SERVICE POINT

prodemge

Ferramenta para abertura
e gestão de chamados



prodemge

GOVERNO DE MINAS
AQUI O TREM PROSPERA.

SERVICE POINT

O **SERVICE POINT** é a nova interface do SDM para o cliente abrir e gerenciar suas demandas.

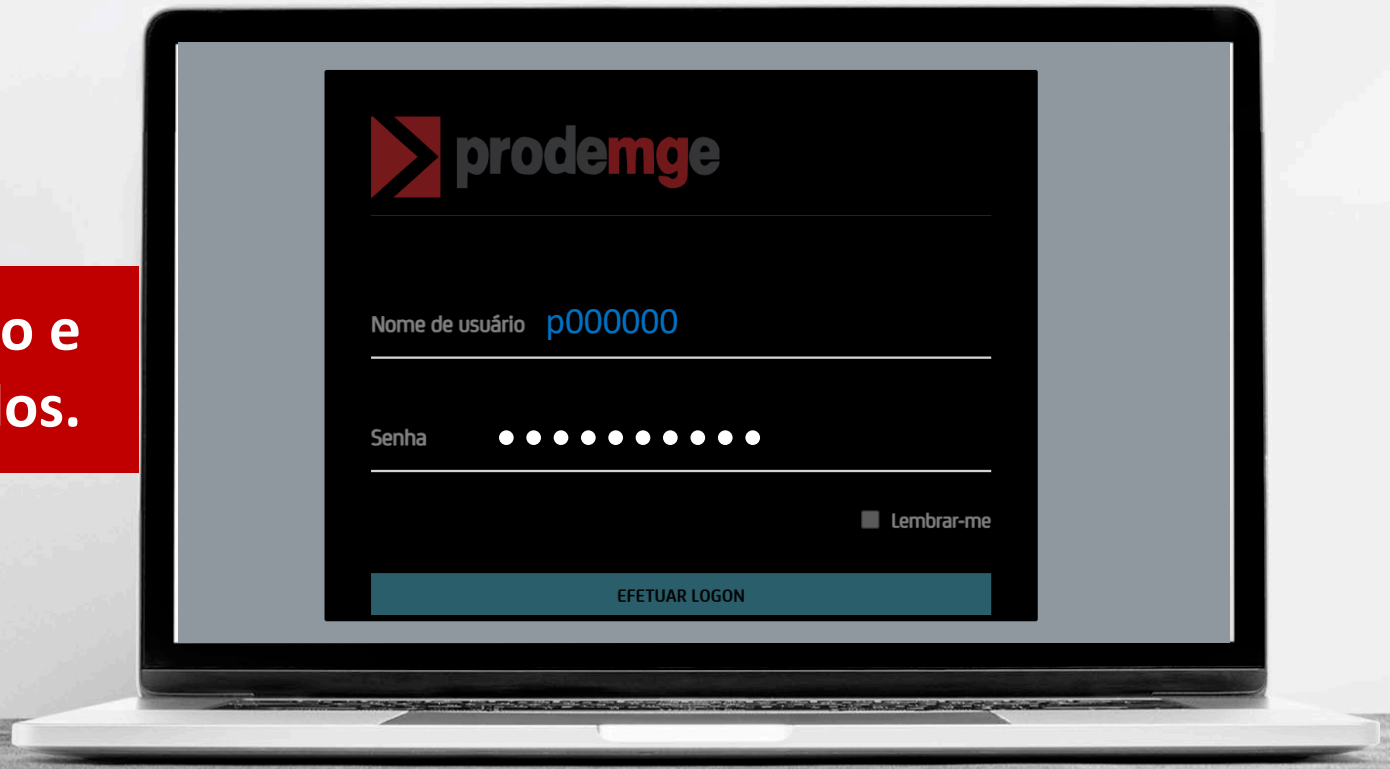


SERVICE POINT

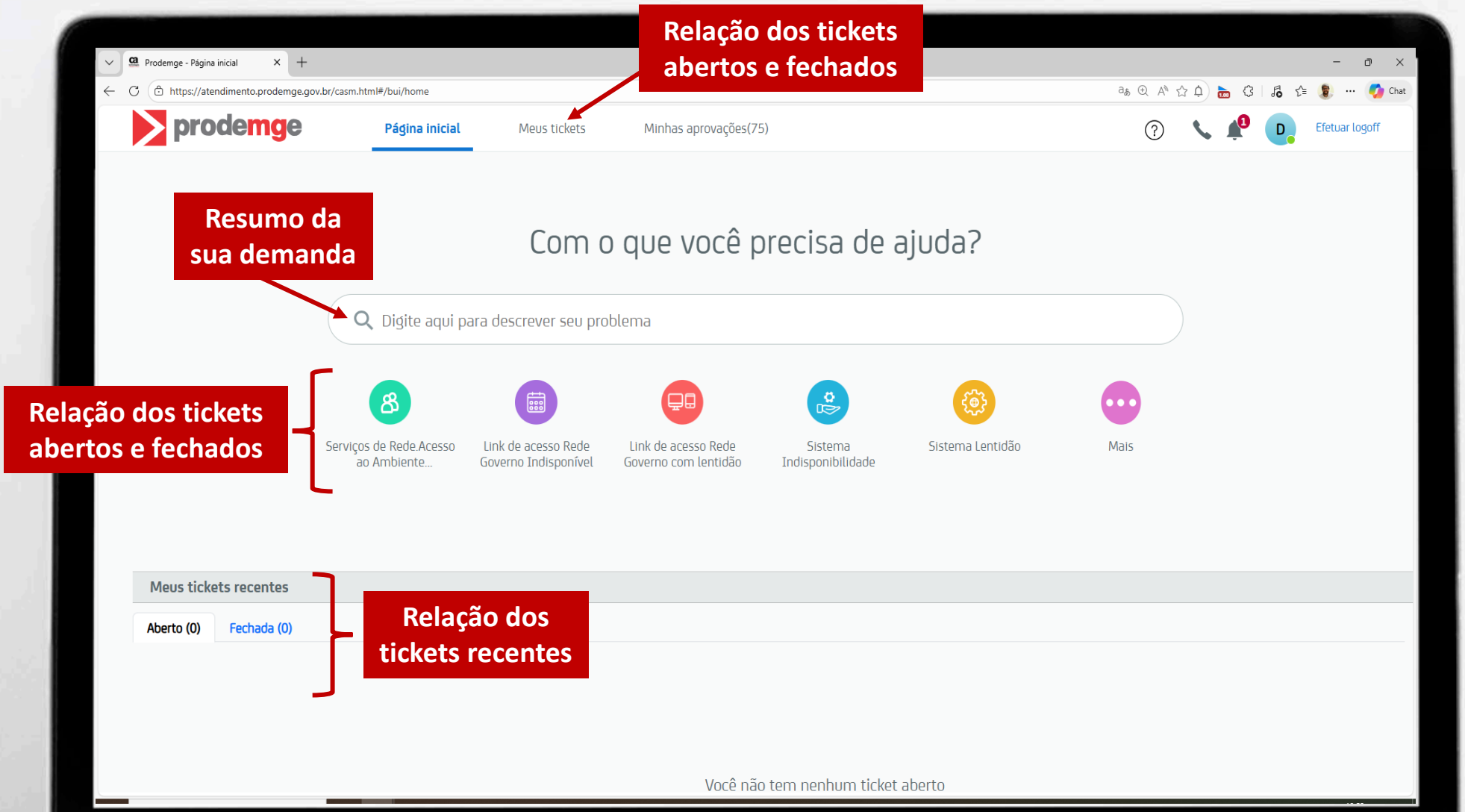
Para utilizar a nova interface entre na URL abaixo:

https://atendimento.prodemge.gov.br

Insira o seu usuário e senha cadastrados.



NOVA INTERFACE



NOVA INTERFACE

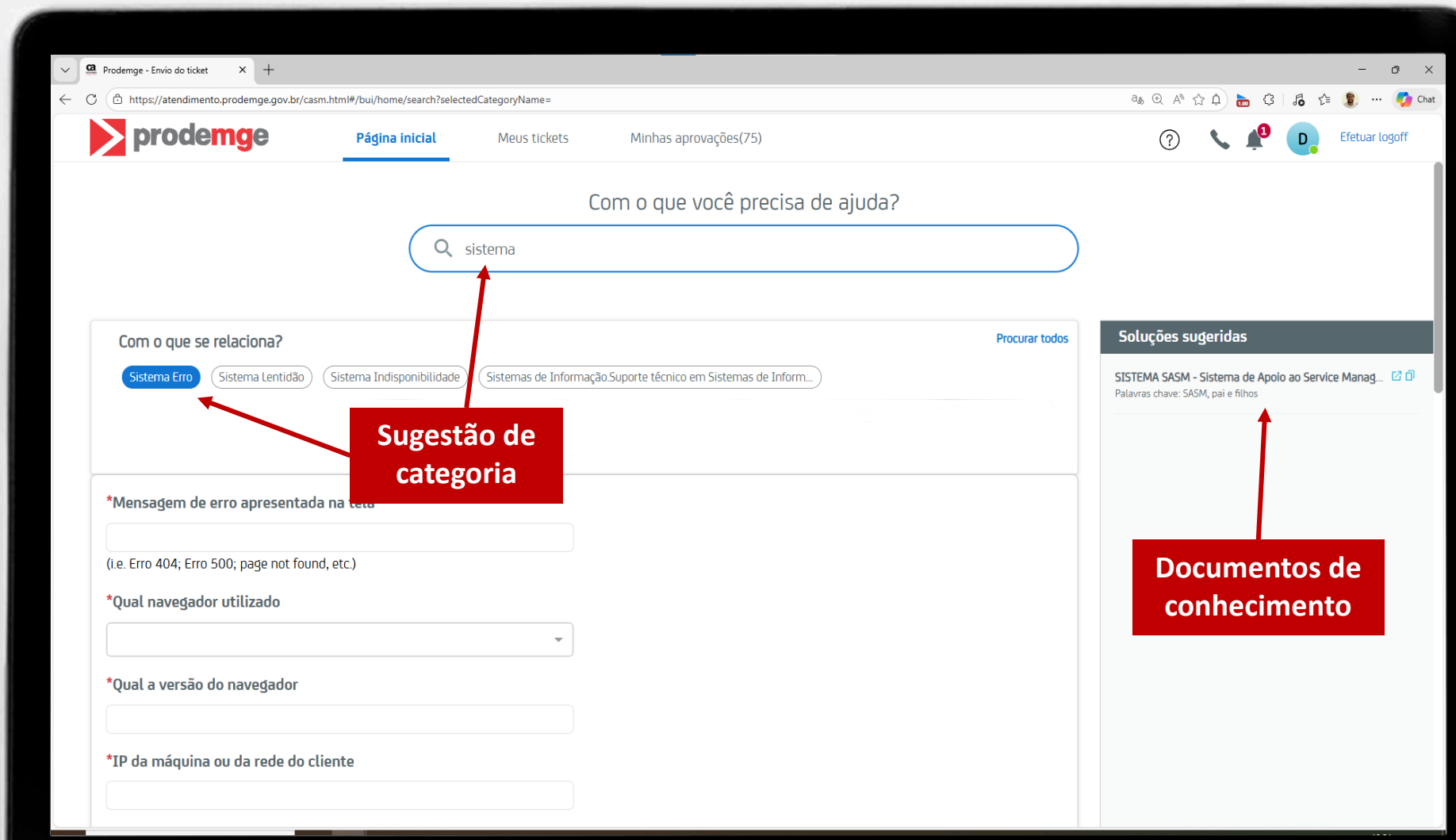
Exemplos de demandas para digitar no campo de pesquisa:

- **Manutenção**
- **Suporte**
- **Sistema Indisponível**
- **Lentidão**
- **Atualização**
- **Deploy**
- **Operação Assistida**
- **Hospedagem**
- **Reiniciar**
- **Firewall**
- **VPN**
- **Proxy**
- **Bloqueio**
- **Desbloqueio**

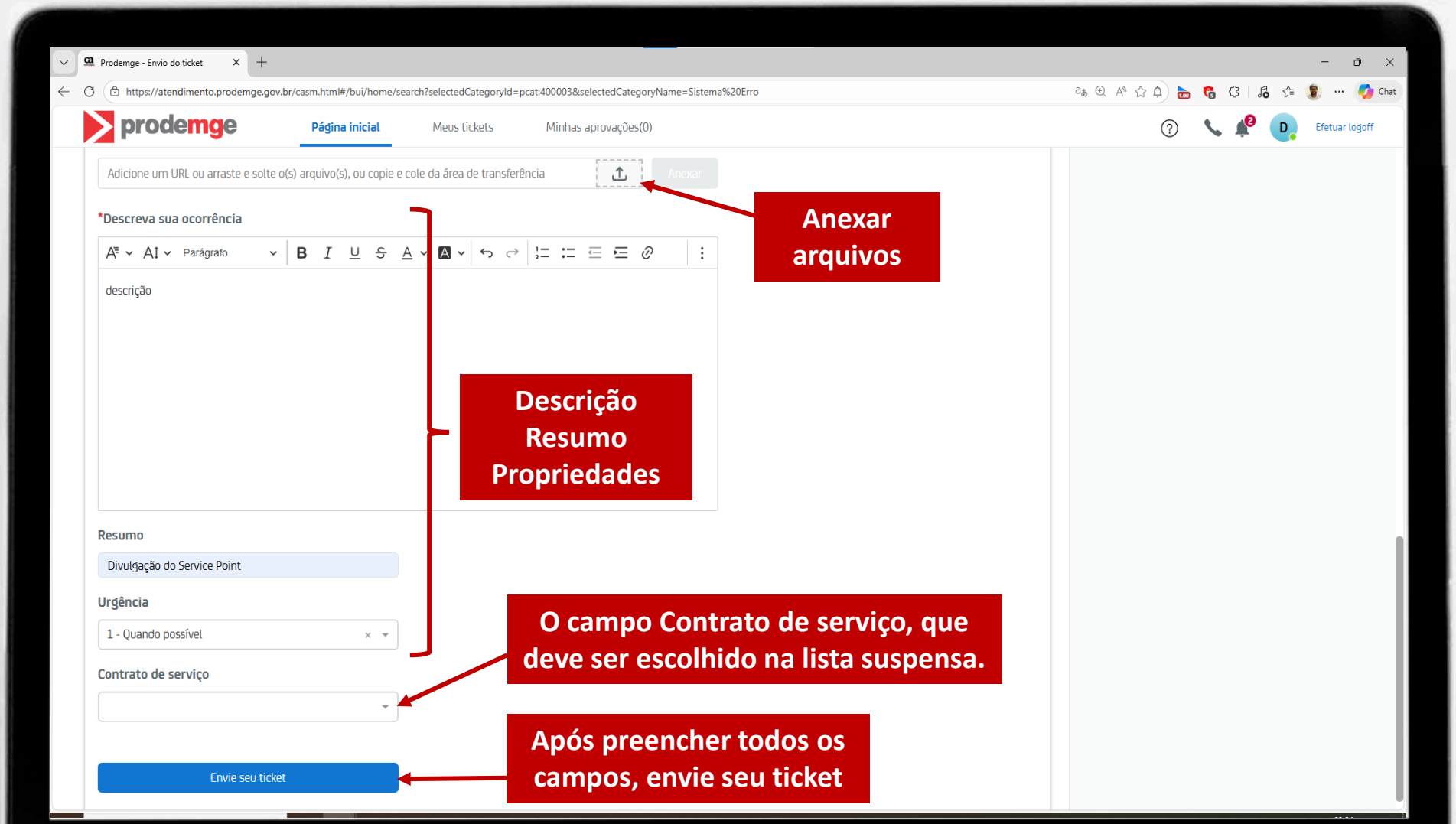


PREENCHIMENTO

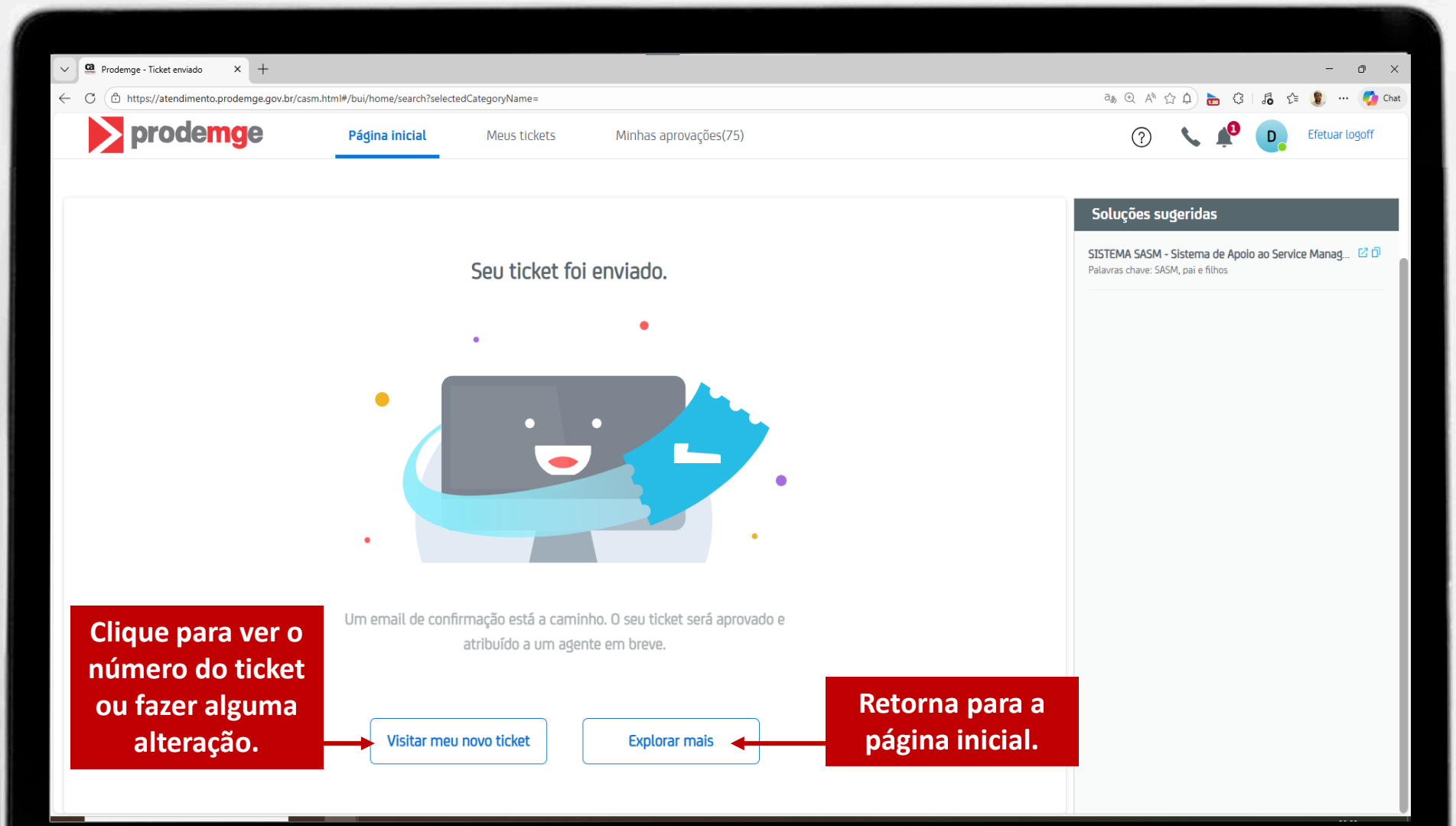
Após digitar sua demanda e dar um ENTER, o sistema vai sugerir categorias e relacionará no painel da direita os documentos de conhecimento referente ao texto digitado.



PREENCHIMENTO



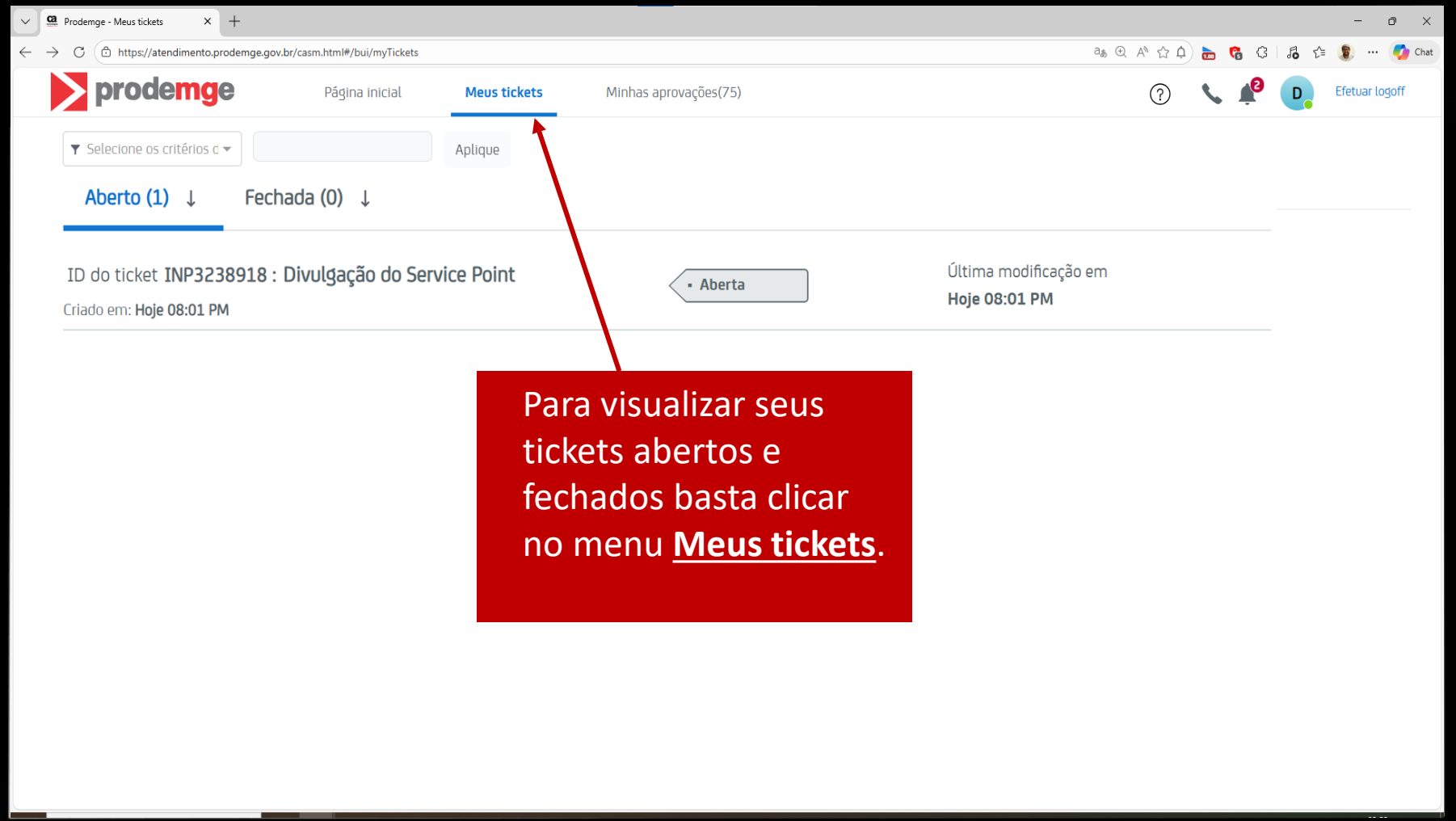
CONFIRMAÇÃO



Clique para ver o número do ticket ou fazer alguma alteração.

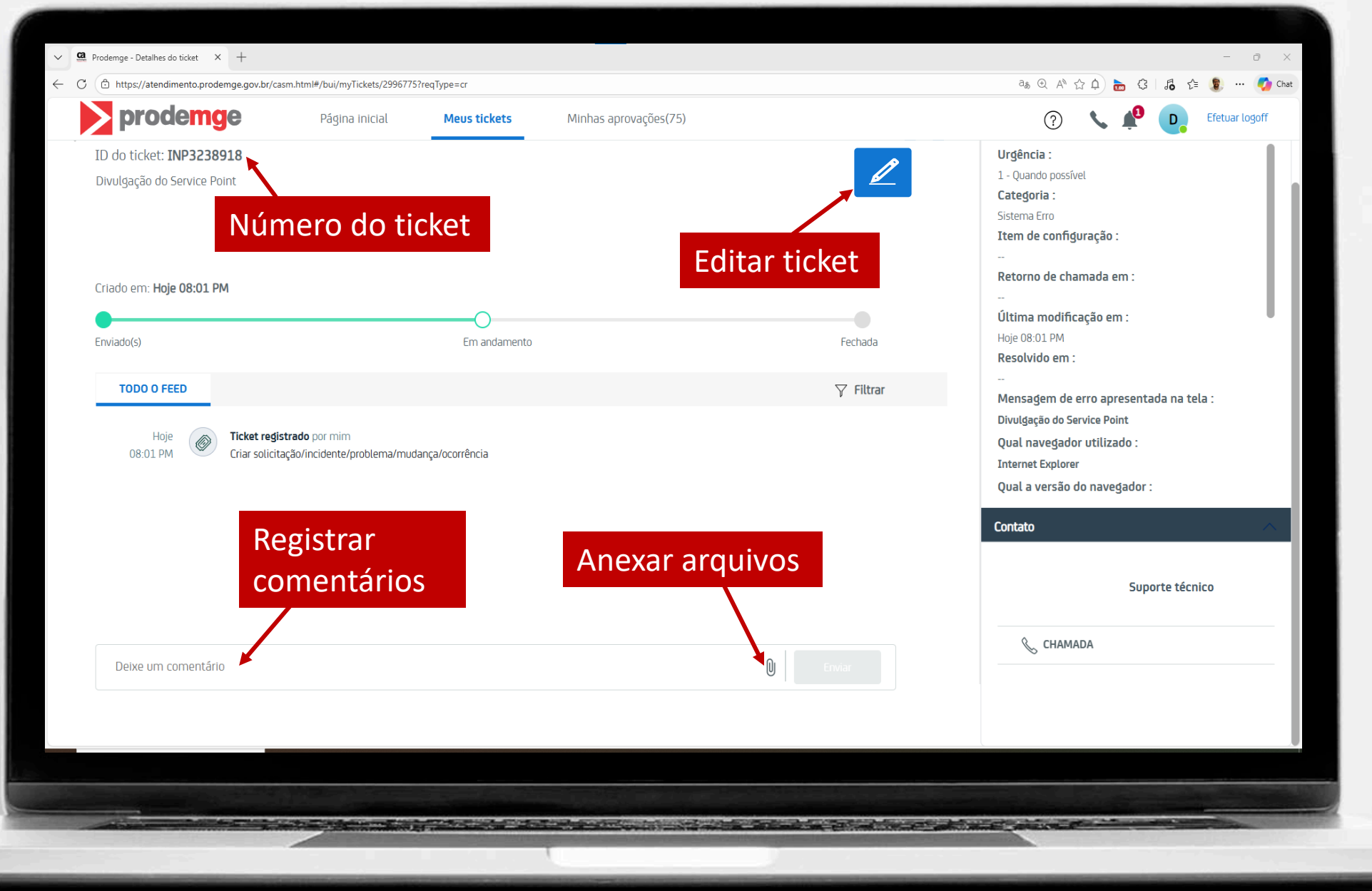
Retorna para a página inicial.

CONFIRMAÇÃO

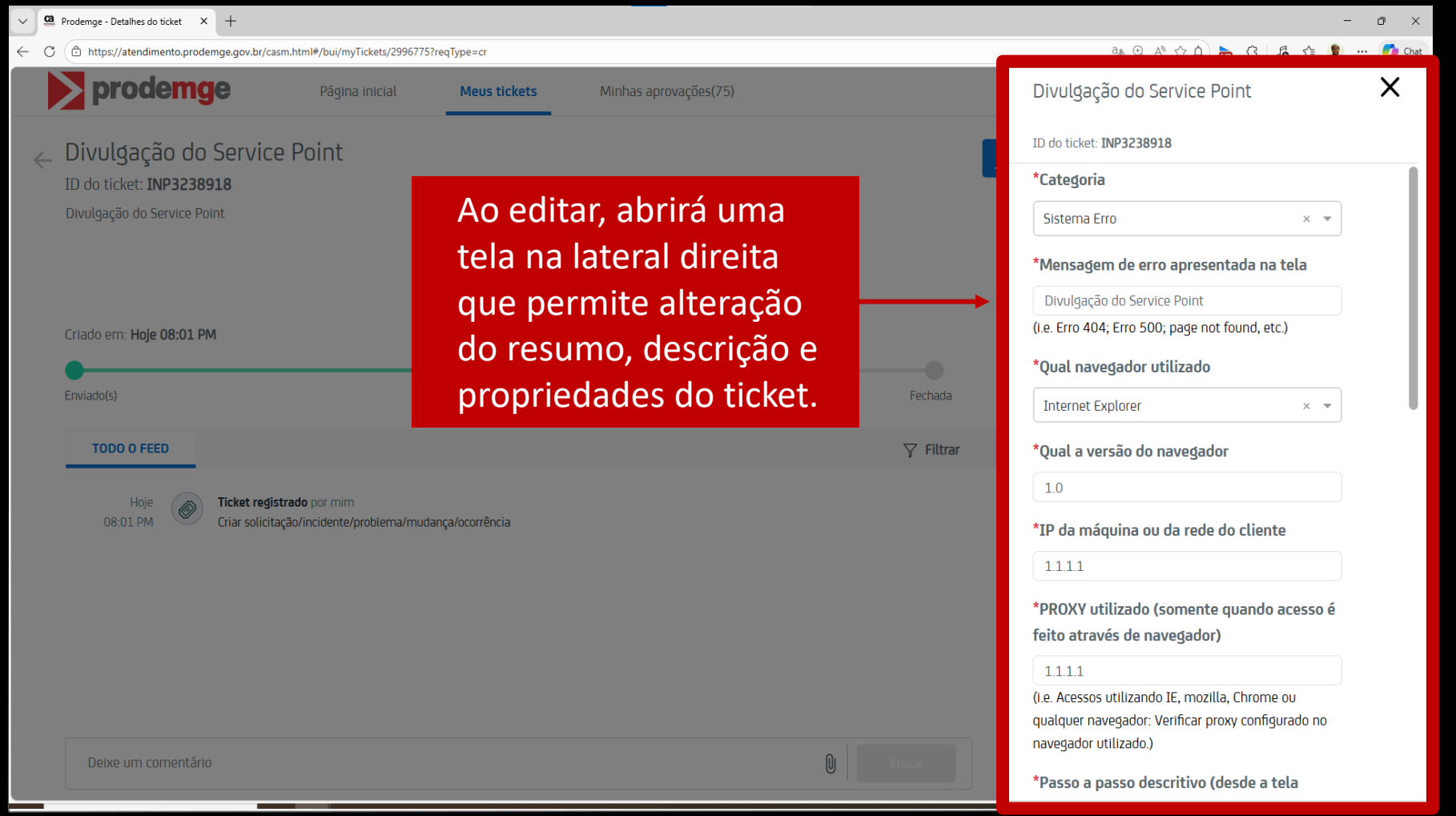


PREENCHIMENTO

Ao entrar no ticket você poderá ver o número gerado, editar para fazer alterações, anexar arquivos, registrar comentário.



EDIÇÃO


Prodemge - Detalhes do ticket
https://atendimento.prodemge.gov.br/casm.html#/bui/myTickets/2996775?reqType=cr
prodemge
Página inicial
Meus tickets
Minhas aprovações(75)
Divulgação do Service Point
ID do ticket: INP3238918
Divulgação do Service Point
Criado em: Hoje 08:01 PM
Enviado(s)
Fechada
TODO O FEED
Filtrar
Hoje
08:01 PM
Ticket registrado por mim
Criar solicitação/incidente/problema/mudança/ocorrência
Deixe um comentário
Enviar
Ao editar, abrirá uma tela na lateral direita que permite alteração do resumo, descrição e propriedades do ticket.
Divulgação do Service Point
ID do ticket: INP3238918
*Categoria
Sistema Erro
*Mensagem de erro apresentada na tela
Divulgação do Service Point
(i.e. Erro 404; Erro 500; page not found, etc.)
*Qual navegador utilizado
Internet Explorer
*Qual a versão do navegador
1.0
*IP da máquina ou da rede do cliente
1.1.1.1
*PROXY utilizado (somente quando acesso é feito através de navegador)
1.1.1.1
(i.e. Acessos utilizando IE, mozilla, Chrome ou qualquer navegador: Verificar proxy configurado no navegador utilizado.)
*Passo a passo descritivo (desde a tela



Estamos confiantes de que essa evolução proporcionará um atendimento ainda mais ágil, eficiente e transparente para você.

Permanecemos à disposição, por meio do Service Desk, para quaisquer esclarecimentos ou suporte necessários.

Gerência de Atendimento

prodemge

GOVERNO DE MINAS
AQUI O TREM PROSPERA.