

# TIVIT



**Gestão no Smart IT**



<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	2 de 40

## Índice

<b>1. Tela Inicial .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Menu superior .....</b>	<b>4</b>
1.1.1. Menu Painel .....	4
1.1.2. Menu Console .....	4
1.1.3. Menu Smart Recorder .....	4
1.1.4. Menu Criar Novo .....	5
1.1.5. Menu “Mais” .....	5
1.1.6. Botão Pesquisa .....	5
1.1.7. Botão Histórico .....	5
1.1.8. Botão chat .....	5
1.1.9. Botão Perfil .....	5
<b>1.2. Área principal .....</b>	<b>5</b>
1.2.1. Feed de atualizações .....	5
1.2.2. Indicadores do Fornecimento de serviços .....	6
<b>2. Consoles .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Console de ativo .....</b>	<b>7</b>
2.1.1. Utilizando os filtros e pesquisas da console .....	7
2.1.2. Escolhendo as colunas do resultado .....	8
2.1.3. Ordenando o resultado por coluna .....	9
2.1.4. Salvando uma pesquisa .....	9
2.1.5. Alterando uma pesquisa salva .....	10
2.1.6. Visualizando e atualizando o resultado de uma pesquisa .....	11
<b>2.2. Console de conhecimento .....</b>	<b>12</b>
2.2.1. Utilizando os filtros e pesquisas da console .....	12
2.2.2. Escolhendo as colunas do resultado .....	13
2.2.3. Ordenando o resultado por coluna .....	13
2.2.4. Salvando uma pesquisa .....	13
2.2.5. Alterando uma pesquisa salva .....	14
2.2.6. Visualizando e atualizando o resultado de uma pesquisa .....	16
2.2.7. Funções da console .....	16
2.2.7.1. Designar um artigo de conhecimento .....	16
2.2.7.2. Compartilhar conhecimento .....	17
2.2.7.3. Seguir/deixar de seguir .....	18
2.2.7.4. Avaliação de desempenho .....	18
<b>2.3. Console de Chamados .....</b>	<b>18</b>
2.3.1. Utilizando os filtros e pesquisas da console .....	19

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	3 de 40

2.3.2.	Escolhendo as colunas do resultado.....	20
2.3.3.	Ordenando o resultado por coluna .....	20
2.3.4.	Salvando uma pesquisa .....	21
2.3.5.	Alterando uma pesquisa salva .....	21
2.3.6.	Visualizando e atualizando o resultado de uma pesquisa .....	23
2.3.7.	Designação em massa.....	23
2.3.8.	Compartilhar chamados – Envio de e-mail do Smart IT .....	24
2.3.9.	Seguir ou deixar de Seguir.....	25
2.3.10.	Relacionar – pela console .....	26
2.3.11.	Iniciar em uma nova guia .....	27
2.3.12.	Atualização de Status .....	27
<b>3.</b>	<b>Smart Recorder .....</b>	<b>28</b>
3.1.	Usando o Smart Recorder para coletar informações e registrar um chamado .....	29
3.2.	Criando um perfil de usuário pelo Smart Recorder .....	31
3.3.	Utilizando um Template no Smart Recorder .....	32
3.4.	Utilizando um conhecimento no Smart Recorder .....	33
<b>4.</b>	<b>Menu Criar Novo .....</b>	<b>35</b>
4.1.	Criar novo Broadcast .....	35

Cópias impressas não são autorizadas

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	4 de 40

## 1. Tela Inicial

Ao realizar o acesso ao Smart IT serão apresentadas as seguintes informações:

Menu superior: aqui você encontrará todas as opções que estarão disponíveis para seu acesso. São elas: “Painel”, “Console”, “Smart Recorder”, “Criar Novo” e “Mais”. Também à direita do menu superior você encontrará as funções Pesquisa (lupa), Histórico, Chat e Perfil.



Abaixo, a tela é dividida em duas partes: A esquerda você terá o feed de atualizações e à direita indicadores de Fornecimento de serviços.



### 1.1. Menu superior

Segue as opções disponíveis no menu superior:

#### 1.1.1. Menu Painel


A opção Painel do menu é um link que direcionará para a tela inicial. Ela pode ser ativada a partir de qualquer outra tela na navegação do Smart IT

#### 1.1.2. Menu Console

A opção console disponibiliza o acesso a “Console de ativo”, “Console de conhecimento” e “Console de chamados”.

#### 1.1.3. Menu Smart Recorder

Esta opção lhe permite a funcionalidade do Smart recorder para registros de forma mais rápida e prática.

	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	5 de 40

#### **1.1.4.Menu Criar Novo**

Nesta opção serão disponibilizadas as opções para criação de um novo registro. Aqui é possível registrar Incidentes, Mudanças, Investigações de problema, Erro conhecido, e pedido de trabalho (WO). As opções serão apresentadas conforme a sua permissão de acesso.

#### **1.1.5.Menu “Mais”**

Esta opção trará opções e funcionalidades adicionais, como acesso a URL's ou funções personalizadas conforme o perfil de acesso.

#### **1.1.6.Botão Pesquisa**

Nesta opção é possível realizar qualquer tipo de pesquisa, seja um registro, conhecimento e pessoas.

#### **1.1.7.Botão Histórico**

Após iniciar a navegação entre as opções do Smart IT, esta opção será disponibilizada com os itens que já foram acessados.

#### **1.1.8.Botão chat**

Esta funcionalidade permite iniciar uma conversa com uma ou mais pessoas no Smart IT

#### **1.1.9.Botão Perfil**

Nesta opção, você poderá realizar diversas ações relacionadas ao seu perfil e status no Smart IT.

### **1.2. Área principal**

#### **1.2.1.Feed de atualizações**

Aqui nesta opção você receberá todas as informações sobre registros relacionados a você no Smart IT como atualizações de status de um registro, status de aprovações, interrupções (outage) e etc.

Caso deseje encontrar uma informação específica no feed de atualizações, poderá filtrar através do botão de 3 pontos.

Para isso, clique no botão e selecione quais tipos de atualizações você deseja enxergar. Em seguida, clique em “aplicar”.

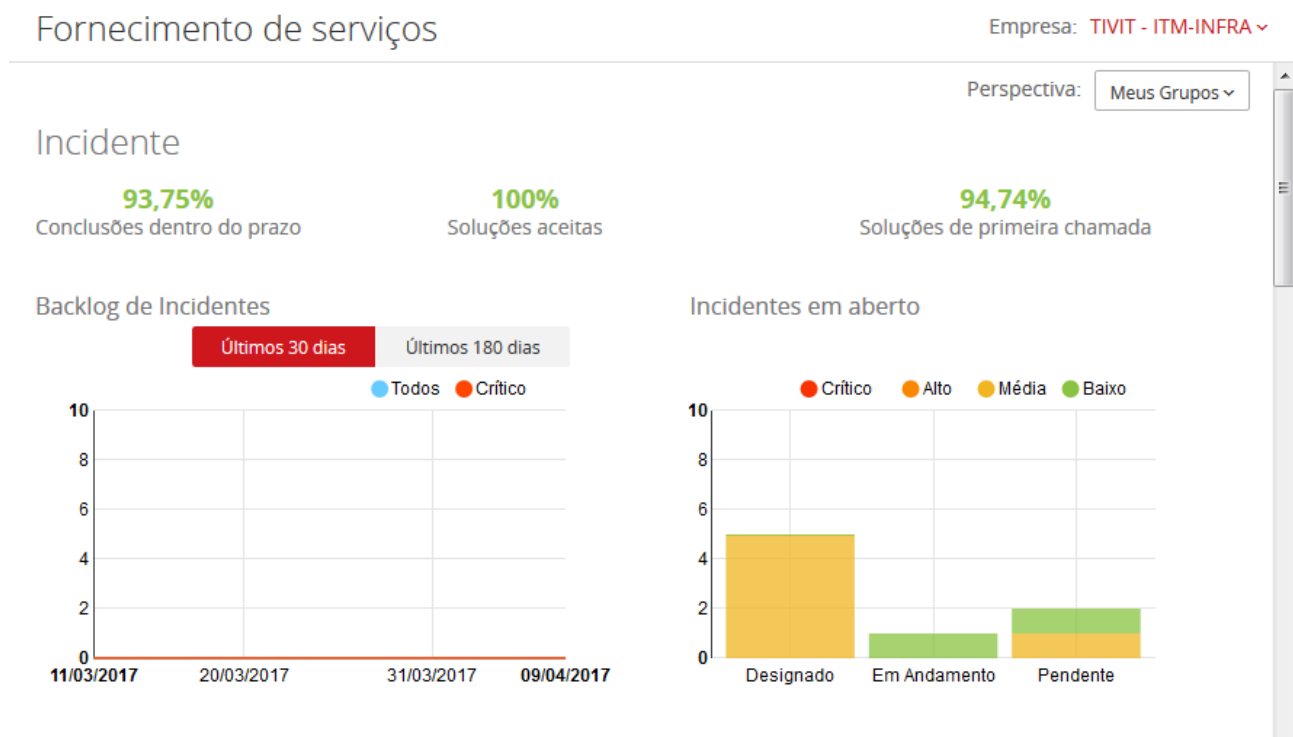
<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	6 de 40



### 1.2.2. Indicadores do Fornecimento de serviços

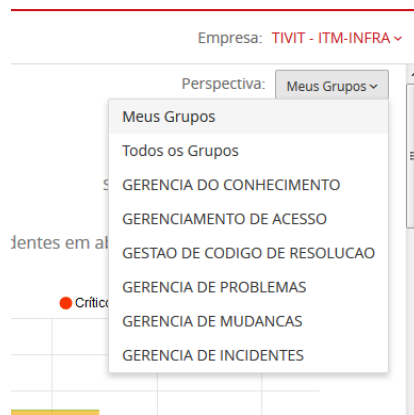
Nesta visão serão apresentados indicadores conforme as permissões que possui. São mostrados indicadores de Incidentes, pedidos de trabalho, Mudanças, Requisições de serviço e Problemas.

Os gráficos disponibilizados não são editáveis, é possível apenas interagir com filtros, caso possua.



Caso tenha acesso a visualização a mais de uma empresa, é possível alterar a visualização das informações na opção "Perspectiva".

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	7 de 40



## 2. Consoles

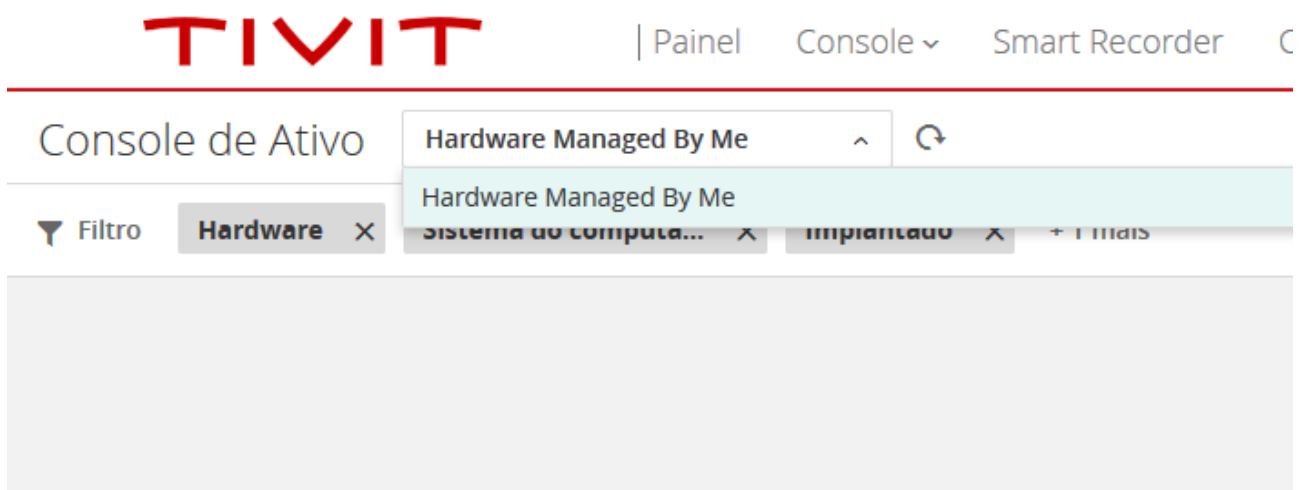
Há 3 consoles disponíveis no Smart IT: Console de Ativo, Console de conhecimento e Console de chamados.

### 2.1. Console de ativo

Nesta console você poderá pesquisar itens de configuração utilizando os filtros de pesquisa. As ações disponíveis para a edição de um ativo dependerão de suas permissões. Alterações em itens de configuração poderão ser realizadas por agentes da Gerencia de Configuração.

#### 2.1.1. Utilizando os filtros e pesquisas da console

Na parte superior estará disponível as pesquisas pré-configuradas no Smart IT e pesquisas salvas por você.



Como padrão, trará a pesquisa “hardware gerenciados por mim”. Para alterar os filtros, clique no botão “Filtro” e selecione dentre as opções disponíveis.

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	8 de 40



À direita do botão serão apresentados os filtros já utilizados na pesquisa. Você também pode removê-los clicando no “X” de cada item. Se desejar limpar todos os itens, poderá escolher a opção “limpar filtros”.

OBS: a pesquisa só terá efeito se forem selecionados pelo menos 2 filtros.

Como exemplo, efetue a seguinte pesquisa: ICs de “sistema de computador”, “implantados” de um determinado cliente.

- Clique em Filtro;
- Em Tipo de ativo, selecione “Sistema de computador”;
- Em Status, selecione “Implantado” e
- Empresa, selecione uma empresa de sua escolha.

A console trará o resultado de forma imediata.

### 2.1.2. Escolhendo as colunas do resultado

Após realizar uma pesquisa utilizando os filtros, é possível definir quais colunas de informação você deseja ver na console.

Para isso, clique à direita no botão de 3 pontos. Abrirá a aba “modificar e ordenar colunas”. Escolha dentre as opções, as colunas que deseja e na ordem que necessita.



<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	9 de 40

### Modificar e ordenar colunas

Clique e arraste ou clique duas vezes para reordenar

Colunas disponíveis	Colunas visíveis
<ul style="list-style-type: none"> <li>Andar</li> <li>Fabricante</li> <li>Modelo/Versão</li> <li>Região</li> <li>Sala</li> <li>Papel do Sistema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⋮ ID do IC</li> <li>⋮ Nome do IC</li> <li>⋮ Tipo de Ativo</li> <li>⋮ Nome do Produto</li> <li>⋮ Status</li> <li>⋮ Número de série</li> <li>⋮ Site</li> </ul>

Após a escolha, clique em salvar.

### 2.1.3. Ordenando o resultado por coluna

Você poderá ordenar o resultado, por uma determinada coluna. Para isso, basta escolher uma das colunas e clicar em seu título.

- No primeiro clique a ordenação será feita de A-Z ou 0-9;
- No segundo clique a ordenação será feita de Z-A ou 9-0.

### 2.1.4. Salvando uma pesquisa

É possível, para um uso frequente, salvar uma pesquisa, contemplando os critérios e colunas definidas.

Execute uma pesquisa conforme o item 2.1.1 e escolha as colunas para o resultado conforme o item 2.1.2.

Em seguida, clique à direita, na parte superior do resultado, no botão “Salvar como Predefinição”. Na aba que abrir, defina um nome para sua pesquisa no campo “Nome predefinido”. Abaixo confirme os filtros e as colunas escolhidas por você. Ao final clique em “Salvar predefinição”.

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	10 de 40

### Salvar predefinição

**Nome predefinido (obrigatório)**

Os filtros serão salvos com a seguinte predefinição:

Hardware
  Sistema do computador
  Implantado
  Eu

Incluir colunas visíveis

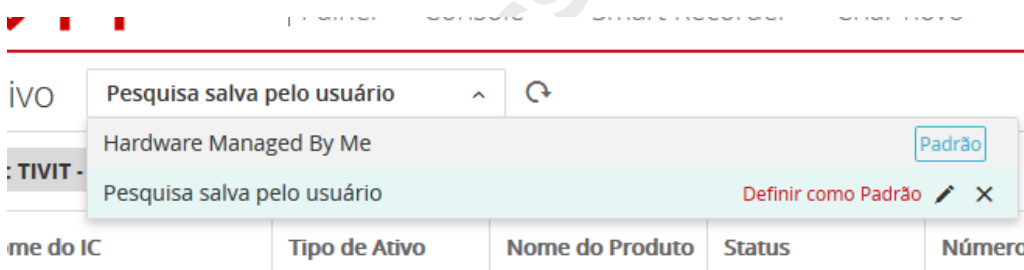
As colunas serão salvas com a seguinte predefinição:

Pedido	Nome da Coluna
1	ID do IC
2	Nome do IC
3	Tipo de Ativo
4	Nome do Produto

Após salvar, sua pesquisa ficará disponível na seleção de pesquisa, na parte superior da tela.

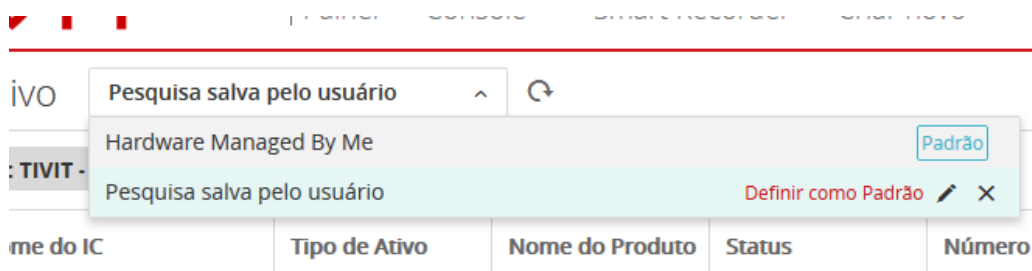
### 2.1.5. Alterando uma pesquisa salva

Você poderá defini-la como uma pesquisa padrão. Para isso, clique na caixa de seleção de pesquisas, passe o cursor do mouse em cima da pesquisa que deseja modificar, aparecerá a opção “definir como padrão”. Clique na opção para escolher.

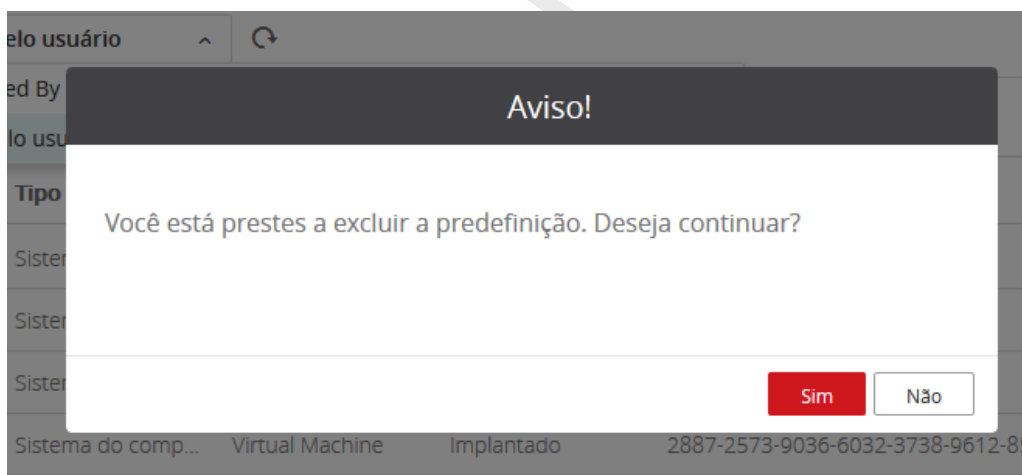
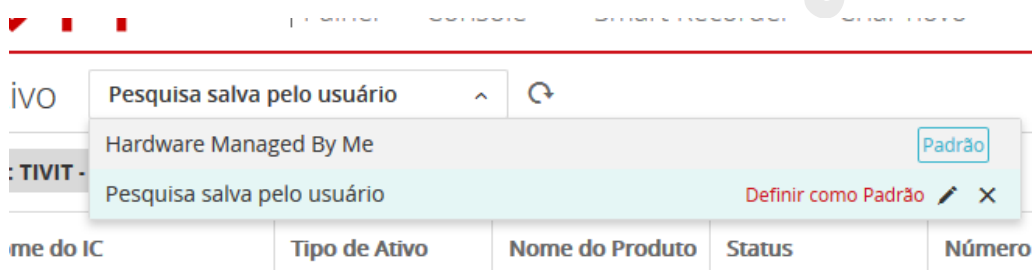


É possível editar a pesquisa. Para isso, clique na caixa de seleção de pesquisas, passe o cursor do mouse em cima da pesquisa que deseja editar, aparecerá o ícone de um lápis. Clique na opção para escolher. Na aba à direita escolha as alterações que deseja. É possível alterar o nome e adicionar ou remover um filtro na pesquisa ou coluna do resultado. Ao final, clique em Salvar.

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	11 de 40



Para excluir uma pesquisa, passe o cursor do mouse em cima da pesquisa que deseja excluir e clique no botão com um “X”. Na caixa de aviso, confirme a exclusão clicando em “Sim”. Caso a seleção da pesquisa seja incorreta, você poderá cancelar a exclusão, clicando na caixa de aviso em “Não”.



OBS: As pesquisas pré-definidas não podem ser excluídas ou editadas.

### 2.1.6. Visualizando e atualizando o resultado de uma pesquisa

Para atualizar os resultados de uma pesquisa, clique no botão “Atualizar”, ao lado da caixa de seleção de pesquisa. Ele atualizará as informações do resultado.

Para visualizar todos os resultados, basta correr a barra de rolamento da janela até o fim da página. Ele trará os próximos resultados da pesquisa.

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	12 de 40

## 2.2. Console de conhecimento

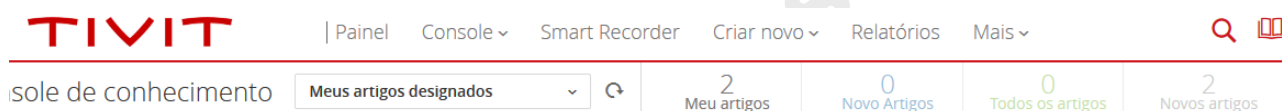
Nesta console você poderá pesquisar conhecimentos utilizando os filtros de pesquisa. As ações disponíveis para a edição de um conhecimento dependerão de suas permissões.

### 2.2.1. Utilizando os filtros e pesquisas da console

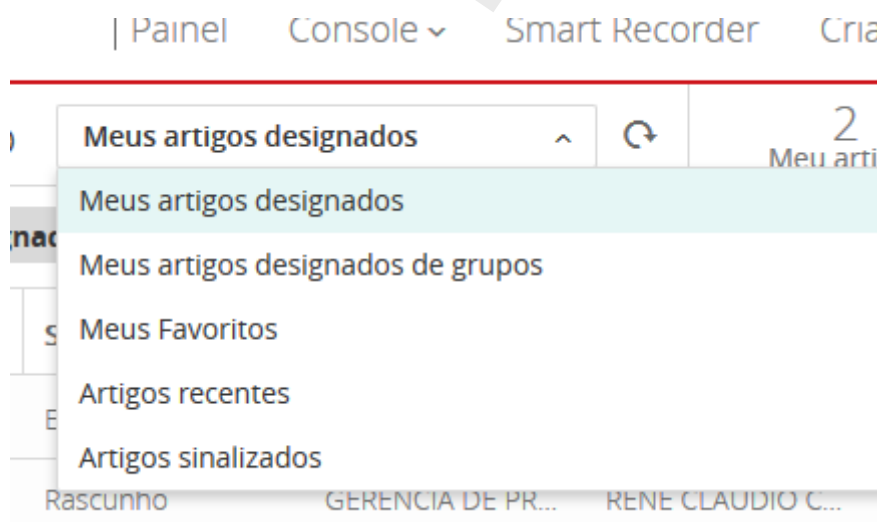
Na parte superior estará disponível as pesquisas pré-configuradas no Smart IT e pesquisas salvas por você. Além disso, ele trará pesquisas rápidas em formato de indicadores:

- Meus artigos
- Novos artigos
- Todos os artigos

Ao clicar em qualquer um destes itens, a pesquisa fará o filtro automaticamente destes itens.



Como padrão, trará diversas pesquisas. Para alterar os filtros, clique no botão “Filtro” e selecione dentre as opções disponíveis.



À direita do botão serão apresentados os filtros já utilizados na pesquisa. Você também pode removê-los clicando no “X” de cada item. Se desejar limpar todos os itens, poderá escolher a opção “limpar filtros”.

OBS: a pesquisa só terá efeito se forem selecionados pelo menos 2 filtros.

Como exemplo, efetue a seguinte pesquisa: Modelos de KCS publicados por empresa.

- Clique em Filtro;

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	13 de 40

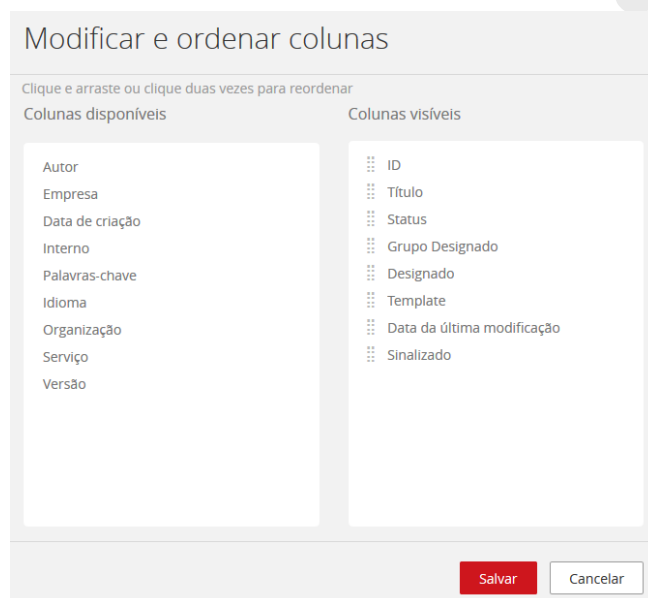
- Em nome do modelo, selecione “modelo de KCS”;
- Em Status, selecione “Publicado” e
- Empresa, selecione uma empresa de sua escolha.

A console trará o resultado de forma imediata.

### 2.2.2. Escolhendo as colunas do resultado

Após realizar uma pesquisa utilizando os filtros, é possível definir quais colunas de informação você deseja ver na console.

Para isso, clique à direita no botão de 3 pontos. Abrirá a aba “modificar e ordenar colunas”. Escolha dentre as opções, as colunas que deseja e na ordem que necessita.



Após a escolha, clique em salvar.

### 2.2.3. Ordenando o resultado por coluna

Você poderá ordenar o resultado, por uma determinada coluna. Para isso, basta escolher uma das colunas e clicar em seu título.

- No primeiro clique a ordenação será feita de A-Z ou 0-9;
- No segundo clique a ordenação será feita de Z-A ou 9-0.

### 2.2.4. Salvando uma pesquisa

É possível, para um uso frequente, salvar uma pesquisa, contemplando os critérios e colunas definidas.

Execute uma pesquisa conforme o item 2.2.1 e escolha as colunas para o resultado conforme o item 2.2.2.

Em seguida, clique à direita, na parte superior do resultado, no botão “Salvar como Predefinição”. Na aba que abrir, defina um nome para sua pesquisa no campo “Nome predefinido”. Abaixo confirme os filtros e as colunas escolhidas por você. Ao final clique em “Salvar predefinição”.

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	14 de 40

### Salvar predefinição

**Nome predefinido (obrigatório)**

Os filtros serão salvos com a seguinte predefinição:

**Todas Abertas** **Eu**

Incluir colunas visíveis

As colunas serão salvas com a seguinte predefinição:

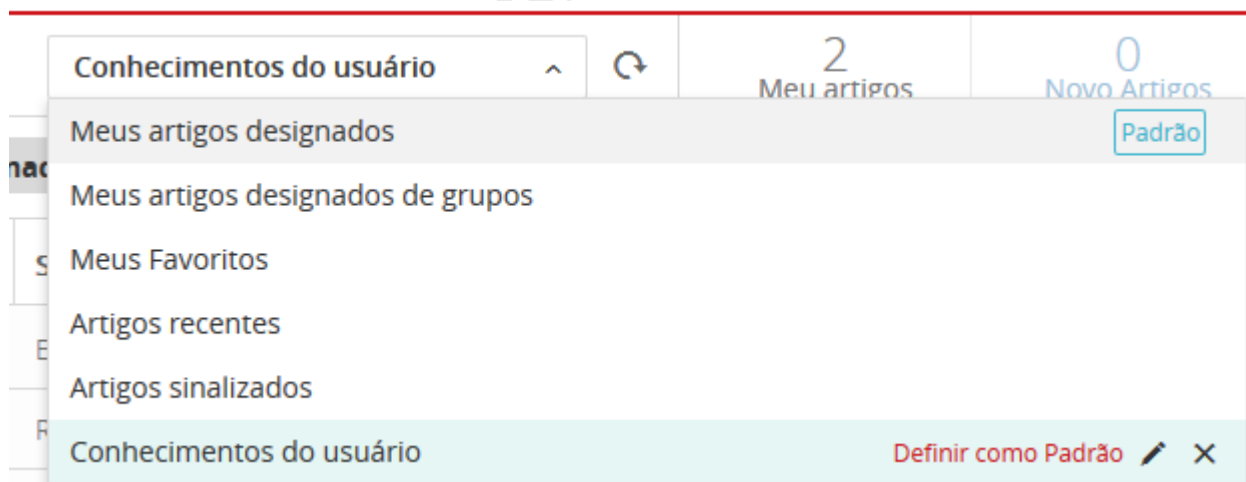
Pedido <small>(Da esquerda para a direita)</small>	Nome da Coluna
1	ID
2	Título
3	Status
4	Grupo Designado

Salvar predefinição
Cancelar

Após salvar, sua pesquisa ficará disponível na seleção de pesquisa, na parte superior da tela.

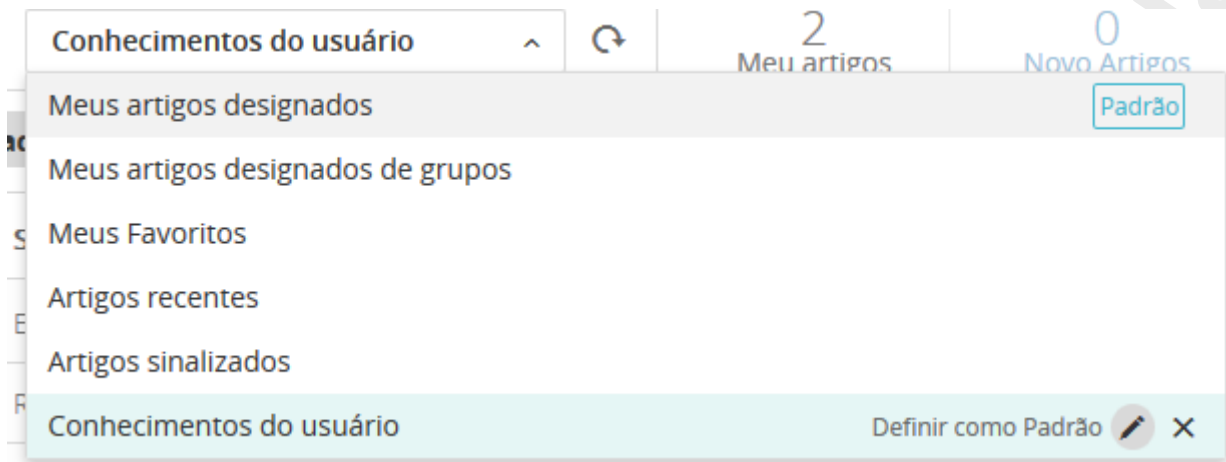
### 2.2.5. Alterando uma pesquisa salva

Você poderá defini-la como uma pesquisa padrão. Para isso, clique na caixa de seleção de pesquisas, passe o cursor do mouse em cima da pesquisa que deseja modificar, aparecerá a opção “definir como padrão”. Clique na opção para escolher.



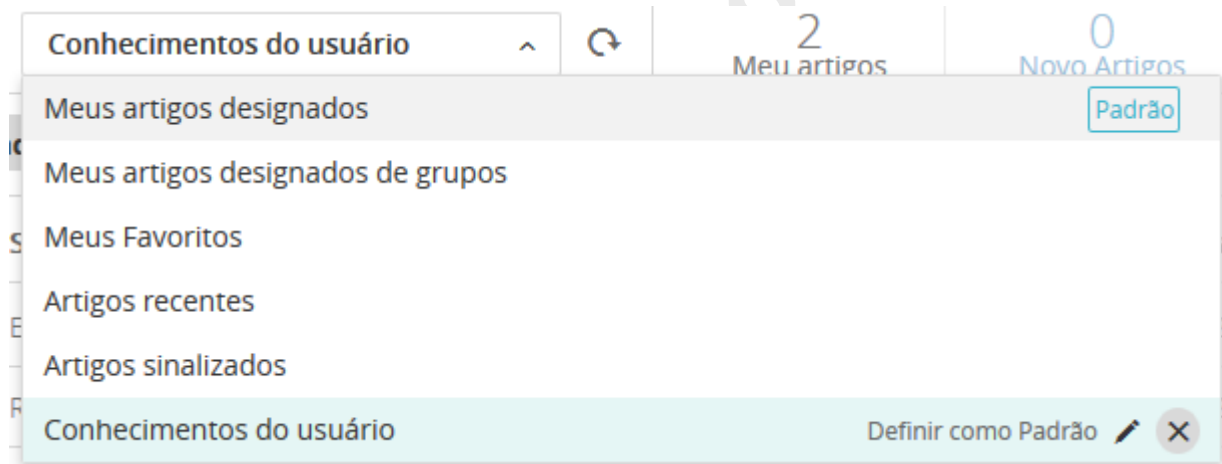
É possível editar a pesquisa. Para isso, clique na caixa de seleção de pesquisas, passe o cursor do mouse em cima da pesquisa que deseja editar, aparecerá o ícone de um lápis. Clique na opção para escolher. Na aba à direita escolha as alterações que deseja. É possível alterar o nome e adicionar ou remover um filtro na pesquisa ou coluna do resultado. Ao final, clique em Salvar.

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	15 de 40



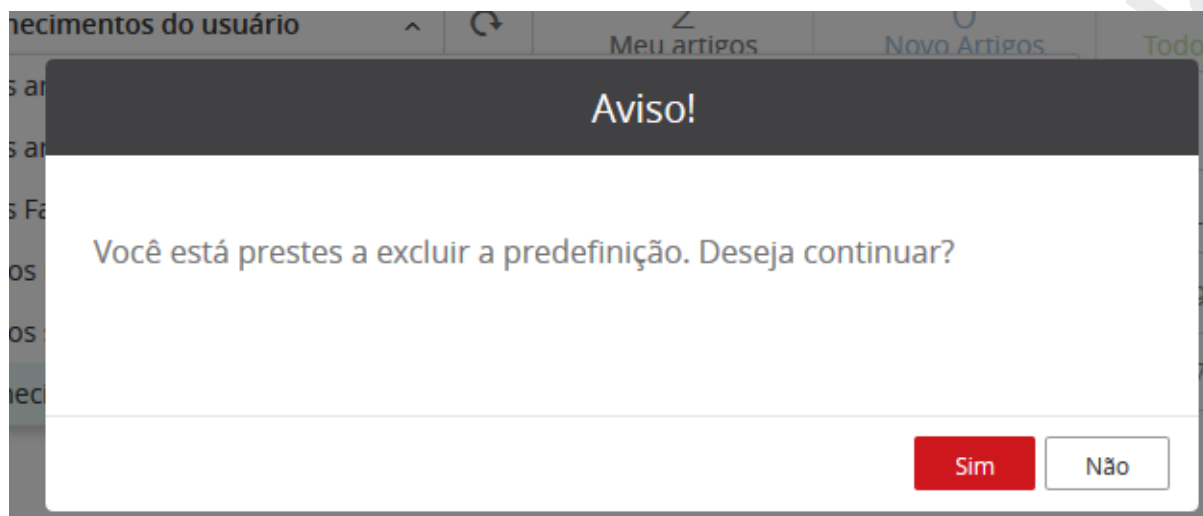
Para excluir uma pesquisa, passe o cursor do mouse em cima da pesquisa que deseja excluir e clique no botão com um "X". Na caixa de aviso, confirme a exclusão clicando em "Sim". Caso a seleção da pesquisa seja incorreta, você poderá cancelar a exclusão, clicando na caixa de aviso em "Não".

OBS: As pesquisas pré-definidas não podem ser excluídas ou editadas.



Cópias imp...

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	16 de 40



### 2.2.6. Visualizando e atualizando o resultado de uma pesquisa

Para atualizar os resultados de uma pesquisa, clique no botão “Atualizar”, ao lado da caixa de seleção de pesquisa. Ele atualizará as informações do resultado.

Para visualizar todos os resultados, basta correr a barra de rolamento da janela até o fim da página. Ele trará os próximos resultados da pesquisa.

### 2.2.7. Funções da console

Na console de conhecimento é possível selecionar um ou mais artigos de conhecimento para utilizar as funções da console. Estas funções estão disponíveis conforme suas permissões no Smart IT.

As funções são:

- Designar
- Compartilhar
- Seguir/deixar de seguir
- Avaliação de desempenho
- 

#### 2.2.7.1. Designar um artigo de conhecimento

Selecione um ou mais artigos na caixa de seleção à esquerda de cada item. O menu com as funções será habilitado para uso. Clique no ícone “Designar”. Na aba em que abrir, faça a pesquisa da pessoa, a qual será responsável pelo conhecimento. Em seguida clique em salvar.

\*\*\*Print designar conhecimento\*\*\*



<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	17 de 40



OBS: Esta função pode ou não estar disponível, dependendo de suas permissões.

#### 2.2.7.2. Compartilhar conhecimento

Esta função permite compartilhar com uma ou mais pessoas de um grupo, um ou mais conhecimentos. Para fazê-lo, selecione um ou mais artigos na caixa de seleção à esquerda de cada item. O menu com as funções será habilitado para uso. Clique no ícone "Compartilhar". Na aba à direita, recomendamos pesquisar um grupo de suporte, em seguida a pessoa. Lembrando que ao selecionar um grupo na caixa de pesquisa, seus membros serão listados abaixo. Você poderá selecionar um ou mais membros. Em seguida clique em compartilhar



Você será direcionado à sua ferramenta de correio padrão, onde será aberto um novo email com as seguintes informações:

- Campo Para (To): Endereços de e-mail da(s) pessoa(s) selecionada no compartilhamento;
- Campo Assunto (Subject): "(Seu nome completo) compartilhou itens com você".
- Corpo do email (Body): URLs do(s) artigo(s) de conhecimento selecionado(s).

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	18 de 40

### 2.2.7.3. Seguir/deixar de seguir

Esta opção lhe permite seguir ou deixar seguir as atualizações de um documento. Estas informações, quando seguir, serão apresentadas no seu feed de atualizações conforme item 1.2.1. Caso você deixe de seguir um artigo, você não receberá as atualizações.

### 2.2.7.4. Avaliação de desempenho

Esta opção é exclusiva para usuários que possuem a permissão de Treinador de KCS(KCS Coach). Com esta funcionalidade, é possível avaliar o desempenho dos documentos de sua equipe de KCS.

Para isso, selecione o conhecimento na caixa de seleção e clique em “Avaliação de desempenho”.

Abrirá uma aba com algumas perguntas a serem respondidas. Ao final do questionário, clique em Salvar.

🔍 Artigo de conhecimento # KBA00132928

Em Versão 1 - 09/02/2017 Autor Sendo Acessado

Andamento

---

Pergunta

---

Resposta

---

Notas Técnicas

Avaliação de Qualidade do Artigo

1. O artigo está duplicado?

2. O título do artigo não é relevante para o conteúdo?

3. Instruções incompletas?

4. Não é possível compreender o problema?

OBS: estas informações podem ser acessadas pelo treinador de KCS através de relatórios do Smart Reporting.

## 2.3. Console de Chamados

A console de chamados é a principal função no Smart IT para a gestão diária de tratativas de chamados de um solucionador.

É possível consultar registros de Incidente, Investigações de Problemas, Erros conhecidos, Mudanças, Tarefas e Pedidos de trabalho (Work orders).

Com a console você poderá:

- Fazer pesquisas de chamados (aberto, fechados, Backlog)

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	19 de 40

- Realizar designações de chamados para grupo ou individual
- Atualizar os status de chamados em massa
- Relacionar chamados em massa
- Compartilhar via Smart IT
- Seguir/deixar de seguir chamados

### 2.3.1. Utilizando os filtros e pesquisas da console

Na parte superior estará disponível as pesquisas pré-configuradas no Smart IT e pesquisas salvas por você. Além disso, ele trará pesquisas rápidas em formato de indicadores:

- Meus chamados
- Chamados críticos
- Novos chamados
- Chamados abertos
- Todos os chamados

Ao clicar em qualquer um destes itens, a pesquisa fará o filtro automaticamente destes itens.

Painel	Console ▾	Smart Recorder	Criar novo ▾	Relatórios	Mais ▾				
mados designados ▾		929 Meus chamados	1 Chamado crítico	2 Novos chamados	929 Chamados abertos	929 Todos os chamados			

Como padrão, trará diversas pesquisas. Para alterar os filtros, clique no botão “Filtro” e selecione dentre as opções disponíveis.

The screenshot shows the navigation bar with the TIVIT logo and menu items: Painel, Console ▾, Smart Recorder, Criar novo ▾, and Relatório. Below the navigation bar, a dropdown menu is open, displaying the following options:

- Meus chamados designados (selected)
- Meus chamados designados
- Meus chamados designados de grupos
- Pendentes e Resolvidos

The background shows a summary table with the following data:

929 Meus chamados	1 Chamado crítico	2 Novos chamados	929 Chamados abertos	929 Todos os chamados
----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------	--------------------------

À direita do botão serão apresentados os filtros já utilizados na pesquisa. Você também pode removê-los clicando no “X” de cada item. Se desejar limpar todos os itens, poderá escolher a opção “limpar filtros”.

OBS: a pesquisa só terá efeito se forem selecionados pelo menos 2 filtros.

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	20 de 40

Como exemplo, efetue a seguinte pesquisa: Incidentes em abertos do meu grupo de suporte.

- Clique em Filtro;
- Em Tipo de chamado, selecione “Incidente”;
- Em Status, selecione “Todas abertas” e
- Grupo designado, escolha a caixa “Meus grupos de suporte”

A console trará o resultado de forma imediata.

### 2.3.2. Escolhendo as colunas do resultado

Após realizar uma pesquisa utilizando os filtros, é possível definir quais colunas de informação você deseja ver na console.

Para isso, clique à direita no botão de 3 pontos. Abrirá a aba “modificar e ordenar colunas”. Escolha dentre as opções, as colunas que deseja e na ordem que necessita.

### Modificar e ordenar colunas

Clique e arraste ou clique duas vezes para reordenar

Colunas disponíveis	Colunas visíveis
<input checked="" type="checkbox"/> Colunas que se aplicam a vários tipos ... <input checked="" type="checkbox"/> Solicitação de mudança <input checked="" type="checkbox"/> Incidente <input checked="" type="checkbox"/> Erro conhecido <input checked="" type="checkbox"/> Investigação de Problema <input checked="" type="checkbox"/> Requisição de serviço <input checked="" type="checkbox"/> Tarefa <input checked="" type="checkbox"/> Pedido de trabalho <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 5px; font-size: x-small;">           Data de término real            Data de início real            Empresa do Designado            Grupo Designado            Classe de mudança         </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; font-size: x-small;">           ☰ Prioridade            ☰ ID            ☰ Enviado por            ☰ Status            ☰ Data Alvo            ☰ Data de envio            ☰ Status do CNS            ☰ Nome do Cliente            ☰ Designado            ☰ Resumo            ☰ Data da última modificação         </div>

Após a escolha, clique em salvar.

### 2.3.3. Ordenando o resultado por coluna

Você poderá ordenar o resultado, por uma determinada coluna. Para isso, basta escolher uma das colunas e clicar em seu título.

- No primeiro clique a ordenação será feita de A-Z ou 0-9;
- No segundo clique a ordenação será feita de Z-A ou 9-0.

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	21 de 40

#### 2.3.4. Salvando uma pesquisa

É possível, para um uso frequente, salvar uma pesquisa, contemplando os critérios e colunas definidas.

Execute uma pesquisa conforme o item 2.2.1 e escolha as colunas para o resultado conforme o item 2.2.2.

Em seguida, clique à direita, na parte superior do resultado, no botão “Salvar como Predefinição”. Na aba que abrir, defina um nome para sua pesquisa no campo “Nome predefinido”. Abaixo confirme os filtros e as colunas escolhidas por você. Ao final clique em “Salvar predefinição”.

### Salvar predefinição

**Nome predefinido (obrigatório)**

Os filtros serão salvos com a seguinte predefinição:

Todas Abertas
Eu

**Incluir colunas visíveis**

As colunas serão salvas com a seguinte predefinição:

Pedido <small>(Da esquerda para a direita)</small>	Nome da Coluna
1	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">Prioridade</span>
2	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">ID</span>
3	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">Enviado por</span>
4	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">Status</span>

Salvar predefinição
Cancelar

Após salvar, sua pesquisa ficará disponível na seleção de pesquisa, na parte superior da tela.

#### 2.3.5. Alterando uma pesquisa salva

Você poderá defini-la como uma pesquisa padrão. Para isso, clique na caixa de seleção de pesquisas, passe o cursor do mouse em cima da pesquisa que deseja modificar, aparecerá a opção “definir como padrão”. Clique na opção para escolher.

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	22 de 40

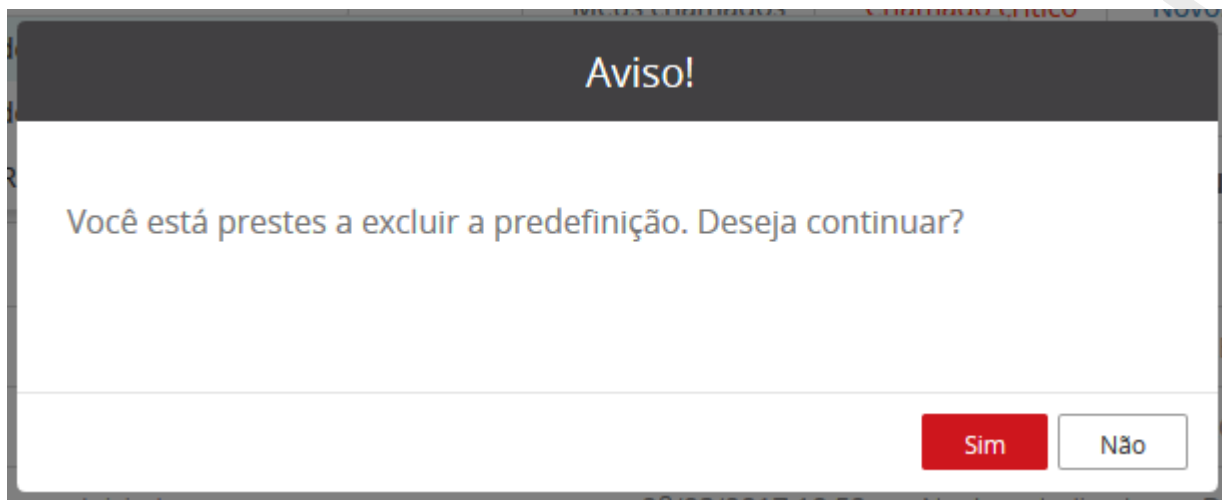
É possível editar a pesquisa. Para isso, clique na caixa de seleção de pesquisas, passe o cursor do mouse em cima da pesquisa que deseja editar, aparecerá o ícone de um lápis. Clique na opção para escolher. Na aba à direita escolha as alterações que deseja. É possível alterar o nome e adicionar ou remover um filtro na pesquisa ou coluna do resultado. Ao final, clique em Salvar.

Para excluir uma pesquisa, passe o cursor do mouse em cima da pesquisa que deseja excluir e clique no botão com um "X". Na caixa de aviso, confirme a exclusão clicando em "Sim". Caso a seleção da pesquisa seja incorreta, você poderá cancelar a exclusão, clicando na caixa de aviso em "Não".

OBS: As pesquisas pré-definidas não podem ser excluídas ou editadas.

Cópias

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	23 de 40



### 2.3.6. Visualizando e atualizando o resultado de uma pesquisa

Para atualizar os resultados de uma pesquisa, clique no botão “Atualizar”, ao lado da caixa de seleção de pesquisa. Ele atualizará as informações do resultado.

Para visualizar todos os resultados, basta correr a barra de rolamento da janela até o fim da página. Ele trará os próximos resultados da pesquisa.

### 2.3.7. Designação em massa

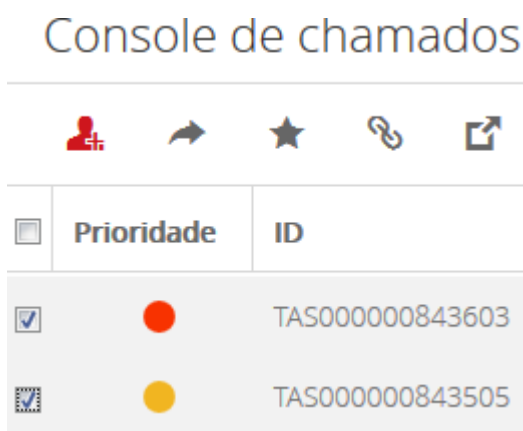
É possível atribuir um grupo de suporte ou membro de grupo de suporte para diversos chamados. Para isso, é necessário que os registros estejam apenas a um grupo de suporte.


Abra a console de chamados, em seguida faça um filtro com os seguintes critérios:

- **Tipo de chamado:** (chamados do mesmo tipo, selecione por exemplo apenas Incidentes ou apenas tarefas)
- **Status:** todos em aberto
- **Grupo Designado:** Meus grupos de suporte

Em seguida, selecione os chamados que deseja designar, nas caixas de seleção.

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	24 de 40

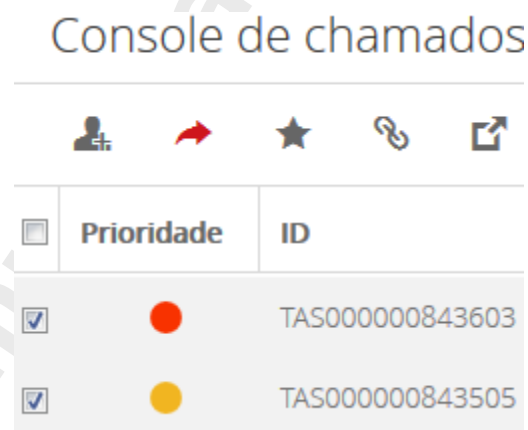



Em seguida, clique no primeiro ícone  "Designar". Na aba à direita, você poderá concluir a designação usando as opções disponíveis.

### 2.3.8. Compartilhar chamados – Envio de e-mail do Smart IT

É possível compartilhar através do sistema de e-mail do Smart IT, registros da sua console de chamados.

Para isso, selecione os chamados que deseja compartilhar, nas caixas de seleção




Em seguida, clique no ícone  "Compartilhar". Abrirá à direita uma caixa em formato de e-mail com os campos:

**Conectado a:** Mostrará os chamados que foram selecionados na console de chamados

**Para:** Neste campo, como em um e-mail, deverá pesquisar a pessoa a qual será endereçada a mensagem. A pesquisa só será feita para usuários do Smart IT. Caso deseja enviar para um endereço externo, digite o e-mail e em seguida ";" (ponto e vírgula). Porém verifique a política de segurança da informação para avaliar se esta prática está de acordo com este procedimento.



	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	25 de 40

**Assunto:** Informará também os números de chamado, contudo é possível editar este campo.

**Digite o conteúdo do seu e-mail aqui:** Digite sua mensagem


Compor e-mail
🗑️ ↗️

Conectado a: TAS000000843603; TAS000000843505

PARA:

ASSUNTO:

Digite o conteúdo para o seu e-mail aqui

Enviar 

? Ajude usando aceleradores para inserir conteúdo

Ao final, você também encontra a opção para anexar qualquer arquivo no e-mail. Por fim clique em “Enviar”

Esta ação incluirá uma log de atividades informando os detalhes do e-mail enviado em cada um dos chamados selecionados e os destinatários receberão a informação por e-mail, no endereço cadastrado no TSC2.

Caso desista do e-mail, na parte superior da aba, clique no ícone da lixeira para excluir.

### 2.3.9. Seguir ou deixar de Seguir

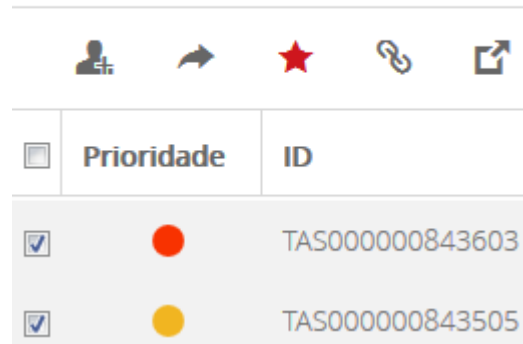
Com o recurso do Smart IT similar as redes sócias, o usuário possui um feed de notificações disponíveis no painel (1.1.1) do Smart IT.

A função Seguir ou deixar de Seguir permitirá ativar ou desativar qualquer atualização sobre o registro selecionado.

Para isso, selecone os incidentes que deseja seguir ou parar de seguir, nas caixas de seleção.

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	26 de 40

## Console de chamados



Em seguida, clique no ícone "Seguir/Deixar de seguir". Mostrará logo abaixo do ícone, as duas opções. A seleção atual estará com a caixa do texto em cinza, a outra opção estará em branco e disponível para clicar. Exemplo:

Se os chamados da console que você selecionou já estiver configurada para seguir, então a opção "Seguir" estará na caixa de texto cinza e a opção "Deixar de seguir" estará na caixa de texto branca, permitindo-lhe clicar para selecioná-la.

### 2.3.10. Relacionar – pela console

Na console também há disponível a opção de relacionar chamados.

Para isso, selecione os chamados que deseja seguir ou parar de seguir, nas caixas de seleção.

Em seguida, clique no ícone "Relacionar". Abrirá a aba à direita. Selecione um tipo de item.

Na caixa de pesquisa, você poderá digitar o ID do registro que procura, ou poderá digitar termos ou frases, mas atenção: ao digitar textos abertos, sua buscará trará diversos resultados, atente-se ao selecionar o item ou diversos itens a serem relacionados. Recomendamos estritamente apenas realizar pesquisas com Ids.

Em seguida, selecione abaixo o tipo do relacionamento adequado para o Item selecionado. Por fim clique em "Salvar".

**Relacionar itens**

Tipo de Item (obrigatório)

Selecionar um

- Ativo
- Solicitação de mudança
- Incidente
- Erro conhecido
- Investigação de Problema
- Pedido de trabalho

Insira uma frase de pesquisa no campo acima para encontrar e se...


Tipo de Relacionamento

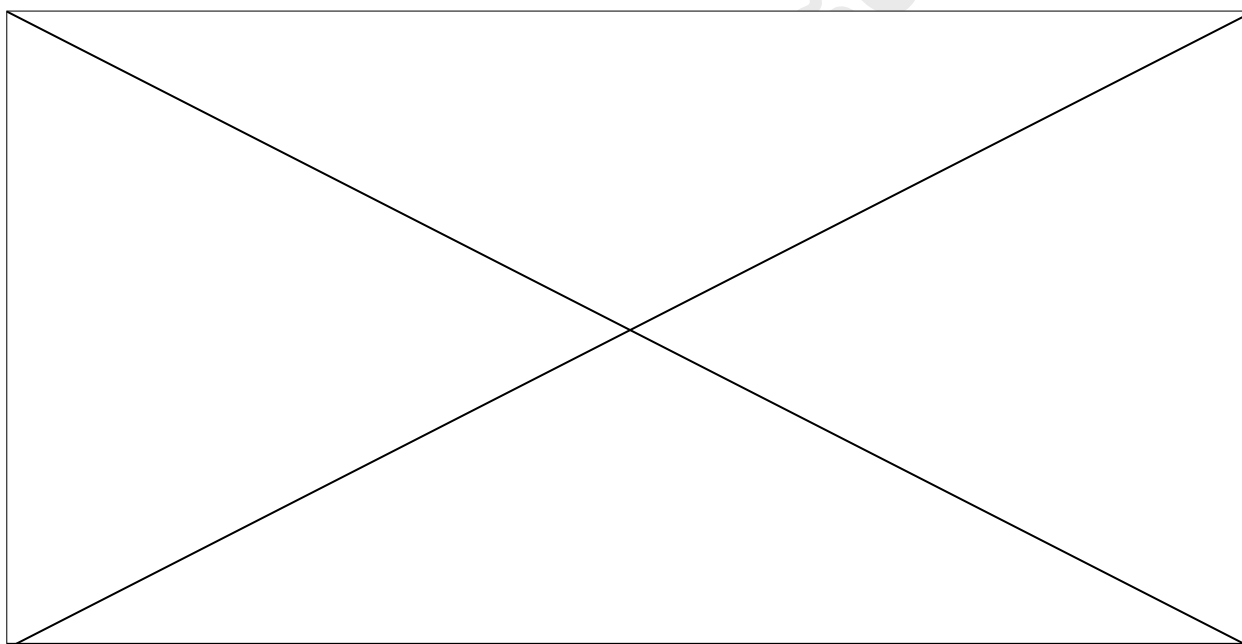
<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	27 de 40

### 2.3.11. Iniciar em uma nova guia

Esta opção, permite abrir um ou mais registros em uma nova guia do navegador.

Para isso, selecione os chamados que deseja abrir em uma nova guia do navegador, nas caixas de seleção.

Em seguida, clique no ícone  "Iniciar em uma nova guia". Esta ação fará com que os itens selecionados abram em novas guias, mantendo a guia da console de chamados ainda ativa no navegador. Exemplo: Se selecionar um incidente, ao usar a função, abrirá uma nova guia. Assim você terá a guia principal com a console e uma segunda guia com o incidente selecionado. Se fizer com 3 Incidentes, serão abertas 3 novas guias, totalizando 4 com a guia principal da console de chamados.



**Atenção:** Ao usar esta função, a navegação no Smart IT pode ser afetada pela performance de seu computador e Notebook, já que múltiplas guias em qualquer navegador, consome memória do seu dispositivo. Nós não recomendamos a utilização de guias que não sejam necessárias.

### 2.3.12. Atualização de Status

Pela console de chamados também é possível atualizar o status de diversos chamados. Contudo, para usar este recurso, é necessário atender os requisitos da cada alteração de status, de cada tipo de registro. Você só poderá fazer alterações de status de registros do mesmo processo.

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	28 de 40

Para isso, selecione os chamados que deseja atualizar o status, nas caixas de seleção.

Console de chamados Meus chamados des

**Status da Atualização**

<input type="checkbox"/>	Prioridade	ID	Enviado por	Status da A
<input checked="" type="checkbox"/>	●	TAS000000843603		De
<input checked="" type="checkbox"/>	●	TAS000000843505		Pr

Em seguida selecione a opção “Atualização de status”. Na aba à direita, selecione o status para qual deseja alterar, respeitando as regras de alteração e por fim, clique em “Salvar”.

Status da Atualização

Tarefa Status (obrigatório)

Selecione um ▼

Observação

Insira uma observação para esta mudança de status.

### 3. Smart Recorder

O Smart Recorder permite registrar e resolver incidentes de forma mais rápida e sugere automaticamente o conteúdo relevante enquanto você digita.

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	29 de 40

O recurso utiliza uma entrada do texto aberta do formulário, que lhe permite focar em o que o usuário está dizendo. Este método de criação de chamados permite que os analistas de suporte capturem informações em tempo real, diretamente do cliente e em suas próprias palavras. À medida que o analista de suporte observa detalhes sobre o problema do cliente, o sistema toma conhecimento desses detalhes e começa a executar pesquisas de texto em segundo plano em relação a informações de pessoas e registros de ativos, para ajudar a identificar a organização do cliente, o local, os ativos atribuídos etc. Os resultados dessas buscas são apresentados na tela como correspondências sugeridas. Quando há uma correspondência, o analista de suporte pode associar essas informações ao incidente com um único clique.

### 3.1. Usando o Smart Recorder para coletar informações e registrar um chamado

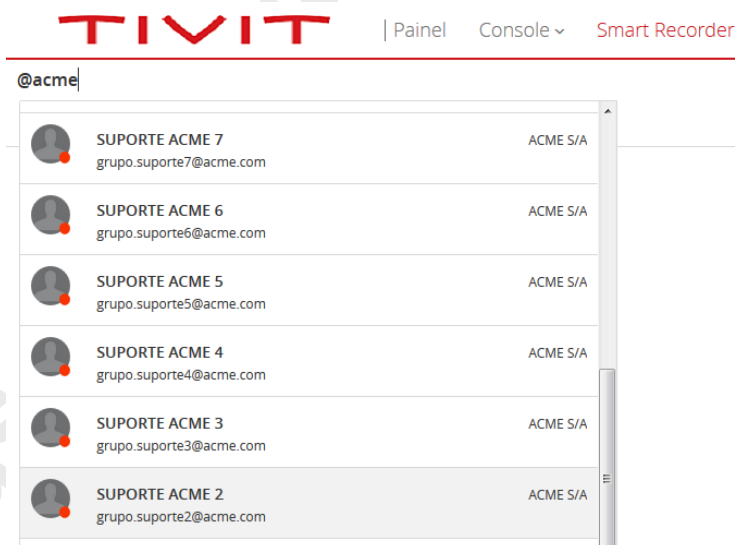
Para ajudar o Smart Recorder a reconhecer palavras-chave nas quais ele irá executar pesquisas, você precisará digitar um caractere especial na frente da palavra-chave.

@ -> Pesquisará Pessoas ou ICs

! -> Pesquisará por templates de Incidentes


Comece com o símbolo @ para identificar um cliente por nome, email, ID de login ou ID corporativo. O Smart Recorder procura registros de pessoas correspondentes.

O Smart Recorder retorna um máximo de 20 pessoas, recursos ou modelos correspondentes a uma pesquisa. Se não conseguir encontrar um cliente, experimente um método de pesquisa alternativo. Por exemplo, se você não conseguir localizar o cliente pelo nome, tente pesquisar pelo e-mail do cliente, ID de logon ou ID corporativo.



Selecione o cliente na lista de possíveis correspondências.

Quando o cliente é selecionado, a área de pré-visualização do cliente é preenchida com as informações de contato. Abaixo das informações de contato do cliente, você também pode ver os chamados abertos existentes que envolvem o cliente ou IC atual.

	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	30 de 40

TIVIT | Painel Console ▼ Smart Recorder Criar novo ▼ Mais ▼


SUPORTE ACME 8

x

Cliente ▼

**SUPORTE ACME 8**

Ocultar detalhes



SUPORTE ACME 8

TI  
TECNOLOGIA DA INFORMACAO  
ACME S/A

###

grupo.suporte8@acme.com

Site

SITE ACME  
SAO PAULO, SP  
Brazil

Obter direções


Avaliação de serviço

☆☆☆☆☆ 0 Índices ! 0 Escalonamentos mês passado

Ativos atribuídos (0)

Criar chamado ▲

Começar novamente



O Smart Recorder encontra recursos para você enquanto você toma notas.

Comece a descrever o problema digitando um tipo, termo ou frase de problema, e o sistema fará a procura de recursos sugeridos. Use os símbolos de pesquisa de palavras-chave para identificar ativos e templates. O ativo que você identifica com @ *assetName* torna-se o Ativo afetado em um incidente. Se você fizer referência a um serviço, o sistema procurará serviços relacionados - referências cruzadas com pessoas, locais, problemas ou ativos anteriormente referenciados.


TIVIT | Painel Console ▼ Smart Recorder

TESTE USER informa que seu notebook 4YQLL21 não liga.

x

Cliente ▼

**TESTE USER**



TESTE USER

TECNOLOGIA  
DIRETORIA DE ITM-I  
TIVIT - ITM-INFRA

###

teste.user@tivit.com.br

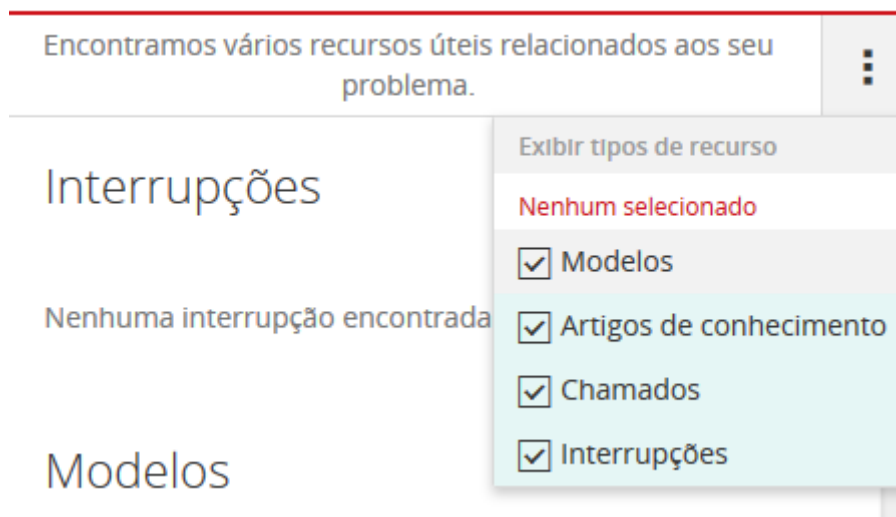
Site

TIVIT - TRANSAME  
RUA BENTO BRAN  
621 - JARDIM DOM  
Sao Paulo, SP 047

Selecione, visualize e use recursos sugeridos, como templates de Incidentes existentes, artigos de conhecimento, chamados semelhantes e interrupções (outage).

Você poderá filtrar os recursos sugeridos clicando no menu (símbolo de três pontos).

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	31 de 40



### 3.2. Criando um perfil de usuário pelo Smart Recorder

Ao usar o Smart Recorder, se a pesquisa @Pessoa não retornar o perfil esperado, você poderá criar um novo perfil. É necessário que você possua as permissões necessárias para esta ação.


Obs: Como o Smart Recorder retorna no máximo 20 resultados na pesquisa, antes de criar um novo perfil, tente um método alternativo na pesquisa, buscando por outros critérios não utilizados, para assim, evitar duplicidade na base ou conflito na criação de um perfil já existente.



Para fazê-lo, execute a pesquisa com o critério utilizando o símbolo @ seguido de um nome, e-mail, id de login ou id corporativo.

Se nenhum dos itens listados forem o correspondido, clique em "Criar novo cliente". Se esta opção não aparecer é porque não possui as permissões necessárias (Contact People User).



Preencha os campos obrigatórios e salve o perfil. O novo perfil de cliente é adicionado como um registro no formulário Pessoas.

	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	32 de 40


Painel Console **Smart Recorder** Criar novo ▼ Mais ▼
🔍 

---

Nome (obrigatório)

Empresa (obrigatório)

Ocupação

Direto

Celular

Fax

E-mail

Nome do Meio

Tipo de cliente (obrigatório)

VIP

Sensibilidade do Cliente

Organização

Departamento

Site

Sobrenome (obrigatório)

✓ Todos os campos obrigatórios completados!

OBS: Você fornecerá as informações mais essenciais, como o nome do cliente, localização, informações de contato e ID corporativa e o registro é armazenado no formulário de Pessoas. Alguns valores (como o Status do Perfil) não são visíveis do Smart IT, mas são preenchidos com valores padrão no formulário Pessoas. Por exemplo, quando você cria um novo perfil de cliente do Smart Recorder, ele é armazenado com um status de perfil de Proposto.

### 3.3. Utilizando um Template no Smart Recorder

Para utilizar, selecione um usuário pesquisando com o símbolo @ seguido do nome, email, login ou id corporativo, em seguida digite um termo ou frase relatando o problema do usuário.

Nos recursos do Smart Recorder à direita da tela, selecione um dos templates (Modelos). Em seguida, clique em "Criar chamado" ou "criar solicitação".



<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	33 de 40

TESTE USER necessita de acesso a pasta na rede

Cliente: TESTE USER Ocultar detalhes

**TESTE USER**  
TECNOLOGIA  
DIRETORIA DE ITM-I  
TIVIT - ITM-INFRA

**Avaliação de serviço**  
☆☆☆☆☆ 0 Índices ⚠ 0 Escalonamentos mês passado

Ativos atribuídos (0)

###  
teste.user@tivit.com.br

Site  
TIVIT - TRANSAMERICA  
RUA BENTO BRANCO DE ANDRADE FILHO,  
621 - JARDIM DOM BOSCO  
Sao Paulo, SP 04757-000  
Brazil  
[Obter direções](#)

Encontramos vários recursos úteis relacionados aos seu problema.

- Template de incidente  
**ALTERACAO DE ACESSO A PASTA DE REDE**  
Prioridade: Baixo
- Template de incidente  
**INC:TIVIT\_Acesso\_Pasta**  
Prioridade: Baixo Categoria: DIRETORIO
- Template de incidente  
**TIVIT | CATALOGO PARA SRM**  
Prioridade: Baixo Categoria: CATALOGO
- Template de pedido de trabalho  
**Governança de TI | Portal de Serviços | ...**  
Categoria: CATALOGO

Criar Incidente
Começar novamente


Caso o botão “criar chamado”, ofereça mais de uma opção, recomendamos sempre selecionar a opção “Criar Incidente”.

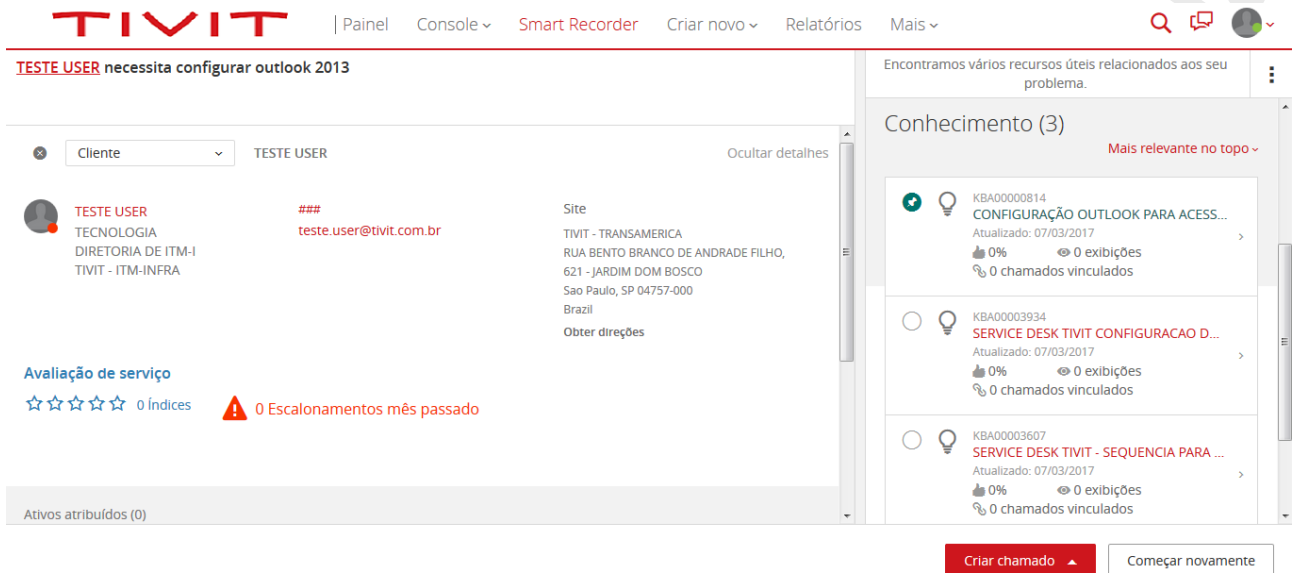
Edite as informações necessárias. Normalmente podem-se solicitar mais detalhes a serem preenchidos. Por fim, clique em “Confirmar + Salvar”.

### 3.4. Utilizando um conhecimento no Smart Recorder

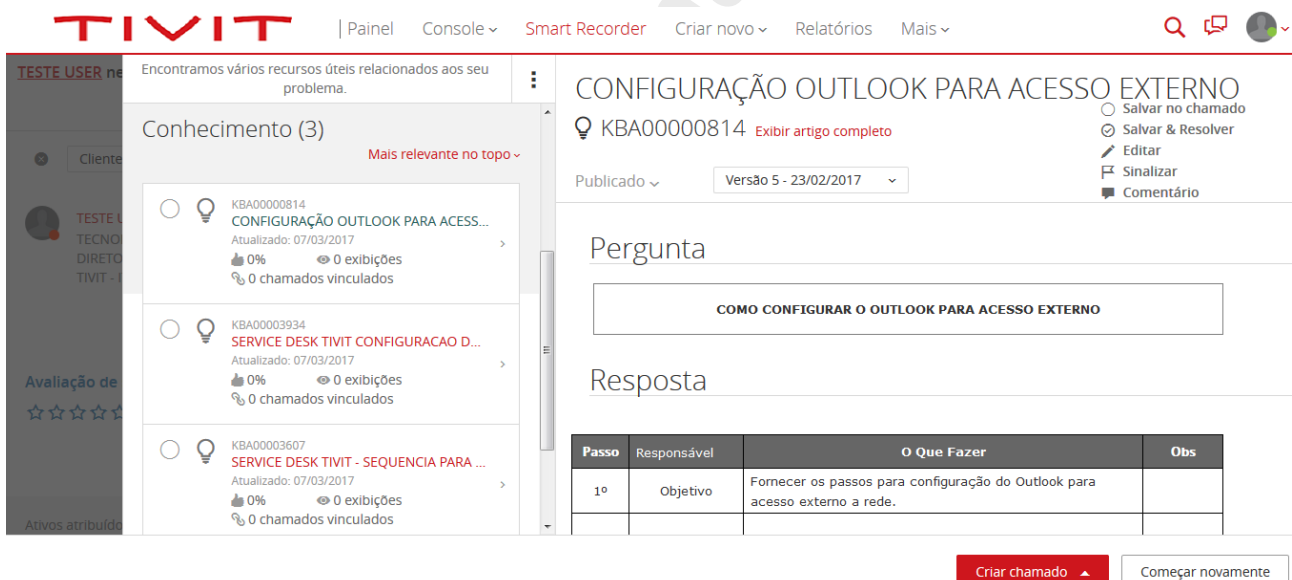
Para utilizar, selecione um usuário pesquisando com o símbolo @ seguido do nome, email, login ou id corporativo, em seguida digite um termo ou frase relatando o problema do usuário.

Nos recursos do Smart Recorder à direita da tela, selecione na lista de conhecimentos, a opção correspondente que guiará na tratativa do chamado com o usuário.

	<h1>Manual de Procedimentos</h1>	<b>Código</b> GOV-MPR-009-001	<b>Revisão</b> 1
	<h1>Gestão no Smart IT</h1>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	34 de 40



Ao clicar no conhecimento, ele será expandido em uma visão à direita, permitindo rapidamente ao analista, o acesso às informações e procedimentos do conhecimento.



Passo	Responsável	O Que Fazer	Obs
1º	Objetivo	Fornecer os passos para configuração do Outlook para acesso externo a rede.	

No canto superior direito do conhecimento você poderá selecionar umas das opções disponíveis para tratativa deste suporte:

**Salvar no chamado:** Com esta opção, o chamado será criado com as informações do conhecimento e será anexo ao Incidente. Posteriormente o chamado poderá ser designado a um grupo o terá sua resolução e um momento posterior.

**Salvar e Resolver:** Nesta opção, além do incidente ser relacionado ao conhecimento, ele trará as informações necessárias para resolver o registro. O incidente será gerado com o status "Resolvido".

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	35 de 40



OBS: caso algum campo obrigatório não seja preenchido com o uso do conhecimento na opção “Salvar e resolver”, uma mensagem de erro será apresentada informando qual campo obrigatório não foi preenchido, e a tela mudará o comportamento para que você crie o incidente, contemplando as edições necessárias obrigatórias. O Incidente será criado, mas com o status designado.

## 4. Menu Criar Novo

Neste Menu você encontrará as opções disponíveis para criação de um novo registro.

Para Incidentes, Mudanças, Investigações e Erros conhecidos recomendamos consultar o manual específico de cada opção.

### 4.1. Criar novo Broadcast

Esse recurso permite enviar mensagens para toda a organização ou sites específicos da organização. Você pode usar esse recurso para enviar mensagens sobre atividades em andamento (mudanças, crises), outages, atualizações de artigos de conhecimento e assim por diante. O acesso é exclusivo a usuários que possuem papel de “broadcast submitter”.


Os broadcasts são filtrados, com base nos seguintes critérios:

- Interno: Broadcasts globais e específicas da empresa são exibidas para usuários conectados.
- Público: Somente broadcasts globais são exibidos para usuário final.

Insira as informações nos campos obrigatórios.

**Empresa ou site (Audiência)** - Selecione a empresa ou site onde será transmitido o broadcast. Apenas os usuários com acesso a esta empresa ou site verão o broadcast. Conforme digitar o termo, será apresentado as opções disponíveis para seleção abaixo o campo

**Título** - Uma breve descrição do conteúdo do broadcast.

	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	36 de 40

**Mensagem** - O texto da sua mensagem.

**Prioridade** – Seleção a opção mais adequada.

**Tipo** - Selecione um tipo de broadcast da lista.

**Data de início e término do broadcast** – Informe o período que decorrerá o comunicado do broadcast.

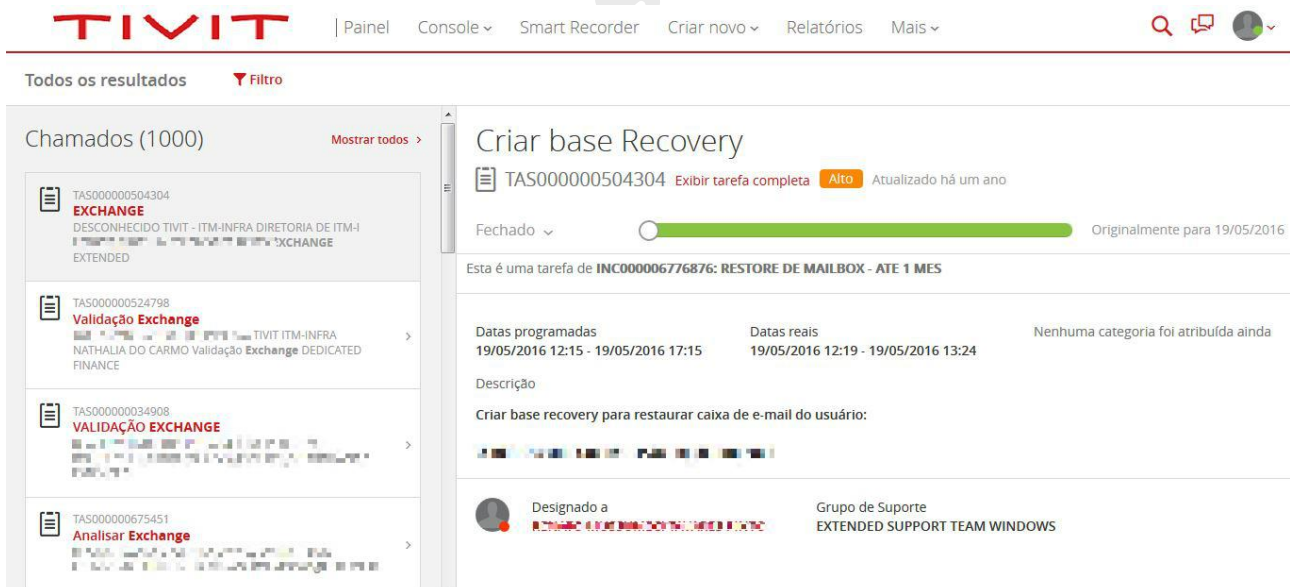
**Visibilidade** - Para tornar o broadcast visível apenas para os membros da sua organização, selecione Interno. Para tornar a broadcast visível a partir do console do solicitante, selecione Público.

## 5. Botões de ação

### 5.1. Pesquisa

Nesta opção é possível pesquisar praticamente qualquer informação no Smart IT. É possível pesquisar registros por ID como Incidentes, Mudanças, Problemas, erros conhecidos e tarefas. Pode-se pesquisar Pessoas, ICs e Conhecimentos. É possível também pesquisa termos, frases, que poderão trazer diversos tipos de resultados.

Os resultados ficarão organizados à esquerda, separados como “Chamados”, “recursos de conhecimento”, “ativos” e “pessoas”.



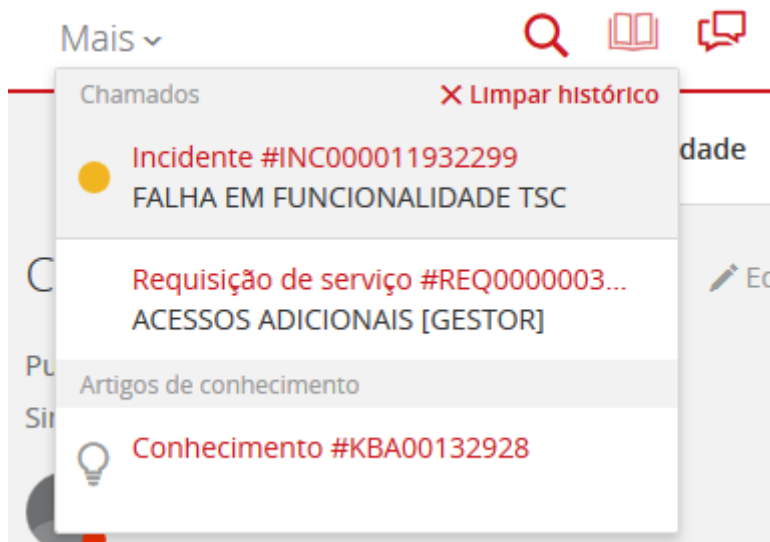
The screenshot shows the TIVIT Smart IT interface. At the top, there is a navigation bar with the TIVIT logo and menu items: Painel, Console, Smart Recorder, Criar novo, Relatórios, and Mais. A search bar and user profile icon are located in the top right corner. Below the navigation bar, the main content area is divided into two sections. On the left, there is a sidebar titled 'Chamados (1000)' with a 'Filtro' button and a 'Mostrar todos' link. The sidebar lists several tasks, including 'EXCHANGE', 'Validação Exchange', and 'Analisar Exchange'. The main content area displays a task titled 'Criar base Recovery' with ID TAS000000504304. The task is marked as 'Alto' priority and 'Atualizado há um ano'. It is 'Fechado' (Closed) and shows a progress bar. The task is associated with a parent task 'INC00006776876: RESTORE DE MAILBOX - ATE 1 MES'. The interface also shows 'Datas programadas' and 'Datas reais' for the task, and a 'Descrição' section with the text 'Criar base recovery para restaurar caixa de e-mail do usuário:'. At the bottom, there is a 'Designado a' section with a user profile icon and a 'Grupo de Suporte' section with the text 'EXTENDED SUPPORT TEAM WINDOWS'.

### 5.2. Histórico

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	37 de 40

Esta opção é ativada quando você inicia a navegação dentre as visões e registros do Smart IT. Por lá é possível voltar a itens que foram visitados durante o uso.

Caso deseje voltar a um item do qual navegou, clique no botão no canto superior direito. Em seguida escolha o item ao qual deseja voltar. A tela será atualizada com o item selecionado.



### 5.3. Bate-papo

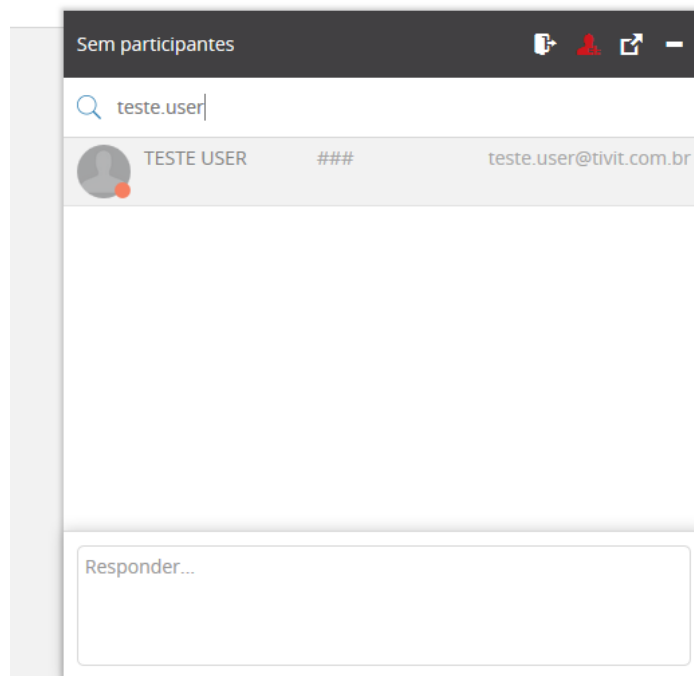
Nesta opção, você poderá iniciar uma conversa com outro colaborador. Ao clicar no botão você terá as seguintes opções:

- Bate-papos ativos()
- Começar novo
- Histórico

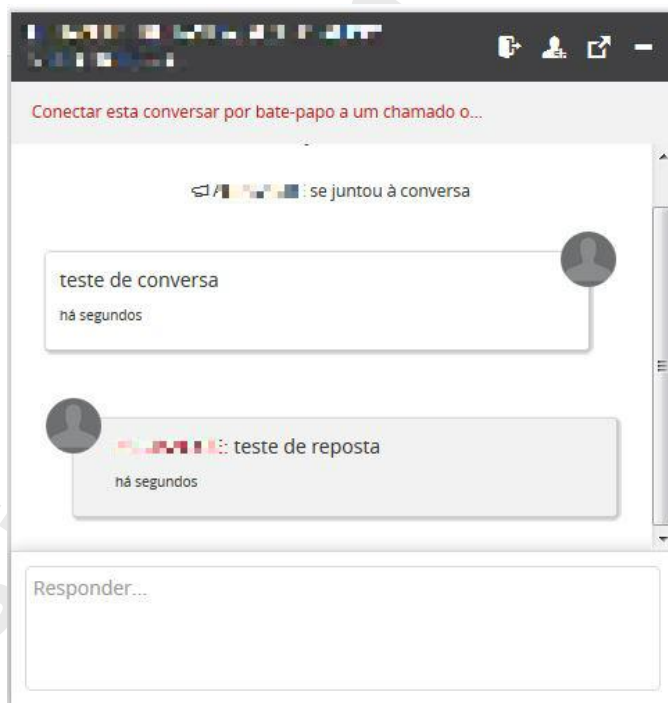
A opção “Bate-papos ativos”, listará todas as conversas em andamento.

A opção “Começar novo”, lhe permitirá adicionar um ou mais contatos para iniciar uma conversa. Ao clicar, abrirá um pop-up no canto direito e lhe permitirá buscar uma pessoa para iniciar uma conversa.

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	38 de 40



Clique no ícone de “Adicionar pessoa” e faça a pesquisa. Em seguida selecione para iniciar o bate-papo.

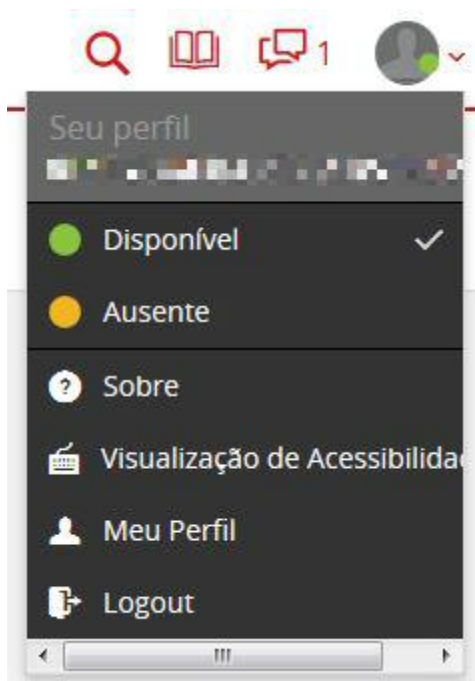


OBS: caso esta conversa seja iniciada a partir de um registro, o conteúdo será incluído nas atividades do registro.

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	39 de 40

#### 5.4. Perfil

Nesta opção você poderá visualizar detalhes de seu perfil no Smart IT.



Neste menu você terá as seguintes opções:


- Status do Chat
- Sobre
- Visualização de acessibilidade
- Meu Perfil
- Logout


No Status do chat, você poderá alterar dentro das opções, “Disponível” ou “ausente” para definir sua disponibilidade para conversas.

A opção “Sobre” apresentará as informações da plataforma.


A “Visualização de acessibilidade” permite o uso de software de leitura de tela compatível com navegadores que possuem esta função. A funcionalidade permite acesso aprimorado ao teclado, como a capacidade de navegar pelo conteúdo ou explorar um elemento específico (linha) de um console, usando o teclado.

Na opção “Meu Perfil”, você é direcionado para a tela com seus dados principais.

	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		GOV-MPR-009-001	1
	<b>Gestão no Smart IT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Interno	40 de 40


| Painel
Console ▾
Criar novo ▾
Relatórios
Mais ▾

---



**TESTE USER**  
DIRETORIA DE ITM-I  
TECNOLOGIA

TIVIT - ITM-INFRA

✎
➔
🖨
Mais ▾

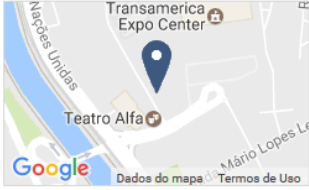
---

**Informação de contato**

Direto: ###  
teste.user@tivit.com.br

**Site**

TIVIT - TRANSAMERICA  
RUA BENTO BRANCO DE  
ANDRADE FILHO, 621 - JARDIM  
DOM BOSCO Sao Paulo, SP  
04757-000 Brazil  
Localização da mesa:  
Obter direções



Editar

Mostrar mais ▾

**Avaliação de serviço**

☆☆☆☆☆ 0 Índices
⚠ 0 Escalonamentos mês passado

Chamados
Ativos
Grupos de Suporte
Conhecimento

Além de visualizar seus dados, é possível consultar informações relacionadas ao seu perfil:

- Chamados
- Ativos
- Grupos de Suporte
- Conhecimento

Para acessar, basta navegar entre as abas disponíveis no rodapé da janela.

**Avaliação de serviço**

☆☆☆☆☆ 0 Índices
⚠ 0 Escalonamentos mês passado

Chamados
Ativos
Grupos de Suporte
Conhecimento

Nenhum chamado encontrado

OBS: Para realizar alterações no perfil, recomendamos registrar uma solicitação para manutenção de perfil do usuário, disponível em seu catálogo de serviços.