

**MANUAL
PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES
NO SISTEMA
CITSmart**

SERVIÇOS TIC



www.servicostic.unb.br

Telefone: 3107-0102 – Opção 1 – Atendimento ao Usuário

- Entre no site www.servicostic.unb.br
 - Na tela de login, informe seu e-mail da UnB (sem o "@unb.br");
 - Senha do Email @unb;
- Clique em Entrar;



 **Universidade de Brasília**

 UnB Insira o seu usuário

Insira sua senha

[Esqueceu sua senha?](#)

ENTRAR

O login ao sistema é o e-mail funcional da UnB (sem o @unb.br) e a mesma senha de acesso. Contas de e-mail institucionais não são validadas para acessar este sistema. Em caso de dúvidas, contatar a Central de Atendimento ao Usuário 3107-0102 (opção 01).



www.servicostic.unb.br

Telefone: 3107-0102 – Opção 1 – Atendimento ao Usuário

- Selecione a opção **05 – SISTEMA DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA**;

 <p>01 - Suporte Técnico Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas a estação de trabalho, notebook...</p>	 <p>02 - Sistemas Acadêmicos Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas aos Sistemas Acadêmicos</p>	 <p>03 - Sistemas Administrativos Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas aos Sistemas Administrativos.</p>	 <p>04 - Sistemas de Pessoal Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas aos Sistemas de Pessoal.</p>
 <p>05 - Sistema de Comunicação Integrada Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas à solução de comunicação que...</p>	 <p>06 - Sites Corporativos Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas aos sites hospedados junto a STI.</p>	 <p>07 - E-mail Institucional Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas ao e-mail institucional da UnB. A...</p>	 <p>09 - Rede e Conectividade Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas a acesso a rede.</p>
 <p>10 - Impressoras / Scanners / Plotters Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas a impressora/scanner/plotter.</p>			

- Selecione **HABILITAÇÃO E CONFIGURAÇÃO**;



05 - Sistema de Comunicação Integrada

Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas à solução de comunicação que envolve a ferramenta Webex e os aparelhos telefônicos Cisco 6851 e Unify 35.



Serviços



Habilitação e Configuração

Este serviço consiste em viabilizar o uso do Sistema de Comunicação Integrada no âmbito da UnB.



Universidade de Brasília

www.servicostic.unb.br

Telefone: 3107-0102 – Opção 1 – Atendimento ao Usuário

- Selecione o tipo de atendimento desejado;



Habilitação e Configuração

Este serviço consiste em viabilizar o uso do Sistema de Comunicação Integrada no âmbito da UnB.

★★★★★
Avaliar

Tickets Avaliações



Grupo de captura e/ou grupo de atendimento

Essa atividade consiste na criação, alteração e/ou exclusão de grupos de captura de chamadas.



Instalação do Webex

Essa atividade consiste em instalar o Webex em dispositivos patrimoniados da UnB. Esta é a...



Problema em ramal físico (Cisco ou Unify)

Essa atividade consiste na manutenção em aparelho telefônico e/ou alguma de suas...



Problema em ramal lógico (Webex)

Essa atividade consiste na manutenção em aparelho lógico e/ou alguma de suas...

- Preencha o questionário com os **DADOS DO SOLICITANTE** e clique em **CONCLUIR**;

Questionário Recolher

DADOS DO SOLICITANTE

Lotação (Ex.: DGP/DCADE/PROCAP):*

Patrimônio:*

Telefone (número completo):(ex.: 3X07-XXXX):*

Celular com DDD:

Período de atendimento:

Manhã Tarde

⌵

- Você receberá um e-mail com os dados da sua solicitação como: **número do ticket e tempo de atendimento**;

- Em caso de dúvidas sobre seu atendimento, entrar em contato pelo telefone: **3107-0102 – Opção 1 – Atendimento ao Usuário** das 08:00 às 17:00;



www.servicostic.unb.br

Telefone: 3107-0102 – Opção 1 – Atendimento ao Usuário