



servti | noxtec

OBJETIVO

Este documento visa apresentar a você nosso Centro de Operações de Segurança e de Monitoramento – SOC/NOC Servti, e principalmente lhe orientar como entrar em contato para que suas solicitações sejam atendidas de maneira rápida e fácil.

Este documento é organizado em três seções a serem concluídas.

1. Apresentação;
2. Central de Serviços Servti;
3. Considerações Finais.

1. APRESENTAÇÃO

O SOC tem como finalidade monitorar as operações de diferentes tecnologias como Firewalls, IPS/IDS, Antivírus, Ferramentas de Mitigação de Ataques, entre outras ferramentas de segurança. O NOC é especializado no monitoramento, gestão dos eventos e alertas gerados pelos ativos de TI. Tem como objetivo manter o ambiente estável.

Estamos sempre atualizados com as mais recentes tecnologias do mercado e contamos com uma equipe de profissionais certificados e especializados.

O contato com o SOC/NOC pode ser realizado utilizando a maioria dos navegadores, através do endereço <https://suporte.servti.com.br/servti/customer.html>. Nosso sistema tem interface intuitiva e fácil de operar. Você poderá registrar suas solicitações com a possibilidade de anexar arquivos aos “tickets”.

Principais Vantagens na utilização da interface Web:

- Praticidade: O registro poderá ser feito de qualquer dispositivo conectado à Internet desde que suporte navegadores web compatíveis como Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome e outros.
- Disponibilidade: Você poderá registrar sua solicitação a qualquer dia e horário.
- Acompanhamento: Iremos gerar notificações por e-mail do andamento e da solução de suas solicitações.

2. SISTEMA DE REQUISIÇÃO DE CHAMADOS

2.1 Lista de Autorizados

A lista de autorizados foi criada para garantir uma maior segurança sobre os colaboradores com acesso a abertura de chamados.

Ela deve ser previamente definida no momento da contratação dos nossos serviços.

Caso seja necessário autorizar ou remover usuários, por favor envie-nos um e-mail para o endereço sistema@servti.com.br, no formato a seguir:

“Prezado(a)

Solicito a *inclusão / ou exclusão* do colaborador informado a seguir à lista de pessoal autorizado para abertura de chamados do grupo ***nome_da_empresa***.

Nome : ***nome_completo_do_colaborador_sem_abreviações***

e-mail: ***endereço_de_email_do_colaborador***

Função: ***cargo/função_do_colaborador***

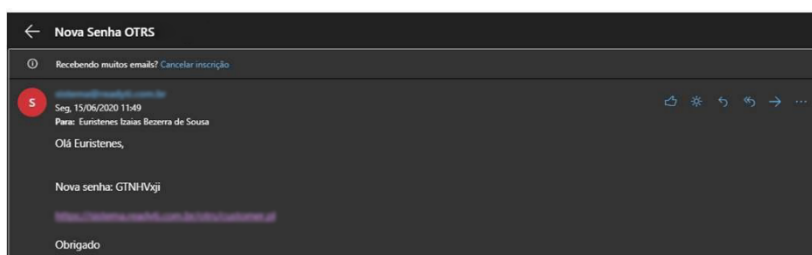
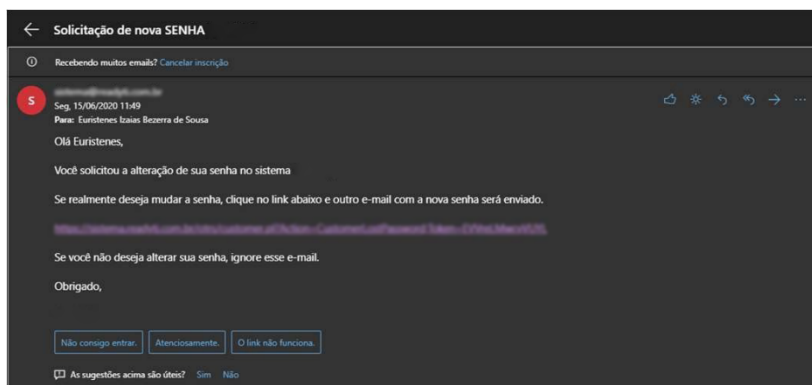
Assinatura de e-mail do diretor responsável“

2.2 Registrando um chamado

Acesse o portal de serviços em <https://suporte.servti.com.br/servti/customer.html> e informe suas credenciais (usuário e senha). Caso não recorde de sua senha ou se for o primeiro acesso, utilize o link [Esqueceu a senha](#) e siga os passos a seguir para redefini-la.



Você receberá em instantes um e-mail como este contendo informações sobre como redefinir a sua senha. Se você fizer uso de filtro de mensagens automáticas ou mesmo ANTI-SPAM, não deixe de verificar sua pasta de lixo eletrônico. Clique no link para confirmar o recebimento e **será enviado um novo e-mail com a senha provisória.**



Esta é sua página de boas-vindas, mas antes de fazer sua requisição, você deve alterar sua senha de acesso por questões de segurança.

2.2.1 Registre um chamado

Para abrir um novo chamado, clique na opção destacada abaixo:

CENTRAL DE SERVIÇOS Página inicial FAQs Chamados ▾ 🔔 🗃️ 📄 👤 ▾

Como podemos ajudar?
NAVEGUE PELAS CATEGORIAS OU UTILIZE A BARRA DE PESQUISA

🔍 Procurar...

Procedimentos
Consulte nossos procedimentos navegando pelas FAQs.

Registre um chamado
Solicitar ou reportar serviços.

Meus Chamados

Chamados da Empresa

Escolha o tipo de serviço para o chamado que será aberto.

CENTRAL DE SERVIÇOS Página inicial FAQs Chamados ▾ 🔔 🗃️ 📄 👤 ▾

Como podemos ajudar?
NAVEGUE PELAS CATEGORIAS OU UTILIZE A BARRA DE PESQUISA

🔍 Procurar...

Administrativo

Backup

Banco de Dados

Chamado por Engano

Cloud

Hardware

Infraestrutura

Redes

Segurança

Software

Na tela seguinte, será exibida a página a seguir onde deverá ser informado o assunto de sua requisição bem como uma descrição detalhada sobre o que se pede. Clique em **enviar** para registrar seu pedido. Você receberá um e-mail contendo informações sempre que seu chamado for atualizado.

CENTRAL DE SERVIÇOS

[Página inicial](#)

[FAQs](#)

[Chamados](#)

Procurar...



Serviço: Backup

Assunto:

Prioridade:

3 Normal

Texto:

Anexos:

Clique para selecionar os arquivos ou apenas arrastá-los aqui

ENVIAR

2.2.2 Acompanhar um chamado

Para acompanhar os chamados, clique na opção destacada abaixo:

CENTRAL DE SERVIÇOS

[Página inicial](#)

[FAQs](#)

[Chamados](#)



Como podemos ajudar?

NAVEGUE PELAS CATEGORIAS OU UTILIZE A BARRA DE PESQUISA

Procurar...



Procedimentos

Consulte nossos procedimentos navegando pelas FAQs.



Registre um chamado

Solicitar ou reportar serviços.



Meus Chamados



Chamados da Empresa

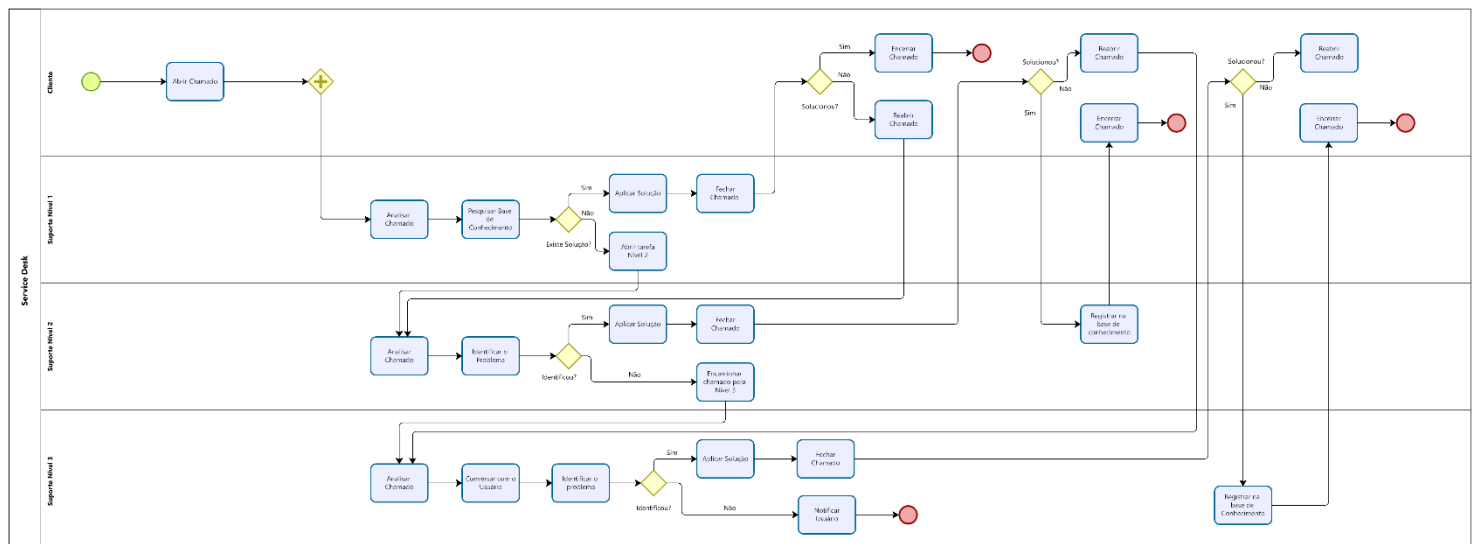
2.2.3 Outras formas de Abertura de Chamado

Email: suporte@servti.com.br

Telefone: (86) 3194-2650

Whatsapp: (86) 3194-2650

3. FLUXO PARA ATENDIMENTO



4. CONCLUSÃO

Todas as solicitações e demandas encaminhadas ao NOC/SOC, deverão ser realizadas por meio da abertura de Tickets registrados junto ao nosso Sistema de Requisição de Chamados, conferindo ao cliente, maior agilidade, controle e acompanhamento de suas demandas dentro dos prazos acordados.