

Solicitação de Permissões e Níveis de Acesso à Central de Serviços

Autor: Gerência de Processos de TI
Versão: 1.0 28/09/2020
Descrição: Descrição: Processo para o atendimento das solicitações de permissões e níveis de acesso à Central de Serviços.

Entrada: Solicitação de permissão e níveis de acesso à Central de Serviços recebida.
 Saída: Solicitação de permissão e níveis de acesso à Central de Serviços atendida.

Dono do Processo: Gerente de Atendimento ao Usuário - Service Desk



Gerenciamento do Catálogo de Serviços

Catálogo de Serviços da ATI

Serviço ou produto relacionado inexistentes no Catálogo de Serviços da ATI

Serviço e produto relacionados existentes no Catálogo de Serviços da ATI

Preencher/reajustar formulário

Anexar formulário à solicitação

Analisar fase da solicitação

Pareceres de diretoria e operacional favoráveis

Verificar os apontamentos para reajuste

Necessita de nova reunião com as partes interessadas

Não necessita de nova reunião com as partes interessadas

Reunir

Reajustar

Solicitar a execução

Receber notificação de operação

Definição de informações para o formulário como filas, atendentes, base de conhecimento, fluxo de atendimento, serviço e produto relacionado.

Reunir

Reajustar

Fases: 1 - Aprovação da capacidade Técnica; 2 - Reajuste/Nova Reunião; 3- Solicitar execução

Necessita de aprovação de capacidade operacional

Analisar pedido de aprovação

Emitir parecer de capacidade operacional

Analisar pedido de aprovação

Emitir parecer

Receber notificação de operação

Receber notificação de operação

Realizar a(s) operação(s) solicitada(s).

Notificar interessados de operação realizada

Reajustar