



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
QUARTEL DO COMANDO GERAL
DIRETORIA DE TELEMÁTICA E ESTATÍSTICA**

**TUTORIAL DO
SISTEMA PARA
SUPORTE TÉCNICO AO USUÁRIO**

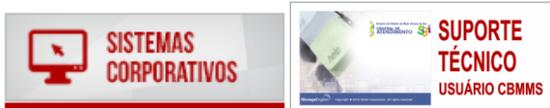
INTRODUÇÃO

Este tutorial orienta o usuário a utilizar a ferramenta de SUPORTE TÉCNICO AO USUÁRIO dos sistemas utilizados no CBMMS, para que possa gerar dentro do mesmo sistema utilizado pela Central de Atendimento da SGI, *ManageEngine ServiceDesk Plus 9.3*, a solicitação de atendimento.

O Suporte é destinado aos principais acessos e orientações gerais acerca dos sistemas integrados pelo CBMMS através de serviços do CIT.

A ferramenta é possível ser acessada através de qualquer uma das formas abaixo:

1. No banner Sistemas Corporativos, clicar em Suporte Técnico ao Usuário CBMMS;



2. Diretamente no navegador digitar o endereço suporte.ms.gov.br;



3. Ou área de trabalho do computador dos usuários da Rede SEJUSP, clicar no atalho "Suporte" existente na tela.





Os usuários poderão realizar na ferramenta a solicitação de serviços e suporte técnico tais como:

1. eDOCMS (solicitação de acesso ao eDOCMS, alteração de perfil, mudança de unidade no eDOCMS, e solução de problemas diversos);
2. SIGO (solicitação de acesso, alteração de perfil no SIGO, restauração de senha, e solução de problemas diversos);
3. Rede SEJUSP (solicitações de criação de usuário na Rede SEJUSP, acesso as pastas e arquivos na rede, restauração de arquivos, mudança de OBM na rede, mudança de seção na mesma OBM, restauração de senha de usuário da Rede SEJUSP, compartilhamento arquivo/impressora/scanner, habilitação do Lync/Communicator);
4. Site CBMMS (solicitação de acesso ao Site do CBMMS, alteração de perfil no site, solicitação de soluções no conteúdo do site como criação de banners, menus, etc., e problemas diversos);
5. Serviços na rede da OBM (solicitação de visita técnica, instalação ou manutenção ponto dados e solução para problemas diversos);
6. E-mail funcional e acesso SGI/SPI (solicitação de criação de e-mail funcional e acesso SGI/SPI, configuração de cliente de e-mail (Microsoft Office Outlook), restauração de senha do SGI/SPI);
7. Intranet CBMMS (solicitação de acessos ao Sistema Prevenir, Sistema Integrado de Publicações – SIP, PSCIP, Certificação On-line, Material

Além das solicitações de suporte técnico, os usuários também encontrarão no sistema outras soluções relacionadas aos recursos cotidianos de TI utilizados na corporação.

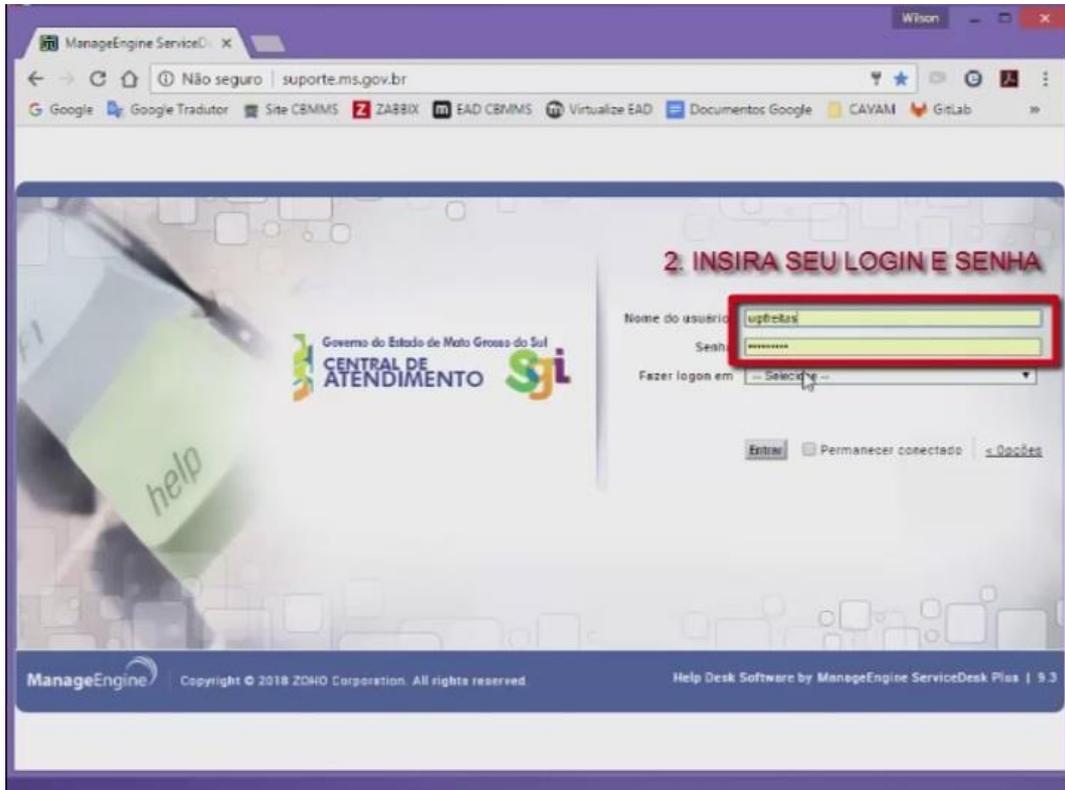
PASSO A PASSO



1. Para abertura de chamado, acesse no navegador: suporte.ms.gov.br;



2. Para acessar o sistema é necessário que o usuário possua **login de rede**;



*** NOTA:**

Caso o solicitante não possua **login de rede** deverá enviar solicitação através de e-mail para: suporte-infra@cbm.ms.gov.br

Assunto: Criação de login de rede SEJUSP

Nome completo:

E-mail funcional (caso possua) ou particular:

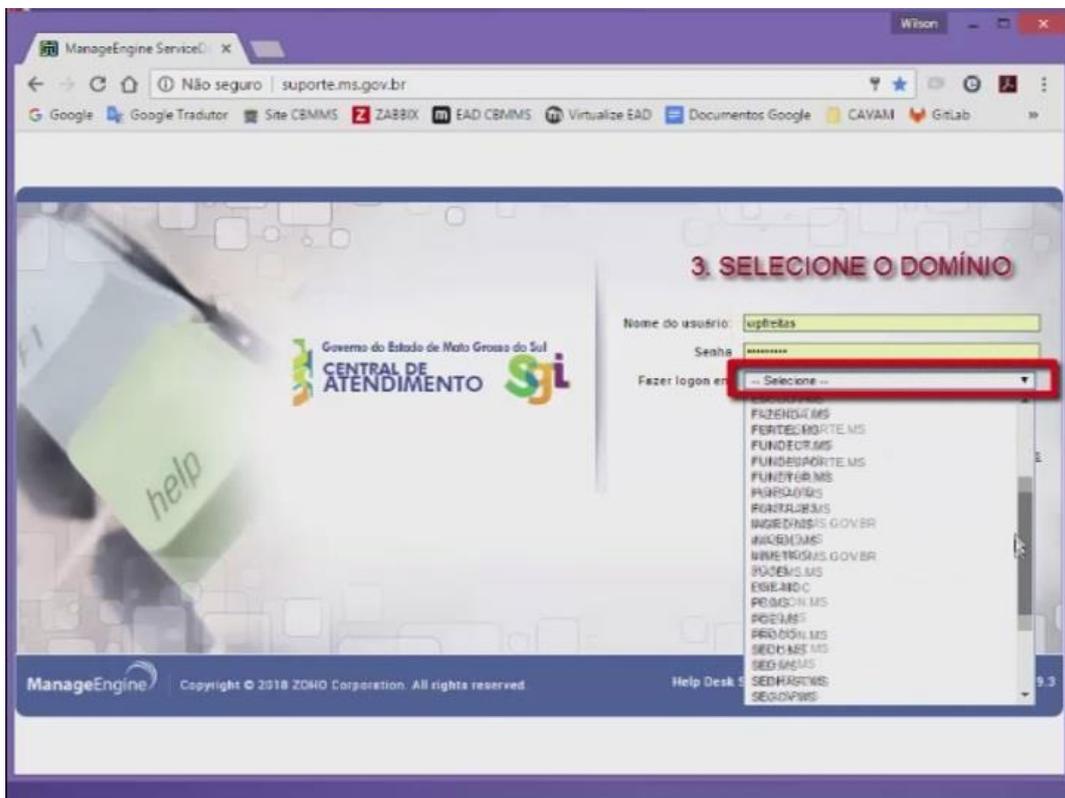
OBM:

CPF:

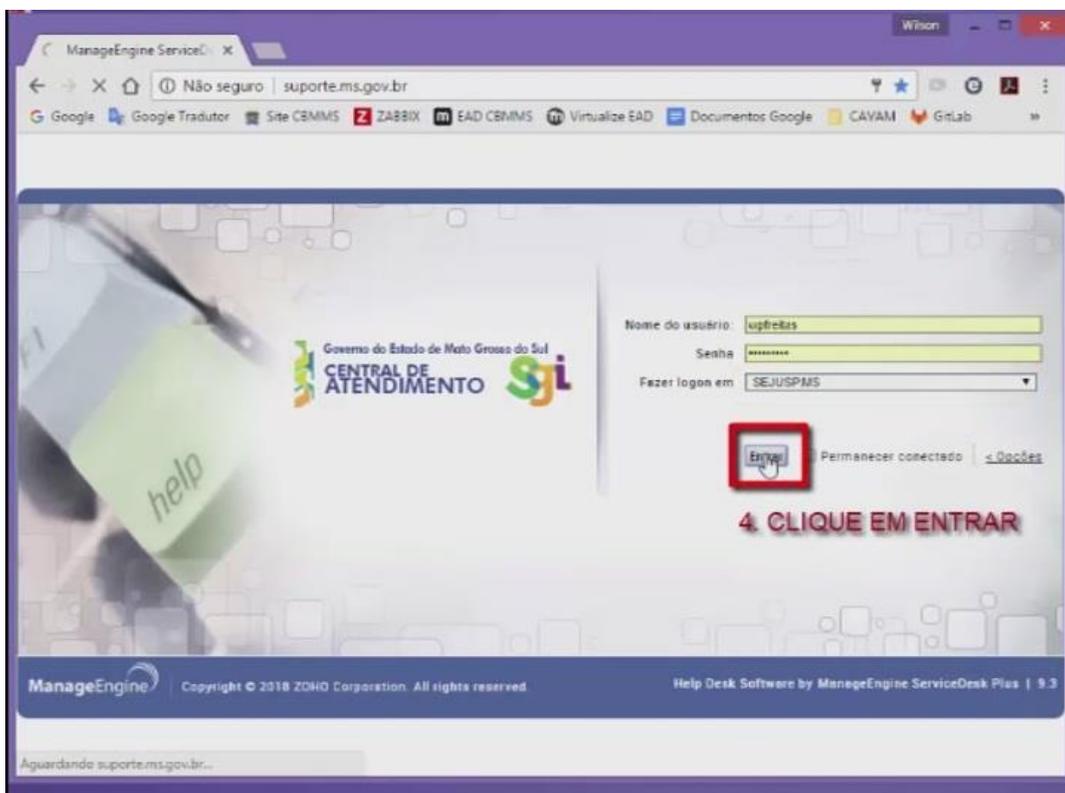
**** NOTA:**

O sistema é o mesmo utilizado pela Central de Atendimento da SGI, *ManageEngine ServiceDesk Plus 9.3*, permitindo a integração de soluções e repasse de atribuições entre os atendentes e órgãos que utilizam a ferramenta.

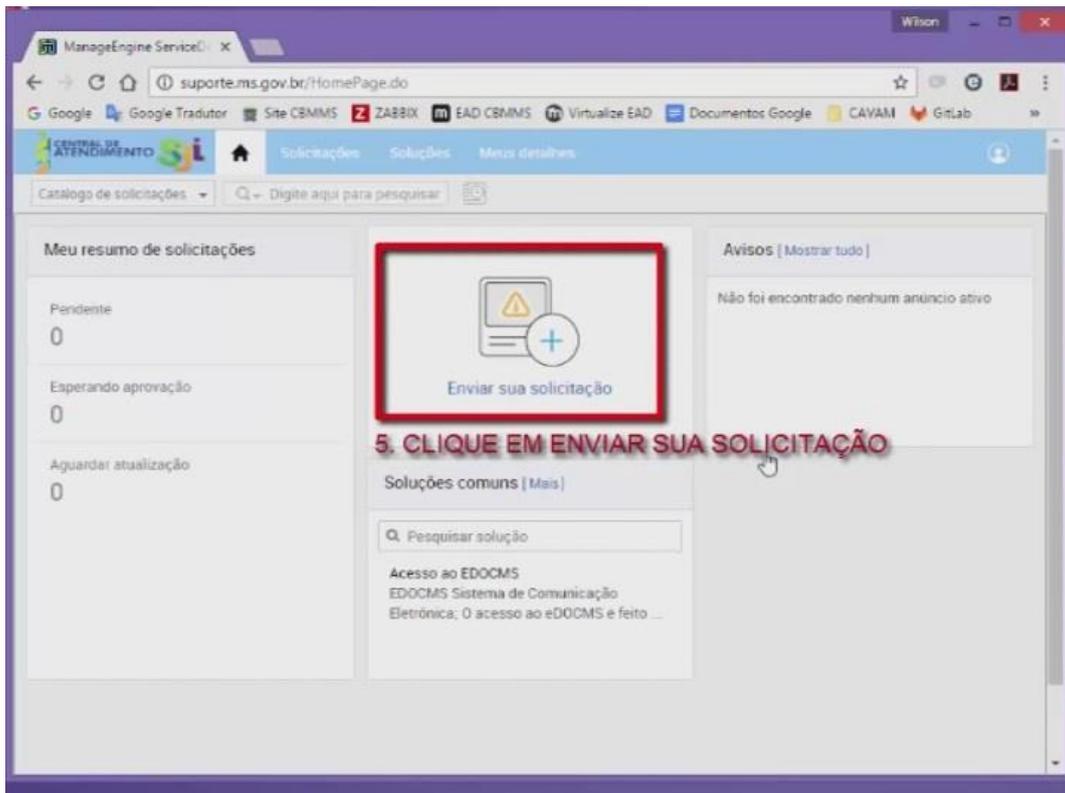
3. Selecione o **domínio**, o da Rede SEJUSP ou sem domínio (caso sua OBM não esteja na rede);



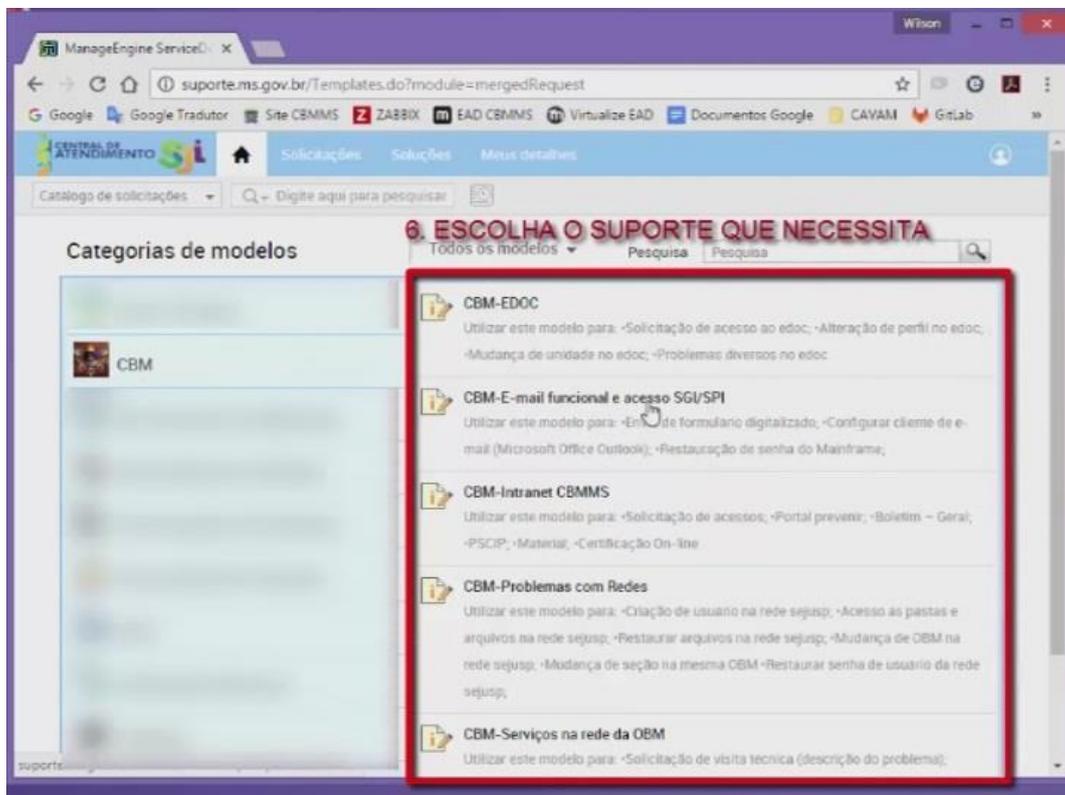
4. Clique em **entrar** para acessar o sistema;



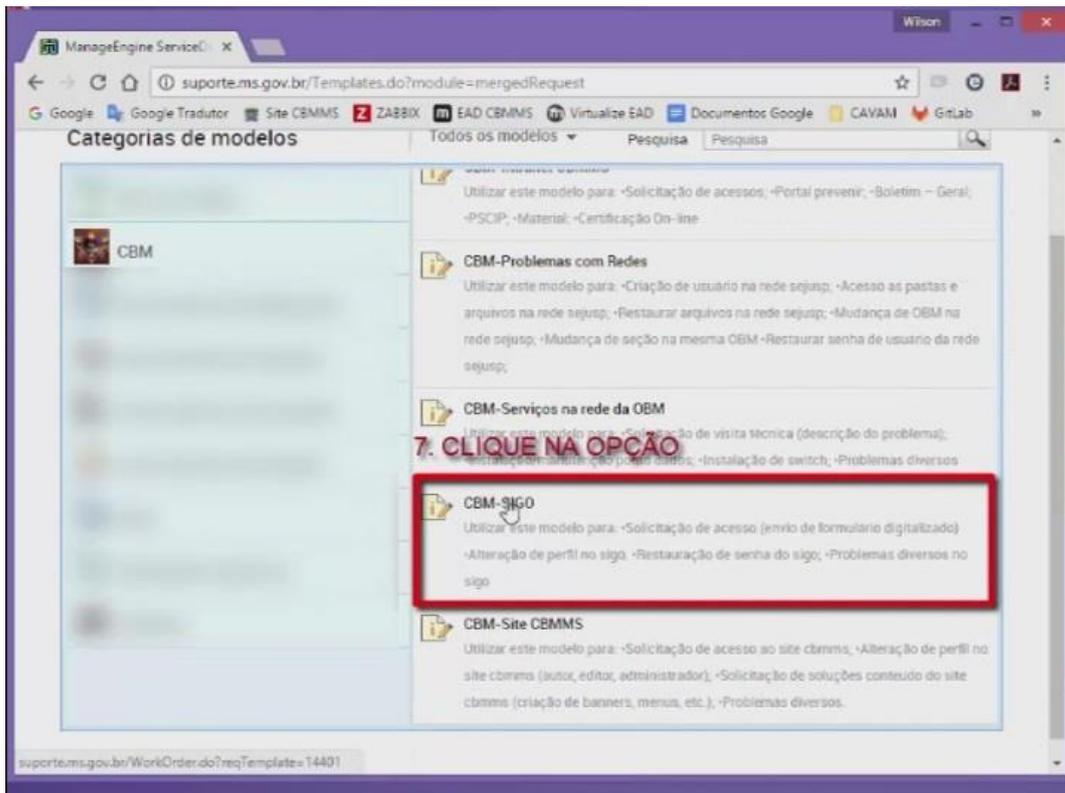
5. Para abrir o chamado ao suporte clique em **enviar uma solicitação**;



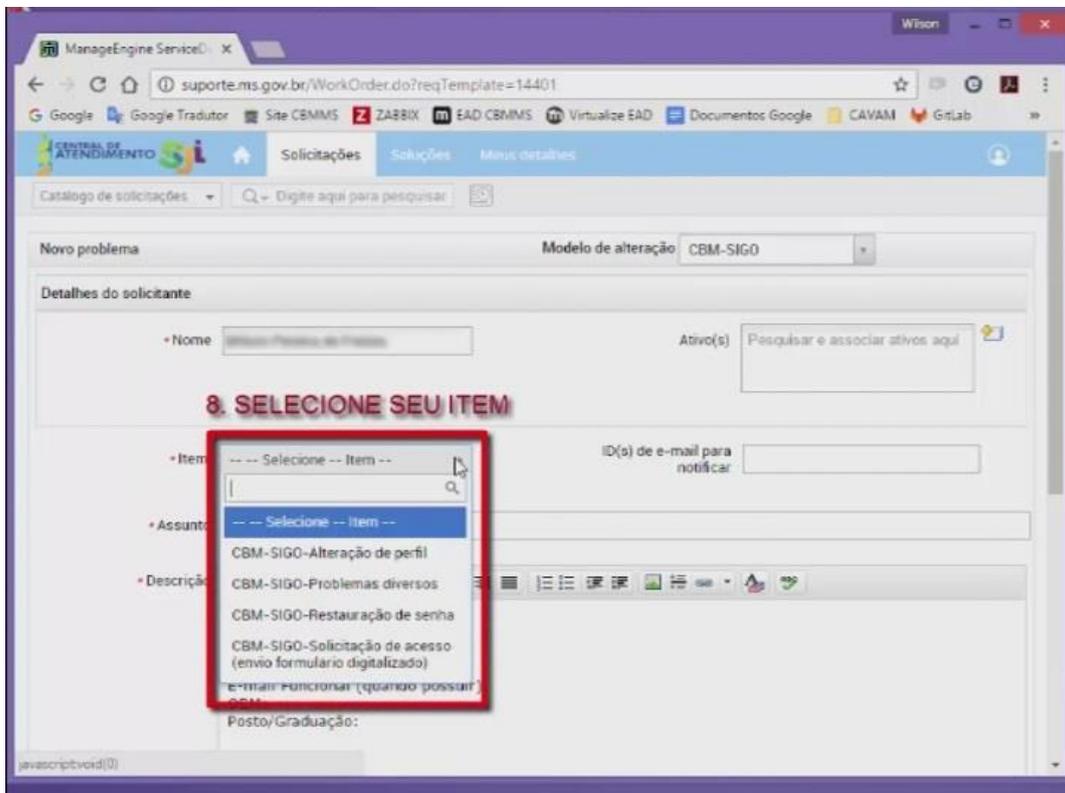
6. Para solicitar o atendimento **escolha o suporte que necessita**;



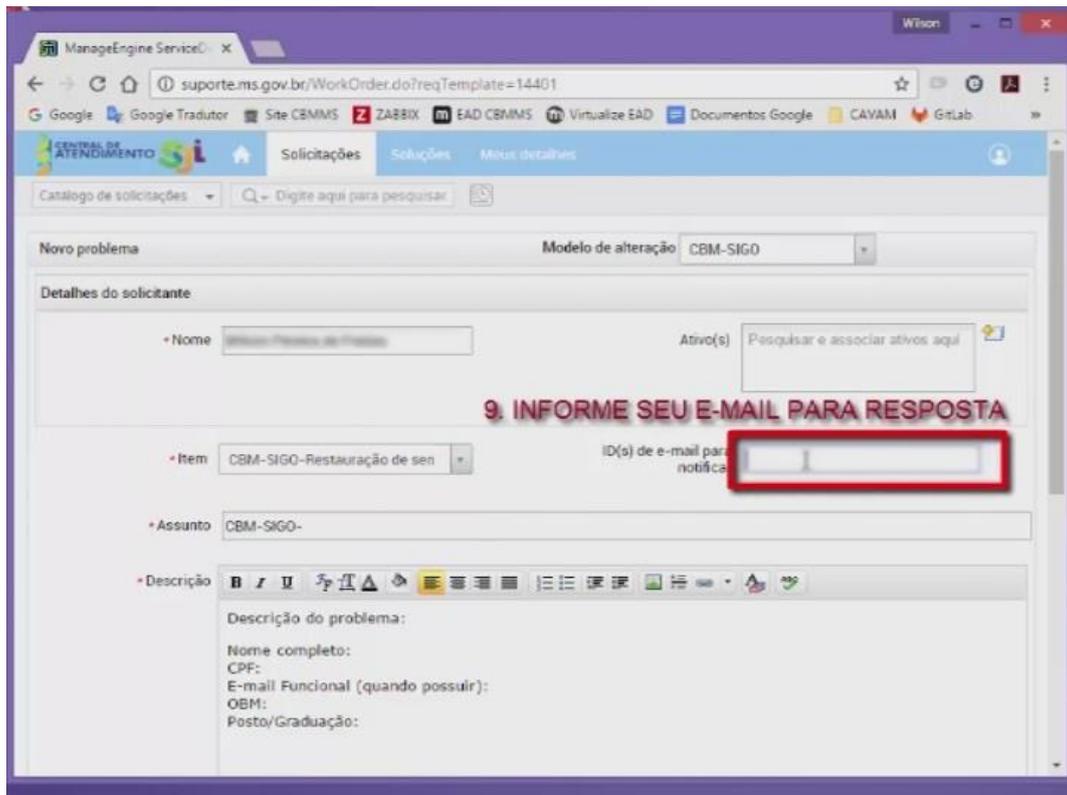
7. A seguir **clique na opção** que necessita;



8. Na opção escolhida, **selecione o seu item específico**;



9. Para acompanhar o andamento do suporte, **informe seu e-mail para resposta**;



Novo problema Modelo de alteração CBM-SIGO

Detalhes do solicitante

* Nome Ativo(s)

9. INFORME SEU E-MAIL PARA RESPOSTA

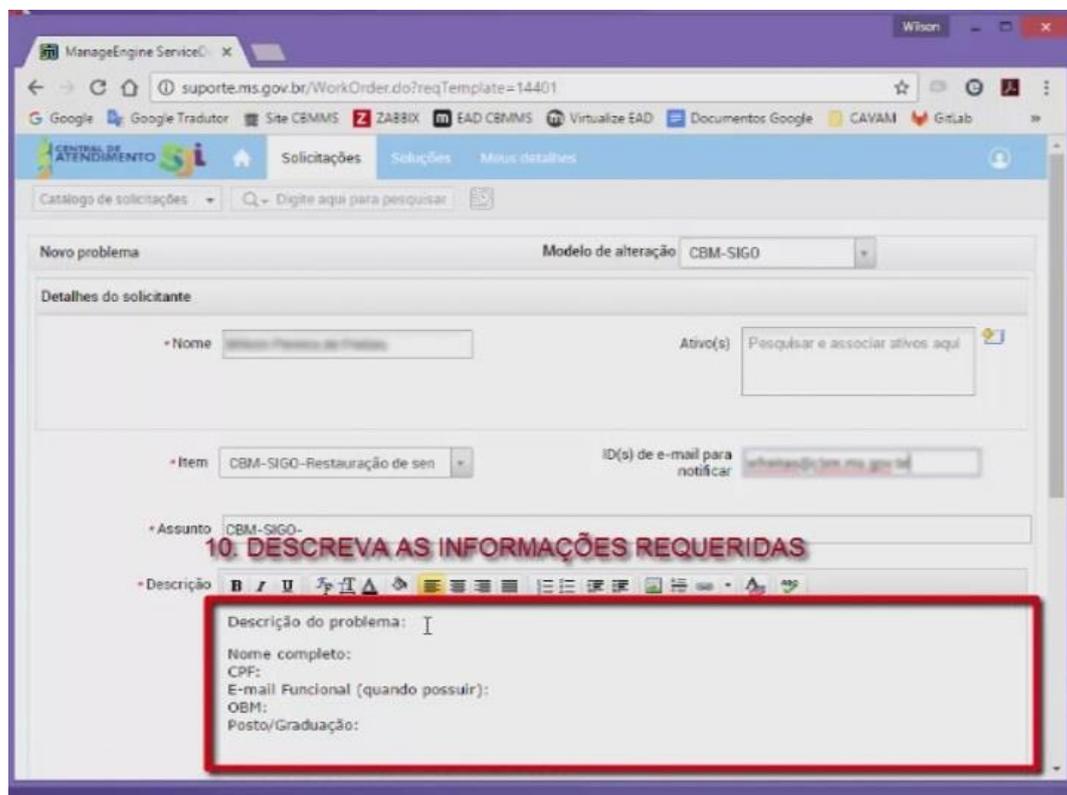
* Item CBM-SIGO-Restauração de sen ID(s) de e-mail para notificar

* Assunto CBM-SIGO-

* Descrição

Descrição do problema:
Nome completo:
CPF:
E-mail Funcional (quando possuir):
OBM:
Posto/Graduação:

10. Agora basta **descreva o problema** e outras **informações requeridas** no formulário;



Novo problema Modelo de alteração CBM-SIGO

Detalhes do solicitante

* Nome Ativo(s)

* Item CBM-SIGO-Restauração de sen ID(s) de e-mail para notificar

* Assunto CBM-SIGO-

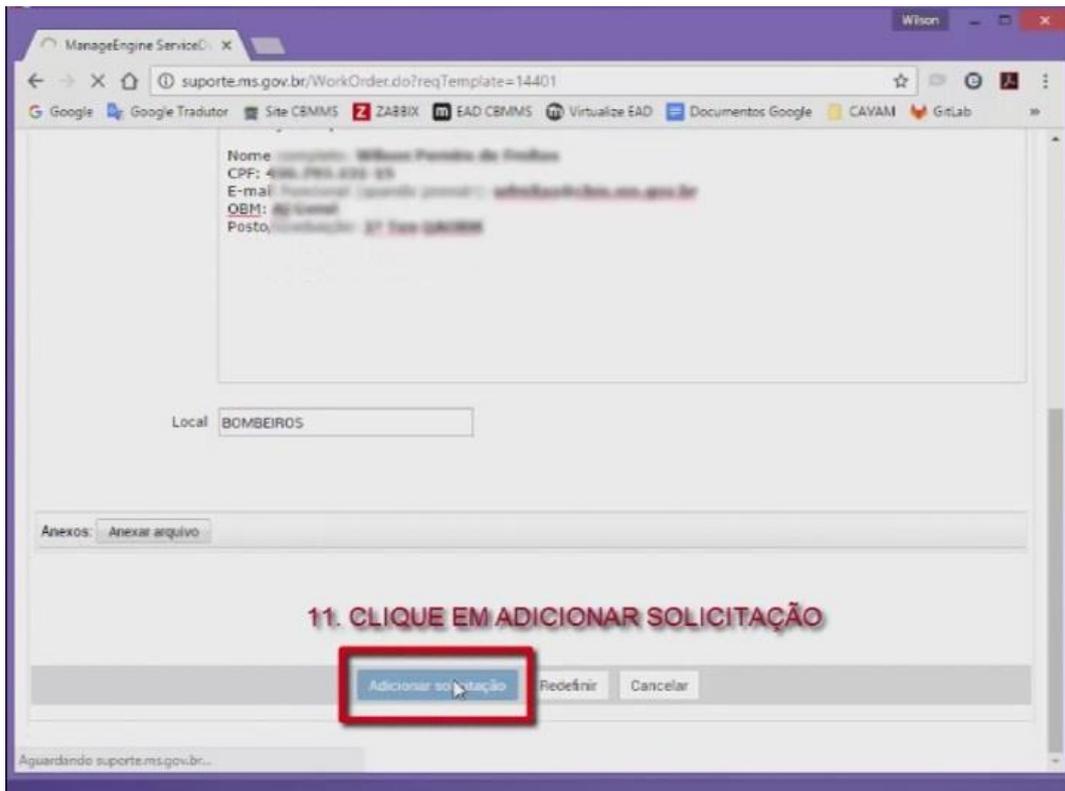
10. DESCREVA AS INFORMAÇÕES REQUERIDAS

* Descrição

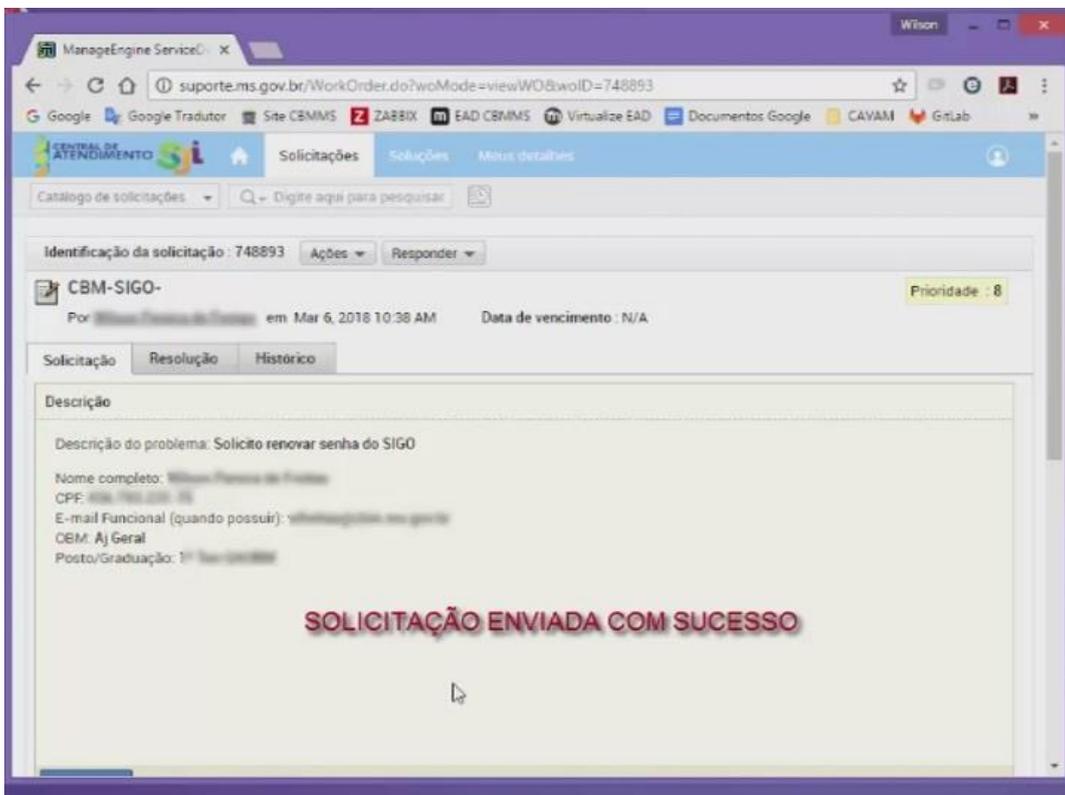
Descrição do problema:

Nome completo:
CPF:
E-mail Funcional (quando possuir):
OBM:
Posto/Graduação:

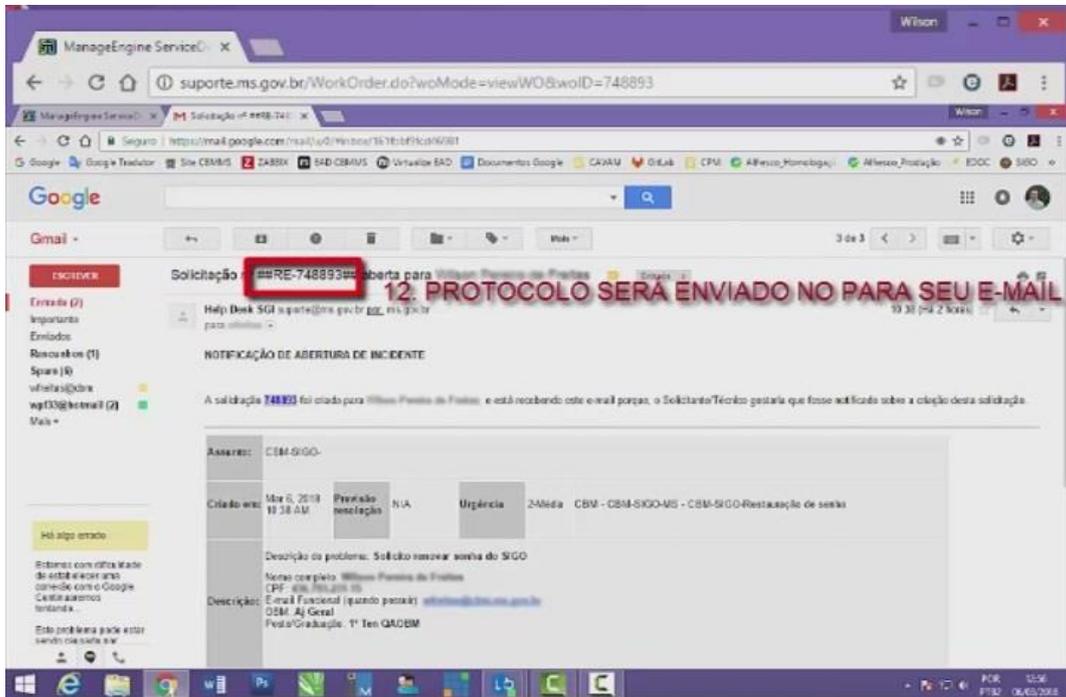
11. Para finalizar e encaminhar, **clique em adicionar solicitação** no sistema;



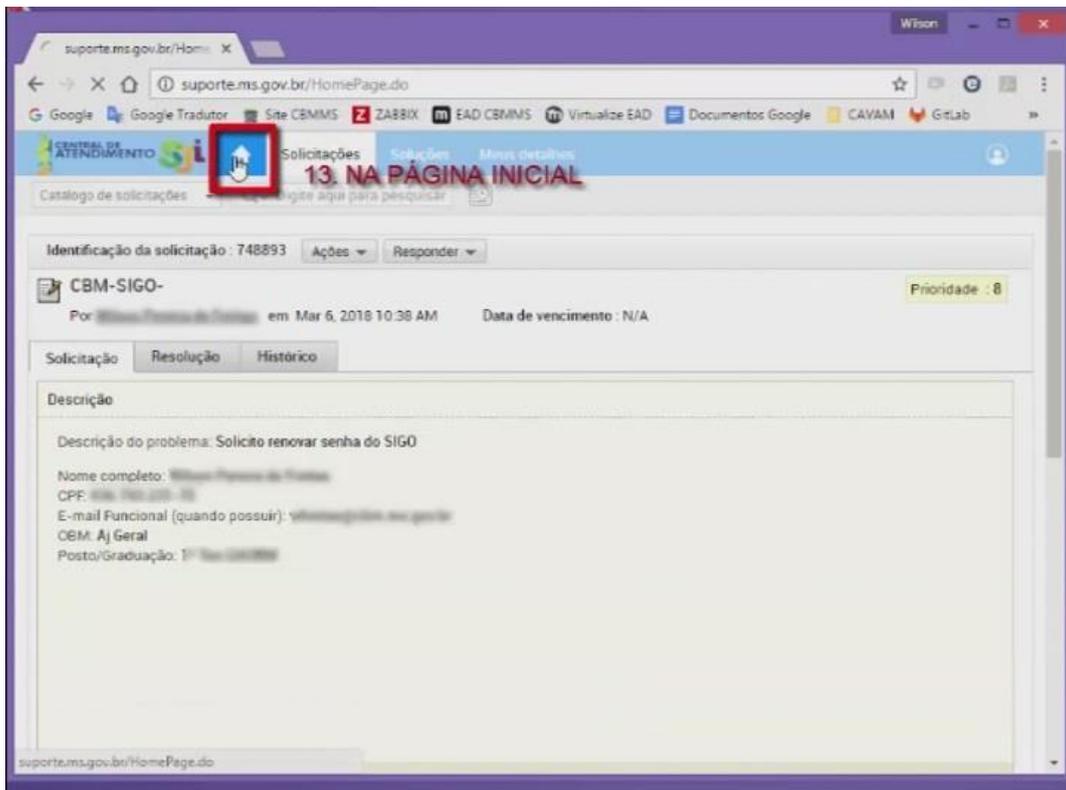
Pronto, sua solicitação já está registrada no sistema de suporte e foi gerado um número de protocolo para atendimento;



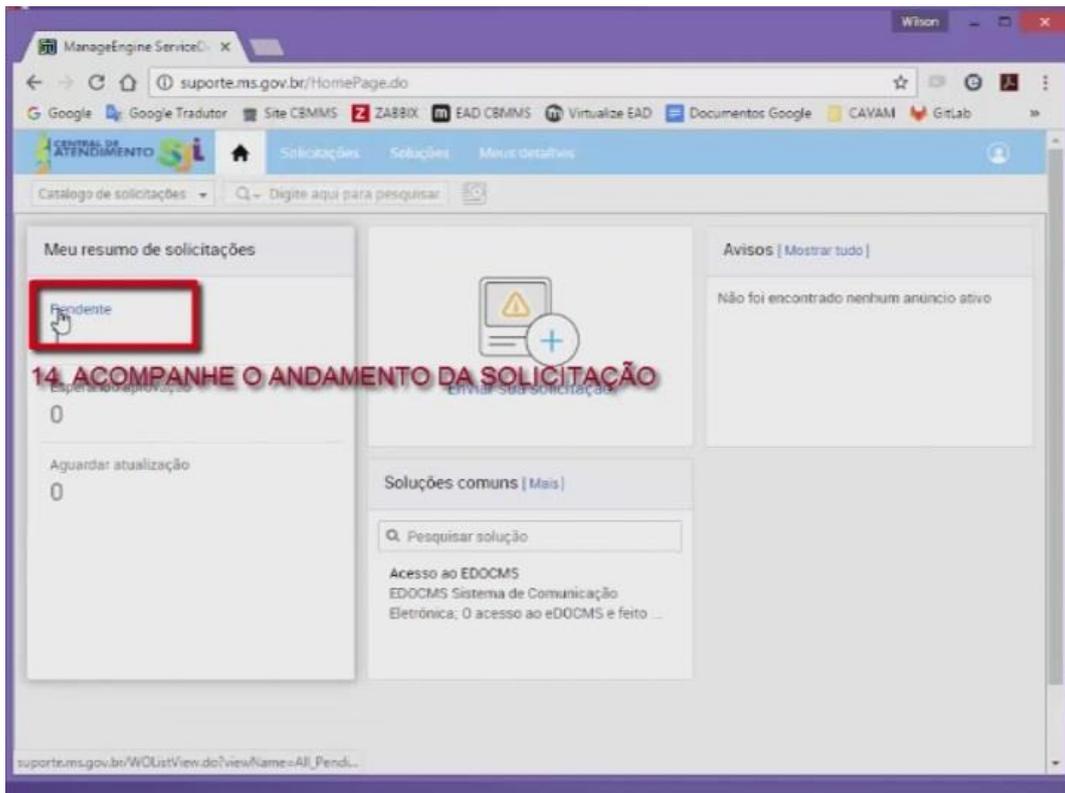
12. Esse **protocolo** será enviado para seu e-mail, conforme foi informado na tela descrita no item 9, contendo o número de seu protocolo e informações do atendimento requerido;



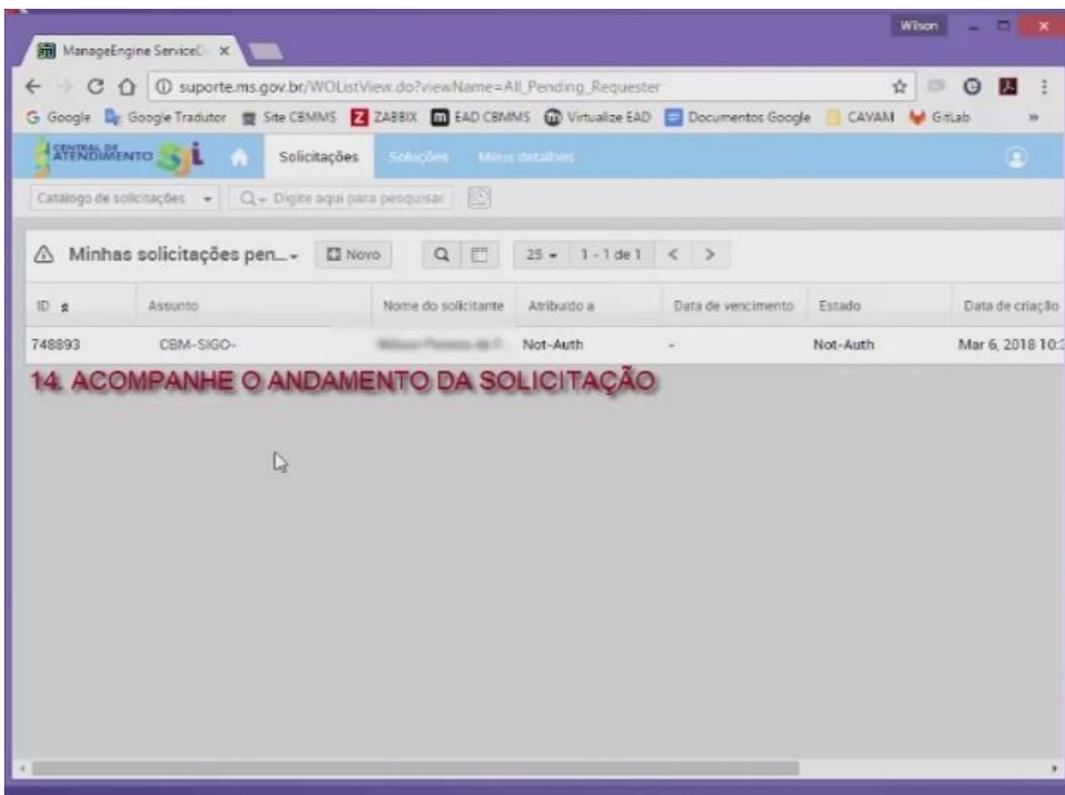
13. O usuário também pode consultar a **página inicial** do sistema para acompanhar o andamento do pedido;



14. No link pendente o solicitante pode **acompanhar o andamento da solicitação**;



Se houver mais de uma solicitação existente, será lista no sistema para que o usuário acompanhe o andamento.





CONTATO

E-mail: suporte-infra@cbm.ms.gov.br

Telefone: (67) 3357-9421
(67) 99629-6039