

● ABERTURA DE INCIDENTES VIVO NOW - MOTIVOS

Falta de configuração de painel

Descrição: Painel/TV da loja não liga, execução da aplicação no Painel, senha gerada não aparece no painel, senha não emite som ao ser chamada, etc.

O que fazer: Abrir chamado com as seguintes informações:

1. CPNJ da loja;
2. Nome da loja;
3. Descrição do ocorrido;
4. Evidência coerente com o ocorrido;

Fila correta para direcionamento:

OBS: Direcionar para a Workplace referente ao Estado (UF) da loja.

Mau funcionamento da impressora

Descrição: Senha não imprime, impressora com mau funcionamento, falta de papel ou equipamento para impressão de senha, suspeitas de mau funcionamento da impressora de senhas.

O que fazer: Abrir chamado com as seguintes informações:

1. CPNJ da loja;
2. Nome da loja;
3. Descrição do ocorrido;
4. Evidência coerente com o ocorrido;

Fila correta para direcionamento:

OBS: Direcionar para a Workplace referente ao Estado (UF) da loja.

● ABERTURA DE INCIDENTES VIVO NOW - MOTIVOS

Problemas de configuração da aplicação

Descrição: Problemas de funcionamento da aplicação relacionadas à configuração do equipamento, como erro de conexão ou acesso negado, erro 500 (Internal Server Error) ao abrir a aplicação ou realizar login na mesma, etc.

O que fazer:

Abrir chamado com as seguintes informações:

1. CPNJ da loja;
2. Nome da loja;
3. Descrição do ocorrido;
4. Evidência coerente com o ocorrido;

Fila correta para direcionamento:

OBS: Direcionar para a Workplace referente ao Estado (UF) da loja.

Tablet com problemas de rede

Descrição: Quando o Tablet apresenta problemas para se conectar à aplicação, como erros de “Bad Gateway” ou erros 403 ao tentar se conectar ao sistema, etc

O que fazer: Abrir chamado com as seguintes informações:

1. CPNJ da loja;
2. Nome da loja;
3. Descrição do ocorrido;
4. Evidência coerente com o ocorrido;
5. IMEI do aparelho;

Fila correta para direcionamento:

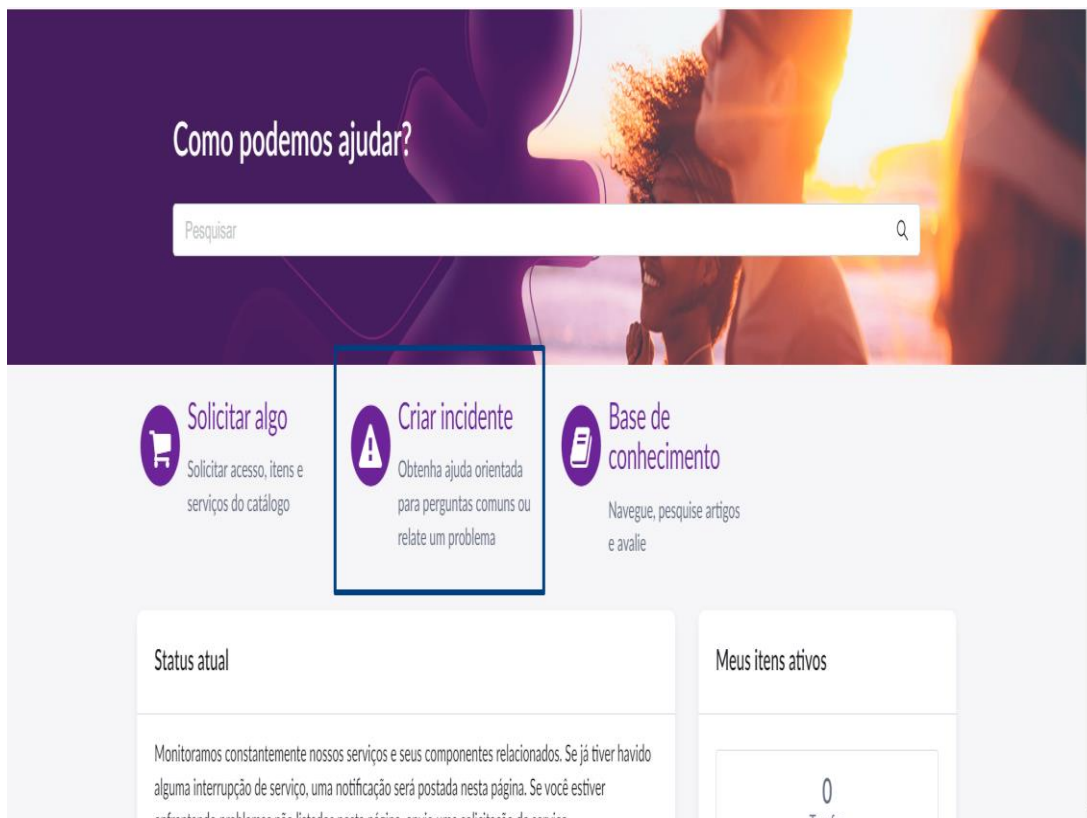
OBS: Direcionar para a Workplace referente ao Estado (UF) da loja.

Gestão de Senhas e Segmentação

● ABERTURA DE INCIDENTES VIVO NOW - SISTEMA

Acesse o link <https://vivoit.service-now.com/welcome.do>

Clique em “Criar Incidente”;



No campo “Atendimento para” selecione Microinformática (Workplace);

Gestão de Senhas e Segmentação

● ABERTURA DE INCIDENTES VIVO NOW - SISTEMA

No campo “Cluster” selecione Loja;

No campo “Localidade que deseja atendimento” selecione o endereço, já no campo “Serviço” selecione WORKPLACE;

*Solicitado para
Cecilia Cacais Kacic

*Atendimento para
Microinformática (Workplace)

*Telefone

*Cluster
Loja

-- Nenhum --
Administrativo
Call Center
Data Center
Loja

*Serviço
-- Nenhum --

*Oferta de serviço

Enviar

Informações necessárias

Localidade que deseja o atendimento

Serviço | Oferta de serviço

Detalhe da oferta | Detalhe da falha

Produto

Além de você, outras pessoas encontraram a mesma falha/dificuldade em realizar a mesma atividade?

Descrição

Cluster
Loja

*Localidade que deseja o atendimento
13 DE MAIO | RUA TREZE DE MAIO, 885 | AGUDOS

Andar
3

Referência
aaaaaaa

*Serviço
-- Nenhum --
WORKPLACE

*Detalhe da oferta
-- Nenhum --

*Detalhe da falha
-- Nenhum --

*Produto
-- Nenhum --

Enviar

Informações necessárias

Serviço | Oferta de serviço

Detalhe da oferta | Detalhe da falha

Produto

Além de você, outras pessoas encontraram a mesma falha/dificuldade em realizar a mesma atividade?

Descrição

● ABERTURA DE INCIDENTES VIVO NOW - SISTEMA

No campo “Oferta de Serviço” selecione Manutenção de Equipamento, no “Detalhe da oferta” selecione GSS e no “Detalhe da Falha” seleciona a falha que está ocorrendo;

aaaaaaa

*Serviço
WORKPLACE

*Oferta de serviço
MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO

*Detalhe da oferta
GSS

*Detalhe da falha
-- Nenhum --
-- Nenhum --
ATOLAMENTO DE PAPEL
CHAVE START
FONTE DE ALIMENTACAO
IMPRESSÃO COM FALHA
NAO CARREGA APLICACAO
NAO COMUNICA NA REDE

Enviar

Informações necessárias

Detalhe da falha

Além de você, outras pessoas encontraram a mesma falha/dificuldade em realizar a mesma atividade?

Descrição