



Acesso Global dos Usuários N2 no Service Desk

Boa tarde,

Será implementada a nova visão global para os usuários N2 em 20/06/2022, no ambiente de Produção do Service Desk.

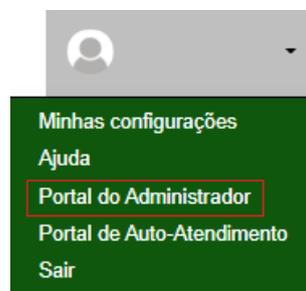
Esta nova visão estará disponível no **Portal do Administrador** e irá permitir que os usuários N2 visualizem todos os tickets abertos na plataforma, sendo necessário interagir apenas nos tickets que forem **encaminhados** para a equipe de atendimento da sua instituição.

A intenção, com essa implementação, é que as instituições tenham acesso à base de conhecimento de todos os chamados abertos por todas as participantes, de forma que possamos reduzir os chamados duplicados e acelerar a transmissão de conhecimento dentro do ecossistema.

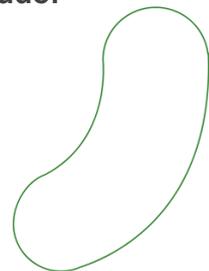
1. Consulta de todos os tickets

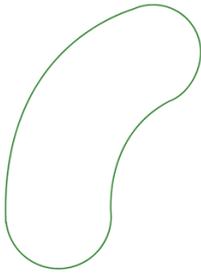
Para consultar todos os tickets abertos no Service Desk, siga os passos a seguir:

- a. Faça o login no Service Desk e acesse o **Painel do Administrador**:

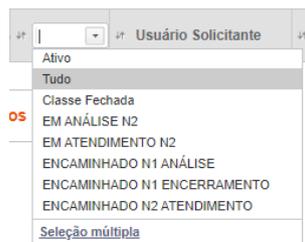


- b. No painel do administrador acesse a **Central de Serviços > Tudo**:





- c. No painel de chamados, remova todos os filtros das colunas e aplique somente o filtro **“Tudo”** na coluna de **Status**.

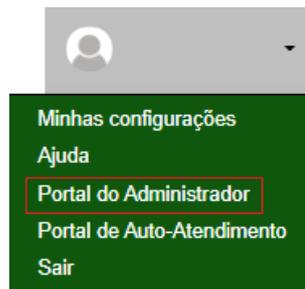


Importante: Certifique-se que não há nenhum outro filtro ativo nas demais colunas.

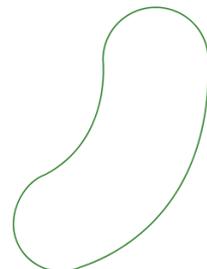
2. Consulta dos tickets encaminhados para a Instituição

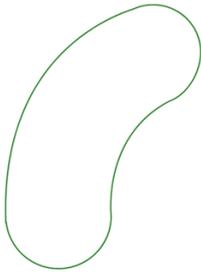
Para consultar os tickets que foram encaminhados para a sua instituição e que necessitam de interação, siga os passos a seguir:

- a. Faça o login no Service Desk e acesse o **Painel do Administrador**:

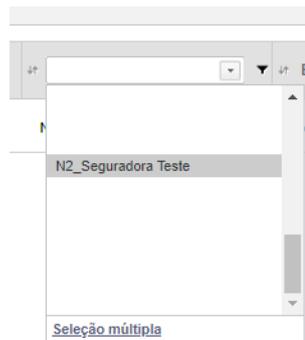


- b. No painel do administrador acesse a **Central de Serviços > Tudo**:





- c. No painel de chamados, selecione o **grupo da sua instituição** no filtro da coluna **Grupo de Atendimento:**



Para o esclarecimento de dúvidas referentes a esta nova visão, abra um chamado na plataforma do Service Desk na categoria **Solicitação de Informações > Service Desk**.

Atenciosamente,

Secretariado Open Insurance

