

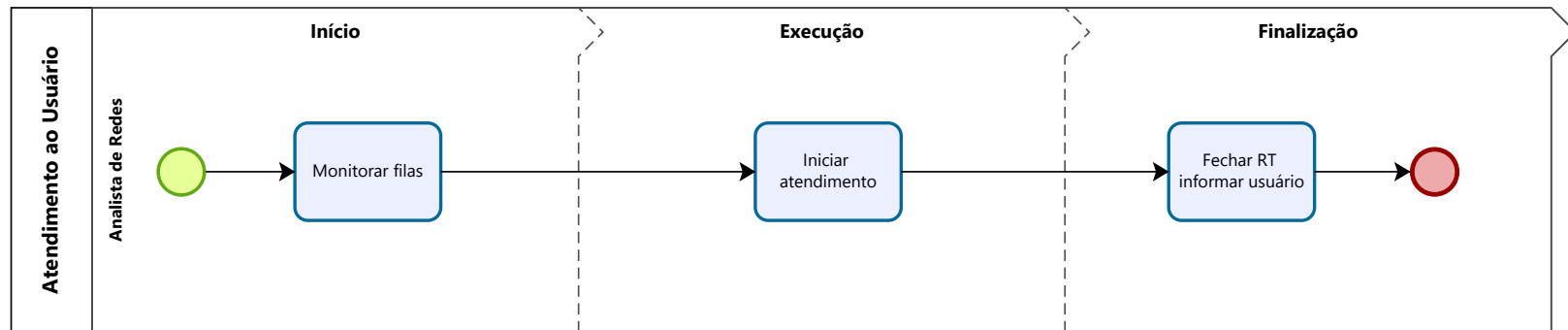
Atendimento ao Usuário

Bizagi Modeler

Índice

| | |
|---|---|
| ATENDIMENTO AO USUÁRIO | 1 |
| BIZAGI MODELER | 1 |
| 1 REDES | 3 |
| 1.1 ATENDIMENTO AO USUÁRIO..... | 4 |
| 1.1.1 Elementos do processo | 4 |
| 1.1.1.1 <input type="checkbox"/> Monitorar filas..... | 4 |
| 1.1.1.2 <input type="checkbox"/> Iniciar atendimento..... | 4 |
| 1.1.1.3 <input type="checkbox"/> Fechar RT informar usuário | 4 |

1 REDES



Versão:

1.0

Autor:

250556

1.1 ATENDIMENTO AO USUÁRIO

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Monitorar filas

Descrição

Monitorar a fila de atendimento e suporte RT.

1.1.1.2 Iniciar atendimento

Descrição

Iniciar o atendimento ao usuários nas solicitações pertinente a fila redes, suporte e cota, que incluem auxílio no acesso à rede ou internet; apoio no uso de e-mail; instalação de ponto de rede, pedido de novas contas de acesso, telefonia , cota de impressão, contas SISE e incidentes de segurança entre outros.

1.1.1.3 Fechar RT informar usuário

Descrição

Fechar tíquete RT quando concluído, um e-mail automático para o solicitante informando que a sua solicitação foi finalizada.