

# Manual de Utilização do Service Now

Suporte Técnico - Landis+Gyr

# 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 brsuporte@landisgyr.com 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.

Log in		
User name		
Password		
Forgot Password	!?	Login
	Use external login	

# 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.

### 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:

- 1. 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".

ágina inicial 🗲 SAM CSM Service C	atalog 🗲 Solicitação Geral
Categorias	Solicitação Geral
Solicitação Geral	Solicitações de manuais
Software	Solicitação de manuais de produto/software/sistema

2. Licenças, a categoria será "Software"

Página inicial > SAM CSM Service Catalog	> Software
Categorias	Software
Solicitação Geral	Nova licença de Meter.Comm
Software	Solicitação de licença para uso do software Meter.Comm
Garantia ou Reparo	
	Exibir detalhes

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

ágina inicial 🔰 SAM CSM Service Catalog	; 🔪 Garantia ou Reparo
Categorias	Garantia ou Reparo
Solicitação Geral Software	Solicitar RMA Solicitar um pedido de reparação ou devolução (dentro ou fora do período de
Garantia ou Reparo	garantia)

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.

#### Q Página inicial > Crlar Caso Pesquisar Isenção de responsabilidade Dicas de criação de casos O servico que você está prestes a usar, incluindo todos os dados coletados e processados, está Assunto: Uma breve descrição do hospedado na União Europeia (Alemanha). Para garantir que os dados pessoais não sejam problema ou solicitação. transferidos para fora da sua jurisdição, por favor, evite fornecer tais dados (por exemplo, através de Descrição: Especifique o anexos). Caso você forneça dados pessoais, você consente com a transferência desses dados para a problema/solicitação em detalhes. Alemanha ao submeter seu pedido. Nesse caso, os dados serão processados de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia e estarão sujeitos ao período de Descreva o que deveria retenção de 10 anos do sistema. funcionar e o que não está funcionando. Descreva como deveria Ø Criar Caso funcionar. Qual é o resultado atual? (há uma mensagem de erro, etc.) Quando o problema começou Por favor, forneça os seguintes detalhes para nos ajudar a fornecer assistência o mais rápido Enviar / última vez que funcionou possível. corretamente? Forneça referência a quaisquer casos relacionados anteriores. Informações necessárias Descrição resumida Liste as especificações do Descrição resumida produto, se aplicável: número do material versão do firmware / \* Cliente Prioridade DCW número de série SAM Test Account 0 × \* - Nenhum -- leituras de tensão condição do produto Contato Contatos adicionais 😨 ambiente de instalação SAM Test Contact × v eventos ambientais análise técnica Produto \*Tecnologia localização do produto arquivo de programa Ŧ do medidor fotos do campo Descrição Contatos Adicionais: Liste todos os contatos que você deseja que recebam as notificações relacionadas ao progresso do caso. Adicionar anexos

#### 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.

#### Q Pesquisar Página inicial > Crlar Caso Isenção de responsabilidade Dicas de criação de casos O servico que você está prestes a usar, incluindo todos os dados coletados e processados, está Assunto: Uma breve descrição do hospedado na União Europeia (Alemanha). Para garantir que os dados pessoais não sejam problema ou solicitação. transferidos para fora da sua jurisdição, por favor, evite fornecer tais dados (por exemplo, através de Descrição: Especifique o anexos). Caso você forneça dados pessoais, você consente com a transferência desses dados para a problema/solicitação em detalhes. Alemanha ao submeter seu pedido. Nesse caso, os dados serão processados de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia e estarão sujeitos ao período de Descreva o que deveria retenção de 10 anos do sistema. funcionar e o que não está funcionando. Descreva como deveria Ø Criar Caso funcionar. Qual é o resultado atual? (há uma mensagem de erro, etc.) Quando o problema começou Por favor, forneça os seguintes detalhes para nos ajudar a fornecer assistência o mais rápido Enviar / última vez que funcionou possível. corretamente? Forneça referência a quaisquer casos relacionados anteriores. Informações necessárias Descrição resumida Liste as especificações do produto, se aplicável: número do material versão do firmware / Cliente Prioridade DCW número de série 0 SAM Test Account × × - Nenhum --- leituras de tensão condição do produto Contato Contatos adicionais 😨 ambiente de instalação SAM Test Contact × v eventos ambientais análise técnica Produto \*Tecnologia localização do produto arquivo de programa Ŧ do medidor fotos do campo Descrição Contatos Adicionals: Liste todos os contatos que você deseja que recebam as notificações relacionadas ao progresso do caso. Adicionar anexos

#### Apresentação da interface do chamado

#### Página inicial > SAM Ticket Form for Case

#### Isenção de responsabilidade

The service you are about to use, including all data collected and processed using the same, is hosted in the European Union (Germany). To ensure that personal data is not transferred outside of your jurisdiction, please refrain from providing such data (i.e., through attachments). Should you provide personal data, you consent to its transfer to Germany by submitting your request. In such a case, the data will be processed in accordance with the European Union's General Data Protection Regulation and subject to the system-wide retention period of 10 years.

Medidores com estado em Config no Command Center

Enviar Digite sua mensagem aqui... Conta SAM Test Contact SAM Test SC O Agora mesmo Account Serials\_Config\_Command Center.xlsx 11.0 KB notifications) SAM Test Contact Agora mesmo SC CS0090000 Criado em Anexos Seriais Config Command Center.xlsx (11 KB) Agora mesmo

Pesquisar	

Q

#### Detalhes de Caso

Número Criado em CS0090000 Agora mesmo Prioridade Estado 4 - Baixa Novo Descrição Estamos com 10 medidores com estado em config no command center. Poderiam nos au ... Show more

Contato

SAM Test

Contact

Additional Contacts (For email Update Additional Contacts Ø

🖋 🗙

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.

retention period of 10 years.	2 Server of Dr		Atribuído a Barbara Macedo	<b>Prioridade</b> 4 - Baixa
Aedidores com estado em Config no Command Center			Estado Em aberto	
Digite sua mensagem aqui Barbara Macedo ©4 minutos atrás • Comentários adicionais Os medidores foram normalizados.	ВМ	Enviar SAM Test Contact	Descrição Estamos com 10 n em config no com Poderiam nos au . Conta SAM Test Account	nedidores com esta mand center. Show more Contato SAM Test Contact
	sc	© 9 minutos atrás • Comentários adicionais A normalização está sendo validada pelo time interno. Obrigado.	Produto Command Center	Atualizado en 1m atrás
	sc	SAM Test Contact © 9 minutos atrás • Comentários adicionais Boa tarde.	Additional Cont notifications)	acts (For email
Barbara Macedo © 10 minutos atrás • Comentários adicionais	ВМ		Update Add	itional Contacts
Boa tarde. Informo que a lista em anexo foi tratada e a normalização está sendo acompanhada.			Anexos	C
Qualquer apoio adicional, sinta-se livre para nos contactar via sistema.			Seriais_Config_ Center.xlsx (11	Command KB)
Grata.		SAM Test Contact	1/100	
	sc	© 15 minutos atrãs • Comentários adicionais Bom dia, poderiam nos auxiliar a normalizar os medidores em anexo?		

# Apresentação da interface do chamado



14 | © Landis+Gyr 2024 | Confidential & Proprietary

#### 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.





#### 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".

Página inicial 🕻 Casos

Pesquisar

Q

≡ Casos									
Conta	Número	Descrição resumida	Produto	Prioridade	Estado	Contato	Criado em	Atualizado em 🗸	External Reference - Customer
SAM Test Account	CS0090000	Medidores com estado em Config no Command Center	Command Center	4 - Baixa	Encerrado	SAM Test Contact	2025-01-29 13:53:16	2025-01-29 14:12:46	
SAM Test Account	CS0067649	test ticket	СМА	3 - Moderada	Encerrado		2023-11-26 05:26:11	2023-11-26 05:28:02	

# 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:



Agradecemos por utilizar nosso sistema!

