

Solicitação de Chamado para Suporte

SAC Home Cria um chamado Chamados

Home

UNEMAT

Descreva o incidente ou a requisição

(UNEMAT)

Requisição: Solicitação de serviços. Incidente: Resolução de problemas

URGÊNCIA DO CHAMADO, PODENDO SER ALTERADO PELO TÉCNICO CONFORME AVALIAÇÃO

SEGUIR O PADRÃO DA DEMONSTRAÇÃO:

-DESCRIÇÃO PROBLEMA
-Nº PATRIMÔNIO
-NOME SOLICITANTE
-TELEFONE SETOR

SECTOR SOLICITANTE

TIPO DE DEFEITO OCORRENDO NA MÁQUINA, SELECIONAR A OPÇÃO DESEJADA

Tipo: Requisição

Categoria: Média

Urgência: Média

Tipo de hardware: Geral

Localização: Média

Título*

Descrição

Arquivo (128 MB máx)

Computador com problema de acesso ao compartilhamento

Computador está com problema ao acessar o compartilhamento, a pasta está dando acesso negado, rede de internet está pegando, estou acessando normal. SA782547 (Número patrimônio da máquina, não é do monitor) Contato: Rafael Ramal: 0035

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

Enviar mensagem

Abertura de chamado

SAC Home Cria um chamado Chamados

Home

UNEMAT

Visualiza todos chamados

ABERTURA DE CHAMADO

ACOMPANHAMENTO DE TODOS CHAMADOS: ABERTOS, PENDENTES, SOLUCIONADO, ETC.. VISÃO GERAL DO SISTEMA

Cria um chamado +

Chamados

Número

Novo 0

Processando (atribuído) 0

Processando (planejado) 0

Em atendimento 0

Aguardando feedback 0

Pendente 0

Lista de espera 0

Solucionado 0

Fechado 0

Excluído 0

Acompanhamento de chamado

SAC Home Cria um chamado Chamados

Home

UNEMAT

Características - Status 4 Não fechado Pesquisar

Exibir (número de itens) 200

De 1 a 1 em 1

ID	Título	Status	Data de abertura	Última atualização	Prioridade	Descrição	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Última edição por	Categoria
6 747	COMPUTADOR SEM INTERNET	Em atendimento	05-04-2017 08:58	05-04-2017 08:59	Média	COMPUTADOR SEM INTERNET	teste	Thiago dos Santos Ribeiro	Wolber Richer	Hardware

STATUS DO CHAMADO: EM QUE FASE SE ENCONTRA O CHAMADO

QUANDO FOI ABERTO O CHAMADO: DATA-HORÁRIO

QUEM SOLICITOU O CHAMADO

Chamados abertos

SAC Home Cria um chamado Chamados

Home

UNEMAT

Chamado - COMPUTADOR SEM INTERNET - ID 6747 (UNEMAT)

1/1

Chamado

Processando chamado 0

Estatísticas

Documentos

Itens

Histórico 9

Todos

Chamado - ID: 6747 (UNEMAT)

Data de abertura: 05-04-2017 08:58

Por: teste

Tipo: Requisição

Status: Em atendimento

Urgência: Média

Impacto: Médio

Prioridade: Média

Ator: Requerente

Título*: COMPUTADOR SEM INTERNET

Descrição: COMPUTADOR SEM INTERNET

Chamados relacionados

Data de vencimento: 05-04-2017 10:58

Última atualização: 05-04-2017 08:59 por Wolber Richer

SLAs: Média

Categoria: Hardware

Origem da requisição: Não está sujeita a aprovação

Aprovação: Não está sujeita a aprovação

Localização: CACERES

Elementos associados

Requerente: teste

Observador: Thiago dos Santos Ribeiro

Atribuído para: THIAGO DOS SANTOS RIBEIRO

DATA E HORÁRIO LIMITE PARA O CHAMADO SER ATENDIDO

TÉCNICO QUE IRÁ REALIZAR O ATENDIMENTO

URGÊNCIA DO CHAMADO LANÇADO PELO SOLICITANTE, PODENDO SER ALTERADO PELOS TÉCNICOS

Detalhe do chamado

Solicitação de Chamado para Suporte

Abertura de chamado

SAC

?

★

⚙️ teste

🔌

HomeCria um chamadoChamados

Home

UNEMA

SETOR SOLICITANTE

TIPO DE DEFEITO OCORRENDO NA MÁQUINA, SELECIONAR A OPÇÃO DESEJADA

Descreva o incidente ou a requisição

(UNEMAT)

TipoRequisição

Categoria----- ⓘ

UrgênciaMédia

Tipo de hardwareGeral

Localização----- ⓘ

URGÊNCIA DO CHAMADO, PODENDO SER ALTERADO PELO TÉCNICO CONFORME AVALIAÇÃO

SEGUIR O PADRÃO DA DEMONSTRAÇÃO:

-DESCRIÇÃO PROBLEMA
- Nº PATRIMÔNIO
-NOME SOLICITANTE
-TELEFONE SETOR

Título*Computador com problema de acesso ao compartilhamento

DescriçãoComputador está com problema ao acessar o compartilhamento, a pasta está dando acesso negado, rede de internet está pegando, estou acessando normal.
SA782547 (Número patrimônio da maquina, não é do monitor)
Contato: Rafael
Ramal: 0035

Arquivo (128 MB máx) ⓘ

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivoNenhum arquivo selecionado

Enviar mensagem

Acompanhamento de chamado

The screenshot shows the SAC (Sistema de Atendimento ao Cliente) interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Cria um chamado', and 'Chamados'. The sidebar on the left lists various call statuses: Novo, Processando (atribuido), Processando (planejado), Em atendimento, Aguardando feedback, Pendente, Lista de espera, Solucionado, Fechado, and Excluido. Annotations highlight the 'Cria um chamado' button, the 'Chamados' button, and the 'Novo' status in the sidebar, all pointing to a central box labeled 'ABERTURA DE CHAMADO'. Another annotation points to the 'Chamados' button, pointing to a box labeled 'VISUALIZA TODOS CHAMADOS'. A large box at the bottom right is labeled 'ACOMPANHAMENTO DE TODOS CHAMADOS: ABERTOS, PENDENTES, SOLUCIONADO, ETC.. VISÃO GERAL DO SISTEMA'.

sac.unemat.br

Chamados abertos

[Home](#)
[Cria um chamado](#)
[Chamados](#)

?
★
⚙ teste
🔌

[Home](#)
🔍
+

UNEMAT

+

Características - Status

é

Não fechado

Pesquisar

★

✖

Exibir (número de itens)

200

🗑

🔍

De 1 a 1 em 1

ID	Título	Status	Data de abertura	Última atualização	Prioridade	Descrição	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Última edição por	Categoria
6 747	COMPUTADOR SEM INTERNET	Em atendimento	05-04-2017 08:58	05-04-2017 08:59	Média	COMPUTADOR SEM INTERNET	teste	Thiago dos Santos Ribeiro	Wolber Richer	Hardware

Exibir (número de itens)

200

De 1 a 1 em 1

STATUS DO CHAMADO:
EM QUE FASE SE
ENCONTRA O
CHAMADO

QUANDO FOI
ABERTO O
CHAMADO:
DATA-HORÁRIO

QUEM SOLICITOU O
CHAMADO

Detalhe do chamado

SAC

?★⚙️teste🔌

HomeCria um chamadoChamados

Home✔️+

UNEMAT

Chamado

Processando chamado 0

Estatísticas

Documentos

Itens

Histórico 9

Todos

Lista

Chamado - COMPUTADOR SEM INTERNET - ID 6747 (UNEMAT)

1/1 > <

Chamado - ID: 6747 (UNEMAT)

Data de abertura	05-04-2017 08:58	Data de vencimento	05-04-2017 10:58	SLAs	Média🕒
Por	teste	Última atualização	05-04-2017 08:59 por Wolber Richer		
Tipo	Requisição	Categoria	Hardware		
Status	Em atendimento	Origem da requisição			
Urgência	Média	Aprovação	Não está sujeita a aprovação		
Impacto	Médio	Localização	CÁCERES		
Prioridade	Média	Elementos associados			
Ator	Requerente		Observador	Atribuído para	
	👤 teste 🕒			THIAGO DOS SANTOS RIBEIRO 👤 Thiago dos Santos Ribeiro 🕒	
Título*	COMPUTADOR SEM INTERNET				
Descrição	COMPUTADOR SEM INTERNET				
Chamados relacionados					

URGÊNCIA DO CHAMADO LANÇADO PELO SOLICITANTE, PODENDO SER ALTERADO PELOS TÉCNICOS

URGÊNCIA DO CHAMADO LANÇADO PELO SOLICITANTE, PODENDO SER ALTERADO PELOS TÉCNICOS

DATA E HORÁRIO LIMITE PARA O CHAMADO SER ATENDIDO

TÉCNICO QUE IRÁ REALIZAR O ATENDIMENTO

TÉCNICO QUE IRÁ REALIZAR O ATENDIMENTO