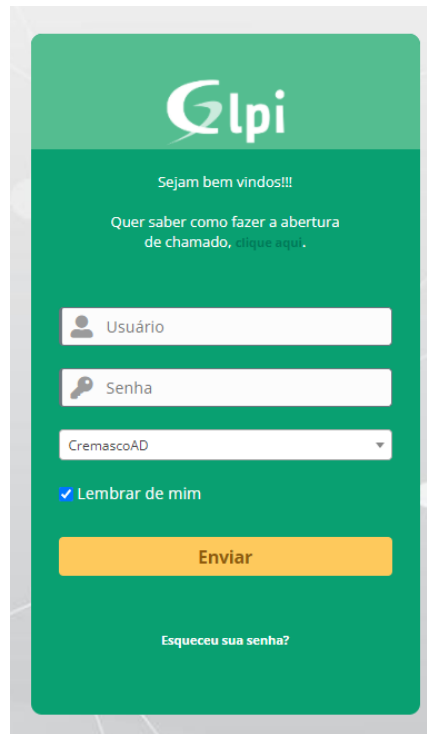


## TUTORIAL DE ABERTURA DE CHAMADOS AO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

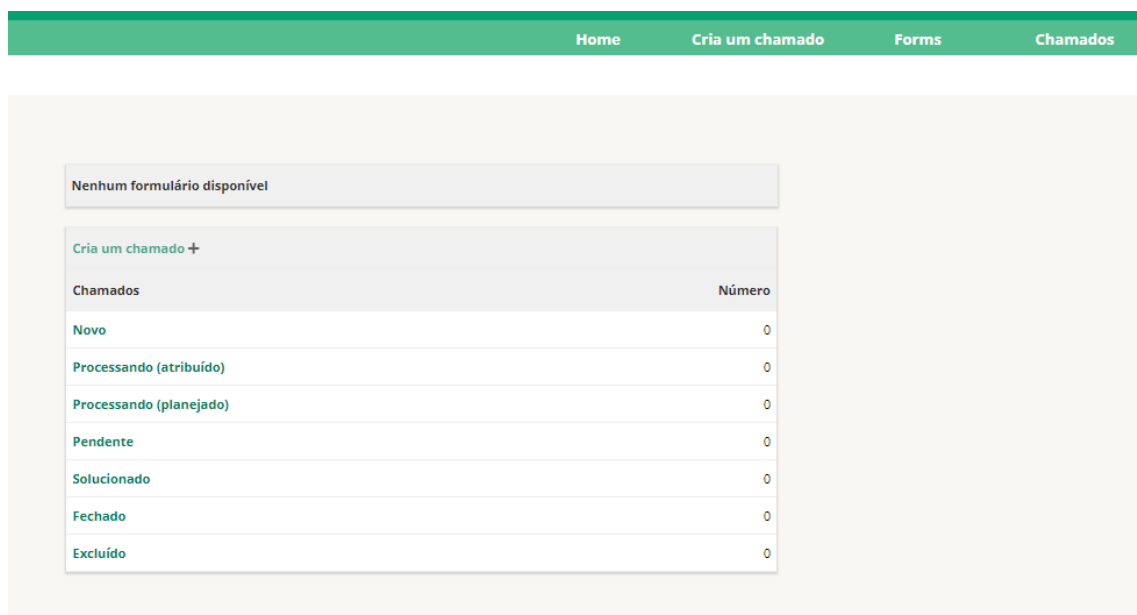
**1º Passo:** Acessar o sistema através do Link <http://suporte.medicinadiagnosticagroup.com.br>, ele se encontra tanto em nossa Intranet quanto pelo nosso WebSite do Cremasco. Os dados de acesso é o mesmo que é utilizado para acessar o computador da instituição, pastas da rede e até mesmo sistemas internos como o SGA de atendimento.

No entanto, caso **você não possua o acesso a plataforma (usuário e senha)**, o mesmo pode ser solicitado tanto pelo seu gestor via formulário dentro da plataforma, quanto pelo nosso Canal de Atendimento da TI (Ramais 2863, 2864 e 2865). **Informações necessário serão apenas usuário e senha, nada além disto será necessário alterar neste tela abaixo.**



A tela de login do sistema Gipi apresenta o logo da empresa no topo. Abaixo, há uma mensagem de boas-vindas e um link para obter informações sobre a abertura de chamados. O formulário de login contém campos para 'Usuário', 'Senha' e uma lista suspensa com 'CremascoAD' selecionado. Há também uma opção 'Lembrar de mim' marcada e um botão 'Enviar' amarelo. No rodapé da tela, há um link 'Esqueceu sua senha?'.

**2º Passo:** Ao adentrar no sistema de abertura de chamados, haverá uma pequena **Dashboard** que irá te apresentar de forma resumida, as situações dos seus chamados, a também as opções de **criar um chamado**. Segue o exemplo da tela abaixo.



O dashboard apresenta um menu superior com as opções: Home, Cria um chamado, Forms e Chamados. Abaixo, há uma seção 'Nenhum formulário disponível'. A principal funcionalidade é o botão 'Cria um chamado +'. Abaixo disso, há uma tabela com o status dos chamados e o número de chamados em cada categoria.

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

**3º Passo:** Ao iniciar a abertura do chamado, **será exibido como cabeçalho as suas informações de solicitante**, é muito importante manter estes dados atualizados, a edição é muito simples, **basta clicar no botão editar** e entrar com as informações e salvar. Voltando na tela de abertura, será necessário selecionar e entrar com algumas informações obrigatórias, segue abaixo a legenda:

The screenshot shows a web form for creating a service request. At the top, there's a dropdown for 'Este chamado me diz respeito' set to 'Sim'. Below it, a section titled 'Verifique suas informações pessoais' contains a profile card for 'Bryan Serafini Aliprando Rozario' with fields for 'Nome', 'Telefone', 'Telefone 2', 'E-mail', and 'Localização'. An 'Editar' button is next to the location field. The main section is 'Descreva o incidente ou a requisição', which includes dropdowns for 'Tipo' (set to 'Requisição'), 'Categoria', 'Elementos associados' (with an 'Adicionar' button), and 'Localização'. Below these is a 'Título' field and a rich text editor for 'Descrição' with various formatting options. At the bottom, there's a file upload area with the text 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado' and an 'Enviar mensagem' button.

### Tipo (Obrigatório):

**Requisição** – Solicitações de serviços ao NTI que não sejam originadas a partir de um problema

Ex.: Criação de contas de acesso, redefinição de senha, adicionar pontos de rede, alterar perfil do usuário, confeccionar um novo relatório, formatar computador e etc.

**Incidente** – qualquer acontecimento que não faça parte do comportamento padrão e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução da qualidade de um serviço por problemas de Infraestrutura, hardware, software ou outros sistemas disponibilizados pela TI etc.

Ex.: Computador não liga, impressora não funciona, sistema não funciona, rede/internet que não navega etc.

**Categoria (Obrigatório):** Se trata da pesquisa de categorização da sua solicitação, nela é possível resumidamente, levantarmos onde ou o que será tratado.

**Elemento associados (Não obrigatório):** Se trata da associação do item que esteja passando pelo problema, como computadores, impressoras e outros.

**Localização (Obrigatório):** Se trata da pesquisa da área onde está ocorrendo a situação, é extremamente importante selecionar exatamente o local, para que o atendimento seja feito de forma mais eficiente.

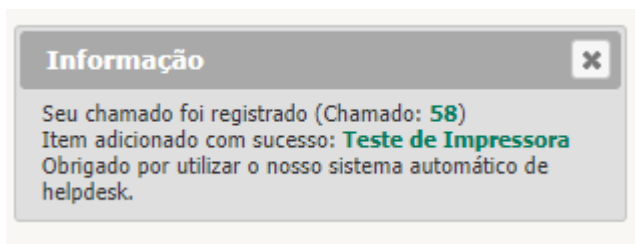
**Título (Obrigatório):** Este campo será o resumo do ocorrido, através dele será realizada a identificação facilitada.

**Descrição (Obrigatório):** Com o nome bastante intuitivo, trata-se da descrição clara do ocorrido, obtendo o máximo de informações. Lembre-se sempre de relatar o ocorrido, como se o entendedor fosse uma pessoa leiga no assunto.

**Anexo (Não obrigatório):** Se houver necessidade, é possível anexar uma imagem ou documento para auxílio na solução do chamado.

Com todos os dados preparados, basta clicar em **Enviar mensagem**.

Ao finalizar o chamado, é aberto uma pop-up indicando o sucesso no registro do chamado.



**4º Passo:** Com o chamado aberto, e em posse de nossos analistas. Há a possibilidade do acompanhamento do chamado. De forma bem intuitiva, temos em colunas o **título, status, progresso, data abertura, requisitante, atribuição e a interação**. **Para adentrar ao chamado, basta clicar no título dele.**

Home Cria um chamado Forms Chamados								
ID	Título	Status	Tempo para solução + Progresso	Data de abertura	Requerente - Requerente	Atribuído para - Grupo técnico	Atribuído para - Técnico	Última atualização
58	Teste de Impressora	Processando (atribuído)	27-12-2021 09:33 0%	23-12-2021 13:33	Bryan Serafini Aliprando Rozario	N1 - Service Desk		23-12-2021 13:33

No caso abaixo, temos o trâmite do colaborador descrevendo o ocorrido.

Teste de Impressora

Processando chamado 0

Adicionar : Acompanhamento Documento Cancelar meu chamado

Histórico de ações :

23-12-2021 13:33

Bryan Serafini Aliprando Rozario

Teste de Impressora

Teste

Ticket# 58 description

Se houver necessidade de intervenção por parte do requisitante do chamado. **Basta clicar em Acompanhamento.** Se houve necessidade de inclusão de mais um documento, **basta clicar em Documento,** ambos para avançar, é necessário **clicar em adicionar,** e por fim, se achar necessário cancelar seu chamado, **basta clicar em Cancelar meu chamado.**

Adicionar : Acompanhamento Documento Cancelar meu chamado

**Novo item - Acompanhamento**

Formatos **B** *I* A A

ServiceDesk

Arquivo(s) (8 MB máx)

Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor **Selecionar**

**Adicionar**

Observe abaixo que o colaborador **clicou em Acompanhamento,** e informou mais dados ao técnico no atendimento.

**Histórico de ações :**

Filtro de linha

- 23-12-2021 13:35 Bryan Serafini Aliprando Rozario **Teste de conversa com o Técnico** ServiceDesk
- 23-12-2021 13:33 Bryan Serafini Aliprando Rozario **Teste de Impressora** Ticket# 58 description   
 Teste

Já abaixo, houve a interação do Técnico com o requisitante, informando que esta havendo uma tarefa neste momento.

## Histórico de ações :

23-12-2021 13:37

 Chamado em atendimento | Tarefa em execução.  Bryan Serafini Aliprando Rozario

---

23-12-2021 13:35

 Teste de conversa com o Técnico ServiceDesk

---

23-12-2021 13:33

 **Teste de Impressora** Ticket# 58 description  
Teste

Por fim, o Técnico informou que o chamado se encontra solucionado. Mas fica a dica, mesmo informado pelo técnico como solucionado, ainda sim quem decide a solução é você, o requisitante.

## Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :

Chamado Solucionado. Procedi  23-12-2021 13:41  Bryan Serafini Aliprando Rozario

Ao momento que o Técnico informa a solução, será exibido para o requisitante se **Aprova ou Recusa a solução do chamado**, com isso avança ou não.

## Aprovação da solução

Comentários  
(Opcional quando aprovado)

Recusar a solução

Aprovar a solução


Filtro de linha do t

:S :

Caso você aprove a solução, será exibida como tramite do chamado, conforme imagem abaixo:

## Histórico de ações :

23-12-2021 13:43

 Solução aprovada ServiceDesk

Bryan Serafini Aliprando Rozario

No entanto, mesmo com a solução aprovada por você, não significa que você esteja satisfeito como o atendimento. Em sua tela inicial **Home**, será exibida um novo Widget de Pesquisa de Satisfação, **basta clicar no Título Descrição** para preencher a pesquisa. Segue abaixo a imagem apresentada ao requisitante:

Pesquisa de satisfação <span style="float: right;">1</span>			
ID	Requerente	Elementos associados	Descrição
ID: 58	Bryan Serafini Aliprando Rozario	Geral	Teste de Impressora (2 - 1)

Abaixo está a tela de preenchimento da pesquisa. É preciso classificar em grau de satisfação clicando nas estrelas.

**1 – Péssimo, 2 – Pode melhorar, 3 – Regular, 4 – Muito Bom e 5 – Excelente.**

Além disto, há a possibilidade de realizar um **Comentário** sobre a sua experiência.

### Satisfação

Satisfação com a solução do chamado ★★★★☆

Comentários

Chamado atendimento com eficiência.

Salvar

#### Vejamos os motivos (e vantagens) de se abrir um chamado:

- Porque todas as informações devem e serão registradas para documentação do incidente/requisição. Esses registros são acompanhados e distribuídos por cada Coordenador responsável ao técnico disponível para o atendimento;
- Porque ao registrar o incidente/requisição, o usuário terá conhecimento de todo o processo feito para chegar ao resultado podendo cobrar respostas sobre o chamado;
- Porque o usuário é notificado por e-mail (caso tenha e-mail cadastrado) a cada atualização no status do chamado;
- Porque será possível aceitar ou recusar a solução do chamado. Em caso de recusa, o chamado é reaberto automaticamente;
- Porque os usuários poderão avaliar os atendimentos, nos auxiliando no processo de melhoria de pontos falhos;
- Porque com as estatísticas dos chamados será possível detectar pontos críticos, apontar deficiências estruturais e técnicas e propor melhorias tanto no processo quanto na infraestrutura;
- Porque só é possível melhorar quando se conhece as deficiências, os problemas e as falhas.

Com isso finalizamos este tutorial e apresentação dos itens essenciais para evolução do atendimento. É importante ressaltar que, trata-se de um sistema que está passando por modificações e evoluções constantes, e seguindo por este pensamento, o Setor de Tecnologia de a Informação esta aberto a críticas e ideias para melhor atendê-los.

**Equipe TI, agradece.**