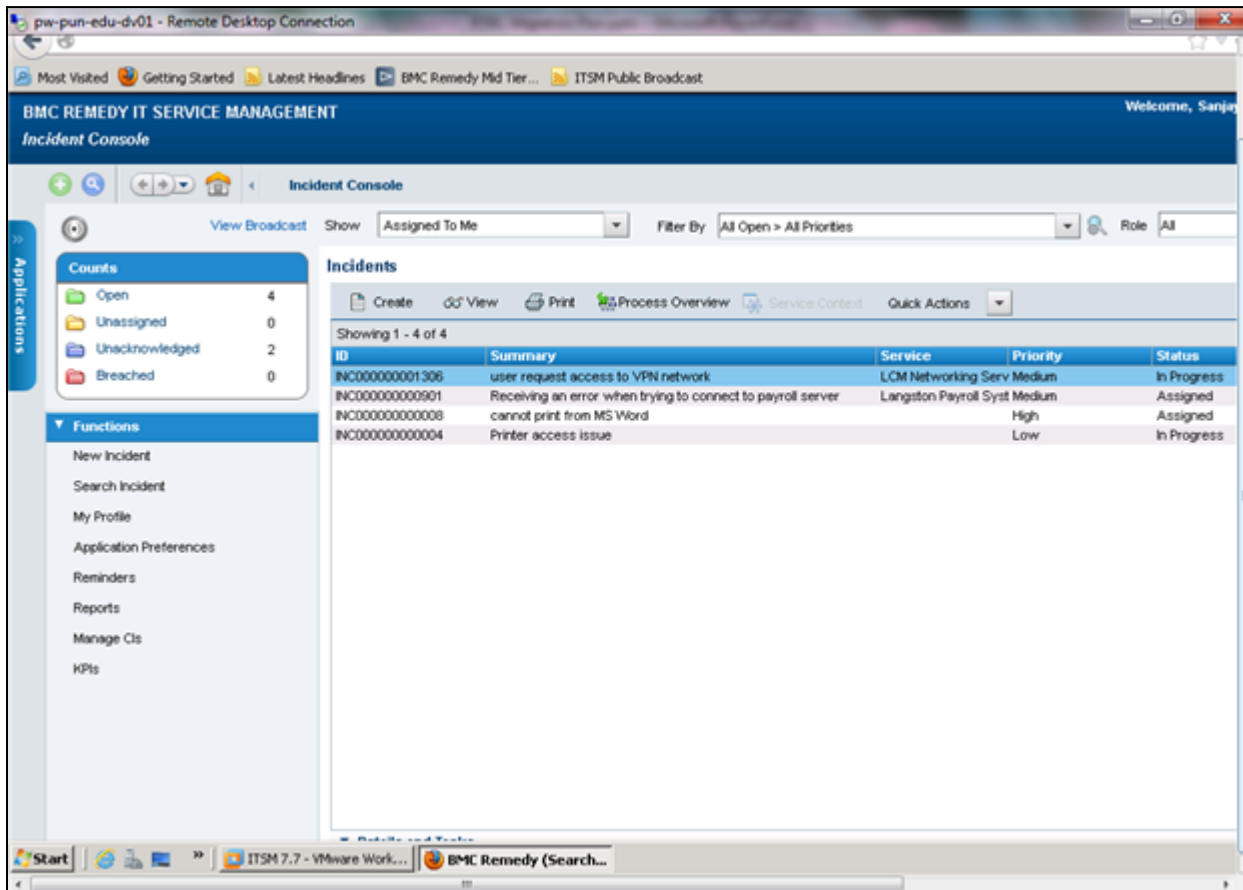


Objetivo

Nesta simulação, você criará um novo incidente inserindo dados diretamente nos campos do formulário Incidente. Você executará uma pesquisa para localizar um registro de cliente e um de contato. Além disso, adicionará informações de categorização operacional à solicitação de incidente e designará a solicitação de incidente.

Procedimento

pw-pun-edu-dv01 - Conexão de área de trabalho remota



1. Clique no item do menu **New Incident (Novo incidente)**.



Sanjay Service, analista de Service Desk da Langpoll 165 Services, recebeu uma chamada de Andy Accounts. Andy relatou que o serviço de e-mail de Frank Facilities está inativo.

Sanjay precisa criar uma nova solicitação de incidente. Sanjay decide inserir os dados diretamente nos campos do formulário Incidente.

2. Clique no campo **Customer (Cliente)**.



Os campos **Customer (Cliente)** e **Contact (Contato)** têm funcionalidades que permitem pesquisar uma pessoa específica, adicionar uma nova pessoa, exibir informações adicionais e limpar o registro.

Neste exemplo, as informações do cliente e de contato podem ser pesquisadas correspondendo um ou mais caracteres no endereço de e-mail da pessoa. Observe que seu administrador pode alterar isso para que a pesquisa se baseie em informações como o nome da pessoa, telefone ou ID do funcionário.

Como alternativa, é possível iniciar pesquisando uma pessoa clicando no campo **Customer (Cliente)** ou

Contact (Contato) e pressionando **ENTER**.

Clique no campo **Customer (Cliente)**.

3. Conforme solicitado, complete/revise os seguintes campos:

Campo	Descrição
Customer	O nome do cliente que você gostaria de pesquisar. Exemplo: fr



Você pode pesquisar um cliente por e-mail ou nome de usuário. Digite alguns caracteres iniciais do nome do cliente no campo **Customer (Cliente)**. Isso invocará a funcionalidade de complementação automática. Ao digitar os primeiros caracteres do nome do cliente, todas as correspondências serão exibidas em uma lista.

No campo **Customer (Cliente)**, digite fr.

4. Clique no campo **Customer (Cliente)**.



Neste exemplo, a lista de resultados da funcionalidade de complementação automática mostra um registro correspondente. Se Frank Facilities fosse o cliente correto, Sanjay selecionaria esse resultado. Contudo, nesta atividade prática, você usará a caixa de diálogo **People Search (Pesquisa de Pessoas)** para pesquisar o cliente correto.

Nesta atividade prática, clique no campo **Customer (Cliente)** para excluir o texto que foi inserido e conferir a funcionalidade de complementação automática.

5. Clique no ícone de **Magnifying Glass (Lupa)**.



Para abrir o formulário **People Search (Pesquisa de Pessoas)**, clique no ícone de lupa ao lado do campo **Customer (Cliente)**.

6. Clique na caixa de texto **First Name (Nome)**.



Neste exemplo, Sanjay está pesquisando Frank Facilities.

7. Conforme solicitado, complete/revise os seguintes campos:

Campo	Descrição
First Name	O nome da pessoa que você está pesquisando. Exemplo: Frank

8. Clique na caixa de texto **Last Name (Sobrenome)**.

9. Conforme solicitado, complete/revise os seguintes campos:

Campo	Descrição
-------	-----------

Campo	Descrição
Last Name	O sobrenome da pessoa que você está pesquisando. Exemplo: Facilities

10. Clique no botão **Search (Pesquisar)**.



Os critérios de pesquisa agora estão especificados.

Clique no botão **Search (Pesquisar)**.

11. Clique no registro de **Frank Facilities**.



Os resultados da pesquisa são exibidos. Agora, Sanjay deve selecionar o registro apropriado.

Nos resultados da pesquisa, selecione o registro de Frank Facilities.

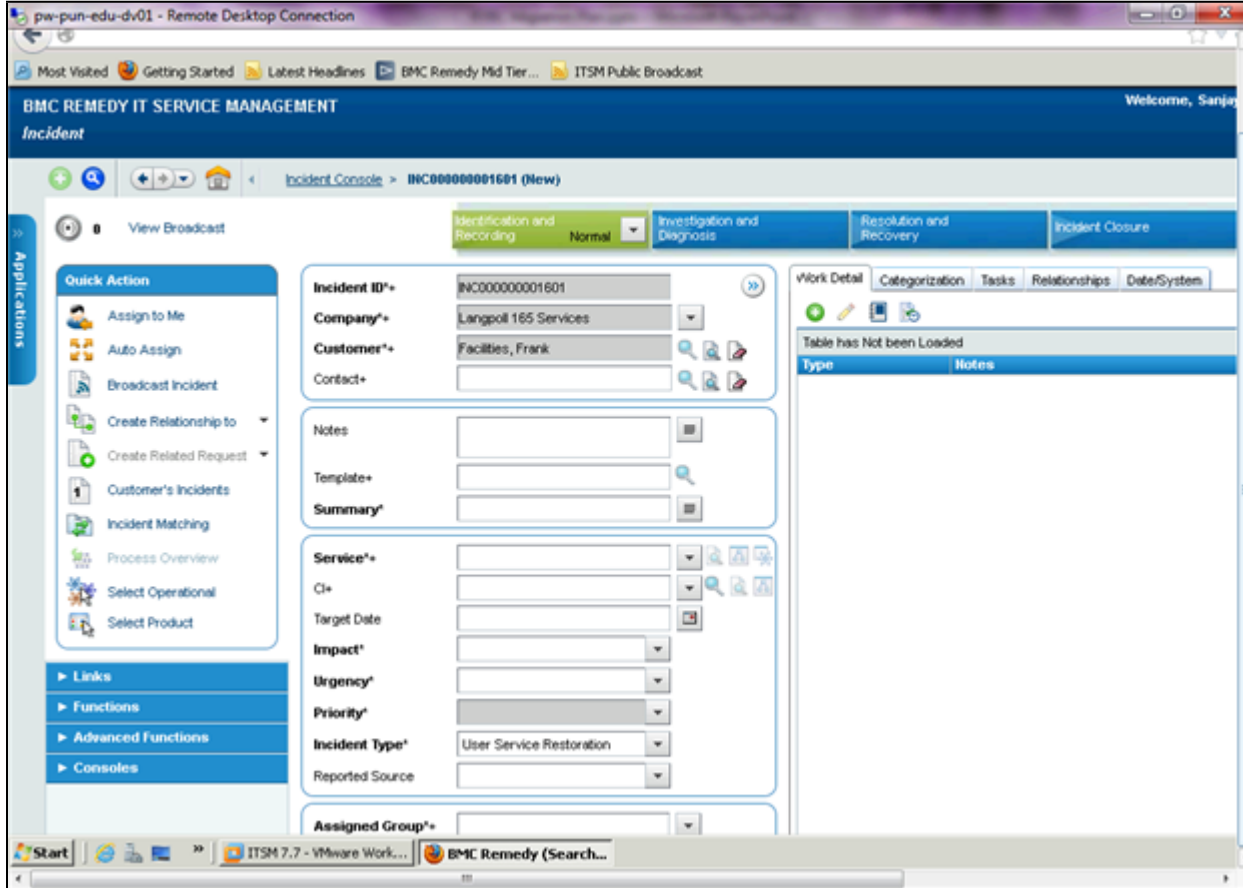
12. Clique no botão **Select (Selecionar)**.



Clique no botão **Select (Selecionar)** para adicionar Frank como o cliente.

13. Clique na caixa de texto **Contact (Contato)**.

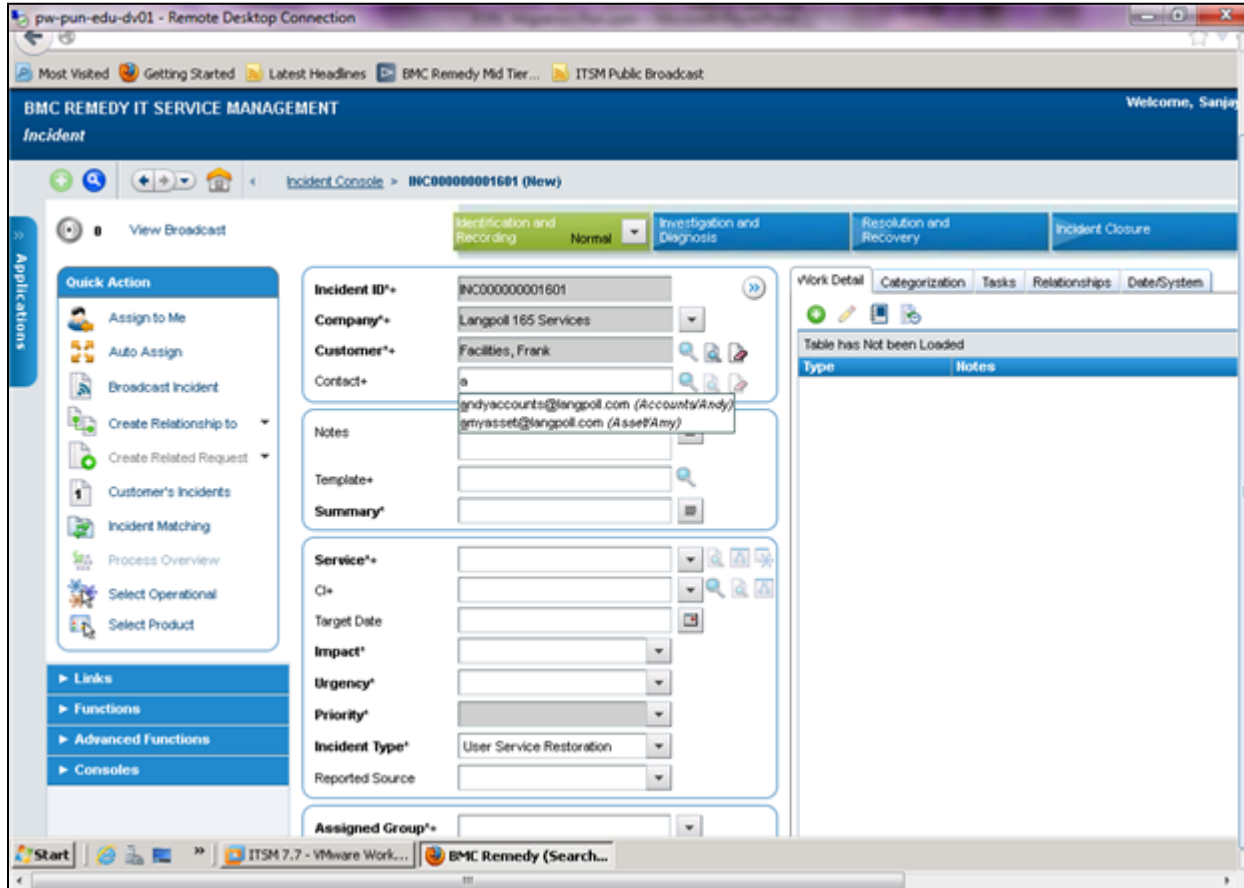
pw-pun-edu-dv-01 - Conexão de área de trabalho remota



14. Conforme solicitado, complete/revise os seguintes campos:

Campo	Descrição
Contact	Nome do contato. Exemplo: a

pw-pun-edu-dv01 - Conexão de área de trabalho remota



15. Clique no item da lista de endereço de e-mail **andyaccounts**.



Para adicionar o contato à solicitação de incidente, selecione o endereço de e-mail de Andy.

16. Clique no campo **Summary (Sumário)**.



Sanjay precisa fornecer mais informações sobre esta solicitação de incidente.

Clique no campo **Summary (Sumário)**.

17. Conforme solicitado, complete/revise os seguintes campos:

Campo	Descrição
Summary	Um breve sumário da solicitação. Exemplo: Email service

18. Clique na seta **Service (Serviço)**.



Por padrão, o campo **Service (Serviço)** é de preenchimento obrigatório. Se configurado corretamente, ao clicar na seta, uma lista de serviços é exibida para seleção.

Na lista, selecione **MJC Email Service (Serviço de E-mail MJC)**.

19. Clique no item da lista **MJC Email Service (Serviço de E-mail MJC)**.

20. Clique na seta **Impact (Impacto)**.



Em seguida, Sanjay precisa selecionar o impacto deste incidente.

21. Clique no item da lista **3-Moderate/Limited (3-Moderado/Limitado)**.

22. Clique na seta **Urgency (Urgência)**.



Agora Sanjay precisa especificar um nível de urgência para esta solicitação de incidente.

23. Clique no item da lista **3-Medium (3-Médio)**.

24. Clique em qualquer lugar para rolar a página para baixo.



Observe que o campo **Priority (Prioridade)** é preenchido automaticamente com base nos valores inseridos nos campos **Impact (Impacto)** e **Urgency (Urgência)**

Clique em qualquer lugar para rolar a página para baixo.

25. Clique na seta **Reported Source (Origem Informada)**.



O campo **Reported Source (Origem Informada)** é usado para indicar como ou de onde a solicitação de incidente foi informada. Por exemplo, você pode especificar se a solicitação de incidente foi enviada por e-mail ou fornecida por telefone.

Este incidente foi relatado por telefone.

26. Clique no item da lista **Phone (Telefone)**.

27. **Role a página para a direita.**

28. Clique na guia **Categorization (Categorização)**.



Você pode exibir ou especificar as categorizações na guia **Categorization (Categorização)**. Ao criar ou modificar um incidente, você pode, opcionalmente, especificar suas categorizações operacionais e de produto. As categorizações podem ser definidas para uma empresa específica pelo administrador.

A categorização operacional identifica a categoria para a qual o problema está sendo relatado. Você pode selecionar até três níveis de definição.

29. Clique na seta **Tier 1 (Nível 1)**.



Sanjay precisa adicionar uma categorização operacional que classifique esta solicitação de incidente como uma solicitação de reparo de falha de funcionalidade.

Na seção **Operational Categorization (Categorização Operacional)**, clique na seta **Tier 1 (Nível 1)**.

30. Clique no item de lista **Failure (Falha)**.

31. Clique na seta **Tier 2 (Nível 2)**.



Em seguida, selecione **Functionality (Funcionalidade)** na lista **Tier 2 (Nível 2)**.

32. Clique no item da lista **Functionality (Funcionalidade)**.

33. Clique na seta **Tier 3 (Nível 3)**.



Selecione **Repair (Reparo)** na lista **Tier 3 (Nível 3)**.

34. Clique no item da lista **Repair (Reparo)**.

35. **Role a página para a esquerda.**



A categorização de produto identifica a categoria de IC para a qual o problema está sendo relatado. Por padrão, se você selecionou um **Service CI (IC de Serviço)** (no campo **Service (Serviço)**), a categorização de produto da solicitação de incidente é preenchida automaticamente com base na categorização de produto do IC do serviço.

Agora, role a página para a esquerda para preencher os campos de designação no formulário Incidente.

36. Clique na seta **Assigned Group (Grupo Designado)**.



Por fim, Sanjay deseja designar esta solicitação ao grupo específico responsável pelo serviço de e-mail MJC.

Clique na seta **Assigned Group (Grupo Designado)** e selecione **IT Systems Support (Suporte de Sistemas de TI)**.

37. Clique no item da lista **Langpoll 165 Services**.

38. Clique no item da lista **IT Support (Suporte de TI)**.

39. Clique no item da lista **Systems Support (Suporte de Sistemas)**.

40. Clique na seta **Assignee (Designado)**.



Agora, Sanjay deseja designar esta solicitação a um designado específico: Sammy Support.

41. Clique no item da lista **Sammy Support**.

42. Clique no botão **Save (Salvar)**.



Sanjay terminou de preencher todos os campos obrigatórios e alguns campos opcionais desta solicitação de incidente. Agora ele está pronto para salvar o registro de solicitação de incidente.

43. **Role a página para cima.**

44. Clique no link **Incident Console (Console de Incidente)**.



Para ir para a janela **Incident Console (Console de Incidente)**, clique no link **Incident Console (Console de Incidente)** na barra da trilha de navegação.

45. **Role a página para a direita.**



A solicitação de incidente recém-criada ainda não é exibida na tabela **Incidents (Incidentes)**. Sanjay precisa atualizar a tabela.

46. Clique no ícone **Refresh (Atualizar)**.



Para exibir o novo registro de incidente, Sanjay atualizará a tabela Incidents (Incidentes). O novo registro sempre é exibido como o primeiro registro na tabela.

47. Clique em qualquer lugar para continuar.

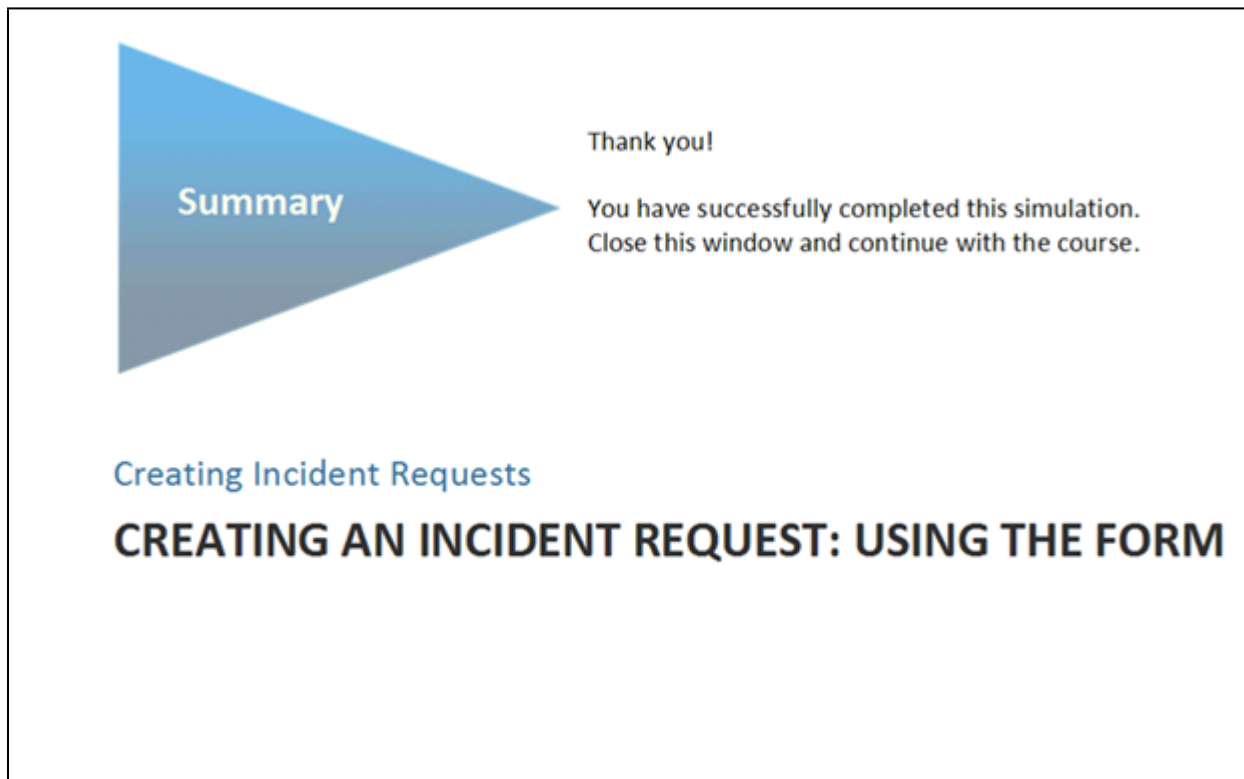


A nova solicitação de incidente é exibida na tabela Incidents (Incidentes) e agora está destacada.

Como Sanjay Service, você criou um novo incidente inserindo informações diretamente no formulário Incidente.

Clique em qualquer lugar para continuar.

Fim da simulação



48. Fim da simulação.