (C) 2018

## 3.2 Pesquisa de Satisfação

Após o seu chamado estiver solucionado clicar no **Satisfação** para dar sua nota ao atendimento recebido.

PSG ITSM

Português do Brasil

Home Cria um chamado Chamados Reservas FAQ

Home + PSG Tecnologia Aplicada

Lista... Chamado - Desliguei meu monitor e não está mais ligando após isso. (PSG Tecnologia Aplicada) 1/2 >>

Chamado

Processando chamado 3

Satisfação

Estatísticas

Base de Conhecimento

Itens 1

Histórico 17

Todos

Satisfação

Satisfação com a solução do chamado ★★★★★

Comentários

Salvar

PSG Tecnologia Aplicada - Copyright (C) 2018