

	TÍTULO: <b>PROCESSO DE ABERTURA DE INCIDENTE ONLINE</b>	REVISÃO: 001
	TIPO DE DOCUMENTO: <b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	PÁGINA: 1

## MANUAL DE ABERTURA DE INCIDENTE



<b>Elaborado por:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Data:</b>
Juliane Do Nascimento Chagas	Técnica Eletrônica Residente I	10/01/2024

[www.simpres.com.br](http://www.simpres.com.br)

BELO HORIZONTE • BRASÍLIA • CURITIBA • RIO DE JANEIRO • SALVADOR • SÃO PAULO • CAMPINAS • VITÓRIA  
• PORTO ALEGRE • FLORIANÓPOLIS • FORTALEZA

	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCESSO DE ABERTURA DE INCIDENTE ONLINE</b>	<b>REVISÃO:</b> 001
	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> <b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	<b>PÁGINA:</b> 2

## Sumário

Processo de abertura de incidente via portal sos.....	3
<b>Passo 1:</b> Acesse o Site .....	3
<b>Passo 2:</b> Faça Login na sua conta KOF .....	3
<b>Passo 3:</b> Localize a opção " <b>Criar novo incidente</b> " .....	3
<b>Passo 4:</b> Encontre o Campo de Pesquisa e Insira: " <b>Equipe Móvel</b> " > Selecione a Opção.....	4
<b>Passo 6:</b> Preencha os Detalhes do Chamado.....	6
Número do incidente .....	7

	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCESSO DE ABERTURA DE INCIDENTE ONLINE</b>	<b>REVISÃO:</b> 001
	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> <b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	<b>PÁGINA:</b> 3

## PROCESSO DE ABERTURA DE INCIDENTE VIA PORTAL SOS

### Instruções:

#### Passo 1: Acesse o Site

- Abra seu navegador e visite o endereço [sos.kof.com.mx](https://sos.kof.com.mx)

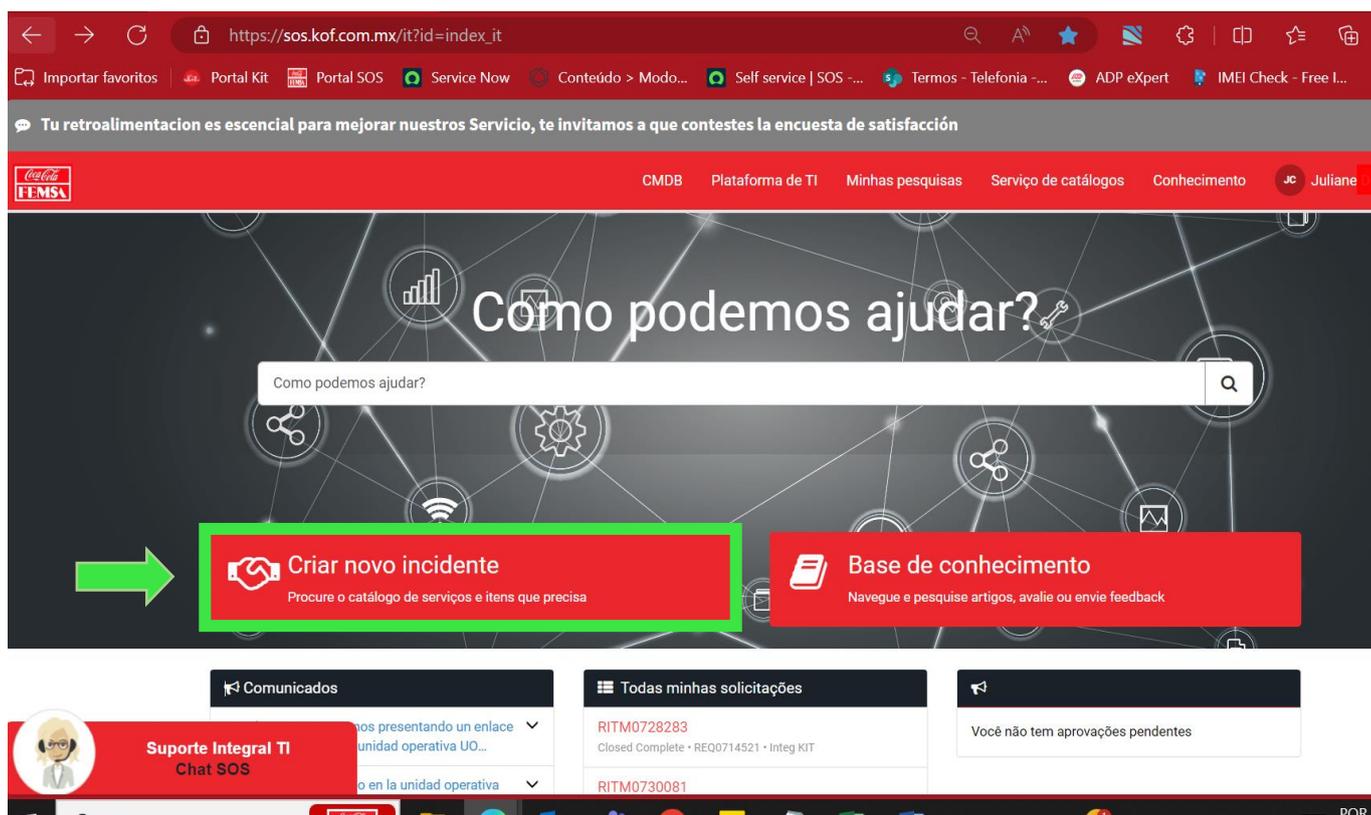
#### Passo 2: Faça Login na sua conta KOF

- Clique no botão "Login" e insira suas credenciais de usuário KOF.

#### Passo 3: Localize a opção "**Criar novo incidente**"

**Obs.:** Chamados também podem ser abertos pelo **0800-882-0685**

#### Exemplo:



The screenshot shows the website interface for 'sos.kof.com.mx'. At the top, there is a navigation bar with links like 'CMDB', 'Plataforma de TI', and 'Minhas pesquisas'. Below this is a search bar with the text 'Como podemos ajudar?'. A green arrow points to a red button labeled 'Criar novo incidente' (Create new incident), which includes the subtext 'Procure o catálogo de serviços e itens que precisa'. To the right of this button is another red button labeled 'Base de conhecimento' (Knowledge base) with the subtext 'Navegue e pesquise artigos, avalie ou envie feedback'. Below the main content area, there are several panels: 'Comunicados', 'Todas minhas solicitações' (listing tickets like RITM0728283 and RITM0730081), and 'Suporte Integral TI Chat SOS'.

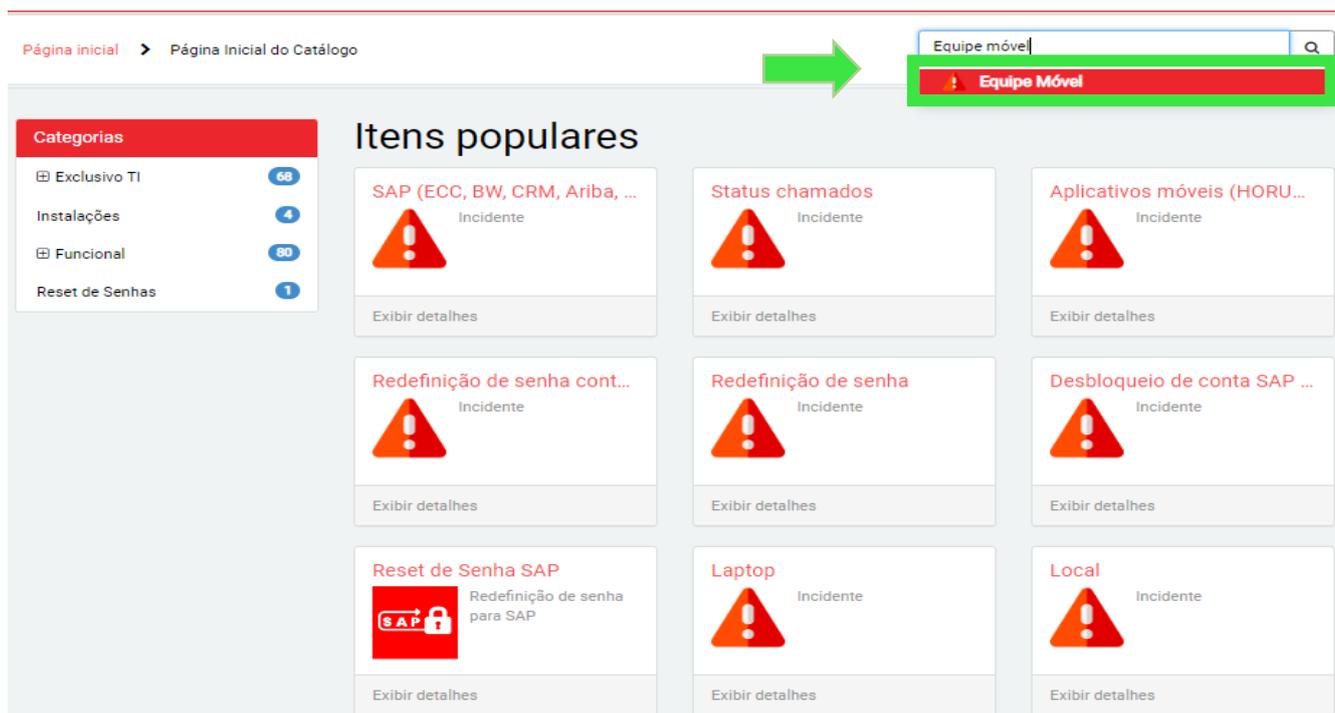
[www.simpres.com.br](http://www.simpres.com.br)

BELO HORIZONTE • BRASÍLIA • CURITIBA • RIO DE JANEIRO • SALVADOR • SÃO PAULO • CAMPINAS • VITÓRIA  
• PORTO ALEGRE • FLORIANÓPOLIS • FORTALEZA

	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCESSO DE ABERTURA DE INCIDENTE ONLINE</b>	<b>REVISÃO:</b> 001
	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> <b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	<b>PÁGINA:</b> 4

**Passo 4:** Encontre o Campo de Pesquisa e Insira: "**Equipe Móvel**" > Selecione a Opção.

Exemplo a baixo:



The screenshot shows the Simpress portal interface. At the top, there is a search bar with the text "Equipe móvel" entered. A green arrow points to the search bar and the dropdown menu that appears below it, which contains the option "Equipe Móvel" with a red warning icon. On the left side, there is a "Categorias" sidebar with the following items: "Exclusivo TI" (68), "Instalações" (4), "Funcional" (90), and "Reset de Senhas" (1). The main content area is titled "Itens populares" and displays a grid of incident cards. Each card has a red warning icon and a title, such as "SAP (ECC, BW, CRM, Ariba, ...)", "Status chamados", "Aplicativos móveis (HORU...", "Redefinição de senha cont...", "Redefinição de senha", "Desbloqueio de conta SAP ...", "Reset de Senha SAP", "Laptop", and "Local". Each card also includes a subtitle and a button labeled "Exibir detalhes".

[www.simpres.com.br](http://www.simpres.com.br)

BELO HORIZONTE • BRASÍLIA • CURITIBA • RIO DE JANEIRO • SALVADOR • SÃO PAULO • CAMPINAS • VITÓRIA  
• PORTO ALEGRE • FLORIANÓPOLIS • FORTALEZA

	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCESSO DE ABERTURA DE INCIDENTE ONLINE</b>	<b>REVISÃO:</b> 001
	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> <b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	<b>PÁGINA:</b> 5

**Passo 5:** Preencher o campo **“Requisitante e Dados necessários para solução”**.

Na opção Dados necessários para solução > Selecione o subserviço ou aplicação: **Mobile Phone Brasil** > Selecione o módulo ou processo: Exemplo: Aplicativo > Escolha o tipo de falha: Erro no aplicativo.

Exemplo a baixo:

\* Indica campo obrigatório

Contato Preferido

E-mail

Ramal

Telefone

Teams

WhatsApp

### Requisitante

Nome

E-mail

O incidente ocorre com você

Tipo de Contato

Empresa

\* Conta de rede

\* Departamento

\* País

Telefone celular

Título

Telefone Unidade Operativa

Unidade Operativa

Telefone adicional

Ramal

### Dados necessários para a solução

Selecione o subserviço ou aplicação

Selecione o módulo ou processo

\* Selecione o tipo de falha

[www.simpres.com.br](http://www.simpres.com.br)

BELO HORIZONTE • BRASÍLIA • CURITIBA • RIO DE JANEIRO • SALVADOR • SÃO PAULO • CAMPINAS • VITÓRIA  
• PORTO ALEGRE • FLORIANÓPOLIS • FORTALEZA

	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCESSO DE ABERTURA DE INCIDENTE ONLINE</b>	<b>REVISÃO:</b> 001
	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> <b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	<b>PÁGINA:</b> 6

**Passo 6:** Preencha os Detalhes do Chamado\*

Preencha o formulário com informações específicas sobre o incidente e quaisquer outros detalhes relevantes que auxiliem na compreensão da situação.

\* Severidade 

- 1 - Alto (unidade de negócios ou região, impacto global, interrupção total, serviço ou todos os usuários afetados) 
- 2 - Médio (falha de um site ou função de grupo de usuários, impacto parcial na operação de negócios)
- 3 - Baixo (um usuário, não interrompe a operação comercial)

-- Nenhum --

1 - Alto

2 - Médio

3 - Baixo

\* Descrição 

Completa la información para brindarte el seguimiento adecuado. Encontrarás el botón para adjuntar archivos en la parte inferior derecha del formulario. 

- \* RE do usuário impactado:
- \* Nome completo:
- \* E-mail:
- \* Número da Linha Corporativa atrelada ao aparelho com DDD:
- \* Número de telefone alternativo para contato:
- \* Cargo do usuário impactado:
- \* Gestor:
- \* Telefone do Gestor:
- \* Número do Centro de Custo:
- \* Modelo do aparelho:
- \* IMEI:
- \* Número de série:
- \* Nº do cartão SIM (numeração que fica na parte de cima do CHIP):
- Operadora:
- \* Mensagem de erro/descrição do erro:
- \* Detalhar a dificuldade (ex. acesso à internet, realizar ligações internacionais, receber chamada de número específico...):

Enviar

Informações necessárias

Severidade

➤ ENVIAR

Número do incidente

[www.simpres.com.br](http://www.simpres.com.br)

BELO HORIZONTE • BRASÍLIA • CURITIBA • RIO DE JANEIRO • SALVADOR • SÃO PAULO • CAMPINAS • VITÓRIA  
 • PORTO ALEGRE • FLORIANÓPOLIS • FORTALEZA

	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCESSO DE ABERTURA DE INCIDENTE ONLINE</b>	<b>REVISÃO:</b> 001
	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> <b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	<b>PÁGINA:</b> 7

\* Ao finalizar o processo, será gerado um número de incidente para ser utilizado como referência durante o atendimento ao chamado.

Página inicial > Formulário de Tíquete Pesqui

INC0965991 📎

Enviar

**Colaborador**

🕒 Agora mesmo

teste

JC

**Colaborador**

🕒 1m atrás

INC0965991 Criado em

JC

Inicia

Equipe Simpress agradece!

[www.simpres.com.br](http://www.simpres.com.br)

BELO HORIZONTE • BRASÍLIA • CURITIBA • RIO DE JANEIRO • SALVADOR • SÃO PAULO • CAMPINAS • VITÓRIA  
• PORTO ALEGRE • FLORIANÓPOLIS • FORTALEZA