



## Service Desk novo campo e status no Fluxo de Atendimento

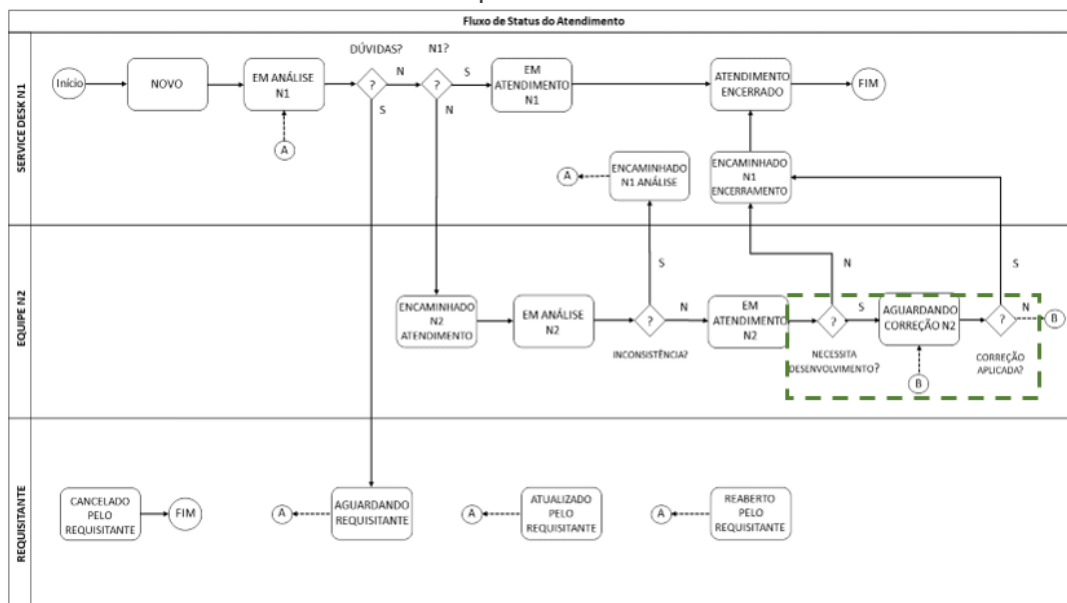
Boa tarde,

Informamos a criação do novo campo “Data Prevista para Implementação da Correção” e status “Aguardando Correção N2” que farão parte do processo de atendimento dos tickets categorizados como Incidentes no Service Desk. A atualização estará disponível a partir do dia 11/07/2022 em ambiente de Produção.

Após o recebimento do ticket e a análise interna, uma vez identificada que a correção necessite de um desenvolvimento, o analista N2 deverá alterar o status para “Aguardando Correção N2” e preencher o campo “Data Prevista para Implementação da Correção” com a data prevista para o término da correção.

O ticket deverá ser mantido ativo e encaminhado para encerramento após a data de correção informada pela equipe de atendimento N2.

Fluxo de atendimento dos tickets disponível em nosso FAQ:



Para o esclarecimento de dúvidas referentes ao processo de atendimento N2, consulte o vídeo tutorial [Atendimento Chamado N2](#) ou abra um chamado na plataforma do [Service Desk](#).

Atenciosamente,

Secretariado Open Insurance