

Apresentação do Sistema + Criação de Acesso

O Service Now é uma ferramenta de gerenciamento de chamados que a Landis+Gyr utiliza para cadastro de casos de suporte técnico e de solicitações de manuais e licenças.

Todas as solicitações de atendimento ao Suporte Técnico deverão ser aberta e controladas via Service Now.



Para **criação de usuário** para acessar o Service Now – Landis+Gyr **é necessário encaminhar um e-mail** para <u>brsuporte@landisgyr.com</u> com as seguintes informações:

- 1. Nome completo:
- 2. Email corporativo:
- 3. Empresa:
- 4. Telefone:

Após o atendimento, o **usuário receberá um convite do Service Now por email**. Basta clicar no link do convite, confirmar os dados e o usuário será criado no sistema, já sendo possível o registro de chamados.

Acessando o Sistema

Para acessar o Service Now, basta utilizar o link abaixo:

https://landisgyr.service-now.com/sam

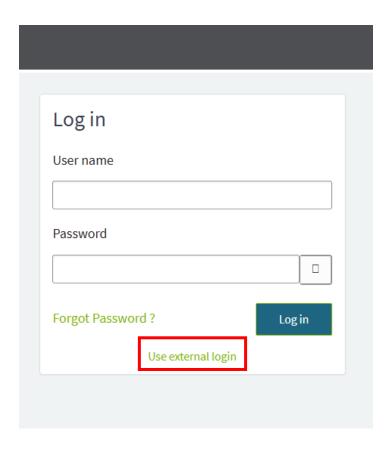
Ao acessar a tela inicial, para logar no seu usuário e submeter um chamado, siga os passos conforme abaixo:

1) No canto superior direito, clique no botão "Log In".



Acessando o Sistema

2) Na página seguinte, selecione "Use external login" e digite as credenciais que criou através do link de ativação enviado para o seu email.



Apresentação da Interface do Portal

Ao acessar a tela inicial, temos 2 opções para abertura de chamados, conforme abaixo:



Caso	Utilizado para dúvidas sobre a tecnologia e casos de complexos relacionados aos produtos, sistemas e soluções Landis+Gyr.
Solicitação	Utilizado para solicitar itens administrativos como instaladores de softwares, licenças ou manuais.

Landis+Gyr

Realizando Solicitações

Uma **Solicitação** deve ser aberta quando o cliente precisa de um item ou serviço que **não está relacionado a um problema técnico**. Esse tipo de chamado é usado para pedir manuais, licenças ou informações de assistência técnica.

Para abertura de **solicitações**, temos 3 opções:

- Manuais e instaladores de software.
- 2. Licenças de software.
- 3. Assistência técnica Reparação ou devolução.



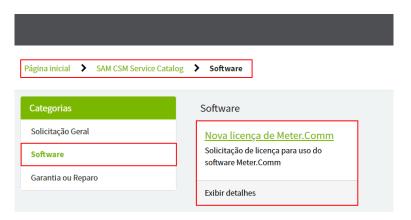
Realizando Solicitações

Para cada uma das solicitações temos uma categoria, sendo elas:

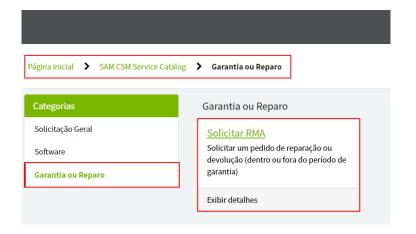
 Manuais e instaladores de software, a categoria será "Solicitação Geral".



2. Licenças, a categoria será "Software"



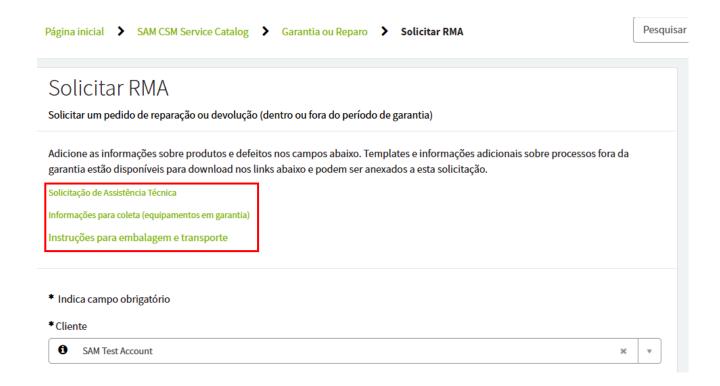
3. RMA – Assistência Técnica (dentro ou fora da garantia), a categoria será "Garantia ou Reparo".



Após selecionar a categoria correta, basta preencher o formulário do serviço solicitado e submeter o chamado.

Realizando Solicitações

* Importante ressaltar que os formulários necessários para solicitações de assistência técnica estão presentes no topo da página. É necessário preencher de acordo com as orientações da Assistência Técnica - Landis+Gyr



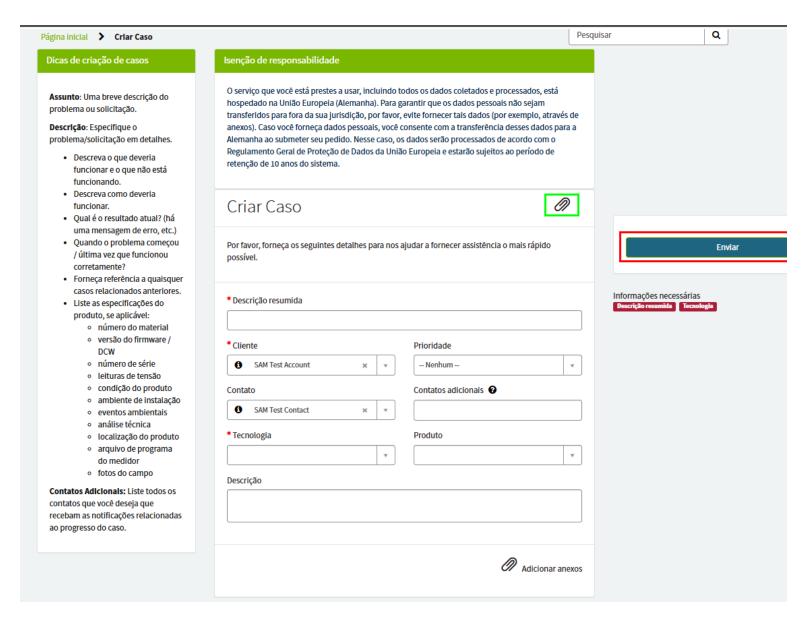
Abrindo um Caso

Um Caso deve ser aberto sempre que houver um problema técnico com um medidor elétrico, um sistema ou um software. Nosso time de suporte analisará o problema, fornecerá diagnósticos e ajudará a encontrar uma solução:



Abrindo um Caso

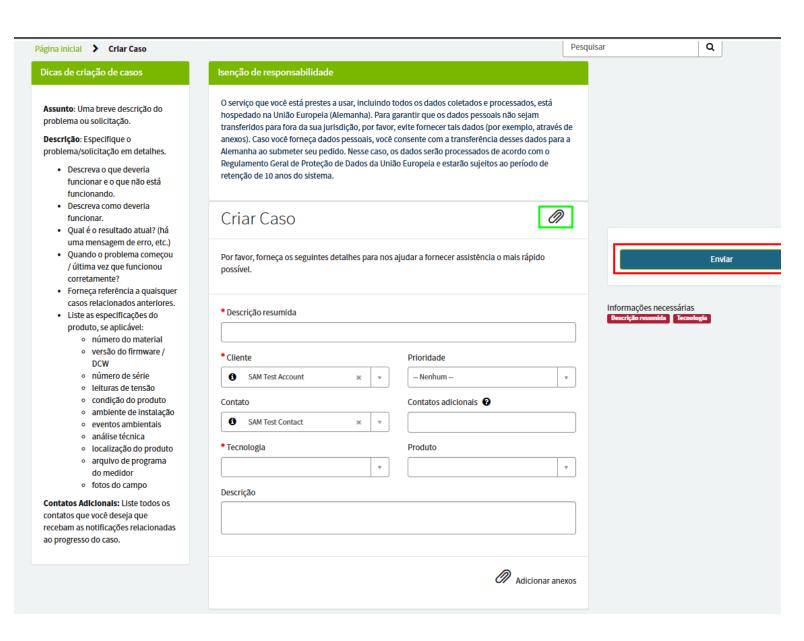
Para realizar a abertura de um caso no sistema do Suporte Técnico Landis+Gyr, preencha o formulário ao lado com as seguintes informações: uma descrição resumida do problema, a concessionária de origem, a tecnologia para a qual precisa de suporte e uma descrição detalhada do problema. Caso possua documentos que possam auxiliar na análise, anexe-os utilizando o ícone marcado em verde.



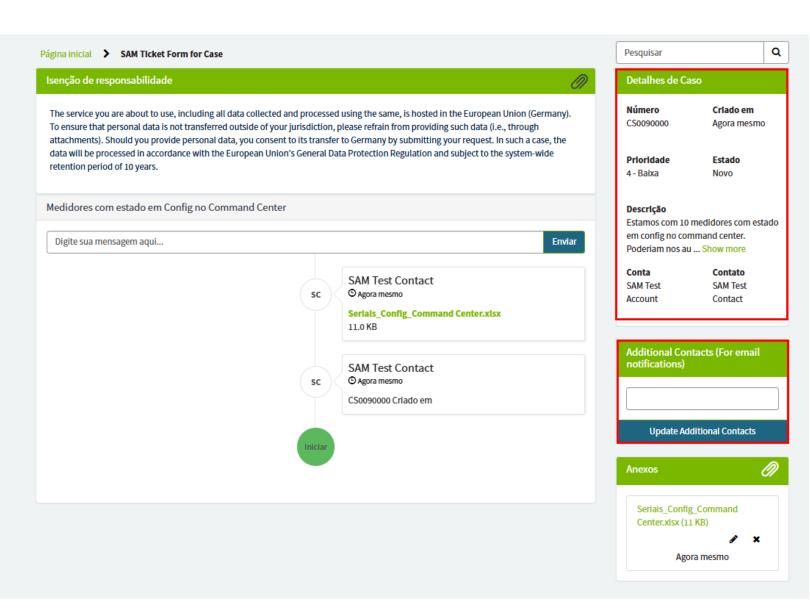
Abrindo um Caso

Para abrir um caso, preencha o formulário ao lado com as seguintes informações: descrição resumida do problema, a concessionária de origem, selecione a tecnologia para a qual precisa de suporte e uma descrição detalhada do problema. Caso possua documentos que possam auxiliar na análise, anexe-os utilizando o ícone marcado em verde.

Após enviar o chamado, o sistema irá gerar um Número do Caso e também enviará uma mensagem para seu e mail cadastrado.



Apresentação da interface do chamado

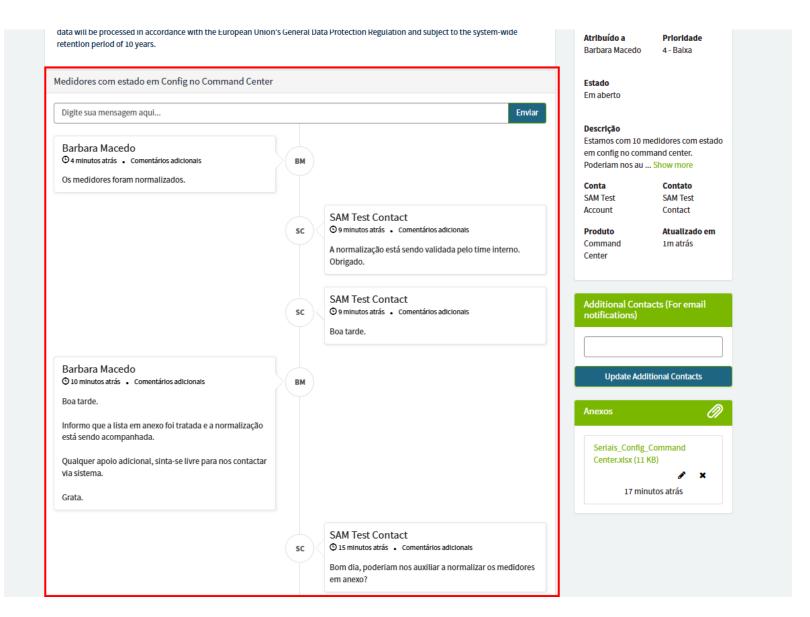


No campo "Detalhes do caso" é possível acompanhar o número do chamado, data de criação, andamento do caso, analista responsável pelo chamado e descrição do chamado.

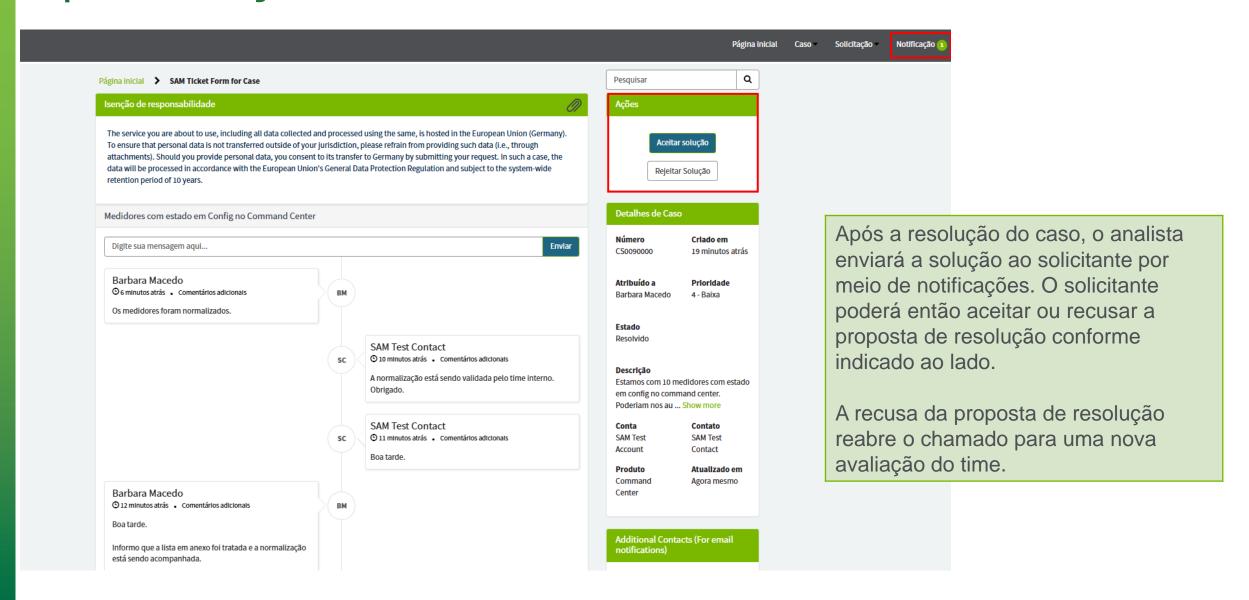
No campo "Contatos Adicionais" é possível adicionar o contato de um outro colaborador para acompanhamento em conjunto do caso.

Apresentação da interface do chamado

Por meio desta interface, você poderá acompanhar a evolução do seu chamado, entrar em contato diretamente com o analista responsável pelo caso e enviar mensagens ou anexar arquivos que auxiliem na análise.



Apresentação da interface do chamado



Acompanhamento de Chamados

Para acompanhar os chamados abertos, na página inicial, clique em "Visualizar Casos" ou "Exibir Solicitações" e você será encaminhado para a respectiva página de chamados em aberto.





Enviar um problema ou solicitação à equipe de suporte





Pesquise no catálogo serviços e itens de que necessita



Acompanhamento de Chamados

Nessa página, você poderá acompanhar o andamento de todos os seus chamados, sejam eles casos ou solicitações, além de todas as informações importantes para o atendimento como o andamento, a última atualização e principalmente o número do seu chamado.

Caso	O número do chamado é escrito no formato "CS0000000".
Solicitação	O número do chamado é escrito no formato "RITM0000000".



Precisa de mais ajuda?

Se restarem dúvidas sobre o uso do sistema de chamados, nossa equipe de suporte está à disposição para auxiliá-lo.

Entre em contato pelo e-mail:



BRsuporte@landisgyr.com

Agradecemos por utilizar nosso sistema!

