



EDUCAÇÃO METODISTA

INSTRUÇÃO DE TRABALHO HELP DESK – SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DE TI

IT-CSC-003 – REV00

Elaborado por:	Aprovador por:	Homologado por:
Augusto Sacchi Longhi Analista de Suporte	Eduardo Garcia Coordenador da DTI	Leonardo Alecrim Gerente da DTI
Data: 06 / 08 / 2018	Data: 06 / 08 / 2018	Data: 06 / 08 / 2018



SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. ABRAGÊNCIA	3
3. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	3
4. GLOSSÁRIO	3
5. INFRAESTRUTURA E SISTEMA	3
6. ETAPAS PARA INCLUSÃO DE SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DE TI	3
6.1. Solicitar atendimento	3
6.2. Preenchimento do Formulário	4
6.2.1. Encaminhando solicitação	6
7. ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO	7
7.3. Consultando fluxograma	10
7.3.1. Consultando histórico	10
8. QUESTIONARIO DE AVALIAÇÃO	11
8.1. Localizando o questionário	11
9. RESPONSABILIDADES	12
10. LISTA DE DISTRIBUIÇÃO	12

INSTRUÇÃO DE TRABALHO HELP DESK – SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DE TI

1. OBJETIVO

Orientar aos usuários como realizar abertura e consulta de solicitação de atendimento, através da ferramenta SoftExpert, Módulo workflow.

2. ABRANGÊNCIA

Todas as Instituições Metodista de Educação.

3. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

N/A.

4. GLOSSÁRIO

HELP DESK – Solicitação de atendimento

5. INFRAESTRUTURA E SISTEMA

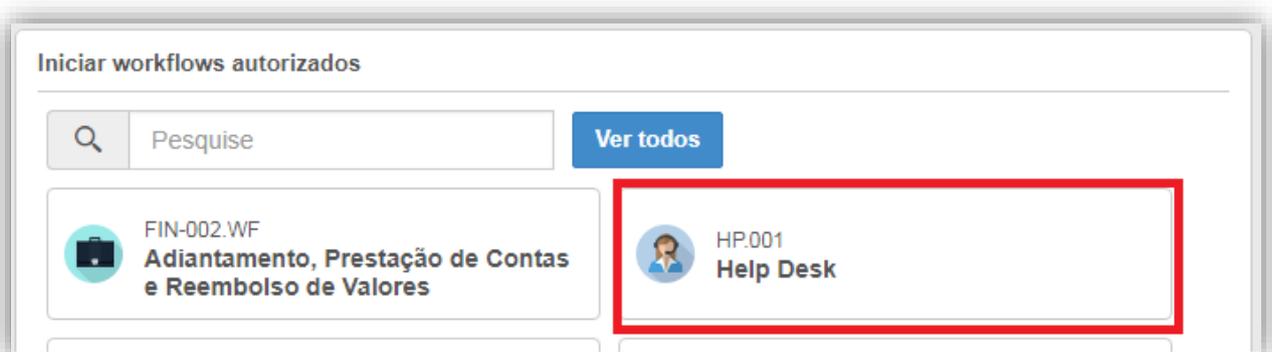
O preenchimento será feito através da ferramenta SoftExpert, Módulo workflow.

6. ETAPAS PARA INCLUSÃO DE SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DE TI

O solicitante deverá efetuar os passos abaixo definidos para solicitar o atendimento do departamento de TI.

6.1. Solicitar atendimento

A solicitação deverá ser preenchida clicando no botão “Help Desk”, localizado na home da área de trabalho do SE.

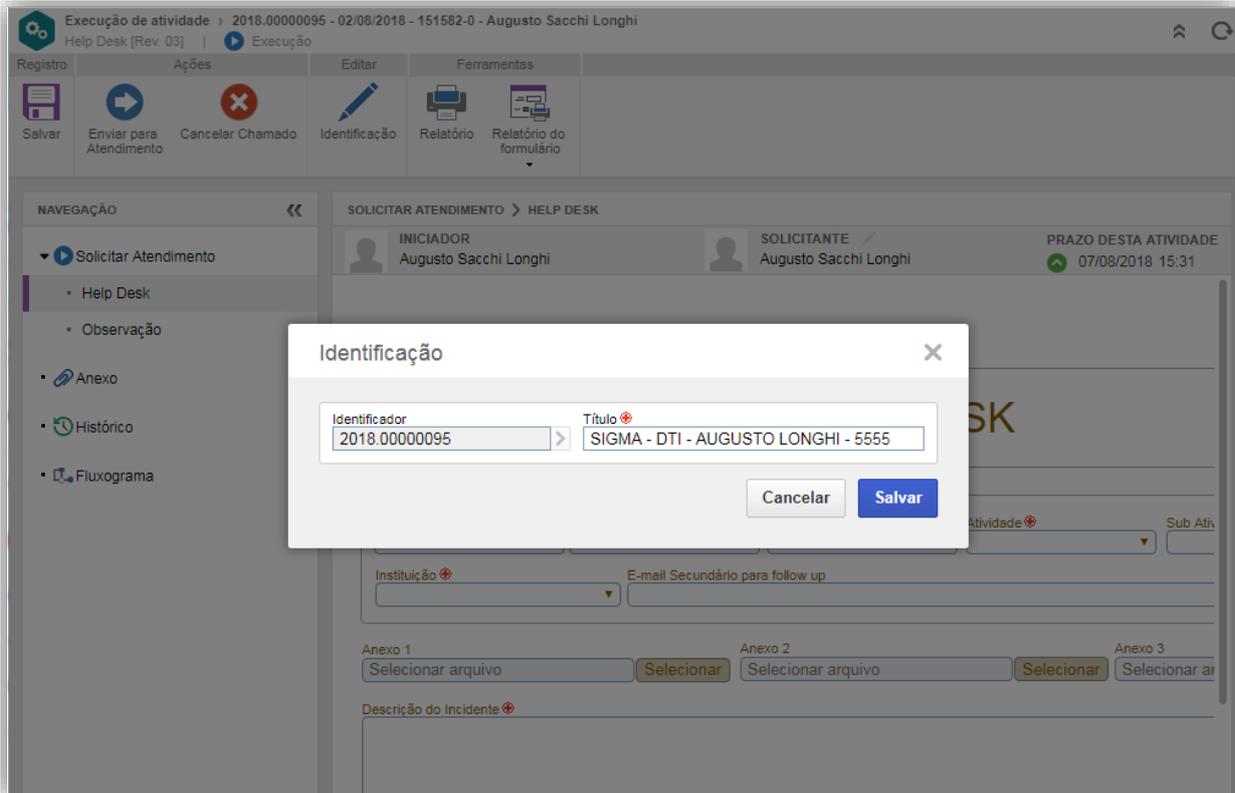


INSTRUÇÃO DE TRABALHO HELP DESK – SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DE TI



EDUCAÇÃO
METODISTA

No campo “Titulo” o funcionário deve digitar os dados: Prédio da onde se encontra – Setor – Nome – Ramal de contato, conforme o exemplo abaixo. Em seguida clicar em Salvar.



6.2. Preenchimento do Formulário

The screenshot shows the 'HELP DESK' form with the 'Identificação do Serviço TI' section. The form includes the following fields and elements:

- Área de Atuação**: Dropdown menu
- Tipo de Serviço**: Dropdown menu
- Processo**: Dropdown menu
- Serviço**: Dropdown menu
- Atividade**: Dropdown menu
- SLA**: Input field
- Não Possui cadastro
- Nome**: Input field
- E-mail**: Input field
- Tipo**: Dropdown menu
- Instituição**: Dropdown menu
- E-mail Secundário para follow up**: Input field
- Anexo 1**: Selecionar arquivo button
- Anexo 2**: Selecionar arquivo button
- Anexo 3**: Selecionar arquivo button
- Descrição do Incidente**: Text area



Identificação do Serviço

a) Área de atuação

- TI

Será escolhida esta opção para solicitar atendimentos prestados pela diretoria da tecnologia da informação. As demais opções são para solicitações da frente avançada e do CSC e seguiram um fluxo diferenciado.

- ADM

- FIN

b) Tipo de serviço

- Suporte

Dificuldades relacionadas a hardware e software de computadores e impressoras.

- Sistemas

Dificuldades relacionadas aos sistemas utilizados pela metodista para as áreas acadêmica, administrativa e financeira.

- Infraestrutura

Dificuldades relacionadas a estrutura de redes e domínios da metodista.

c) Processo

- Incidente

Interrupção de serviço não planejada.

- Mudança

Solicitação de mudança de processo ou equipamento.

- Operação

Auxílio com a operação de ferramentas e sistemas.

d) Serviço

O usuário irá escolher o nome do serviço que necessitará de auxílio dentre as opções do tipo de serviço optado.

e) Atividade

O usuário irá informar a atividade que necessita de auxílio dentro do serviço escolhido.

f) SLA

Campo preenchido automaticamente pelo sistema de acordo com a categoria escolhida.

g) Instituição

Usuário escolherá a instituição a qual pertence.

h) E-mail Secundário para follow-up

Campo preenchido com o e-mail que o usuário deseja receber retorno da solicitação aberta.

i) Descrição

o Anexos

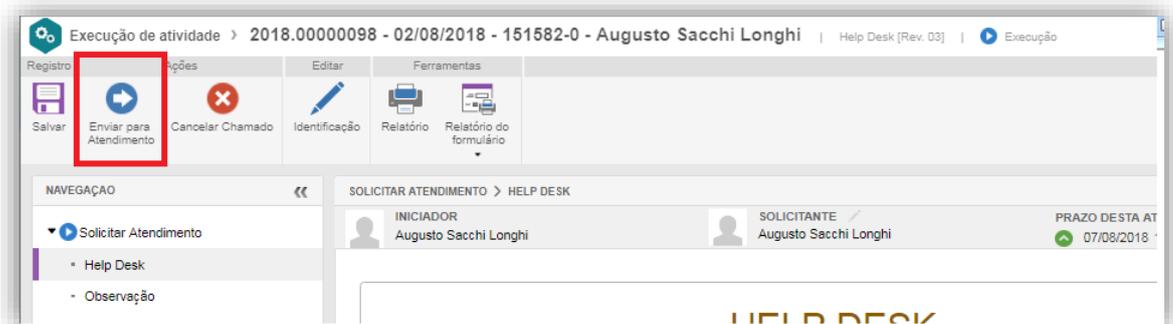
Campos destinado para anexar arquivos necessário para a tratativa.

o Descrição do serviço solicitado

Campo destinado a informar o problema que está ocorrendo, junto com as informações necessárias para que a equipe responsável possa realizar a tratativa.

6.2.1. Encaminhando solicitação

Para dar continuidade no processo deverá clicar em “Enviar para Atendimento”. A solicitação será encaminhada para o primeiro nível de atendimento que irá realizar a tratativa ou realizar a triagem direcionando para a equipe responsável.



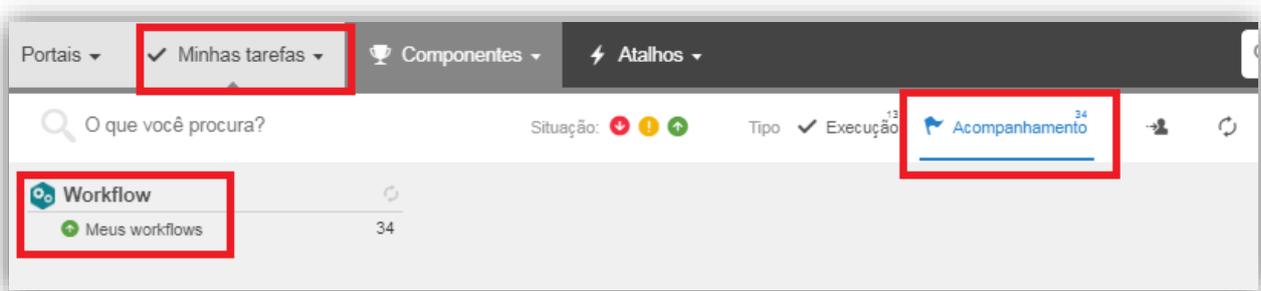
7. ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO

O solicitante deverá efetuar os passos abaixo definidos para consultar suas solicitações abertas podendo assim verificar o status que processo se encontra.

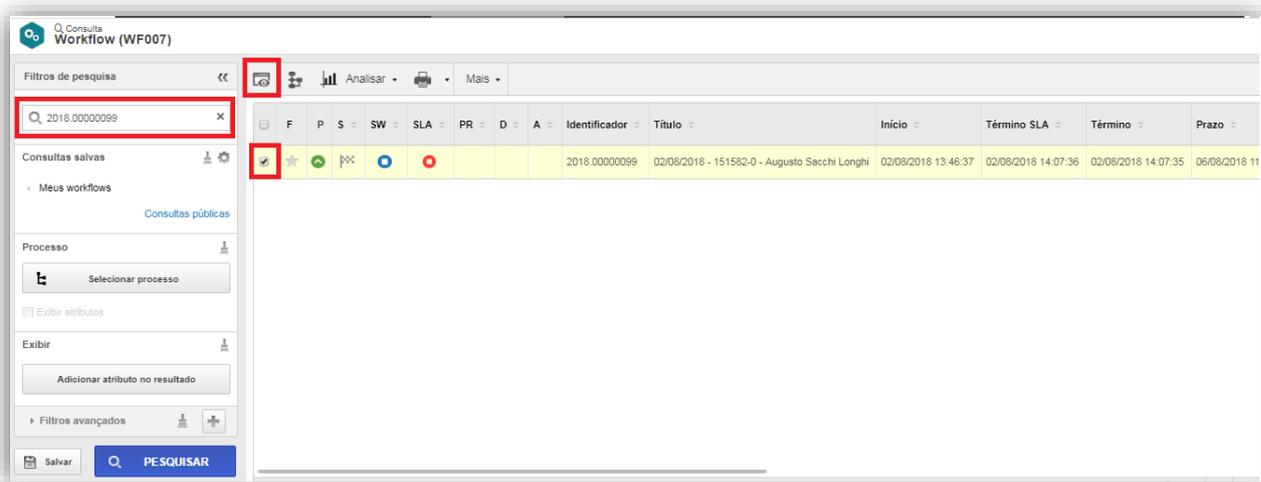
7.1. Localizando a solicitação

As solicitações abertas pelo usuário pode ser localizada através do caminho abaixo:

Minhas tarefas – Acompanhamento – Meus workflows

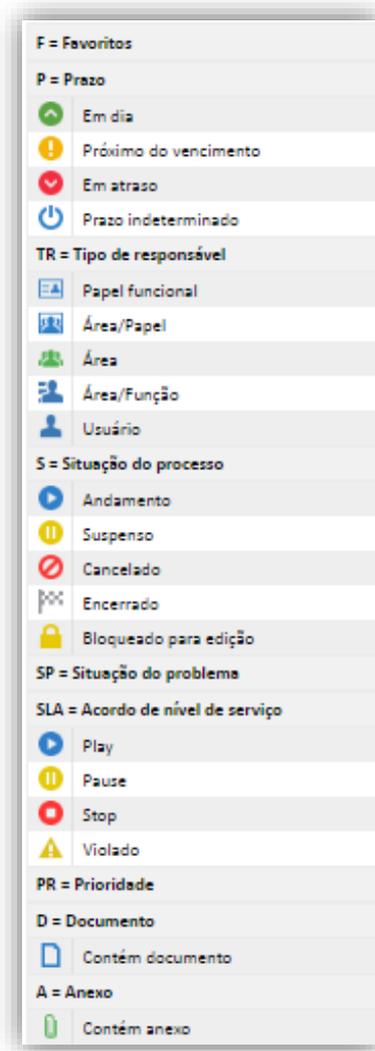


Será apresentado todos os chamados que estão abertos no momento.



7.1.1. Ícones

As primeiras colunas da consulta realizada apresentam ícones para facilitar o entendimento do status do chamado. Posicionando o cursor do mouse sobre o ícone é possível visualizar o significado do mesmo.



7.2. Chamados encerrados

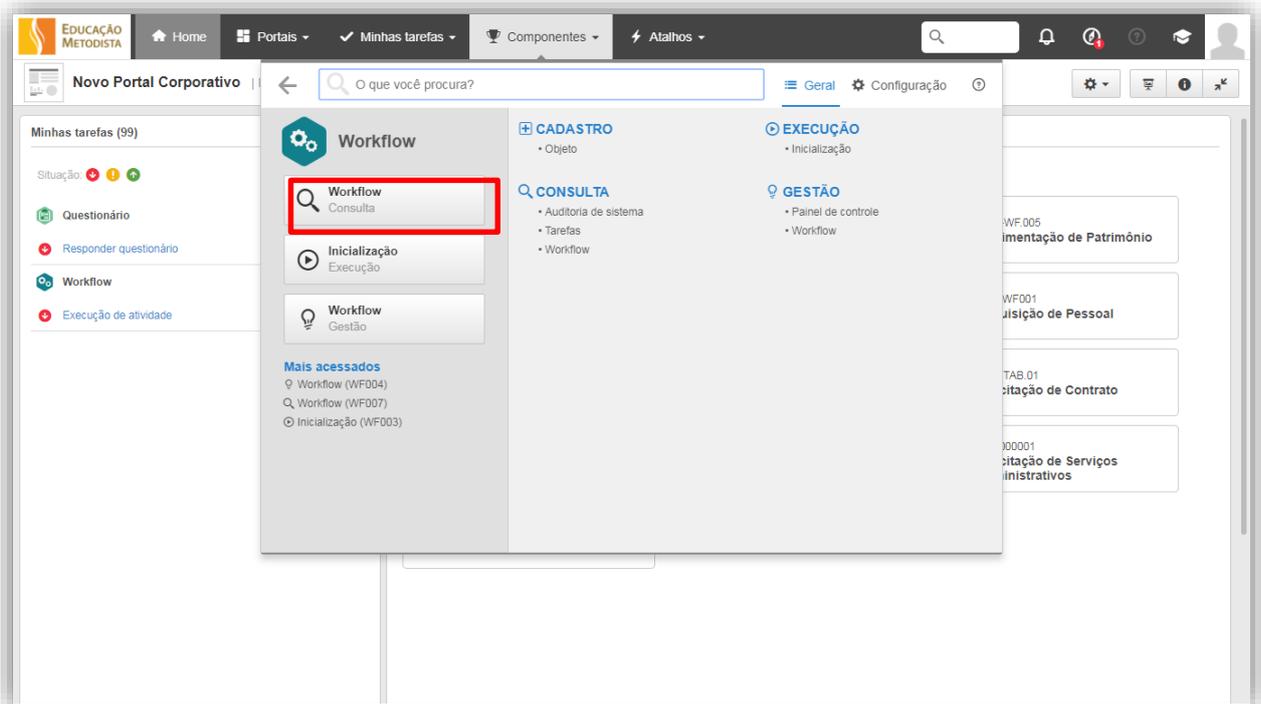
Para localizar os chamados que já foram encerrados o solicitante deverá seguir o caminho abaixo:

Ingressando em Componentes – Workflow - Workflow consulta.

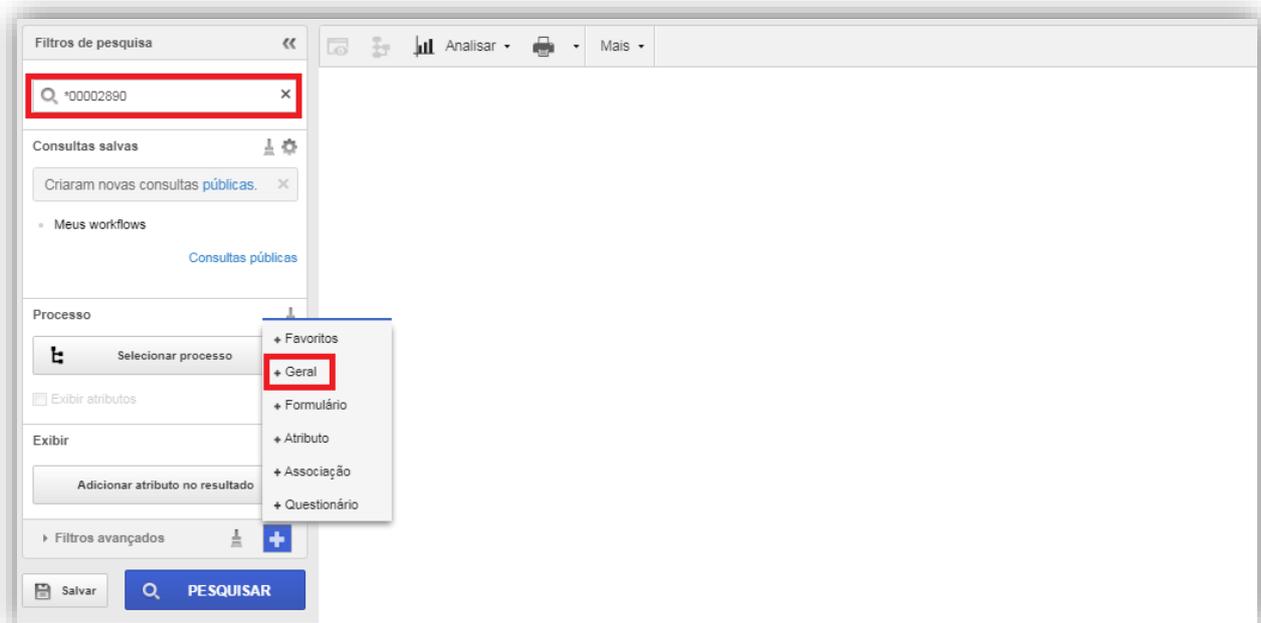
INSTRUÇÃO DE TRABALHO HELP DESK – SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DE TI



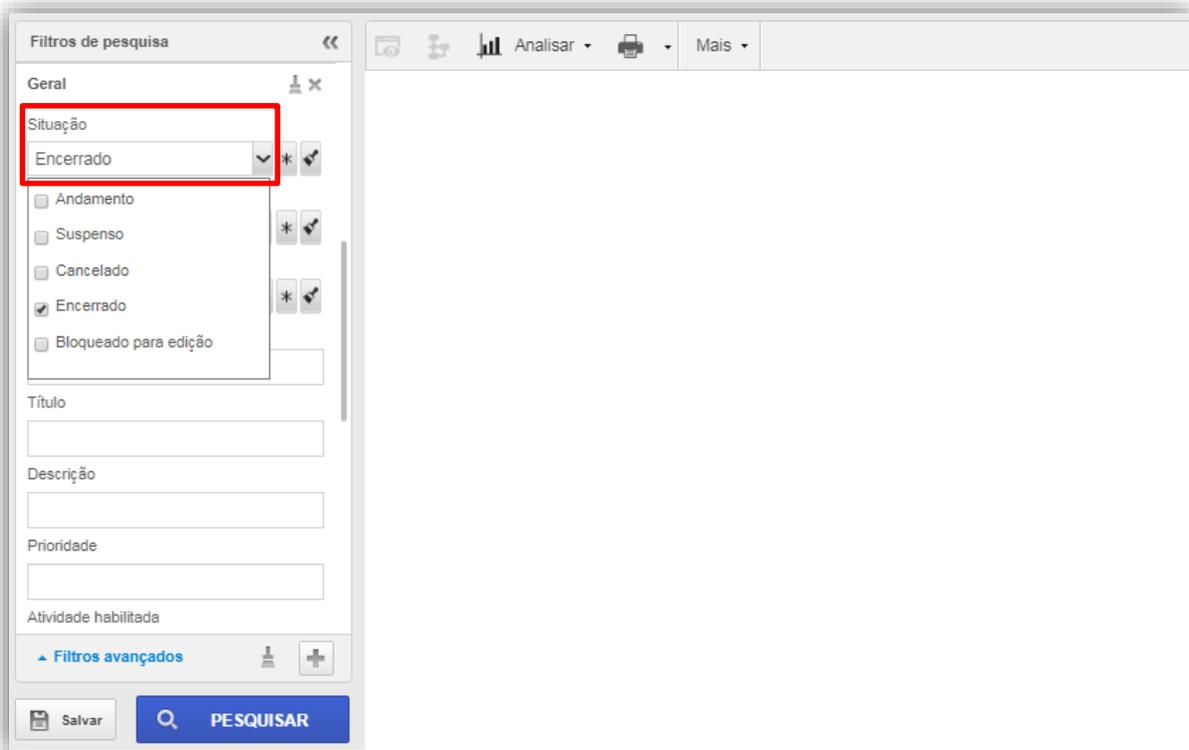
EDUCAÇÃO
METODISTA



Na pesquisa rápida deverá inserir (*) e o número do chamado, sendo este o identificador automático gerado ao iniciar a solicitação, clicar em adicionar filtros avançados e escolher a opção *Geral*.

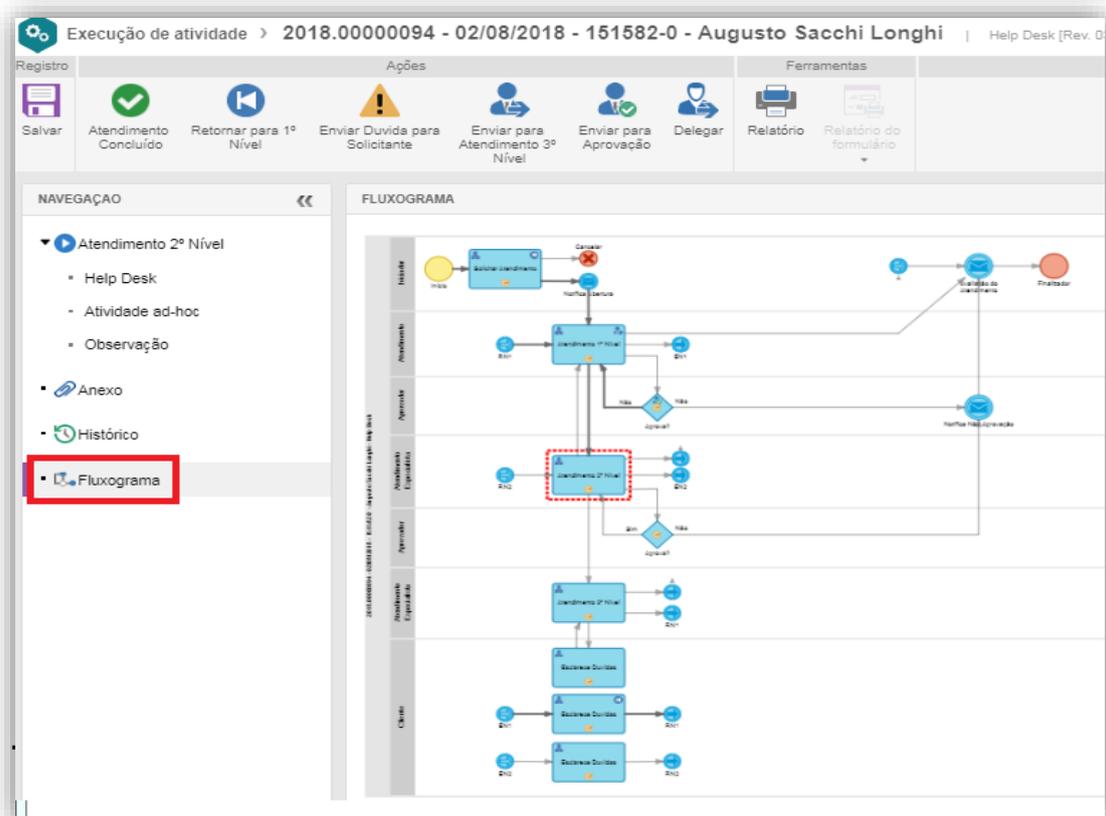


Clicando em *geral* novas opções de filtros ficarão disponíveis, incluindo o campo *Situação* que permitirá filtrar por chamados encerrados.

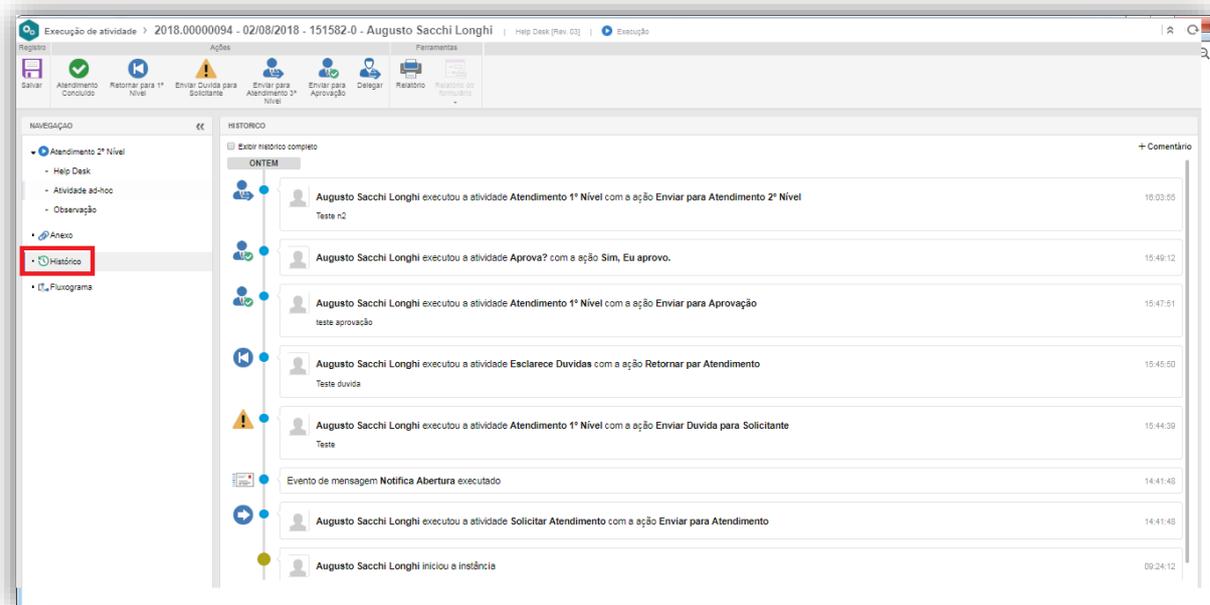


7.3. Consultando fluxograma

Na opção Fluxograma é possível verificar em que atividade o processo se encontra:



Na opção Histórico é possível verificar o atendimento realizado em cada uma das atividades desde o momento que a solicitação foi aberta e inserir um novo comentário.



8. QUESTIONARIO DE AVALIAÇÃO

Após o encerramento da solicitação por parte da equipe responsável, o solicitante receberá dois e-mails um informando sobre o encerramento e outro para avaliar o atendimento recebido respondendo um curto questionário.

8.1. Localizando o questionário

Abra o chamado que já foi encerrado, clicar na opção *Questionário* que ficara disponível do lado esquerdo. Na primeira página irá aparecer informações sobre a solicitação, siga para a segunda página para responder o questionário. Após selecionar as respostas, clique em Finalizar.

INSTRUÇÃO DE TRABALHO HELP DESK – SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DE TI



EDUCAÇÃO
METODISTA

1
2

Como avalia o atendimento? ✖

Muito Satisfeito

Satisfeito

Insatisfeito

Muito Insatisfeito

Como avalia o tempo de retorno? ✖

Muito Satisfeito

Satisfeito

Insatisfeito

Muito Insatisfeito

E quanto a solução dada? ✖

Muito Satisfeito

< Anterior Próximo > Finalizar ✓

9. RESPONSABILIDADES

Responsáveis pela ferramenta SE - suíte: Gestão da Qualidade

- E-mail: gestão.qualidade@metodista.br

- Telefone: 11-4366-5019

Responsáveis pelo processo: HELP DESK

- E-mail: iuri.moleirinho@metodista.br

- Telefone: 11-4366-5051

10. LISTA DE DISTRIBUIÇÃO

Este documento será divulgado por meio eletrônico para toda a empresa.

Deverão registrar o conhecimento deste documento os responsáveis das áreas relacionadas a execução para garantir o cumprimento deste conteúdo, direcionar as atividades e orientar as respectivas equipes, visando manter a continuidade e integridade das informações.

Controle de Registros

REGISTRO	IDENTIFICAÇÃO	LEGIBILIDADE	ARMAZENAMENTO	PROTEÇÃO	RECUPERAÇÃO		TEMPO DE RETENÇÃO	DESCARTE
					Indexação	Acesso		
IT-CSC-003	Instrução de Trabalho HELP DESK – Solicitação de atendimento de TI	MS Word PDF	Local metodista	Local Metodista	Cód. de Documento	Qualidade	N/A	N/A