



# FAQ

## Abertura de incidentes

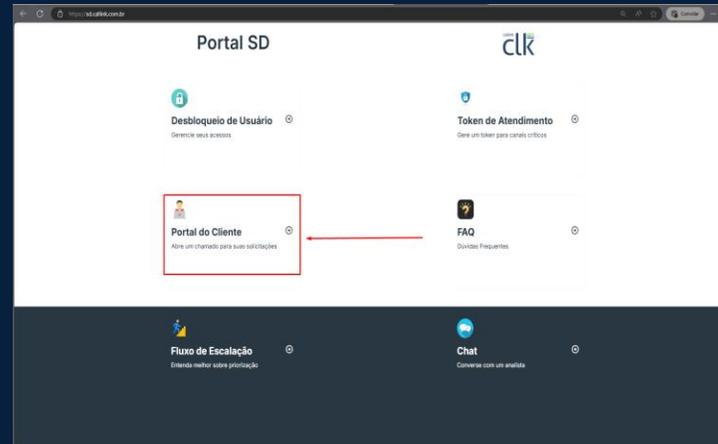
# O que é um Incidente?



## Incidente

Incidente é toda falha que cause impacto produtivo de forma massiva ou financeiro.

Ex.: Ibiplus não carrega as informações

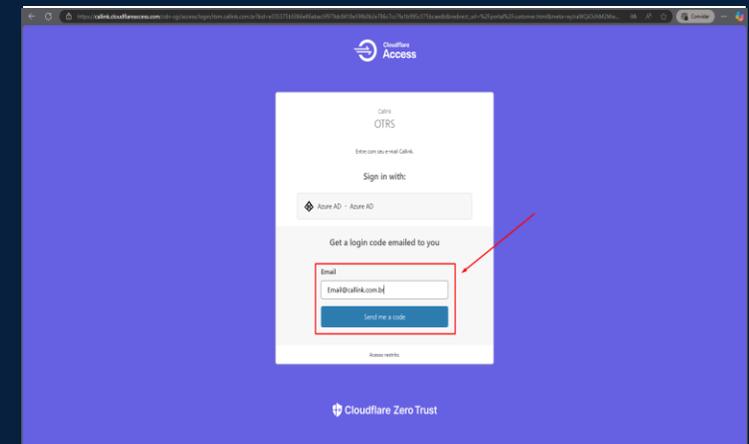


## Onde abrir?

Acesse o portal SD através do link:

<https://sd.callink.com.br>

Clique em portal do cliente conforme mostrado acima.



## Como entrar?

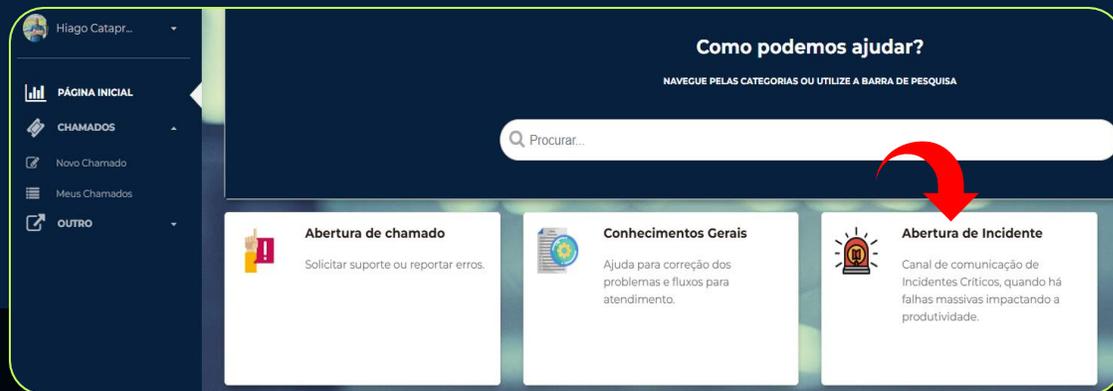
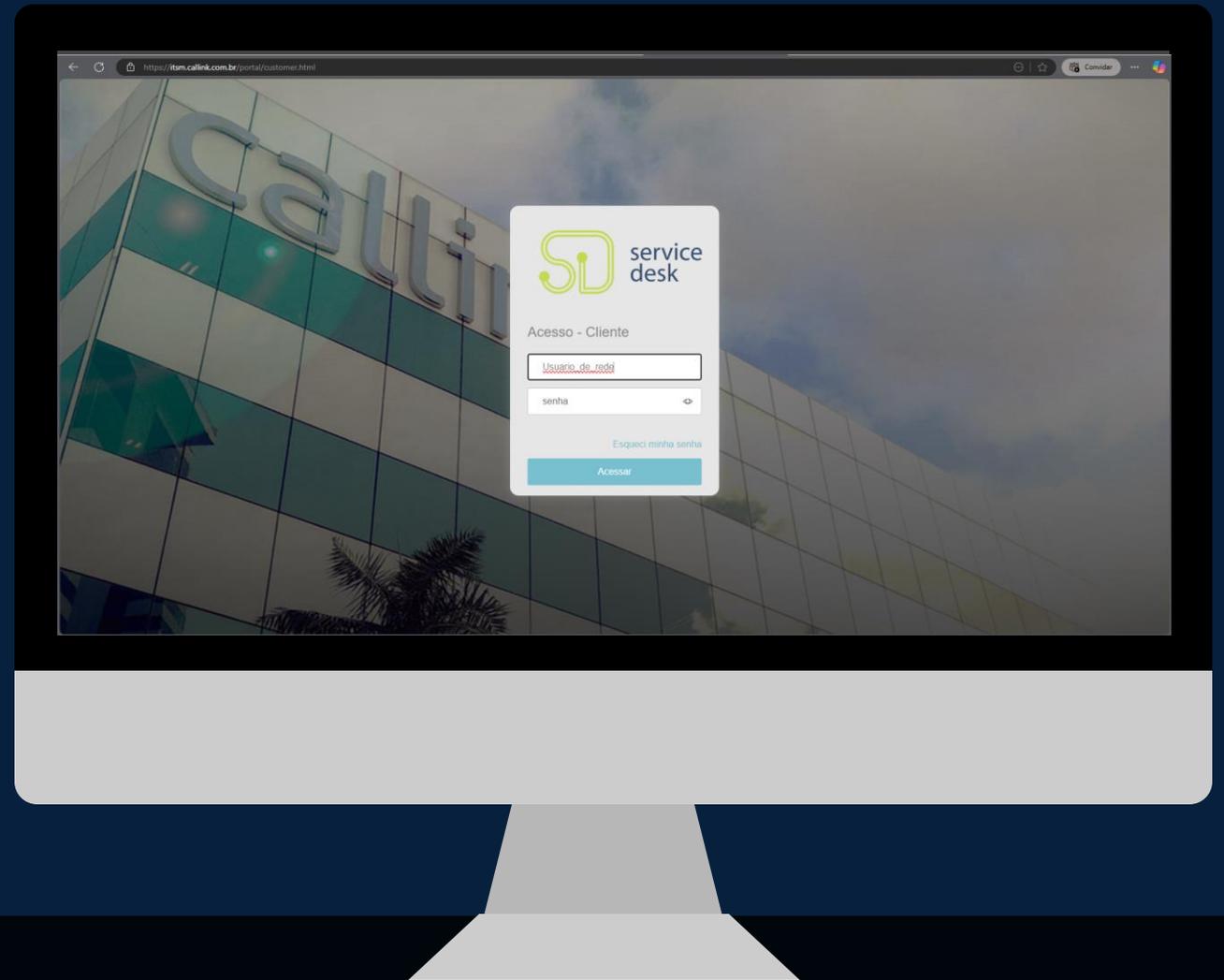
Faça autenticação, com seu email Callink.

Será enviado um código (Lembre-se de verificar o lixo eletrônico).

# Acesso ao Formulário de Incidente

1º Realize o login no portal do cliente Utilizando seu **usuário e senha** Callink (Imagem ao lado).

2º Clicar na opção **Abertura de Incidente**. (Imagem abaixo)



# Preenchimento do Formulário

\* Qual Percentual de Produtividade Afetada?:

01% a 05%  
06% a 24%  
25% a 100%

\* Qual Percentual de Impacto Financeiro?:

01% a 05%  
06% a 24%  
25% a 100%

Preencha com base no impacto de produtividade e financeiro causado pelo incidente.

\* P.A para Evidência:

Ex: A0123

Informe o número de posição com erro.

\* Quantidade de Posições Logadas:

Ex: 100

\* Quantidade de Posições Afetadas:

Ex: 50

Informe em números a quantidade de posições logadas e afetadas.

 Serviço: INCIDENTE

\* Assunto:

Sistema:

Digite o nome do sistema com erro.  
EX: Sistema: Ibiplus

\* Há Contingência?:

Não  
Sim

Há sistema ou fluxo que substitua o sistema afetado pelo incidente?

Anexos:

Selecione os arquivos ou solte-os aqui

Insira as evidências do erro.

# Descrição do Incidente

Texto:

Para otimizar a análise e a tratativa, solicitamos que você forneça informações claras e objetivas. Quanto mais detalhada for a sua descrição, mais rápida e eficaz será a solução do seu incidente.

Sistema:		
Descreva o erro:		
O que deixa de ser realizado devido à falha?		
Posições para evidências		
Posição 01:	Posição 02:	Posição 03:
Usuários (logins) do sistema		
Usuário 01:	Usuário 02:	Usuário 03:

**Descreva o erro:** Insira máximo de detalhes possíveis.

**Exemplo de uma descrição de erro:** "Ao realizar uma ação no Ibiplus, o sistema retorna a mensagem de erro 'Não foi possível realizar a requisição', impossibilitando iniciar ou finalizar um atendimento. Além disso, a operação possui clientes aguardando (na fila), no entanto, os clientes não estão sendo direcionados".

Coloque as posições de 3 colaboradores e seus logins do sistema (O login do sistema afetado)

UN (Afetada)
Operação (Afetada)
Local
Telefone de Contato

UN (Afetada) = Cliente (Exemplo: Bradesco)

Operação (Afetada) = Departamento (Selecione o mais próximo, se não houver, escreva no corpo da descrição do incidente.)

Localidade = Selecione a localidade da sua operação

Telefone de Contato = Informe um telefone que esteja neste padrão: (99) 99999-9999

Após todo o preenchimento clique em "ENVIAR"