

 	SISTEMA DE GESTÃO		Código:
			Revisão: 1
Título: Manual Central de Serviços GETEC- Abertura de chamados- Indústria do Conhecimento		Página: 1 de 14	
Elaborado:	Responsável: GETEC e GERPE	Homologado:	Data: 14/01/2014

MANUAL CENTRAL DE SERVIÇOS- GETEC

INDÚSTRIA DO CONHECIMENTO - IDC

ÍNDICE

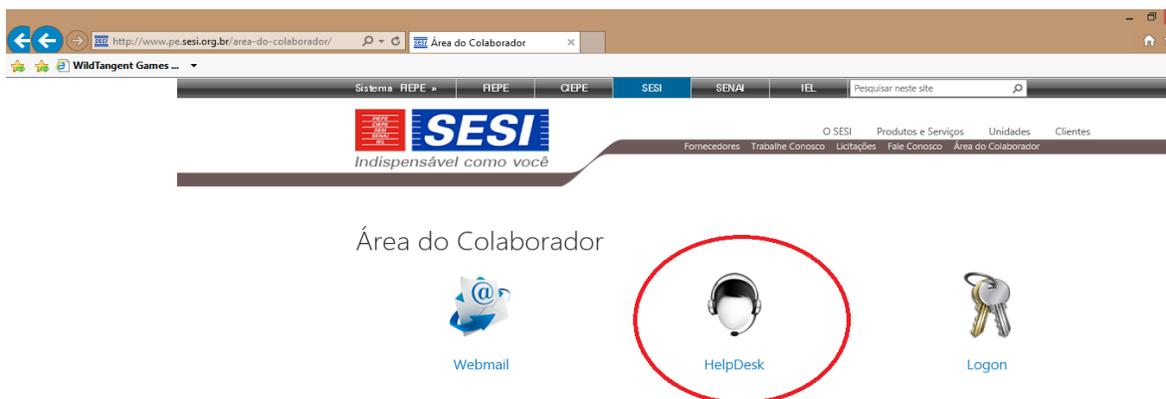
LOGIN.....	03
HOME.....	07
BASE DE CONHECIMENTO.....	11
MEUS CHAMADOS.....	12
AVISOS.....	13
CONTATOS ADICIONAIS.....	14

LOGIN

Para efetuar o acesso ao sistema de chamados é necessário acessar o site www.pe.sesi.org.br e selecionar a opção **ÁREA DO COLABORADOR** no lado direito, conforme imagem abaixo. Somente utilizar o navegador de internet (Internet Explorer).



Em seguida na página que irá abrir clique em HELPDESK.

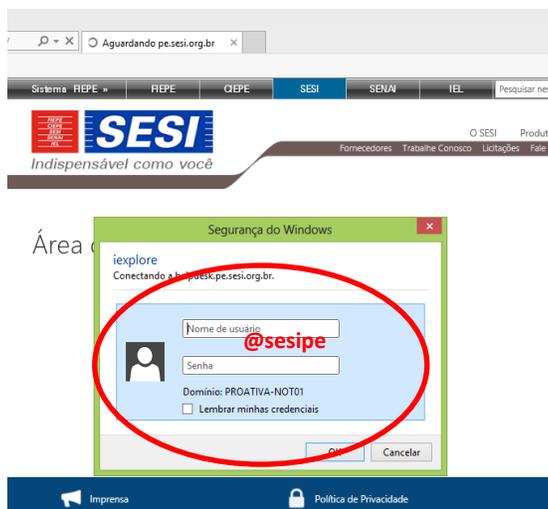


O login e senha inicial de acesso ao Helpdesk (portal de chamados) deverão ser encaminhados pela equipe técnica (Getec e/ou Proativa) ao e-mail pessoal de cada Monitor da Indústria do Conhecimento. Havendo problemas nesse procedimento, acionar a central da Proativa através de e-mail ou telefone.

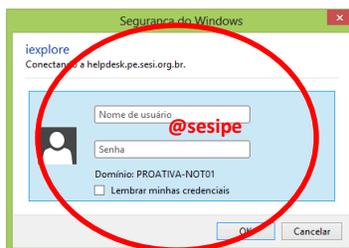
Mensagem ao Monitor IDC:

Prezado Monitor do Projeto Indústria do Conhecimento, observe a responsabilidade de ter um login e senha de propriedade do Sesi. Esteja sempre atento às orientações do Manual de Segurança da Informação do Sesi DR-PE;

1º passo: Inserir **login** acrescentando sempre **@sesipe** e **senha** de acesso, conforme modelo abaixo:



2º passo: O sistema pedirá novamente o **login@sesipe** e a **senha** do usuário e encaminhará a página inicial.



OBS.: Para acessar a área de abertura de chamados será necessário incluir e confirmar o login **@sesipe** e senha duas vezes. Caso haja erro na inclusão dessas informações o sistema não informará que houve erro nos dados e repetirá o pedido

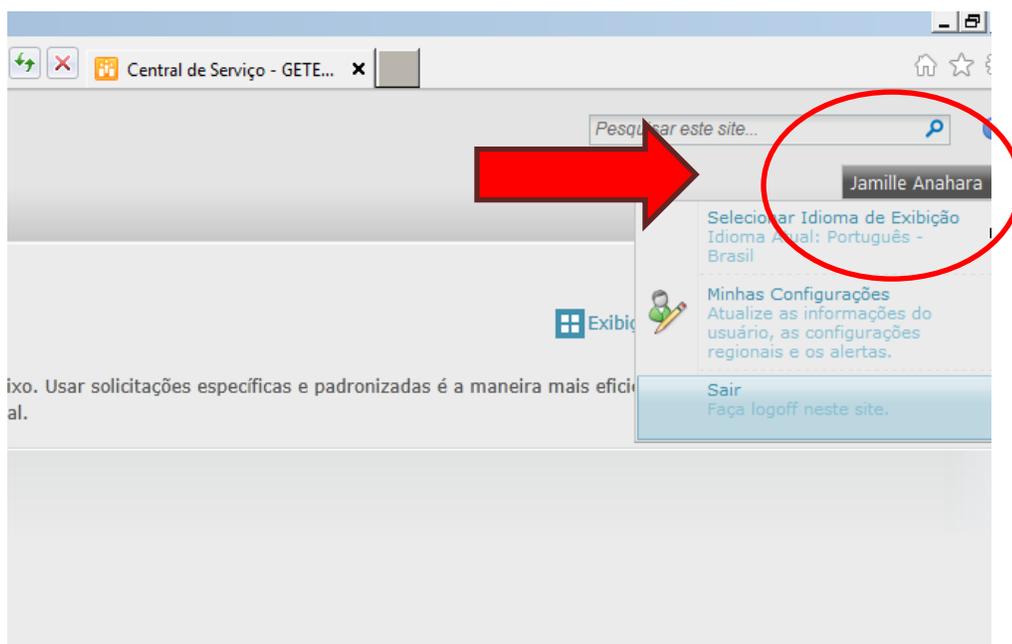
até que haja uma autenticação correta.

Ao concluir a(s) abertura(s) do(s) chamado(s) o usuário deverá efetuar o logoff (saída) e fechar as abas do navegador.

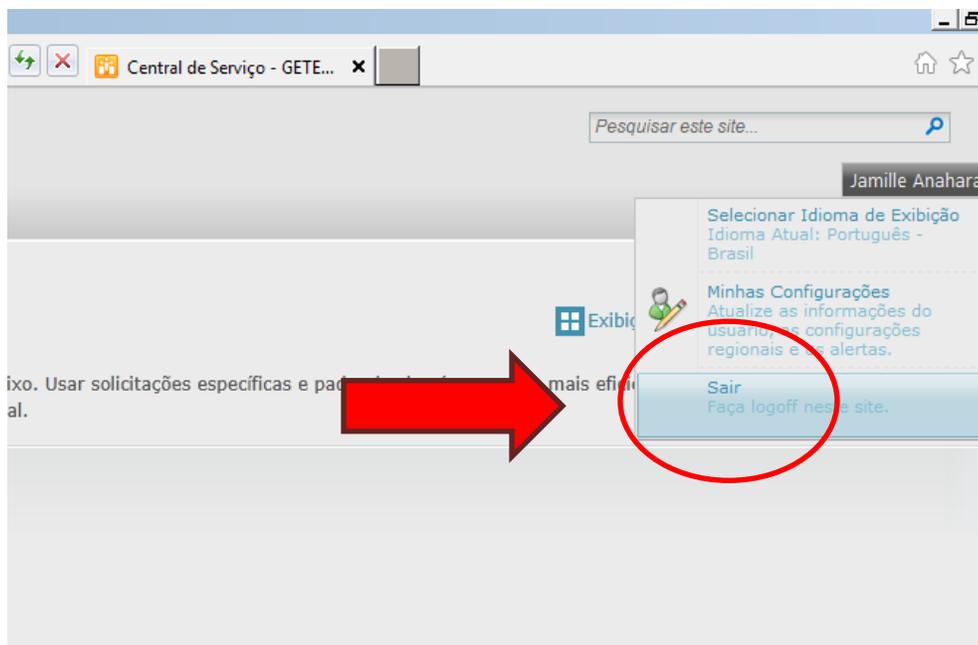
O mesmo procedimento deverá ser realizado para troca de usuário.

Etapas

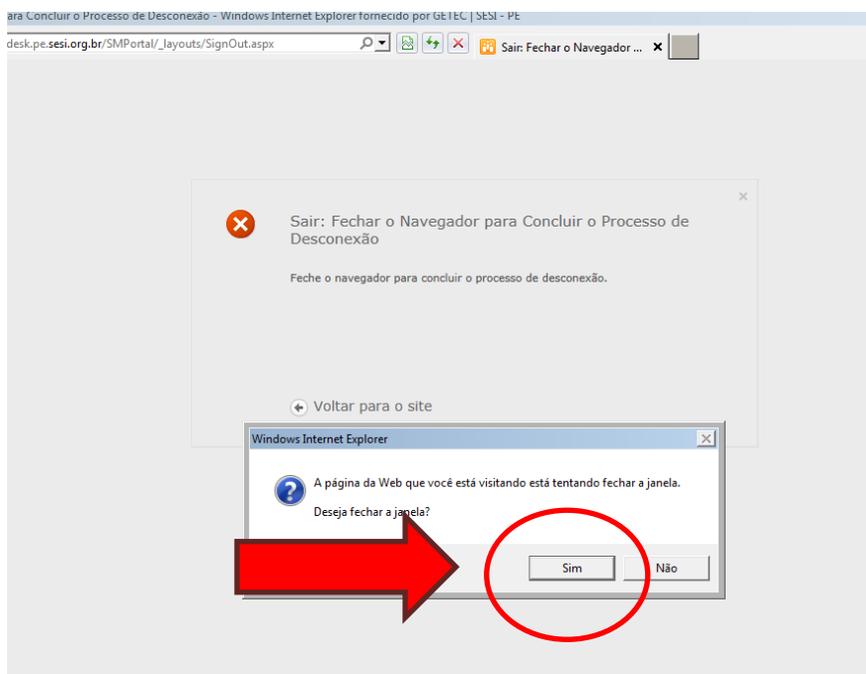
1. Selecione o seu nome de usuário que fica do lado direito do portal;



2. Em seguida clique em sair;

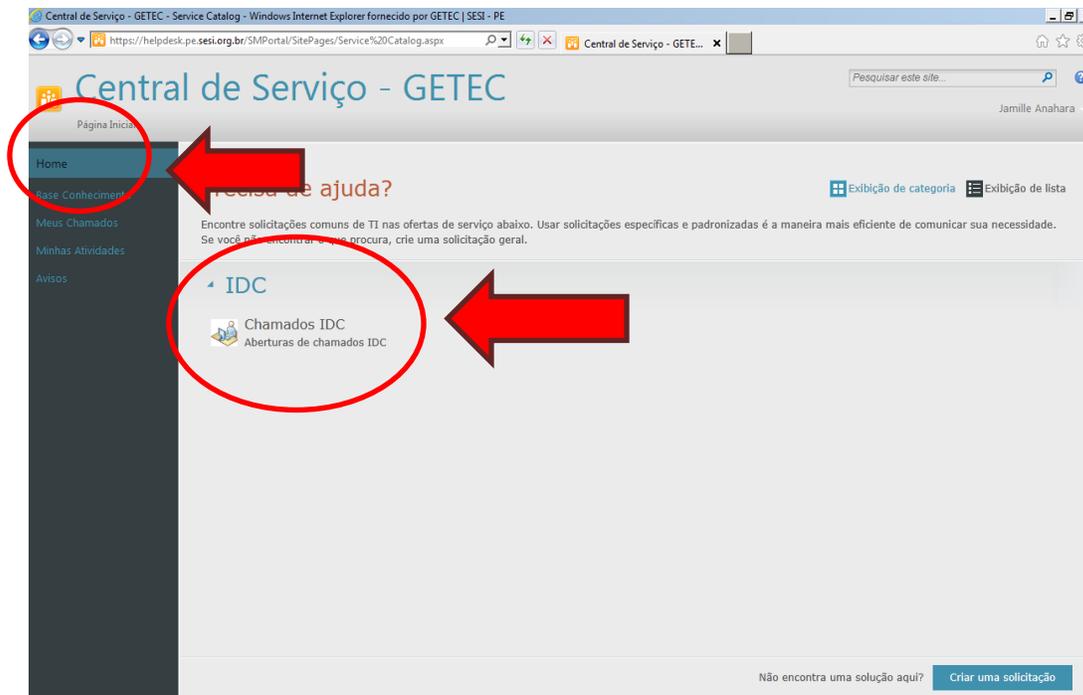


3. Então aparecerá uma tela informando para fechar o navegador, confirmar SIM;



É a página inicial do sistema de chamados que irá conter um ícone de direcionamento para o procedimento de aberturas de chamados IDC.

1º passo: Selecione o Ícone: **CHAMADOS IDC**.



2º passo: Na página de **Chamados IDC** o Monitor terá três tipos de solicitações:

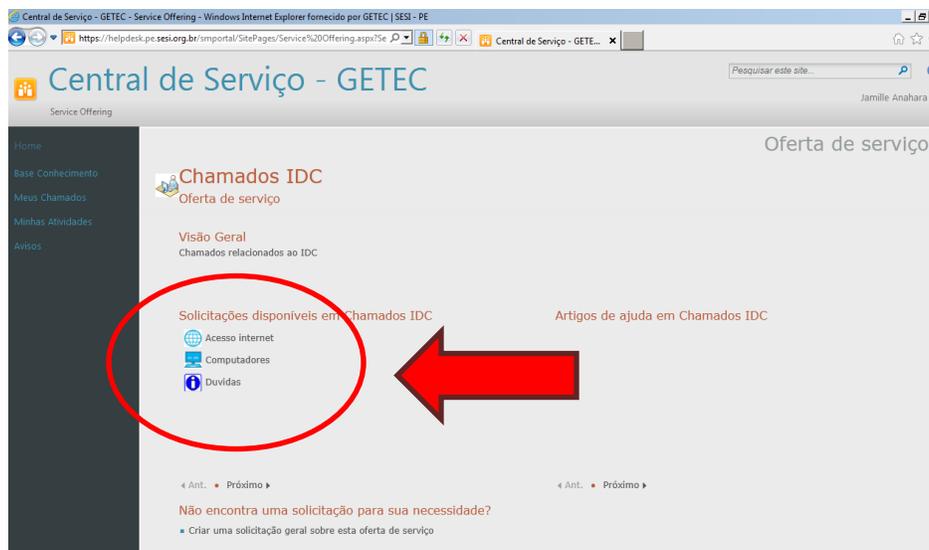
2.1 Acesso Internet - Problemas relacionados à conectividade com a internet;

2.2 Computadores - Problemas relacionados a defeitos físicos e de sistema na máquina;

-Ao abrir chamados referentes a este campo **COMPUTADORES**, a identificação da máquina será pelo número da mesa exceto a máquina da recepção;

-Em cada chamado deverá haver apenas a identificação de uma máquina, ou seja, só será possível abrir um chamado por vez;

2.3 Dúvidas - Esclarecimento em geral.



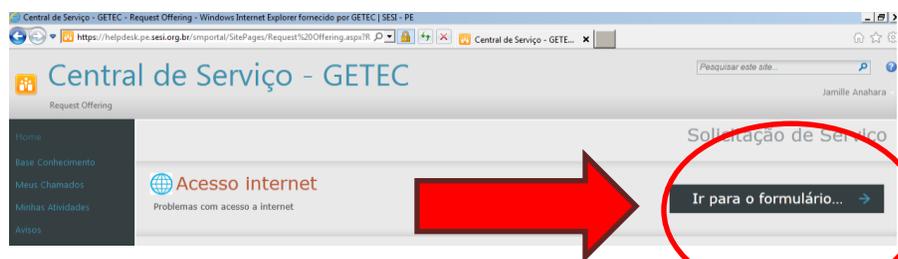
A opção dúvidas poderá ser consultada para esclarecer qualquer falta de entendimento.

As opções **Acesso Internet** e **Computadores** solicitarão sempre os mesmos tipos de informações no formulário que são:

- Informe o que ocorre no computador;
- Informe o telefone para contato
- Existe algum arquivo para anexar ao chamado?

3º passo: Será encaminhado para a página da solicitação, onde irá conter a opção **Artigos de Ajuda Relacionados**, podendo ajudar o Monitor a solucionar o problema sem ter que abrir um chamado.

Caso o artigo não tenha a ajuda necessária ou o Monitor não se sinta apto para solucionar o problema, deve-se acessar a área: **Ir para o formulário...**

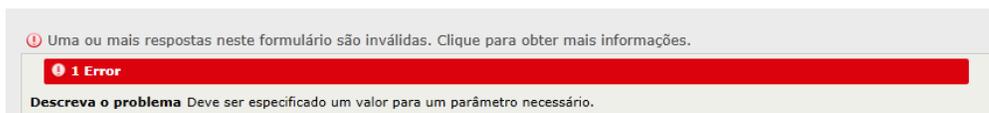


Ao preencher o formulário de solicitação de abertura de chamado **é obrigatório descrever o problema com informações detalhadas** sobre o comportamento da máquina ou da internet. Esta ação irá facilitar o entendimento do técnico e agilizar a solução do problema.

É possível anexar arquivos, como prints (captura de tela) contendo a mensagem de erro ou qualquer outro arquivo desejado que possa ajudar na solução do problema.



Caso o Monitor insista em abrir um chamado sem nenhuma descrição, será notificado pelo seguinte erro:



Revisar os dados inseridos e enviar:



O sistema irá gerar um código para acompanhamento da demanda:



Após gerar o chamado o Monitor receberá um e-mail notificando sobre a confirmação de abertura do chamado.

E-mail de exemplo:

De: srv.wkf@pe.sesi.org.br [mailto:srv.wkf@pe.sesi.org.br] Enviada em: sexta-feira, 4 de outubro de 2013 11:18

Para: "Nome do Monitor"

Assunto: Um incidente foi aberto para você ID: IR1046

Caro "Nome do Monitor",

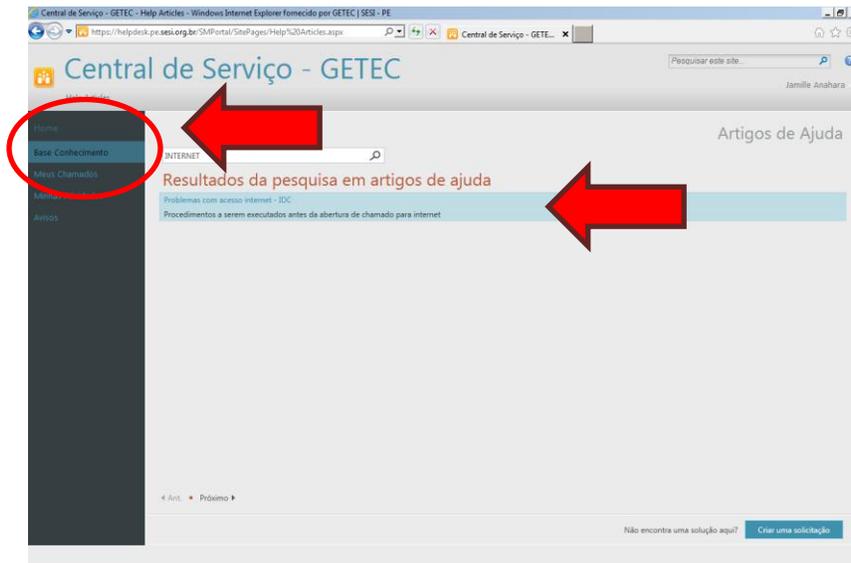
Um incidente foi aberto para você. Em breve, um representante de suporte responderá com o status do incidente.

Este é um e-mail automatizado gerado pelo System Center Service Manager.

Somente imprima este documento se necessário. Pense no compromisso com o Meio Ambiente.

BASE DE CONHECIMENTO

Local onde ficarão disponíveis todos os arquivos que indicam uma solução de problema sem que seja necessário abrir um chamado.



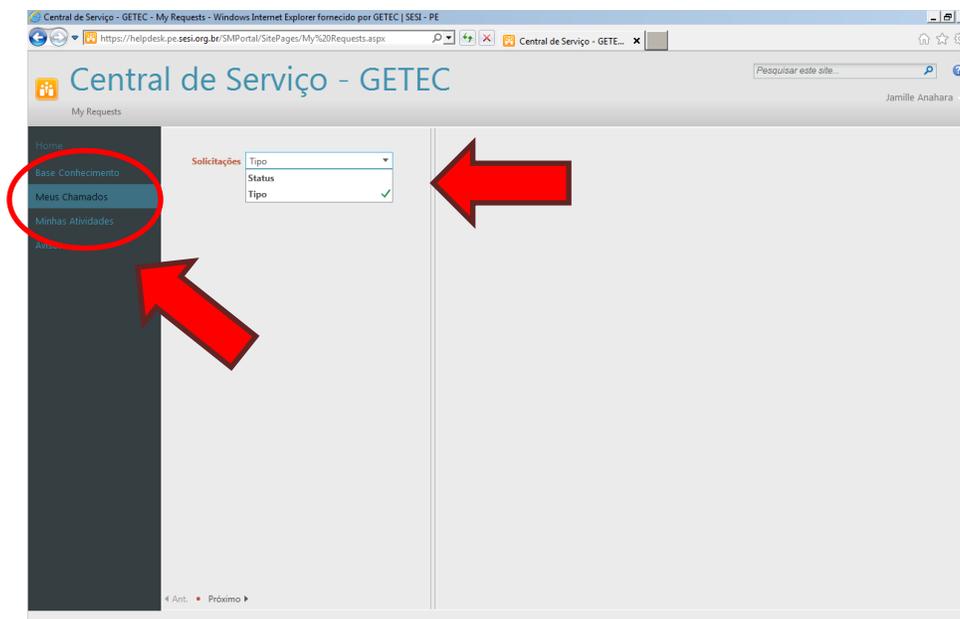
Digitar no campo pesquisa e clicar na lupa

Exemplo: Internet

MEUS CHAMADOS

Local onde será possível observar todos os chamados solicitados pelo Monitor, identificados por: **TIPO** e **STATUS**.

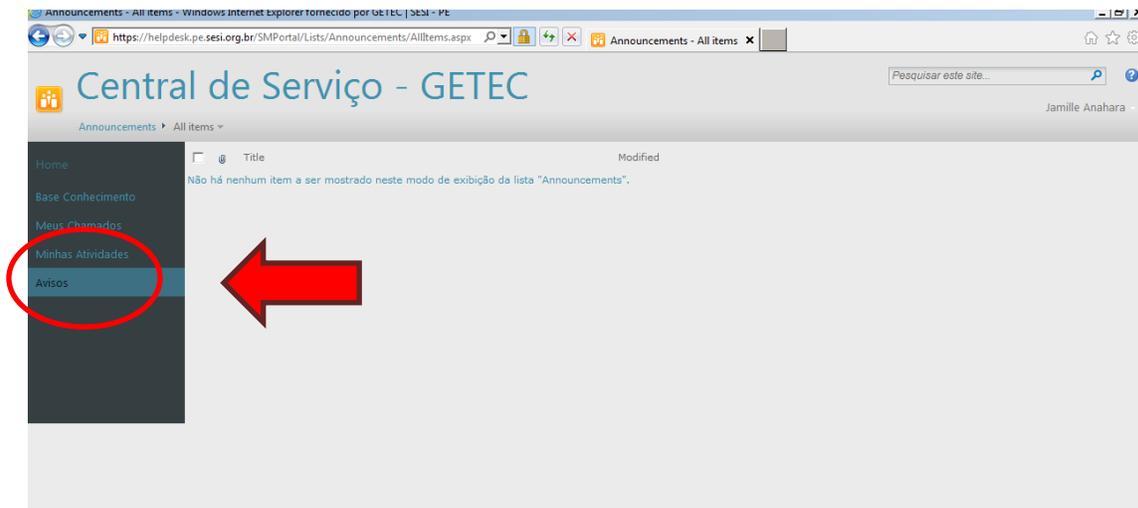
- **TIPO:** Tipo de solicitação (Internet ou Computador)
- **STATUS:** Possibilita saber se o chamado está: Aguardando atendimento; Em Atendimento; Encaminhado; Aguardando alguma informação do usuário ou técnico; Encerrado, entre outras possibilidades.



AVISOS

Página onde se encontram informativos importantes, inclusive sobre possível indisponibilidade de algum serviço durante certo período.

É aconselhado observar essa página antes de abrir um chamado, pois poderá haver informativos relevantes sobre possíveis problemas.



IMPORTANTE:

A utilização deste sistema só será permitida a partir das máquinas da Indústria do Conhecimento, onde há autenticação e autorização necessária para acesso, havendo oscilação ou ausência de internet este procedimento poderá ser realizado via e-mail ou telefone.

CONTATOS ADICIONAIS

- Equipe PROATIVA - Tel. [81] 3038 - 3890

E-mail: suporte@tiproativa.com.br

- Equipe GETEC- Assessoria Técnica de TI das IDC's - PE

Jamesson Lins - jlins@pe.sesi.org.br

Fidel Cavalcanti - fidel.cavalcanti@pe.sesi.org.br

- Equipe Indústria do Conhecimento

Bruna Santos- bruna.santos@pe.sesi.org.br

Orientamos efetuar como prioridade a abertura de chamados pelo Portal, havendo impossibilidade de acesso ao mesmo, optar pelos canais telefônico ou e-mail.