



Support Portal-Manual do Usuário

Guia Passo a Passo

Índice

1. Página de Login	3
2. Página Inicial	5
3. Barra de Notificações	7
4. Página de Lista de Tickets de Notificações	7
5. Página de Lista de Solicitações de Mudança de Notificações	9
6. Página de Lista de Tickets	10
7. Página de Detalhes do Ticket	12
8. Fechar Ticket.....	13
9. Satisfação do Cliente	14
10. Pop-Up de Satisfação do Cliente	15
11. Pop-Up de Novo Ticket	16
12. Página de Contatos.....	17
13. Página de Análise	18
14. Página de Solicitações de Mudança	19
15. Rejeitar Solicitações de Mudança.....	20
16. Aprovar Solicitações de Mudança	21
17. Página de Detalhes da Solicitação de Mudança	22
18. Página de Lista de Usuários.....	23
19. Adicionar Novo Usuário	24
20. Editar/Gerenciar Novo Usuário	25

1. Página de Login

Endereço do Portal de Suporte: <https://support.noventiq.com/>

A página de login é o ponto de entrada para os usuários acessarem o portal de suporte da Noventiq. Os usuários precisarão fazer login aqui para visualizar a página inicial do portal de suporte.



NOVENTIQ
Global expertise, local outcomes

Email :

Password : [Forgot password?](#)

Language : ▼

Remember me

Log in

Copyright 2024 Noventiq | Powered by Noventiq

Passos para Fazer Login:

1. Inserir Endereço de Email:

- Localize o campo "Email" na página de login.
- Digite seu endereço de email no campo fornecido.

2. Inserir Senha:

- Localize o campo "Password" abaixo do campo de email.
- Digite sua senha no campo fornecido.

3. Esqueceu a Senha:

- Se você esqueceu sua senha, clique no link "Forgot password?" abaixo do campo de senha. Siga as instruções para redefinir sua senha.
- **Autenticação Azure:** Se você costumava fazer login usando a autenticação Azure, por favor, use o ícone "Esqueceu a senha?" e crie uma nova senha. O Portal de Suporte requer uma conta separada

4. Selecionar Idioma:

- Use o menu suspenso "Language" para selecionar seu idioma preferido para o portal.

5. Lembrar-me:

- Marque a caixa "Remember me" se você quiser que o portal lembre seus dados de login para futuras visitas.

6. Fazer Login:

- Clique no botão "Log in" para acessar a página inicial do portal de suporte.

2. Página Inicial

A página inicial é o painel principal para os usuários após fazerem login no portal de suporte da Noventiq. Ela fornece uma visão geral dos serviços ativos, tickets abertos e solicitações de mudança para o usuário logado.

The screenshot displays the Noventiq user dashboard. At the top left is the Noventiq logo. The user's name, 'Lauri Indechiez', and role, 'Manager', are shown in the top right. A navigation sidebar on the left includes links for Home, Identidade e Acesso, Lista de Tickets, Analytics, Solicitação de alterações, Contatos, Subscrição, and Base de Conhecimento. The main content area features a header with the Noventiq logo and two summary cards: 'Tickets abertos' (48) and 'Solicitações de mudança abertas' (11). Below this, the 'Serviços ativos' section lists 'Azure Managed Services - Platinum Package' with a description of its support coverage. A 'Portal de suporte' section provides information on how to use the support portal and lists key features like 24/7 access, simplified incident creation, and critical request details. At the bottom right, there are links for 'Política de privacidade' and a language dropdown set to 'Português'.

Passos para Navegar na Página Inicial:

1. Menu Lateral:

- O menu lateral está localizado no lado esquerdo da tela e contém opções como Home, Tickets, Analytics, Change Requests, Self Service, Contacts, Subscription e Knowledge Base.
- Cada item do menu tem um ícone ao lado.
- Você pode expandir ou recolher o menu lateral clicando no ícone do menu.

2. Seção Superior:

- No topo da página, você verá o número de tickets abertos e solicitações de mudança para sua conta.
- Por exemplo, o número de tickets abertos é exibido como "15" e as solicitações de mudança como "7".

3. Área de Conteúdo Principal:

- Esta seção exibe suas informações de perfil, incluindo seu nome (por exemplo, John Doe) e título (por exemplo, Senior Technical Executive).
- Também lista seus serviços ativos com detalhes como nome do serviço e data de expiração. Por exemplo:
 - Consulting Services: Data de Expiração: 12 Dez 2024
 - Azure Managed Services – Gold: Data de Expiração: 12 Dez 2024
 - Azure Managed Services – Platinum: Data de Expiração: 12 Dez 2024

4. Seção de Descrição:

- Quando você clica em qualquer serviço ativo, uma descrição desse serviço será exibida nesta seção.
- Isso permite que você visualize informações detalhadas sobre cada serviço ao qual está inscrito.

5. Informações do Portal de Suporte:

- A página inicial também fornece informações sobre o que o Portal de Suporte da Noventiq oferece aos usuários, garantindo que você esteja ciente dos recursos e serviços disponíveis.

3. Barra de Notificações



Passos para Visualizar Notificações:

6. Localizar o Ícone de Sino:

- No topo da página inicial, encontre o ícone de sino que representa as notificações.

7. Clicar no Ícone de Sino:

- Clique no ícone de sino para abrir o menu suspenso de notificações.

8. Visualizar Tickets Acionáveis:

- No menu suspenso, você verá uma seção rotulada como "Actionable Tickets" com um número ao lado indicando a quantidade de tickets acionáveis.

9. Visualizar Solicitações de Mudança:

- Abaixo da seção "Actionable Tickets", há outra seção rotulada como "Change Requests" com um número indicando a quantidade de solicitações de mudança acionáveis.

4. Página de Lista de Tickets de Notificações

A página de lista de tickets é acessada clicando nos tickets acionáveis do menu suspenso de notificações. Esta página exibe uma lista de tickets que requerem ações do usuário, permitindo que os usuários gerenciem e ajam sobre suas solicitações de suporte ou serviço de maneira eficiente.

Tiquete #	Título - Detalhes	Tipo de Tiquetes	Data de Inscrição	Resolver por	Prioridade	Status	Ações
4338	save png	Incident	04 Apr 2025, 7:37 PM	11 Apr 2025, 7:38 PM	Low	Closed	
4337	save doc	Incident	04 Apr 2025, 7:36 PM	11 Apr 2025, 7:54 PM	Low	Closed	
4335	save docx	Incident	04 Apr 2025, 7:34 PM	11 Apr 2025, 7:45 PM	Medium	Closed	
4334	Save with excel	Incident	04 Apr 2025, 7:34 PM	08 Apr 2025, 7:40 PM	High	Closed	Dar um feedback
4333	pdf save	Incident	04 Apr 2025, 7:33 PM	11 Apr 2025, 7:33 PM	Low	Closed	Dar um feedback
4332	ppt and pdf	Service Request	04 Apr 2025, 7:32 PM	08 Apr 2025, 7:33 PM	High	Closed	Dar um feedback
4331	create tk with attachment	Incident	04 Apr 2025, 7:31 PM	11 Apr 2025, 7:32 PM	Low	Closed	Dar um feedback
4330	Comment text for agent	Service Request	04 Apr 2025, 2:04 PM	11 Apr 2025, 2:05 PM	Medium	Closed	Dar um feedback

Passos para Visualizar e Gerenciar Tickets Acionáveis:

1. Clicar no Ícone de Sino:

- No topo da página inicial, clique no ícone de sino para abrir o menu suspenso de notificações.

2. Selecionar Tickets Acionáveis:

- No menu suspenso, clique na seção "Actionable Tickets" para visualizar a lista de tickets que requerem suas ações.

3. Visualizar a Lista de Tickets:

- Uma lista de tickets será exibida, mostrando detalhes como ID do Ticket, Título, Detalhes, Tipo de Ticket, Data de Registro, Data de Resolução, Prioridade, Status e Ações.

4. Criar um Novo Ticket:

- Para criar um novo ticket, clique no botão "Create Ticket". Isso abrirá um formulário emergente onde você pode inserir os detalhes necessários e enviar o ticket.

5. Visualizar Todos os Tickets:

- Para visualizar a lista completa de todos os tickets, clique no botão "View All Tickets". Isso o direcionará para uma página que exibe todos os tickets.

6. Realizar Ações nos Tickets:

- Cada linha na tabela tem botões acionáveis na coluna "Actions". Clique nesses botões para ser direcionado à página de detalhes do ticket, onde você pode realizar as ações apropriadas necessárias para cada ticket.

5. Página de Lista de Solicitações de Mudança de Notificações

A página de lista de solicitações de mudança é acessada clicando nas solicitações de mudança acionáveis do menu suspenso de notificações. Esta página exibe uma lista de solicitações de mudança que requerem ações do usuário, permitindo que os usuários gerenciem e ajam sobre suas solicitações de mudança de maneira eficiente.

The screenshot displays the 'Alterar solicitações' (Change Requests) page in the NOVENTIQ system. The page features a sidebar on the left with navigation options: Home, Identidade e Acesso, Lista de Tiquetes, Analytics, Solicitação de alterações (selected), Contatos, Subscrição, and Base de Conhecimento. The main content area is titled 'Alterar solicitações' and includes a search bar and a button to 'Ver todas as solicitações de mudança'. Below this is a table with the following columns: Solicitar #, Título - Detalhes, Criado em, Data de início do planejamento, Tempo de validade, Status de aprovação, Status, and Ações. The table contains 10 rows of data, each representing a change request. The 'Status de aprovação' column shows 'Approved', 'Rejected', or 'Requested' with corresponding colored icons. The 'Status' column shows 'Client authorization'. The 'Ações' column contains buttons for 'Aprovar' (Approve) and 'Rejeitar' (Reject). At the bottom right of the table, there is a pagination control showing 'Rows per page: 10' and '1 - 10 of 21'.

Solicitar #	Título - Detalhes	Criado em	Data de início do planejamento	Tempo de validade	Status de aprovação	Status	Ações
185	Test MCMp template - Normal - normal	08 Apr 2025, 6:39 PM	08 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Client authorization	
182	Test MCMp template - emergency - emergency tik	08 Apr 2025, 4:22 PM	08 Apr 2025, 12:00 AM	No	Rejected	Client authorization	
181	Rejection Test MCMp template - Normal - normal	08 Apr 2025, 4:19 PM	Invalid Date	No	Requested	Client authorization	Aprovar Rejeitar
166	Test MCMp template - emergency - emergency tik	04 Apr 2025, 6:52 PM	04 Apr 2025, 12:00 AM	No	Rejected	Client authorization	
165	Test MCMp template - emergency - emergency tik	28 Mar 2025, 4:15 PM	28 Mar 2025, 11:30 PM	No	Rejected	Client authorization	
164	Test MCMp template - emergency - emergency tik	28 Mar 2025, 3:50 PM	29 Mar 2025, 12:00 AM	No	Rejected	Client authorization	
139	Test MCMp template - emergency - emergency tik	27 Mar 2025, 7:11 PM	27 Mar 2025, 12:00 AM	No	Requested	Client authorization	Aprovar Rejeitar
138	Test MCMp template - emergency - emergency tik	27 Mar 2025, 7:06 PM	28 Mar 2025, 12:00 AM	No	Requested	Client authorization	Aprovar Rejeitar

Passos para Visualizar e Gerenciar Solicitações de Mudança Acionáveis:

1. Clicar no Ícone de Sino:

- No topo da página inicial, clique no ícone de sino para abrir o menu suspenso de notificações.

2. Selecionar Solicitações de Mudança Acionáveis:

- No menu suspenso, clique na seção "Actionable Change Requests" para visualizar a lista de solicitações de mudança que requerem suas ações.

3. Visualizar a Lista de Solicitações de Mudança:

- Uma lista de solicitações de mudança será exibida, mostrando detalhes como Número de Solicitação, Título / Detalhes, Criado Em, Data de Início do Planejamento, Tempo de Inatividade, Status de Aprovação, Status e Ações.

4. Visualizar Todas as Solicitações de Mudança:

- Para visualizar a lista completa de todas as solicitações de mudança, clique no botão "View All Change Requests". Isso o direcionará para uma página que exibe todas as solicitações de mudança.

5. Aprovar ou Rejeitar Solicitações de Mudança:

- Cada linha na tabela tem botões na coluna "Actions" rotulados como "Approve" e "Reject". Clicar nesses botões abrirá um formulário emergente onde você pode realizar as ações apropriadas.

6. Visualizar Detalhes da Solicitação de Mudança:

- Clicar em qualquer solicitação de mudança da tabela abrirá a página de detalhes dessa solicitação de mudança específica, permitindo que você visualize e gerencie a solicitação em detalhes.

6. Página de Lista de Tickets

Esta página exibe uma lista abrangente de todos os tickets, permitindo que os usuários gerenciem e visualizem seus incidentes ou solicitações de serviço de maneira eficiente.

Ticket #	Título - Detalhes	Tipo de Ticket	Data de inscrição	Reportar por	Prioridade	Status	Ações
4373	4373aves premium package	Incident	11 Apr 2025, 1:43 PM	18 Apr 2025, 1:43 PM	Low	Open	
4367	ticket notification test	Incident	10 Apr 2025, 9:10 PM	17 Apr 2025, 9:13 PM	Medium	Closed	
4363	Test respond	Incident	10 Apr 2025, 1:11 PM	17 Apr 2025, 1:13 PM	Low	Pending Customer	Responder
4361	Ticket created from micro-rest all status	Incident	10 Apr 2025, 12:13 PM	16 Apr 2025, 9:30 PM	Low	Pending Customer	Responder
4338	save png	Incident	04 Apr 2025, 7:37 PM	11 Apr 2025, 7:38 PM	Low	Closed	
4337	save doc	Incident	04 Apr 2025, 7:36 PM	11 Apr 2025, 7:54 PM	Low	Closed	
4336	save doc	Service Request	04 Apr 2025, 7:36 PM	07 Apr 2025, 6:36 PM	Critical	Closed	Deixe um feedback
4335	save doocxx	Incident	04 Apr 2025, 7:54 PM	11 Apr 2025, 7:45 PM	Medium	Closed	

Passos para Visualizar e Gerenciar Tickets:

1. Acessando a Página de Lista de Tickets:

- Você pode acessar a página de lista de tickets clicando na opção "Tickets" no menu lateral ou clicando no botão "Ver Todos os Tickets" na página de lista de tickets acionáveis.

2. Visualizando a Lista de Tickets:

- A página exibe uma tabela listando vários tickets com colunas para Número do Ticket, Título, Detalhes, Tipo de Ticket, Data de Registro, Data de Resolução, Prioridade, Status e Ações. Por favor, note que, por padrão, ele mostra tickets dos últimos 7 dias. Se você quiser ver mais, use o ícone de "Filtro"
- Cada linha representa um ticket individual com detalhes específicos preenchidos em cada coluna. Por exemplo:
 - ID do Ticket: #CST0046
 - Título - Detalhes: Ticket de Teste
 - Tipo de Ticket: Solicitação de Serviço
 - Data de Registro: 16 Mar 2023 05:00 PM
 - Reportado Por: Admin
 - Prioridade: Média
 - Status: Aberto.

3. Criando um Novo Ticket:

- Para criar um novo ticket, clique no botão "Criar Ticket" localizado no canto superior esquerdo da tabela. Isso abrirá um formulário pop-up de novo ticket onde você pode inserir os detalhes necessários e enviar o ticket.

4. Visualizando Detalhes do Ticket:

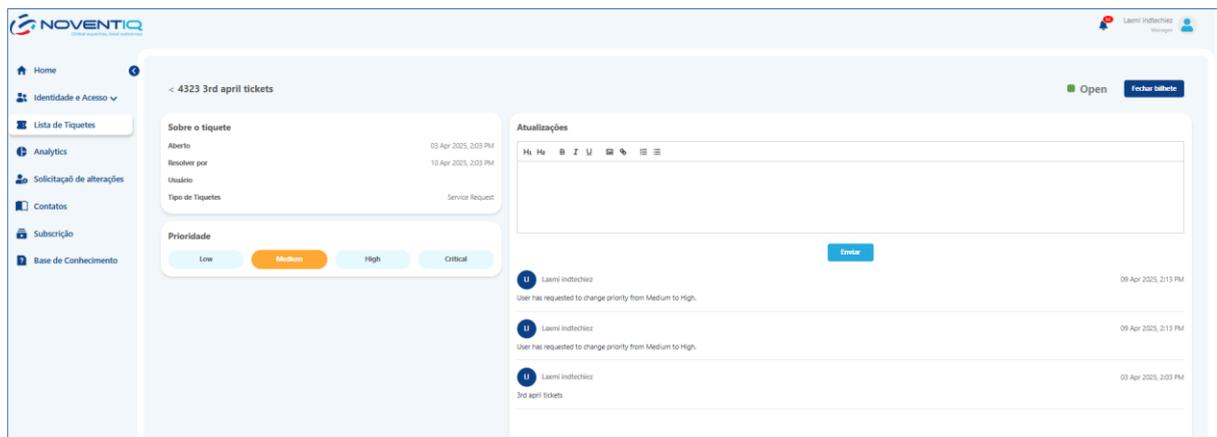
- Clicar em qualquer ticket da lista o direcionará para a página de detalhes desse ticket específico. Isso permite que você veja mais informações e realize ações relacionadas a esse ticket.

5. Usando a Seção de Filtro:

- A seção de filtros pode ser aberta clicando no ícone de filtro e fechada clicando no ícone de cruz.
- Uma vez que o usuário se direciona para a página de lista de tickets, ele poderá ver a lista de tickets que foram levantados nos últimos 7 dias.
- O filtro "Criado em" também tem a opção de selecionar um período de tempo específico ou datas personalizadas, permitindo filtrar os tickets com base em intervalos de tempo específicos.
- Opções de filtro: Status, Prioridade, Serviços, Atribuição de Tickets, Tipo, Criado em.
- O usuário pode clicar na caixa de seleção para ver a lista de tickets que estão aguardando ações.

7. Página de Detalhes do Ticket

A página de detalhes do ticket fornece informações abrangentes sobre um ticket específico, permitindo que os usuários visualizem detalhes, atualizações e realizem ações como fechar o ticket.



1. Cabeçalho:

- O cabeçalho inclui o logotipo "NOVENTIQ" à esquerda e ícones relacionados ao usuário à direita.

2. Informações do Ticket:

- A página é intitulada com o ID do ticket e o título, por exemplo, "420079 Teste P2."
- Seção Sobre o Ticket:
 - Data de Abertura: Exibe a data e hora em que o ticket foi aberto, por exemplo, 25/6/2024, 8:00 PM.
 - Data de Vencimento: Exibe a data e hora para resolver o ticket, por exemplo, 25/6/2024, 9:00 PM.

- Usuário: Mostra o usuário associado ao ticket, por exemplo, Suporte AWS.
- Tipo de Ticket: Indica o tipo de ticket, por exemplo, Incidente.

3. Níveis de Prioridade:

- Os usuários podem alterar o nível de prioridade do ticket. As opções disponíveis são:
 - Baixa
 - Média (selecionada)
 - Alta
 - Crítica

4. Seção de Atualizações:

- Esta seção exibe atualizações relacionadas ao ticket. Por exemplo:
 - Uma atualização por e-mail afirmando: "Este e-mail se originou fora de nossa organização. Não clique em links ou abra anexos a menos que você reconheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro."
 - Respostas do Suporte Noventiq e outros usuários reiterando a mesma precaução.

5. Botão Fechar Ticket:

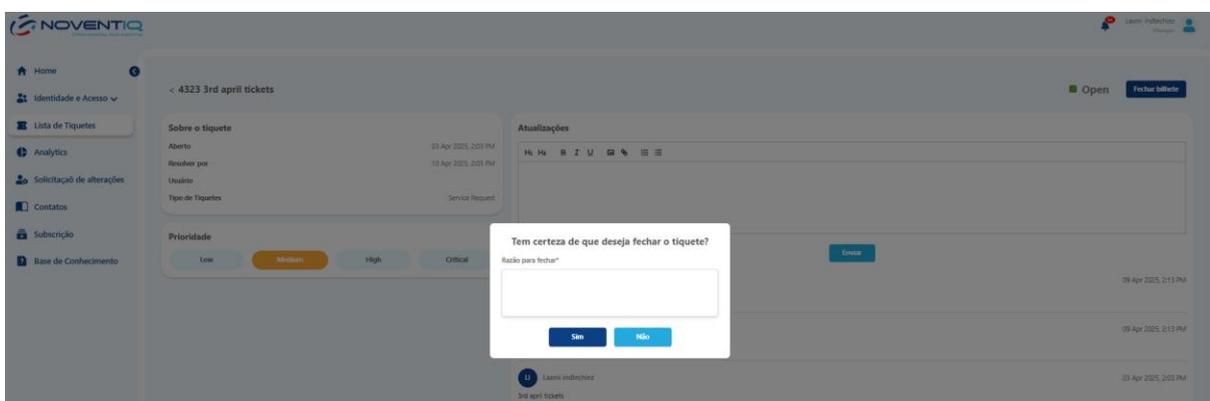
- Há um botão "Fechar Ticket" na página. Clicar neste botão abrirá um formulário pop-up onde você pode fornecer os detalhes necessários para fechar o ticket.

6. Informações do Usuário:

- O canto superior direito da página exibe informações do usuário, incluindo uma foto de perfil, nome (por exemplo, John Doe) e função (por exemplo, Consultor Técnico Sênior).

8. Fechar Ticket

O pop-up de fechar ticket é uma janela de confirmação que aparece quando um usuário tenta fechar um ticket. Solicita ao usuário confirmar sua ação e fornecer uma razão para fechar o ticket.



Passos para Fechar um Ticket:

1. Iniciar o Fechamento do Ticket:

- Na página de detalhes do ticket, clique no botão "Fechar Ticket" para iniciar o processo de fechamento do ticket.

2. Pop-Up de Fechar Ticket:

- Aparecerá uma janela pop-up com a mensagem "Você tem certeza de que deseja fechar o ticket?".

3. Fornecer Razão para o Fechamento:

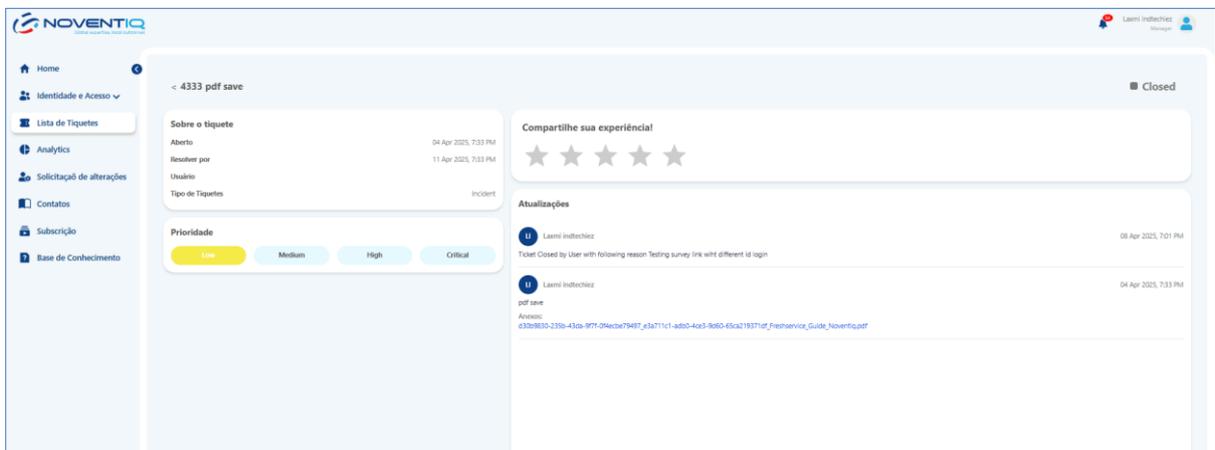
- Há uma caixa de texto rotulada "Razão para o fechamento*" onde você deve inserir sua razão para fechar o ticket.

4. Confirmar ou Cancelar o Fechamento:

- Para confirmar o fechamento, clique no botão "Sim" em azul escuro[^i^].
- Se decidir não fechar o ticket, clique no botão "Não" em azul claro para cancelar a ação.

9. Satisfação do Cliente

A tela de satisfação do cliente aparece quando um ticket é fechado. Permite que os usuários forneçam feedback sobre sua experiência clicando em ícones de estrelas, o que abre um pop-up de satisfação do cliente para uma revisão detalhada.



Visão Detalhada da Tela de Satisfação do Cliente:

1. Informações do Ticket:

- Exibe detalhes como ID do Ticket (por exemplo, 420079 Teste P2), Data de Abertura (por exemplo, 25/6/2024, 8:00 PM), Data de Resolução (por exemplo, 25/6/2024, 8:00 PM), Usuário (por exemplo, Suporte AWS) e Tipo de Ticket (por exemplo, Incidente).

2. Seção de Prioridade:

- Mostra níveis de prioridade com botões coloridos rotulados como Baixa, Média, Alta e Crítica.

3. Seção de Satisfação do Cliente:

- Um prompt pedindo aos usuários para "Compartilhar sua experiência!" seguido de cinco ícones de estrelas para avaliação.

4. Seção de Atualizações:

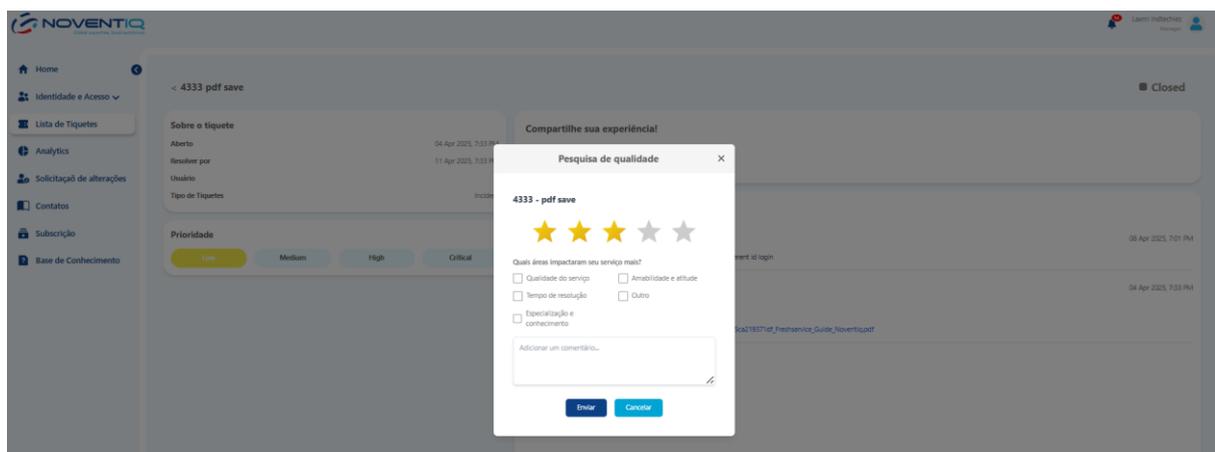
- Contém atualizações relacionadas ao ticket, como respostas do Suporte Noventiq e outros usuários.

5. Perfil do Usuário:

- Exibe informações do usuário no canto superior direito, incluindo uma foto de perfil, nome (por exemplo, John Doe) e função (por exemplo, Diretor Sênior de Tecnologia).

10. Pop-Up de Satisfação do Cliente

O pop-up de satisfação do cliente aparece quando um usuário fornece uma avaliação de estrelas na tela de satisfação do cliente após fechar um ticket. Este pop-up permite que os usuários forneçam feedback detalhado sobre sua experiência.



Passos para Fornecer Feedback Detalhado:

1. Acessando o Pop-Up de Satisfação do Cliente:

- Após clicar nos ícones de estrelas na tela de detalhes do ticket, aparecerá o pop-up de satisfação do cliente.

2. Pesquisa de Qualidade:

- O pop-up é intitulado "Pesquisa de Qualidade!" e inclui o identificador do ticket (por exemplo, "#420079 Teste P2").

3. Avaliação de Estrelas:

- O pop-up exibe a avaliação de estrelas que você selecionou, com as estrelas correspondentes destacadas em amarelo.

4. Seleção de Área de Impacto:

- Abaixo da avaliação de estrelas, há uma pergunta: "Qual área impactou mais sua experiência?"
- Você pode selecionar uma ou mais caixas de seleção das seguintes opções:
 - Qualidade do Serviço
 - Amabilidade e Atitude
 - Tempo de Resolução
 - Outro
 - Experiência e Conhecimento

5. Comentários Adicionais:

- Há uma caixa de texto onde você pode fornecer comentários adicionais sobre sua experiência.

6. Enviando Feedback:

- Para enviar seu feedback, clique no botão "Enviar" na parte inferior do pop-up.
- Se decidir não enviar feedback, clique no botão "Cancelar" para fechar o pop-up sem salvar sua entrada.

11. Pop-Up de Novo Ticket

O pop-up de novo ticket aparece quando um usuário clica no botão "Criar Ticket". Este formulário permite que os usuários insiram os detalhes necessários para criar um novo ticket de suporte.

The screenshot shows a 'Novo bilhete' (New Ticket) pop-up form. The form has the following fields and options:

- Assunto*:** A text input field with the placeholder 'Digite o assunto' and a date '0/255'.
- Descrição*:** A rich text editor area with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, and image.
- Serviço*:** A dropdown menu with the placeholder 'Selecione um serviço'.
- Item de serviço*:** A dropdown menu with the placeholder 'Selecione um item de serviço'.
- Tipo de Tiquetes*:** A row of buttons: 'Incident' (selected, blue), 'Service Request' (light blue), and 'Other' (light blue).
- Prioridade*:** A row of buttons: 'Low' (selected, yellow), 'Medium' (light blue), 'High' (light blue), and 'Critical' (light blue).
- Enviar:** A blue button at the bottom center.

Passos para Criar um Novo Ticket:

1. Acessando o Pop-Up de Novo Ticket:

- Clique no botão "Criar Ticket" localizado no canto superior esquerdo da página de lista de tickets. Isso abrirá o formulário pop-up de novo ticket.

2. Preenchendo o Formulário de Novo Ticket:

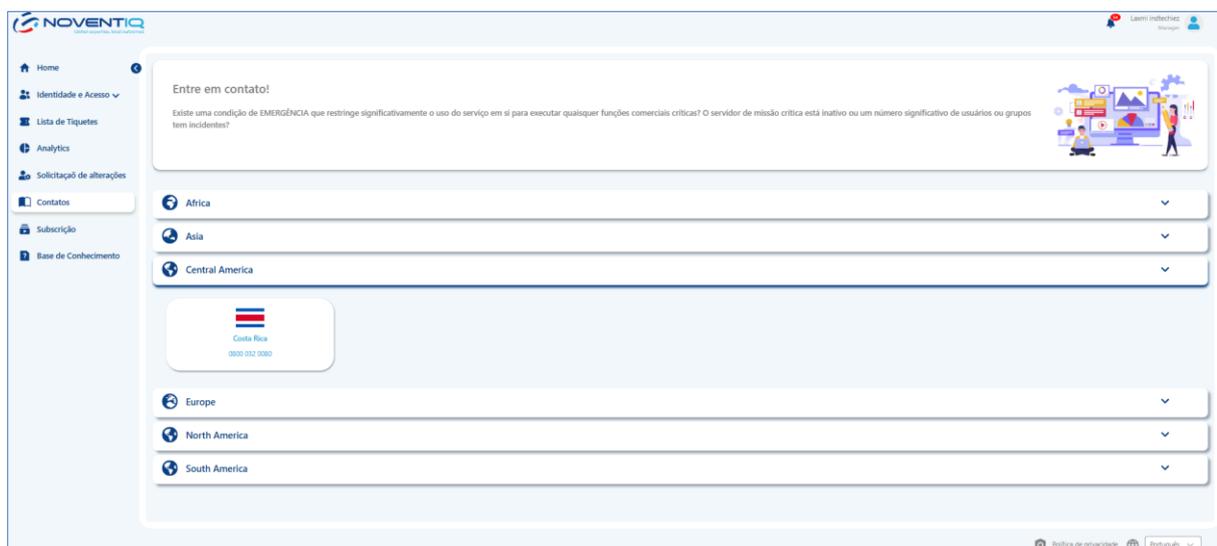
- **Assunto:** Insira o assunto do ticket no campo de entrada de texto "Inserir Assunto".
- **Descrição:** Digite uma mensagem detalhada na área de texto "Escrever uma mensagem". Você pode usar as opções de formatação fornecidas para melhorar sua descrição.
- **Serviço:** Selecione o serviço relevante no menu suspenso "Todos os Serviços Ativos".
- **Item de Serviço:** Escolha o item de serviço específico no menu suspenso "Item de Serviço".
- **Tipo de Ticket:** Selecione o tipo de ticket nas opções disponíveis:
 - Ticket
 - Solicitação de Serviço
- **Prioridade:** Escolha o nível de prioridade para o ticket nas seguintes opções:
 - Baixa
 - Média
 - Alta
 - Crítica

3. Enviando o Ticket:

- Uma vez que todos os campos obrigatórios estejam preenchidos, clique no botão "Enviar" na parte inferior do formulário para criar o novo ticket.

12. Página de Contatos

A página de contatos fornece aos usuários informações de contato importantes para diferentes regiões ao redor do mundo. Está projetada para ajudar os usuários a entrarem em contato com as equipes de suporte com base em sua localização geográfica.



Passos para Acessar e Usar a Página de Contatos:

1. Acessando a Página de Contatos:

- Clique na opção "Contatos" no menu lateral. Isso abrirá a página de contatos.

2. Seção de Contato:

- No topo da página, há uma seção intitulada "Entre em contato!" com uma mensagem sobre como entrar em contato com o suporte em caso de uma condição de emergência que restrinja significativamente o uso dos serviços ou afete as funções comerciais.

3. Informações de Contato Regional:

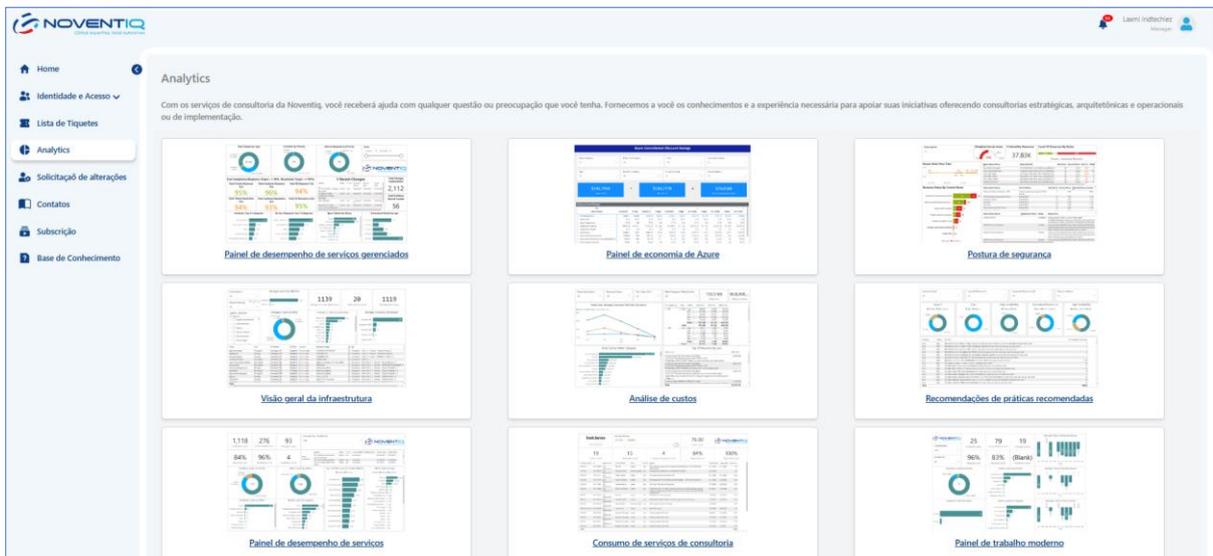
- Abaixo da seção "Entre em contato!", há menus expansíveis para diferentes regiões: Europa, África, Ásia, América do Norte e América do Sul.
- Clique em uma região para expandir e ver as informações de contato para essa região. Por exemplo, a seção da Ásia está expandida e exibe informações de contato para quatro países:
 - Índia: 000 050 24 011
 - Malásia: 000 050 24 011
 - Camboja: 000 050 24 011
 - Vietnã: 000 050 24 011.

4. Perfil do Usuário:

- O canto superior direito da página exibe um ícone de perfil de usuário com o nome do usuário ao lado.

13. Página de Análise

A página de Análise fornece uma localização centralizada para acessar várias ferramentas e relatórios analíticos. Os usuários podem clicar em qualquer um dos painéis para ver análises detalhadas relacionadas a diferentes aspectos de desempenho e segurança em um ambiente de TI.



Passos para Navegar pela Página de Análise:

1. Acessando a Página de Análise:

- Clique na opção "Análise" no menu lateral. Isso abrirá a página de Análise.

2. Visualizando Painéis:

- Na área de conteúdo principal, você verá oito painéis diferentes. Cada um é representado por uma miniatura que exibe visualizações de dados.

3. Área de Conteúdo Principal:

- A área de conteúdo principal exibe nove painéis diferentes que os usuários podem clicar para ver análises detalhadas. Os painéis são:
 1. Painel de Desempenho de Serviços Gerenciados
 2. Painel do Azure Sentinel
 3. Postura de Segurança
 4. Visão Geral da Infraestrutura
 5. Análise de Custos
 6. Recomendações de Melhores Práticas
 7. Painel de Desempenho de Serviços
 8. Consumo de Serviços pelo Consumidor
 9. Painel de Local de Trabalho Moderno

4. Selecionando um Painel:

- Clique em qualquer um dos painéis para ser direcionado à página de detalhes desse painel específico. Aqui, você pode ver análises e relatórios detalhados relacionados ao painel selecionado.

14. Página de Solicitações de Mudança

A página de Solicitações de Mudança permite que os usuários gerenciem e ajam sobre suas solicitações de mudança de maneira eficiente. Esta página pode ser acessada no menu lateral ou na opção "Ver Todas as Solicitações de Mudança" na página de notificações de solicitações de mudança.

Solicitação #	Título - Detalhes	Criado em	Data de início de planejamento	Tempo de inatividade	Status de aprovação	Status	Ações
188	Test MCMp template - emergency - emergency tik	08 Apr 2025, 6:41 PM	09 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Pending Release	
185	Test MCMp template - Normal - normal	08 Apr 2025, 6:59 PM	08 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Client authorization	
184	Test MCMp template - emergency - emergency tik	08 Apr 2025, 6:37 PM	08 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Pending Release	
182	Test MCMp template - emergency - emergency tik	08 Apr 2025, 4:22 PM	08 Apr 2025, 12:00 AM	No	Rejected	Client authorization	
181	Rejection Test MCMp template - Normal - normal	08 Apr 2025, 4:19 PM	Invalid Date	No	Requested	Client authorization	<input type="button" value="Aprovar"/> <input type="button" value="Rejeitar"/>
171	no otp reject from email - emergency tik	04 Apr 2025, 7:12 PM	04 Apr 2025, 12:00 AM	No	Rejected	Close	
170	no otp approve from email - emergency tik	04 Apr 2025, 7:12 PM	04 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Close	
162	reject from detail page with otp - emergency tik	04 Apr 2025, 7:10 PM	04 Apr 2025, 12:00 AM	No	Rejected	Cancelled	
158	approve from detail page with otp - emergency tik	04 Apr 2025, 7:10 PM	04 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Close	

Passos para Navegar pela Página de Solicitações de Mudança:

1. Acessando a Página de Solicitações de Mudança:

- Clique na opção "Solicitações de Mudança" no menu lateral ou selecione "Ver Todas as Solicitações de Mudança" na página de notificações de solicitações de mudança. Isso abrirá a página de Solicitações de Mudança.

2. Visualizando a Lista de Solicitações de Mudança:

- A área de conteúdo principal exibe uma tabela listando várias solicitações de mudança com detalhes como ID da Solicitação, Título, Detalhes, Data e Hora de Criação, Data de Início do Planejamento, Tempo de Inatividade necessário, Status de Aprovação e Ações.

3. Visualizando as Opções de Filtro:

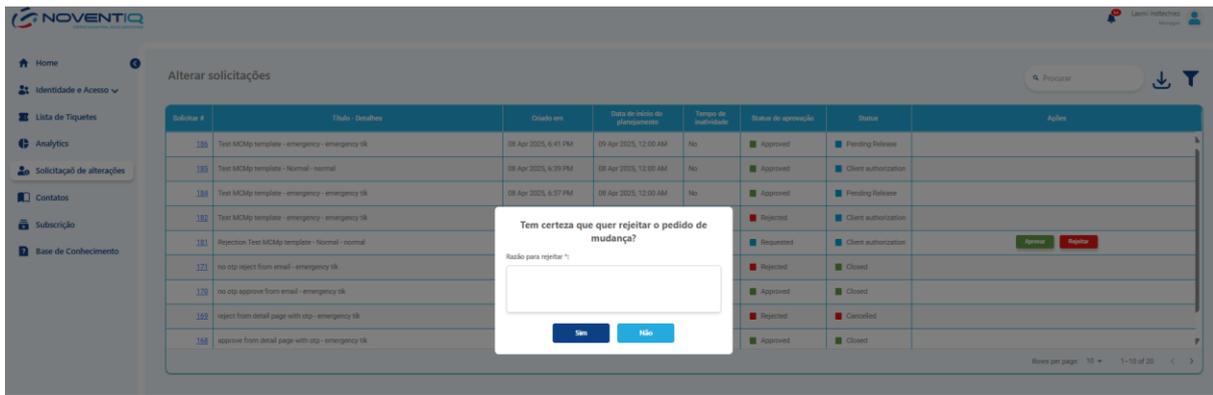
- Clique no ícone de "Filtro" para abrir as seções de filtro e o conteúdo do filtro, como Status, Serviços, Tempo de Inatividade e Criado Em, será visível.
- Clique no ícone de "Fechar" para fechar a seção de filtro.

4. Aprovando ou Rejeitando uma Solicitação de Mudança:

- Para aprovar uma solicitação de mudança, clique no botão "Aprovar" na linha correspondente. Isso abrirá um formulário pop-up onde você pode confirmar a aprovação.
- Para rejeitar uma solicitação de mudança, clique no botão "Rejeitar" na linha correspondente. Isso abrirá um formulário pop-up onde você pode confirmar a rejeição.

15. Rejeitar Solicitações de Mudança

O pop-up de rejeição de solicitação de mudança é uma janela de confirmação que aparece quando um usuário clica no botão de rejeição para uma solicitação de mudança. Solicita ao usuário confirmar sua ação e fornecer uma razão para rejeitar a solicitação de mudança.



Passos para Rejeitar uma Solicitação de Mudança:

1. Iniciar a Rejeição:

- Na página de Solicitações de Mudança, localize a solicitação de mudança que deseja rejeitar.
- Clique no botão "Rejeitar" na linha correspondente na coluna "Ações" ou na página de detalhes da solicitação de mudança.

2. Pop-Up de Rejeição de Solicitação de Mudança:

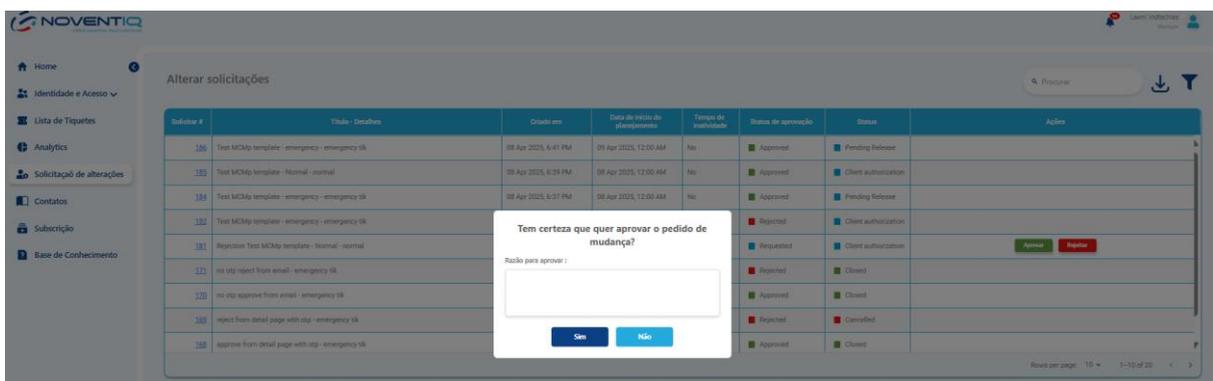
- Aparecerá uma janela pop-up com a mensagem "Você tem certeza de que deseja rejeitar a solicitação de mudança?".
- Há um campo de texto rotulado "Razão para a rejeição*:" onde você deve inserir sua razão para rejeitar a solicitação de mudança.

3. Confirmar ou Cancelar a Rejeição:

- Para confirmar a rejeição, clique no botão "Sim".
- Se decidir não rejeitar a solicitação de mudança, clique no botão "Não" para cancelar a ação.

16. Aprovar Solicitações de Mudança

O pop-up de aprovação de solicitação de mudança é uma janela de confirmação que aparece quando um usuário clica no botão de aprovação para uma solicitação de mudança. Solicita ao usuário confirmar sua ação e opcionalmente fornecer uma razão para aprovar a solicitação de mudança.



Passos para Aprovar uma Solicitação de Mudança:

1. Iniciar a Aprovação:

- Na página de Solicitações de Mudança, localize a solicitação de mudança que deseja aprovar.
- Clique no botão "Aprovar" na linha correspondente na coluna "Ações" ou na página de detalhes da solicitação de mudança.

2. Pop-Up de Aprovação de Solicitação de Mudança:

- Aparecerá uma janela pop-up com a mensagem "Você tem certeza de que deseja aprovar a solicitação de mudança?".
- Há um campo de texto rotulado "Razão para a aprovação:" onde você pode opcionalmente inserir sua razão para aprovar a solicitação de mudança.

3. Confirmar ou Cancelar a Aprovação:

- Para confirmar a aprovação, clique no botão "Sim".
- Se decidir não aprovar a solicitação de mudança, clique no botão "Não" para cancelar a ação.

17. Página de Detalhes da Solicitação de Mudança

A página de detalhes da Solicitação de Mudança (CR) fornece informações abrangentes sobre uma solicitação de mudança específica. Permite que os usuários visualizem o status atual, informações detalhadas e vários planos associados à solicitação de mudança. O status de aprovação será exibido como "Aprovado" ou "Rejeitado" se a CR tiver sido processada, ou "Não Solicitado" se a aprovação ainda não tiver sido iniciada.

The screenshot shows the NOVENTIQ interface for a change request. The breadcrumb trail is "184 Test MCMp template - emergency". The status is "Approved". A progress bar shows the following stages: Open, Client authorization, Pending Release, Pending Review, and Closed. Below the progress bar, there is a table with the following data:

Sobre a mudança				
Criado em	Data de início planejada	Data de término planejada	Tipo de mudança	Tempo de inatividade planejado
08 Apr 2025, 6:57 PM	08 Apr 2025, 12:00 AM	09 Apr 2025, 12:00 AM	Emergency	No

Below the table, there are several dropdown menus for additional information:

- O que está mudando?
- O que isso afetará?
- Plano de implementação
- Plano de reversão
- Riscos e planejar para evitá-los

Passos para Navegar pela Página de Detalhes da Solicitação de Mudança:

1. Acessando a Página de Detalhes da Solicitação de Mudança:

- Clique em qualquer solicitação de mudança da lista na página de Solicitações de Mudança. Isso abrirá a página de detalhes para essa solicitação de mudança específica.

2. Visualizando o Status de Aprovação:

- O status de aprovação atual será exibido na parte superior da página. Se a solicitação de mudança estiver aprovada ou rejeitada, mostrará "Aprovado" ou "Rejeitado" respectivamente. Se a aprovação ainda não tiver sido solicitada, mostrará "Não Solicitado".

3. Status Atual:

- Uma barra de progresso na parte superior indica diferentes etapas do processo de solicitação de mudança: Por exemplo: Aberto, Planejamento, Aguardando Aprovação, Autorização do Cliente, Pendendo Liberação, Liberando Agora e Fechado.

4. Revisando Informações Detalhadas:

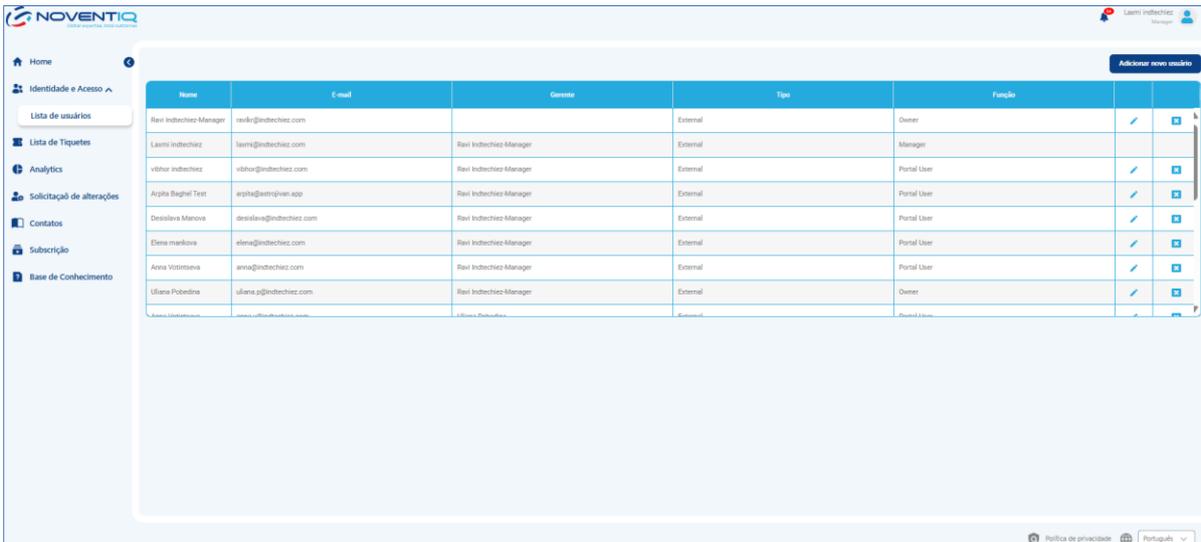
- Revise as informações detalhadas fornecidas na seção "Sobre a Mudança", incluindo data de criação, datas de início e término planejadas, tipo de mudança e tempo de inatividade planejado.

5. Explorando Seções Adicionais:

- Expanda as seções adicionais para ver mais detalhes sobre o que a mudança afetará, o plano de implementação, o plano de reversão e os riscos e planos para preveni-los.

18. Página de Lista de Usuários

A página de Lista de Usuários permite que os administradores gerenciem contas de usuário dentro do sistema. Esta página pode ser acessada clicando na opção "Identidade e acesso" no menu lateral e, em seguida, selecionando a opção "Lista de usuários" no submenu.



The screenshot shows the NOVENTIQ user management interface. On the left is a sidebar menu with options like Home, Identidade e Acesso, Lista de usuários, Lista de Tiquetes, Analytics, Solicitação de alterações, Contatos, Subscrição, and Base de Conhecimento. The main area displays a table of users with columns for Nome, E-mail, Gerente, Tipo, and Função. Each row includes a checkmark and a plus icon in the final column. A button 'Adicionar novo usuário' is visible in the top right corner of the table area.

Nome	E-mail	Gerente	Tipo	Função		
Ravi Indtechez-Manager	ravi@indtechez.com		External	Owner	✓	+
Liam Indtechez	liam@indtechez.com	Ravi Indtechez-Manager	External	Manager		
Vibhor Indtechez	vibhor@indtechez.com	Ravi Indtechez-Manager	External	Portal User	✓	+
Arpit Baghel Test	arpit@astrojvan.app	Ravi Indtechez-Manager	External	Portal User	✓	+
Devilana Mariva	devilana@indtechez.com	Ravi Indtechez-Manager	External	Portal User	✓	+
Elena merkova	elena@indtechez.com	Ravi Indtechez-Manager	External	Portal User	✓	+
Anna Votresena	anna@indtechez.com	Ravi Indtechez-Manager	External	Portal User	✓	+
Uliana Pobodina	uliana.p@indtechez.com	Ravi Indtechez-Manager	External	Owner	✓	+
Anna Votresena	anna@indtechez.com	Ravi Indtechez-Manager	External	Portal User	✓	+

Passos para Navegar pela Página de Lista de Usuários:

1. Acessando a Página de Lista de Usuários:

- Clique na opção "Identidade e acesso" no menu lateral.
- Selecione a opção "Lista de usuários" no submenu. Isso abrirá a página de Lista de Usuários.

2. Visualizando a Lista de Usuários:

- A área de conteúdo principal exibe uma tabela listando vários usuários com detalhes como Nome, E-mail, Gerente, Tipo, Função, Empresas Acessíveis e Página Inicial.

3. Adicionar Novo Usuário:

- Para criar um novo usuário, clique no botão "Adicionar Novo Usuário". Isso abrirá um formulário onde você pode adicionar os detalhes do usuário para criar um novo usuário.

4. Editando um Usuário:

- Para editar um usuário, clique no ícone de lápis na linha correspondente. Isso abrirá um formulário onde você pode atualizar os detalhes do usuário.

5. Excluindo um Usuário:

- Para excluir um usuário, clique no ícone de lixeira na linha correspondente. Isso solicitará uma confirmação para excluir o usuário. Se você excluir um usuário, seus dados ainda serão salvos no banco de dados do sistema (todo o histórico de tickets, etc.) e, se você decidir criar o mesmo usuário novamente, precisará entrar em contato com a equipe de suporte

19. Adicionar Novo Usuário

O pop-up de criar novo usuário é um formulário que permite que os usuários insiram detalhes para criar uma nova conta de usuário. Este formulário é acessado na página de Lista de Usuários.

The screenshot displays the NOVENTIQ user management interface. A table lists users with columns for Name, Email, Company, Type, and Role. A pop-up form titled 'Adicionar novo usuário' is overlaid on the table, containing fields for 'Primeiro nome *', 'Sobrenome *', 'E-mail *', 'Número de Telefone', 'Gerente *', and 'Função *'. The 'Gerente' and 'Função' fields are dropdown menus. At the bottom of the form are 'Salvar' and 'Cancelar' buttons.

Nome	E-mail	Empresa	Tipo	Função
Raul Indestech Manager	raul@indestech.com	Raul Indestech Manager	External	User
Laura Indestech	laura@indestech.com	Raul Indestech Manager	External	Manager
Vitor Indestech	vitor@indestech.com	Raul Indestech Manager	External	Portal User
Arina Support Team	arina@indestech.com	Raul Indestech Manager	External	Portal User
Gabriela Moraes	gab@indestech.com	Raul Indestech	Internal	Portal User
Eliane Indestech	eli@indestech.com	Raul Indestech	Internal	Portal User
Ana Indestech	ana@indestech.com	Raul Indestech	Internal	Portal User
Uliana Proativa	uliana@indestech.com	Raul Indestech	Internal	User

Passos para Criar um Novo Usuário:

1. Acessando o Pop-Up de Adicionar Novo Usuário:

- Na página de Lista de Usuários, clique na opção para adicionar um novo usuário. Isso abrirá o formulário pop-up de adicionar novo usuário.

2. Preenchendo o Formulário:

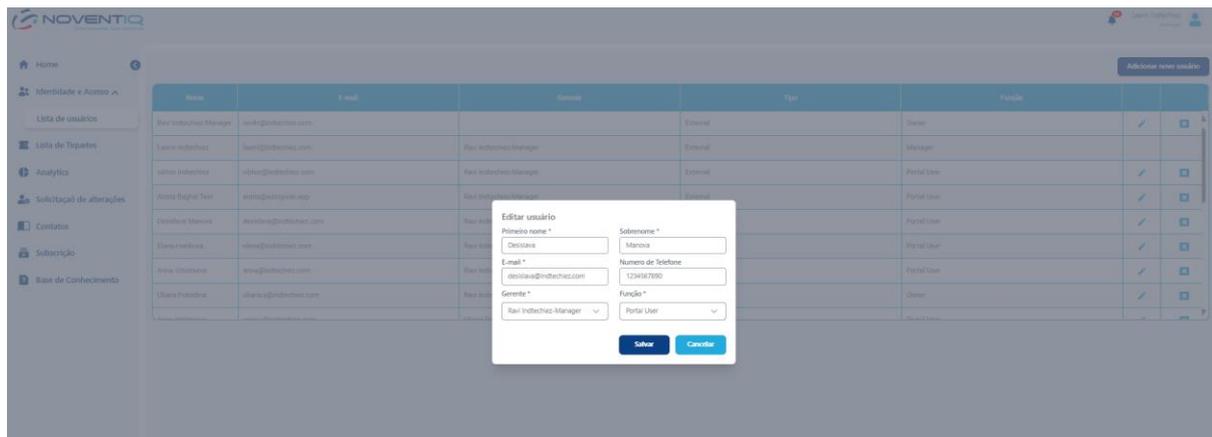
- Insira o primeiro nome do novo usuário no campo "Primeiro Nome *".
- Insira o sobrenome do novo usuário no campo "Sobrenome *".
- Insira o endereço de e-mail do novo usuário no campo "E-mail *".
- Opcionalmente, insira o número de telefone do novo usuário no campo "Número de Telefone".
- Selecione a função atribuída ao novo usuário no menu suspenso "Função".
- Selecione o gerente do novo usuário no menu suspenso "Gerente".

3. Salvando ou Cancelando:

- Para salvar os detalhes do novo usuário e criar a conta de usuário, clique no botão "Salvar".
- Para cancelar a ação e fechar o pop-up sem salvar nenhuma informação, clique no botão "Cancelar".

20. Editar/Gerenciar Novo Usuário

O formulário "Editar Usuário" permite atualizar os detalhes de um usuário existente.



Passos para Editar um Usuário:

1. Editar um Usuário:

- ***Primeiro Nome** : Insira o primeiro nome do usuário. Este campo é obrigatório.
- ***Sobrenome** : Insira o sobrenome do usuário. Este campo é obrigatório.
- ***E-mail** : Insira o endereço de e-mail do usuário. Este campo é obrigatório. Certifique-se de que o formato do e-mail esteja correto (por exemplo, usuario@exemplo.com).
- **Número de Telefone**: Insira o número de telefone do usuário. Este campo é opcional.
- **Gerente**: Selecione o gerente do usuário no menu suspenso. Este campo é opcional.
- ***Função** : Selecione a função do usuário no menu suspenso. Este campo é obrigatório. As funções disponíveis incluem Proprietário, Administrador e Usuário.

2. Salvando ou Cancelando:

- **Salvar:** Clique neste botão para salvar as alterações feitas nos detalhes do usuário.
- **Cancelar:** Clique neste botão para descartar quaisquer alterações e retornar à tela anterior.