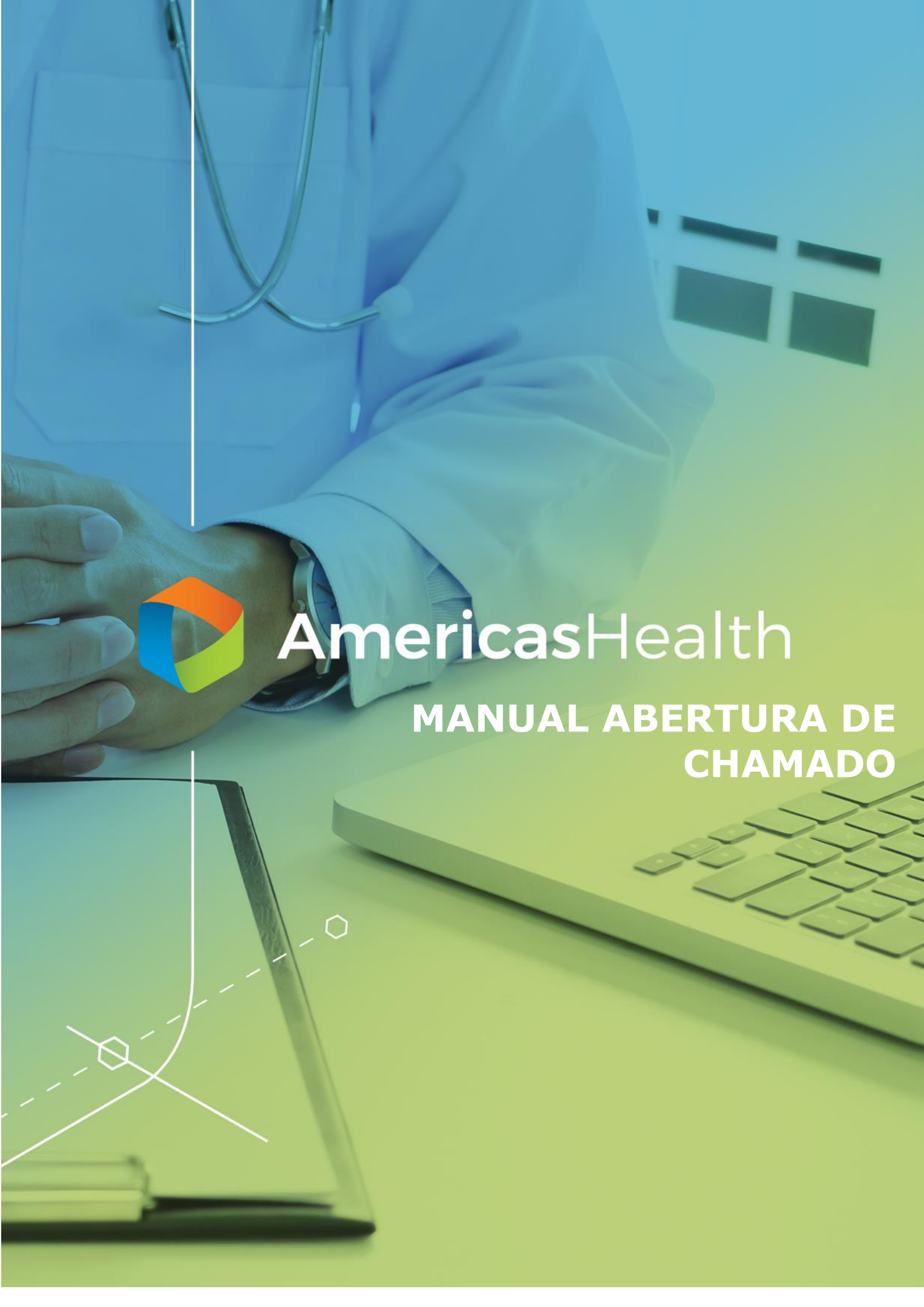




AmericasHealth

**MANUAL ABERTURA DE
CHAMADO**



Sumário

OBJETIVO	3
FORMAS DE ACESSO.....	3
CRIAÇÃO DE CONTA.....	4
ABERTURA DE CHAMADO	5
NÚMERO DO CHAMADO	7
ACOMPANHANDO O CHAMADO.....	8
ACESSANDO O CHAMADO.....	8
INFORMAÇÕES ADICIONAIS	10

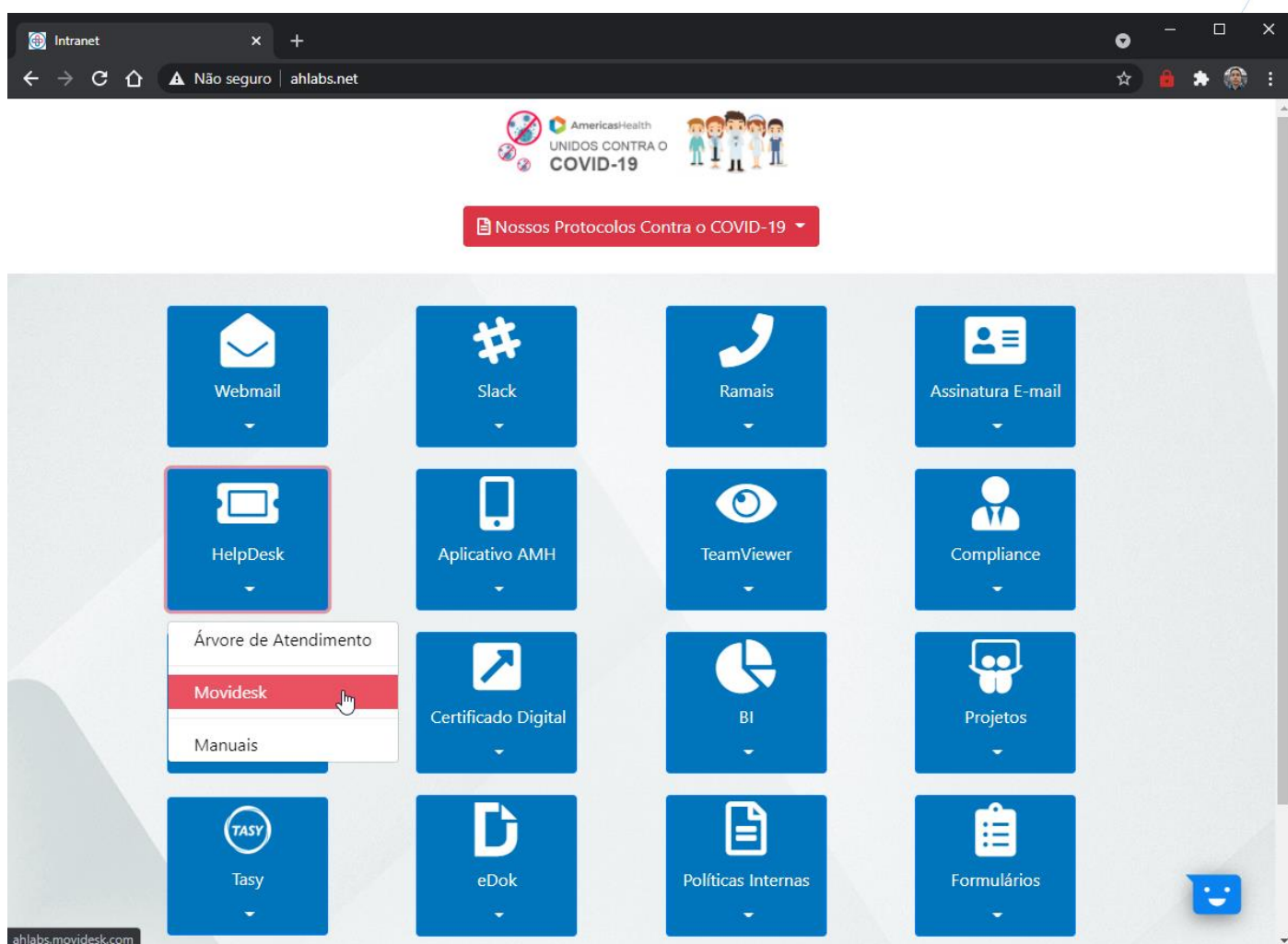
OBJETIVO

As solicitações para a área de Tecnologia da Informação devem ser realizadas através da abertura de chamados na ferramenta Movidesk, disponível em nossa Intranet.

Este manual tem como objetivo discorrer sobre o passo a passo para cadastro na ferramenta e para o registro e acompanhamento de chamados abertos.

FORMAS DE ACESSO

Para acessar o sistema de chamados primeiramente acessamos o endereço <http://ahlabs.net>, depois vamos no ícone Helpdesk e selecionamos Movidesk.

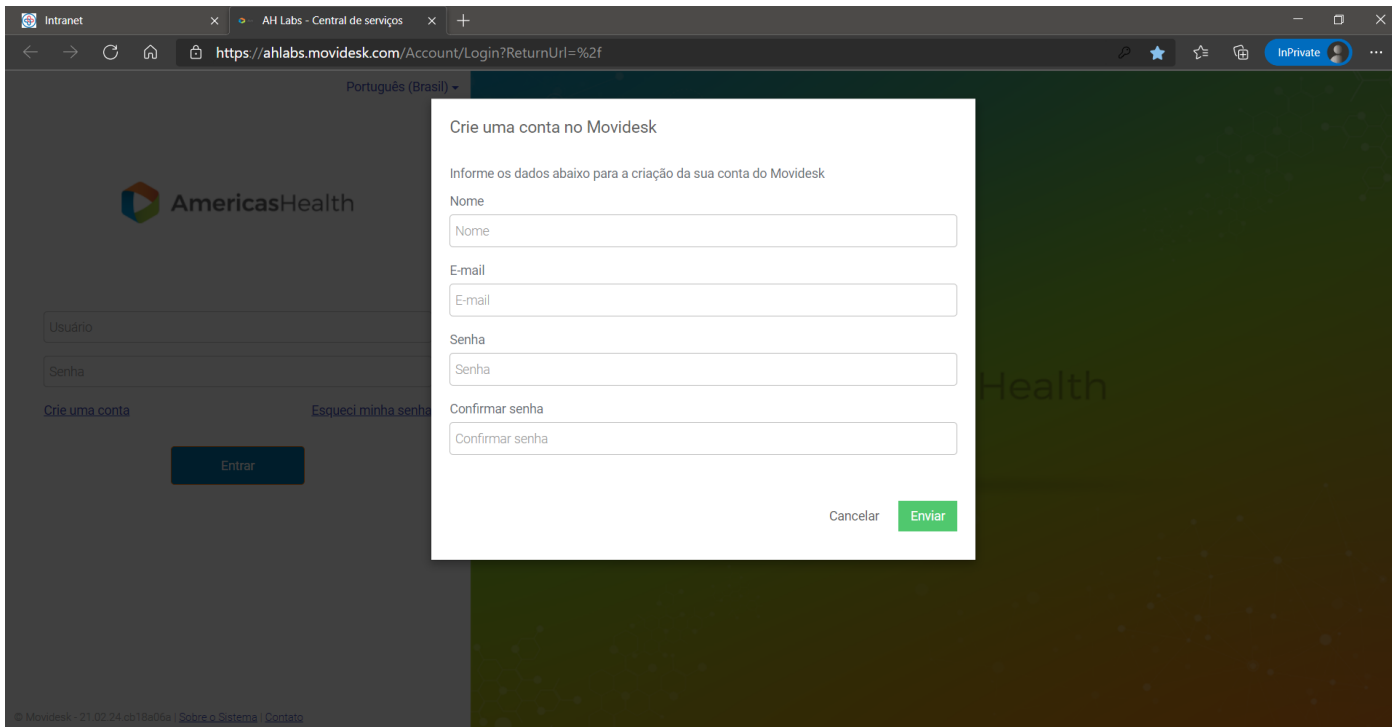


The screenshot shows a web browser window with the URL ahlabs.net. The page header includes the AmericasHealth logo and the slogan "UNIDOS CONTRA O COVID-19". A red banner below the header reads "Nossos Protocolos Contra o COVID-19". The main content area is a grid of blue buttons for various services: Webmail, Slack, Ramais, Assinatura E-mail, HelpDesk, Aplicativo AMH, TeamViewer, Compliance, Tasy, eDok, Políticas Internas, Formulários, and Projetos. A dropdown menu is open under the HelpDesk button, with "Movidesk" highlighted in red. A small chat icon is visible in the bottom right corner.

CRIAÇÃO DE CONTA

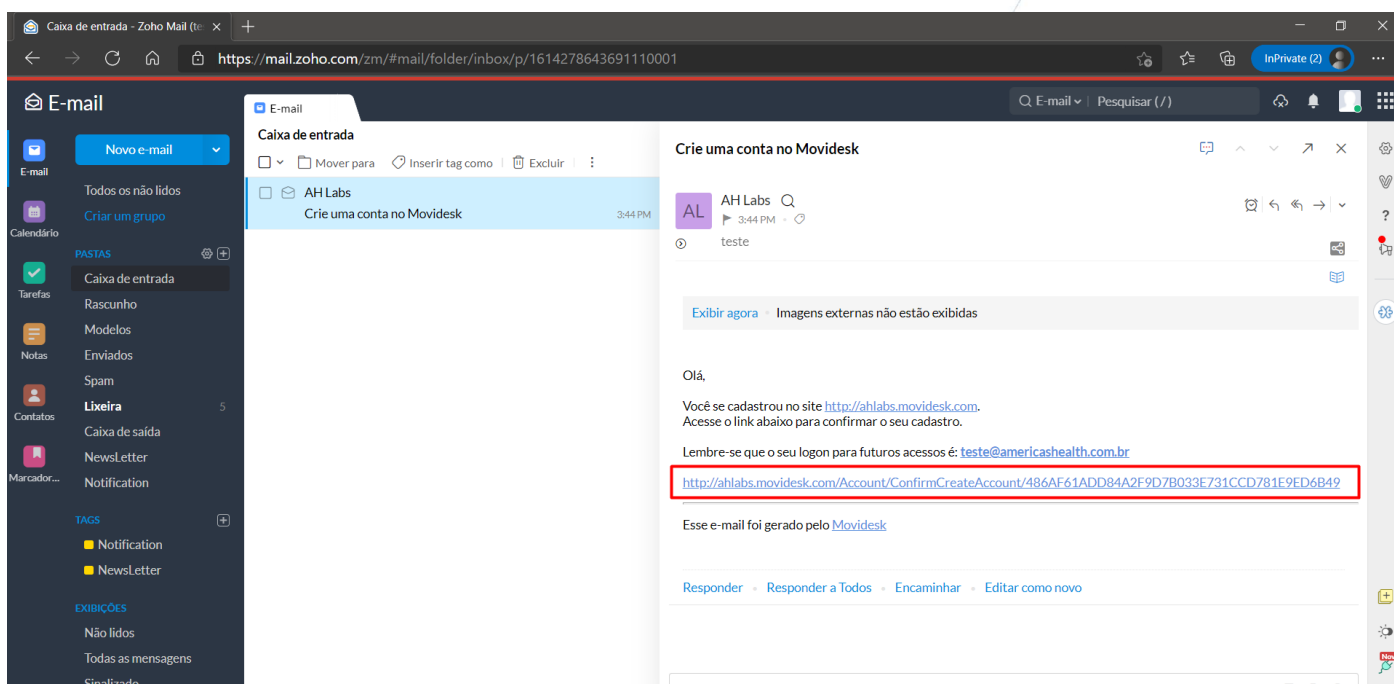
Caso você não possua uma conta, precisará criar uma nova, indicamos utilizar seu e-mail corporativo, porém caso não o tenha, pode utilizar de um e-mail pessoal.

Para criar a conta basta clicar na opção "Crie uma Conta" e preencher os dados solicitados.



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://ahlabs.movidesk.com/Account/Login?ReturnUrl=%2f>. A modal form titled "Crie uma conta no Movidesk" is displayed over the login page. The form contains the following fields: "Nome", "E-mail", "Senha", and "Confirmar senha". There are "Cancelar" and "Enviar" buttons at the bottom right of the modal. The background shows the AmericasHealth logo and a login form with "Usuário" and "Senha" fields.

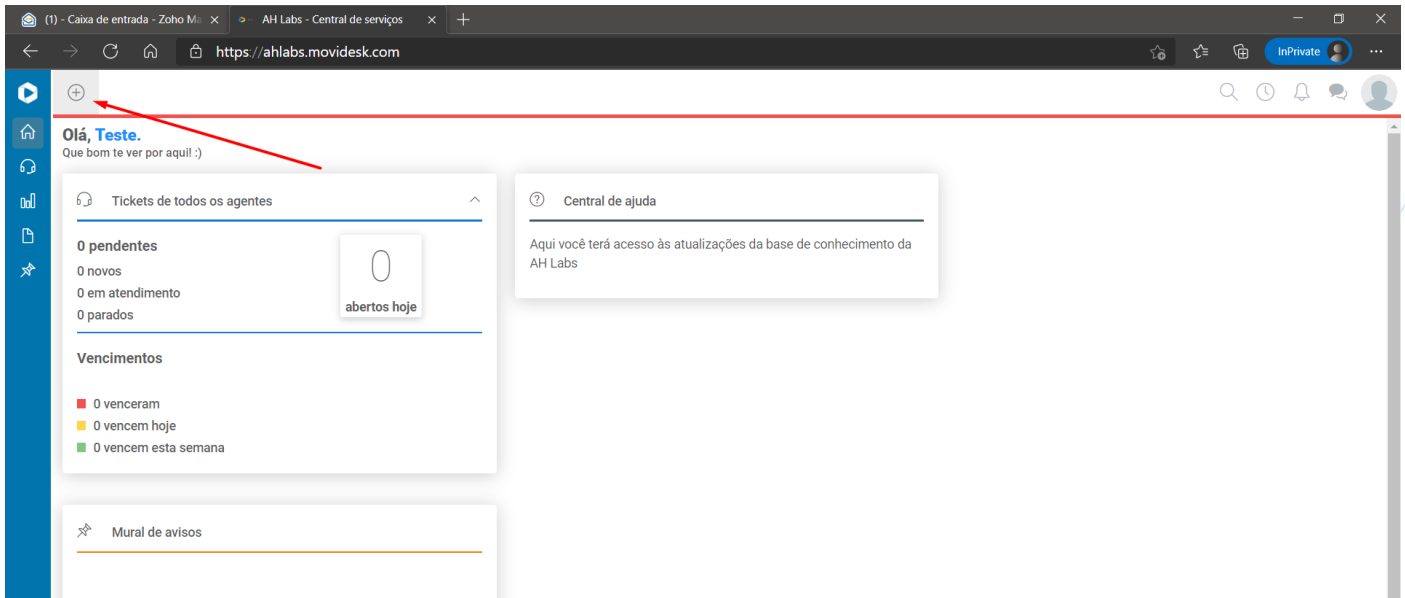
Após preencher todos os dados você receberá um e-mail para ativar sua conta.



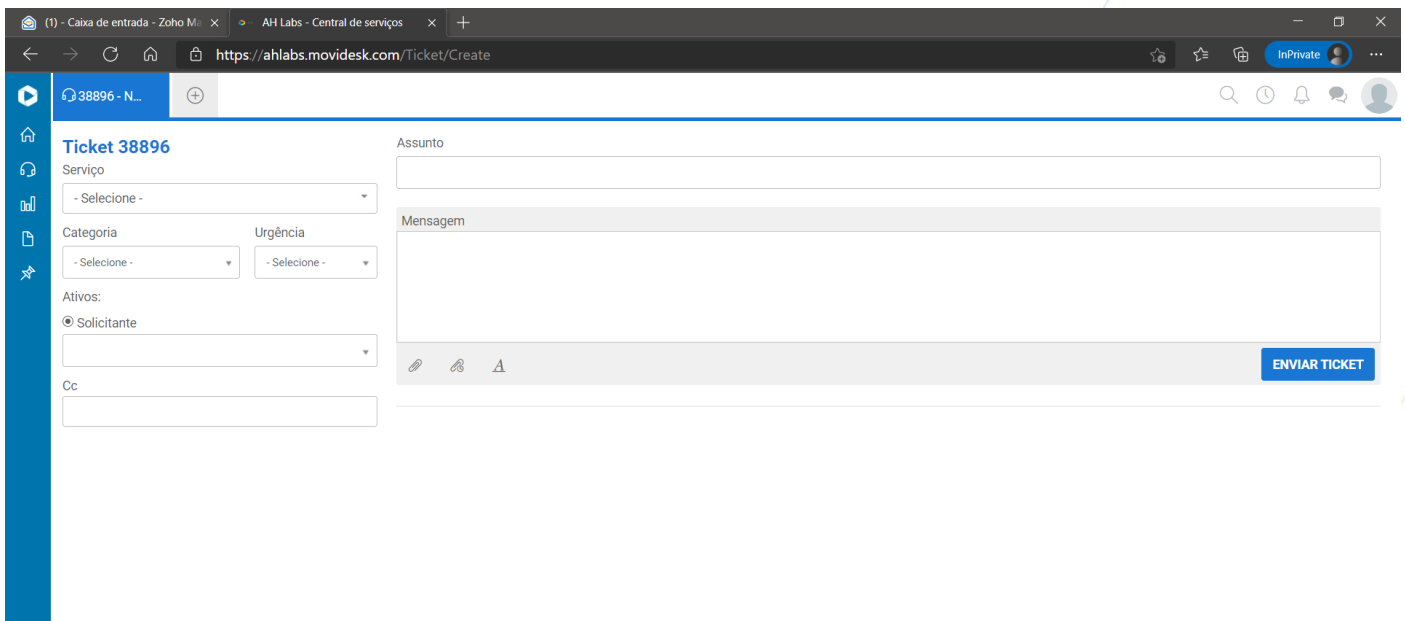
Neste e-mail, basta clicar no link que sua conta será ativada.

ABERTURA DE CHAMADO

Após acessar o sistema você estará na tela inicial dos chamados. Para criar um chamado basta clicar no sinal de mais que está no canto superior esquerdo da página e depois clicar em novo **Ticket**.



A tela de criação de ticket será apresentada e nela os campos necessários para a abertura do chamado.

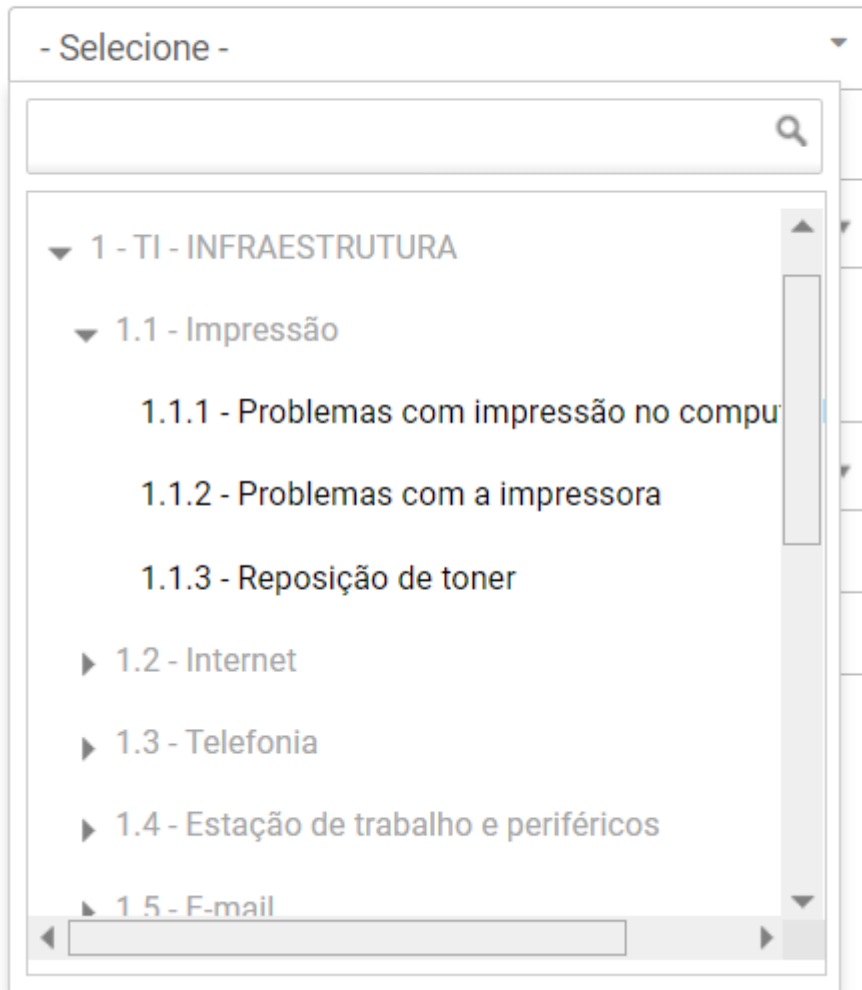


Os Campos são:

- **Serviço:** Neste campo você deve selecionar o serviço o qual necessita de atendimento, para selecionar sua categoria basta clicar na seta que a árvore de serviços será ampliada ou até mesmo pesquisar no campo pesquisa.

Ticket 38896

Serviço



The image shows a dropdown menu for selecting a service category. The menu is open, displaying a search bar at the top and a list of categories below. The categories are:

- 1 - TI - INFRAESTRUTURA
 - 1.1 - Impressão
 - 1.1.1 - Problemas com impressão no compu
 - 1.1.2 - Problemas com a impressora
 - 1.1.3 - Reposição de toner
 - 1.2 - Internet
 - 1.3 - Telefonia
 - 1.4 - Estação de trabalho e periféricos
 - 1.5 - E-mail

- O próximo campo o qual deve ser selecionado é o campo da Categoria, este define o motivo deste chamado:



The image shows a dropdown menu for selecting a category. The menu is open, displaying a search bar at the top and a list of categories below. The categories are:

- Selecione -
- Dúvida
- Problema
- Solicitação de serviço
- Sugestão

- O campo de Urgência vem preenchido por padrão como "Média", mas pode ser alterada de acordo com a necessidade do atendimento deste chamado
- O Solicitante é preenchido quando o ticket for criado, a pessoa que abriu o ticket será colocada como solicitante.
- O campo "Cc" é destinado para colocar e-mails os quais devem receber os informativos deste chamado;

- o Caso o e-mail já tenha cadastro no movidesk ele aparecerá como sugestão:

Cc

rogerid

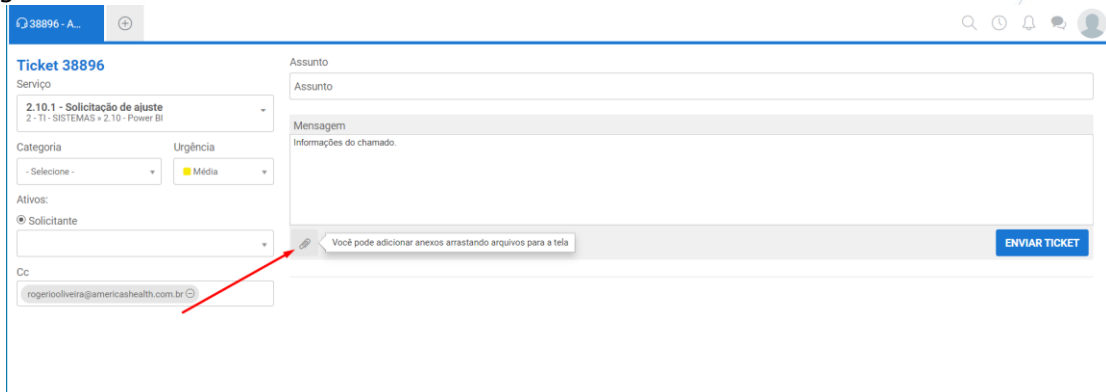
rogerio

rogeriooliveira@americashealth.com.br

rogeriooliveira@intensicare.com.br

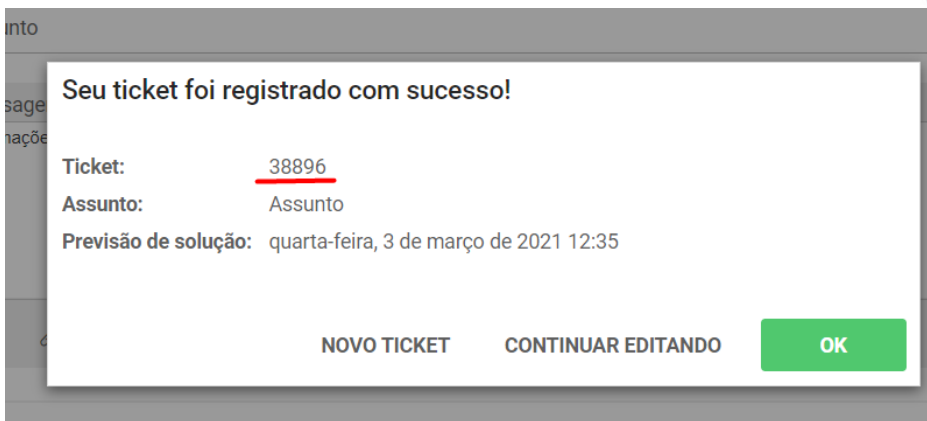
<rogeriooliveira@intensicare.com.br>

- O campo assunto deve ser preenchido com um breve resumo do que se trata o chamado.
- O Campo Mensagem é onde todas as informações do chamado devem ser preenchidas, neste campo o máximo de informações devem ser adicionadas para uma solução mais assertiva do chamado, inclusive prints são aceitos neste campo.
- Os anexos do chamado podem ser adicionados clicando no campo do clip logo abaixo do campo mensagem:



NÚMERO DO CHAMADO

Após concluir o chamado aparecerá uma mensagem informando o número do chamado, guarde este número, com ele é possível pesquisar o chamado posteriormente.



Seu ticket foi registrado com sucesso!

Ticket: 38896

Assunto: Assunto

Previsão de solução: quarta-feira, 3 de março de 2021 12:35

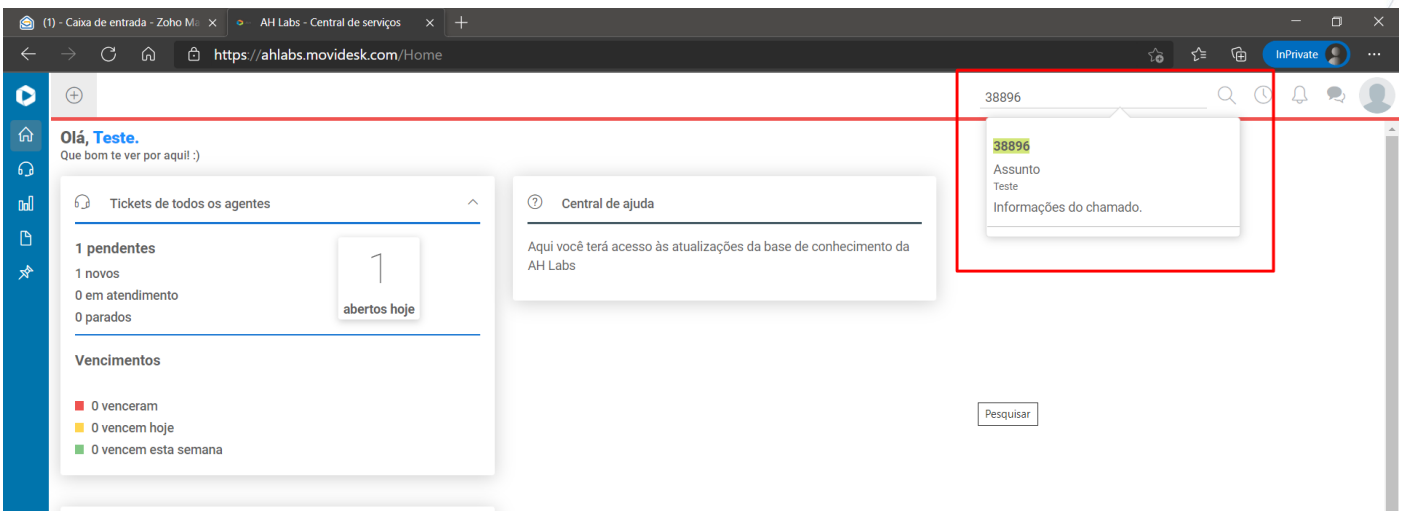
NOVO TICKET CONTINUAR EDITANDO OK

ACOMPANHANDO O CHAMADO

Todas as informações, respostas ou conclusões inclusas no chamado serão redirecionadas ao seu e-mail cadastrado. Porém caso queira inserir novas informações ao chamado é preciso acessar o mesmo.

ACESSANDO O CHAMADO

Para acessar o chamado precisamos do número do chamado que foi destacado acima. Com este número podemos ir ao campo de pesquisa e pesquisar o chamado:



The screenshot shows the AH Labs service center interface. The search bar at the top right contains the number 38896. A dropdown menu is open below the search bar, displaying the following search results:

- 38896
- Assunto
- Teste
- Informações do chamado.

The interface also displays a sidebar with navigation icons, a welcome message "Olá, Teste.", and a "Tickets de todos os agentes" section showing 1 pending ticket, 1 new ticket, 0 in service, and 0 stopped tickets. A "Pesquisar" button is located below the search bar.

Neste campo também é possível pesquisar por nome, e-mail, acompanhante, responsável, enfim, qualquer informação que contenha no chamado, abaixo por exemplo, todos os chamados que têm o Rogério como responsável, o nome dele citado em algum lugar ou estão adicionados a equipe dele:

Rogério

**38813**

Criar e-mail americas health

GO - I9 » Andrezza Fernandes Rodrigues

38746

CONFIGURAÇÃO PC

GO - I9 » Elisângela Miranda

38739

Re: Resolvido: Estorno Nota Fiscal

MT - IMATI » HENDRIO FERNANDO DA CRUZ

38709

Criar usuário para acesso ao Tasy

GO - I9 » Andrezza Fernandes Rodrigues

38708

Computador não liga.

GO - VHC » Débora

38652

Acesso ao Tasy - Auditores SESDF

DF - DOMED » Luana Passos

38607

Servidor com erro

MT - INEPL » FARMACIA NEFROVITA

38574

Impressoras da UTIA e na farmácia CAF

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Caso tenham restado dúvidas é possível acessar o manual completo da Movidesk, nele estão percorridos todos os campos e funções do sistema

<https://atendimento.movidesk.com/kb/article/55933/a-nocao-de-ticket?ticketId=&q=>