

Manual de Utilização

Sistema de Service Desk

Elaborado por:	Unidade	Data
Thiago Silva	NTI	07/01/2012
Verificado por:	Unidade	Data da verificação
Vinicius Félix	NTI	09/01/2012
Aprovado por:	Unidade	Data da aprovação
Vinicius Félix	NTI	09/01/2012
Última revisão:	Unidade	Data da modificação
Vinicius Félix	NTI	07/03/2014

• Objetivo:

Auxiliar o usuário no procedimento de solicitação de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação (TIC).

• Públco alvo:

Usuários dos recursos de tecnologia da Informação da unidade SENAI CETEC.

• Recursos necessários:

Dispositivo com acesso a rede SENAI CETEC utilizando navegador de internet.

1º Passo: Acesso ao Sistema.

Abra o navegador de internet (Internet Explorer, Chrome, Firefox ou Opera) e acesse a página de suporte (<http://suporte.cetec.br>)

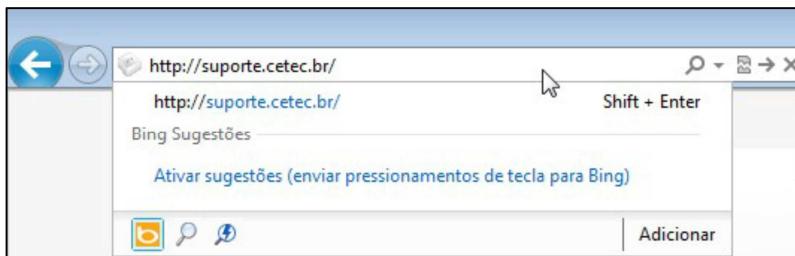


Figura 1: Na figura acima exemplifica o endereço digitado para acesso.



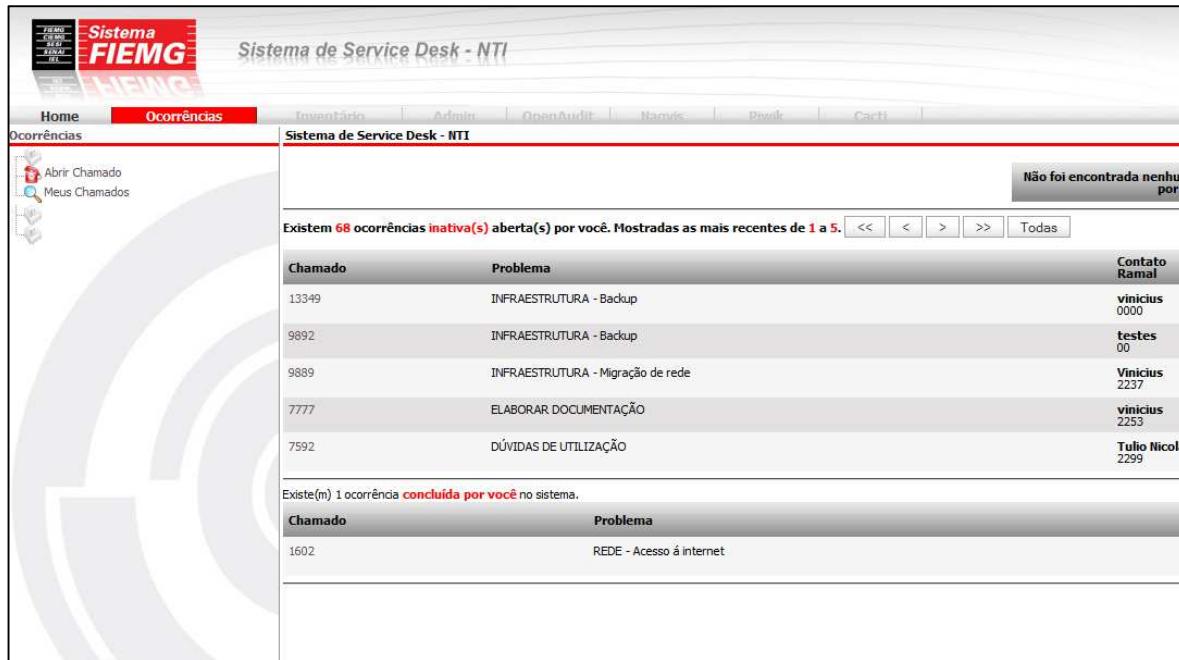
Figura 2: Coloque o login e senha utilizada para logon para acesso ao computador.

Digite usuário e senha (você usará o nome de usuário e a senha do e-mail, exemplo: “Thiago.Silva” não é necessário inserir todo o endereço de e-mail, por exemplo “thiago.silva@**fiemg.com.br**”, digitando apenas o nome e sobrenome).



Figura 3: Digitar o login como no exemplo acima.

Após o login aparecerá à tela inicial do Sistema de Service Desk - NTI.



The screenshot shows the 'Ocorrências' (Occurrences) section of the service desk. It displays a list of open tickets (68 in total) with columns for 'Chamado' (Ticket), 'Problema' (Problem), and 'Contato Ramal' (Contact Extension). The list includes entries like 'INFRAESTRUTURA - Backup', 'INFRAESTRUTURA - Backup', 'INFRAESTRUTURA - Migração de rede', 'ELABORAR DOCUMENTAÇÃO', and 'DÚVIDAS DE UTILIZAÇÃO'. Below the ticket list, a message indicates 'Existe(m) 1 ocorrência concluída por você' (There is 1 ticket concluded by you).

Figura 4: Nesta tela o usuário terá a visualização de todos os chamados abertos por ele, independente do status.

2º Passo: Abrindo um Chamado:

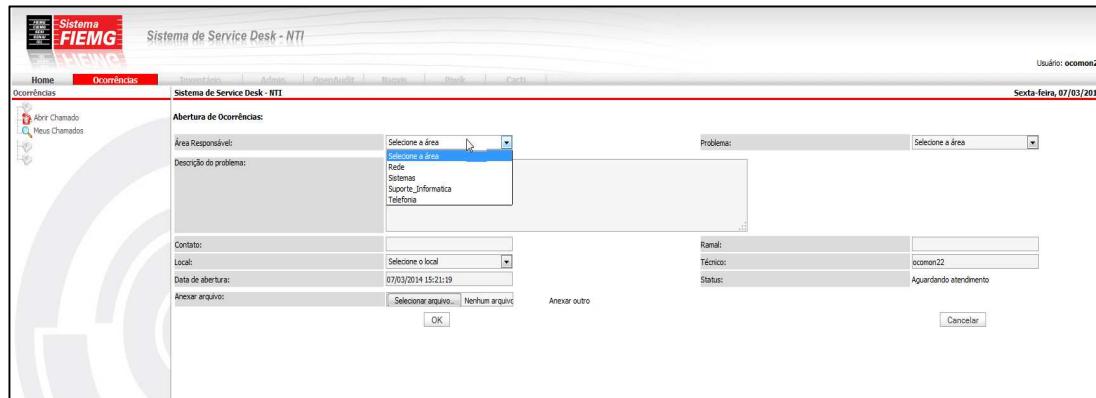


Figura 5: Ícone Abrir Chamado.

Botões de acesso:

- 1º Abrir Chamado:

Clicando no link aparecerá a seguinte tela:



The screenshot shows the 'Abrir Chamado' (Open Ticket) form. It includes fields for 'Área Responsável' (Responsible Area) with a dropdown menu showing 'Selecionar a área' (Select area) and a list of options: 'Rede', 'Sistemas', 'Suporte_Informática', and 'Telefonia'. Other fields include 'Descrição do problema:' (Description of the problem), 'Contato:' (Contact), 'Local:' (Location), 'Data de abertura:' (Open date), 'Anexar arquivo:' (Attach file), 'Problema:' (Problem), 'Ramo:' (Branch), 'Técnico:' (Technician), 'Status:' (Status), and buttons for 'OK', 'Cancelar' (Cancel), and 'Anexar outro' (Attach another).

Figura 6: Nesta tela o usuário vai detalhar o problema, diferenciando por área e problemas específicos.

Nesta tela você selecionará a área responsável



Figura 7: Tela de escolha das áreas de TI existentes.

Após a seleção da área e do problema aparece uma pequena faixa em que será mostrado o problema, a SLA e as categorias:

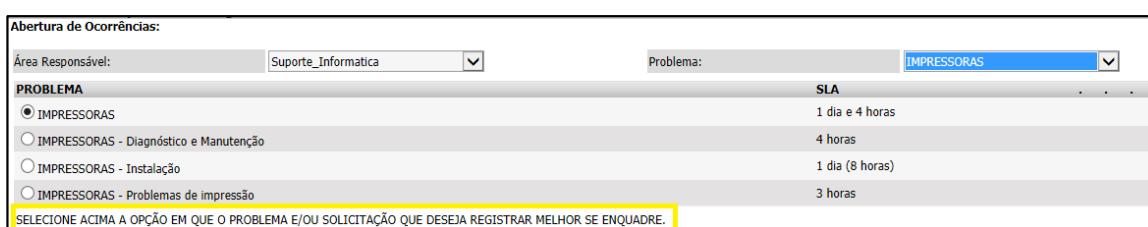


Figura 8: Tela que apresenta o tempo máximo para solução de cada problema.

Observação:

SLA (Service Level Agreement - Acordo de Nível de Serviço):

SLA é o prazo máximo em que a demanda será solucionada pela equipe de TI

Descrição do problema

Neste campo o usuário fará um pequeno prognostico do chamado, ou seja, um relato sobre o que será atendido, ou seja, o usuário deve descrever o problema.



Figura 9: Campo de descrição do chamado, neste campo o usuário insere o prognostico do chamado.

Contato:

Refere-se a pessoal que poderá receber o técnico no local ou receber recados sobre o andamento da solução.

Ramal:

O ramal ou telefone do contato que receberá o técnico.

Data de Abertura:

Refere-se a data e a hora que o chamado está sendo aberto (não editável).

Status:

É o status que o chamado está perante o atendimento (por padrão na abertura estará sempre “aguardando atendimento”).

2º Meus Chamados

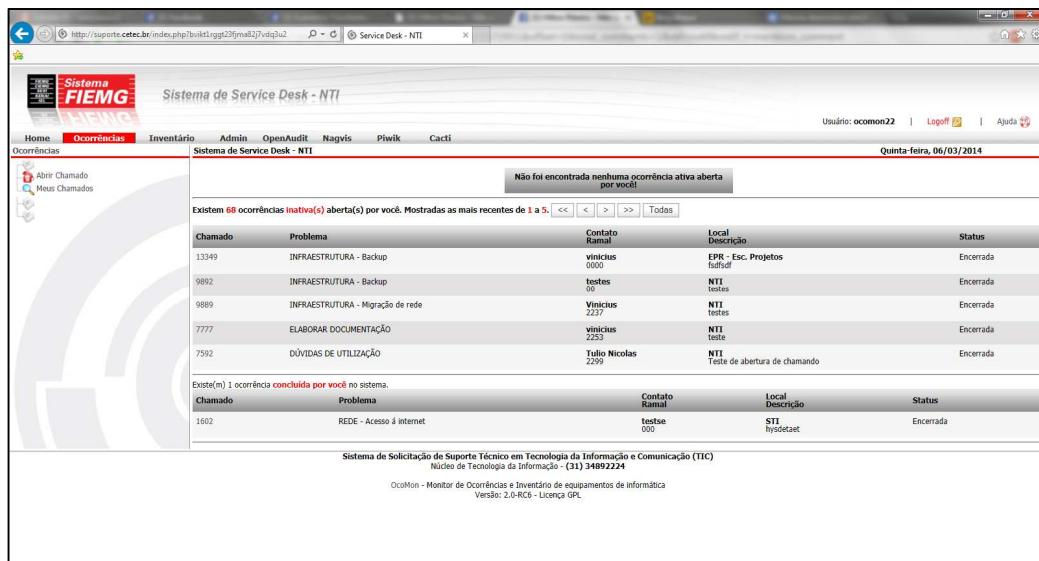


Figura 10: Ambiente com os chamados abertos, encerrados e pendentes.

Mostra todos os chamados abertos pelo usuário, sendo qualquer que seja o status do atendimento. Nesta tela além de visualizar os chamados o usuário poderá alterar e acompanhar os chamados.

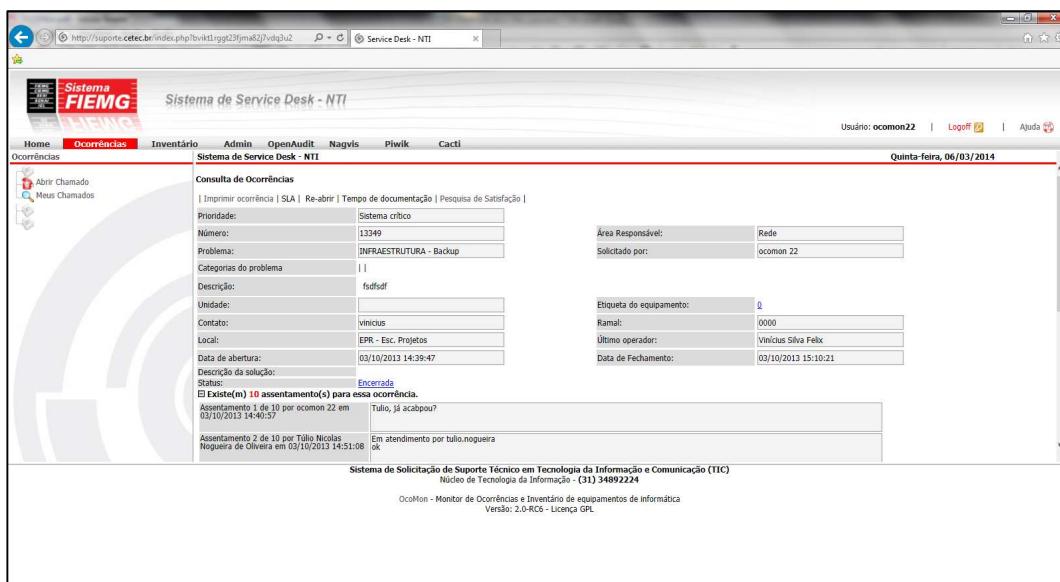


Figura 13: Clicando no chamado aparecerá está tela acima, nela o usuário pode observar todos os assentamentos dos chamados e inserir um comentário sobre os assentamentos ou simplesmente passar alguma informação pertinente com relação ao chamado.

Time de TI da unidade SENAI CETEC:

Área	Técnicos	Horário de Atendimento
Suporte Informática	Thiago Silva Wesley Ribeiro Carlos Peterson	08:00 às 17:00 horas
Rede	Vinicius Felix Breno Carvalho	08:00 às 17:00 horas
Sistemas	Túlio Nogueira	09:00 às 18:00 horas
Telefonia	Paulo Alves José Otávio Nunes	09:00 às 18:00 Horas

Tabela 1: Composição da equipe de TI.

Observações importantes:

- O tempo para atendimento é calculado de acordo com o tipo de problema;
- Os chamados abertos são inseridos em uma fila por área de atendimento.