

SISTEMA CENTRAL DE CHAMADOS

Belo Horizonte, 21 de Dezembro de 2016

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	2
2. ACESSO AO SISTEMA	3
3. ABERTURA DE CHAMADO	5
4. VISUALIZANDO O CHAMADO	8
5. ACOMPANHAMENTO DO CHAMADO.....	10
6. SOLUÇÃO DO CHAMADO	11

1. OBJETIVO

Instruir os usuários quanto à utilização do Sistema Central de Chamados, sistema de Service Desk utilizado pela Gerência de Tecnologia da Informação e disponível para todas as unidades da FHEMIG.

Descrever os passos a serem seguidos para utilização das principais funcionalidades do sistema, que por se tratar de uma aplicação web é acessível em qualquer computador conectado à rede Lógica interna da FHEMIG.

Público Alvo: Funcionários que fazem uso de equipamentos de informática

2. ACESSO AO SISTEMA

Para acessar o sistema é necessário utilizar um navegador de internet, podendo este ser o Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou qualquer outro.

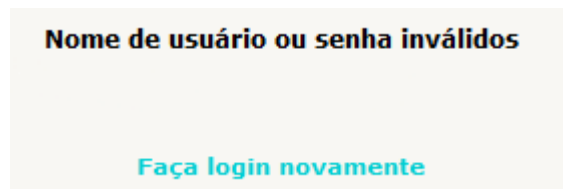
O sistema estará disponível na Intranet no Menu Sistemas>Central de Chamados ou pelo endereço <http://centraldechamados.fhemig.mg.gov.br/>

Após digitar o endereço, será apresentada a tela de login para que o usuário digite suas credencias de acesso.

O usuário deverá utilizar o mesmo usuário e senha que é utilizado para acessar o computador na rede.



Em caso de erro no processo de login será exibida a seguinte tela:



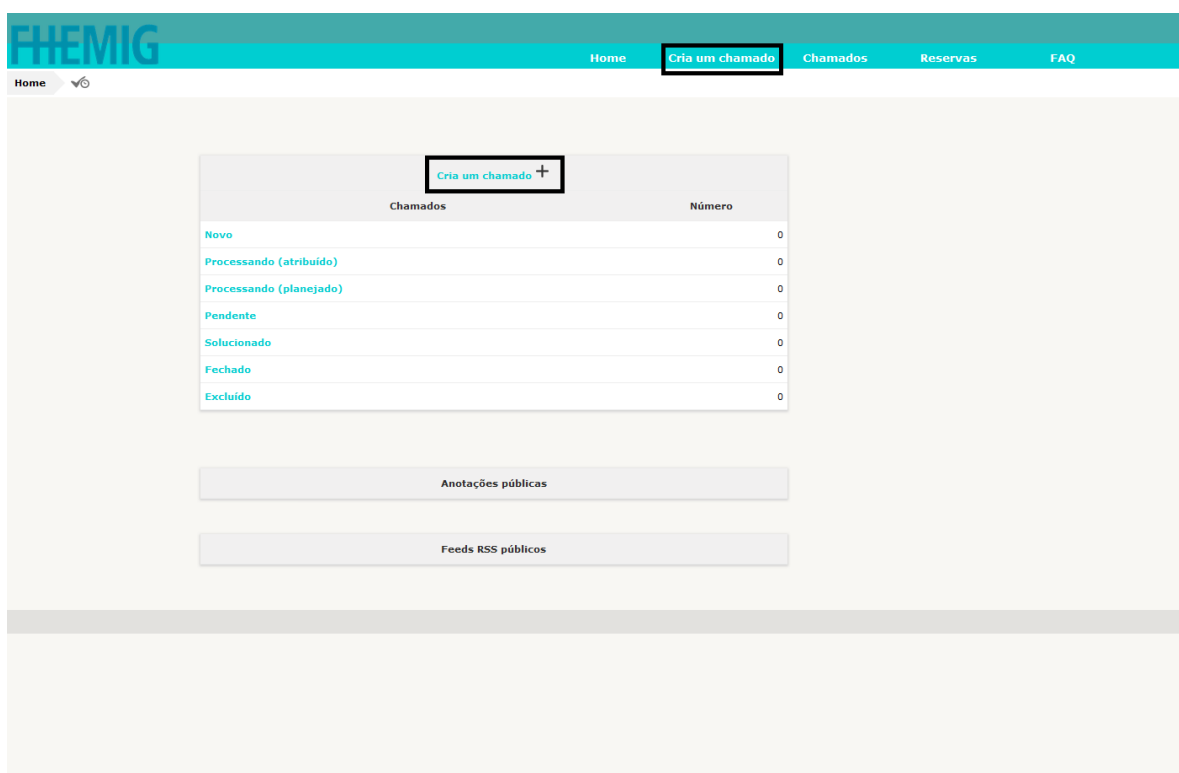
Neste caso, o usuário deverá certificar-se que está digitando corretamente seu usuário e senha de rede atual para ingressar no sistema. Persistindo a falha no login, o usuário deverá entrar em contato com o setor de informática de sua unidade.

Em caso de sucesso no login, a tela inicial do sistema será exibida com as seguintes opções no painel superior:



3. ABERTURA DE CHAMADO

Após o login bem sucedido do sistema, o usuário deverá clicar no menu Criar um chamado (destacado na figura) para iniciar a abertura da solicitação.



É necessário o preenchimento de, pelo menos, os campos marcados com (*) que são obrigatórios para a abertura do chamado.

Descreva o incidente ou a requisição (FHEMIG > ADC)

Tipo: Incidente ▾

Categoria*: ----- ▾ ⓘ

Urgência: Média ▾

Me informe sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail: Sim ▾
E-mail: _____

Tipo de hardware: Geral ▾ Adicionar

Localização: ----- ▾ ⓘ

Título: _____

Descrição*: _____

Arquivo (2 MB máx) ⓘ

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Selecione arquivo... Nenhum arquivo selecionado.

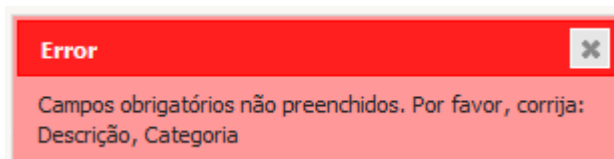
Enviar mensagem

- TIPO: “Requisição” e “Incidente”.
 - Requisição: É qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de TI.
 - Incidente: É uma interrupção/falha inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TI.
- CATEGORIA: Nome dos serviços prestados pela TI.
- URGÊNCIA: Prioridade do seu atendimento.
- ME INFORME SOBRE AS AÇÕES TOMADAS: Selecionando a opção Acompanhar por e-mail “Sim”, preencha o campo E-mail e todas as modificações feitas no seu chamado o sistema irá lhe informar. Caso não seja necessário escolha a opção “Não”.

- TIPO DE HARDWARE: Informe o equipamento ao qual deseja que seja feito algum reparo ou suporte.
- LOCALIZAÇÃO: Para facilitar o atendimento procure o local no qual você se encontra (Caso não encontre, informe a TI para realizar o cadastro).
- TÍTULO: Informe o Título do chamado.
- DESCRIÇÃO: Informe neste campo os dados solicitados e qual o motivo da abertura do chamado.
- ARQUIVO: Espaço para anexar arquivos que ajudem a resolver o problema solicitado (Ex.: Imagens da tela de erro, etc).

Após preencher todos os campos necessários clique no botão “Enviar mensagem” para finalizar abertura do chamado.

Após o término do procedimento, basta clicar no botão “Atualizar” que o chamado será aberto. Caso os campos obrigatórios não sejam preenchidos, será exibida uma tela de erro como mostra a Figura abaixo:



4. VISUALIZANDO O CHAMADO

Na barra de Menu clicar em “Chamados”.



Será exibida a tela com todos os chamados em aberto do setor e informações contidas, no chamado, de forma resumida. Para verificar de forma completa as informações é necessário localizar o chamado, ao qual deseja, e clicar no título do mesmo.

A imagem mostra a interface de visualização de chamados. No topo, há uma barra de busca com o texto 'Pesquisar' e um ícone de lupa. Abaixo, há uma tabela com as seguintes colunas: ID, Título, Entidade, Status, Última atualização, Data de abertura, Prioridade, Requerente - Requerente, Atribuído para - Técnico, Categoria e Tempo para solução. O título 'teste' da primeira linha da tabela está destacado por um retângulo vermelho.

ID	Título	Entidade	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução
121.220.161	teste	FHEMIG	Novo	12-12-2016 18:58	12-12-2016 18:58	Média	gipi		Redes	

Após clicar no título do chamado será exibida a tela com todos os dados do chamado.

Chamado

Processando chama... 0

Estatísticas

Itens

Histórico 2

Todos

Chamado - ID: 121220161 (FHEMIG)

Data de abertura	12-12-2016 18:58	
Tempo para aceitar	..	Tempo para solução ..
Por	glpi	Última atualização 12-12-2016 18:58 por glpi
Tipo	Incidente	Categoria* Redes <input type="button" value="⊕"/>
Status	Novo	Origem da requisição Helpdesk
Urgência	Média <input type="button" value="v"/>	Aprovação Não está sujeita a aprovação
Impacto	Médio	Localização FHEMIG-ADC > DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO ESTRATEGICO (DIEST) > GERENCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO
	Elementos associados	<input type="button" value="-----"/> <input type="button" value="Adicionar"/>

Ator	Requerente	Atribuído para
	* glpi <input type="button" value="⊕"/>	

Título teste

Descrição*

Nome do Solicitante : Roseane
Ramal: 9633
Melhor horário para atendimento : Quaker hora
Descrição da solicitação : teste

Observação: Prezados,
* Solicitamos que ao abrir um chamado, descreva com clareza a demanda para que possamos atender da forma mais rápida possível"

Chamados relacionados

Arquivo (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

 Nenhum arquivo selecionado.

5. ACOMPANHAMENTO DO CHAMADO

Para acompanhar um chamado clique em “Chamados” na barra do Menu, clique sobre o Título do Chamado onde abrirá a tela de visualização de chamado. Clique no canto esquerdo, no menu “Processando Chamado” (número 1). Ao abrir a tela será exibido o histórico de ações do chamado. Caso queira fazer alguma nova observação no mesmo, clique na opção “Acompanhamento” (número 2), preencha os campos que deseja (Descrição ou Anexo) e clique no botão “Adicionar” (número 3) e será adicionado um novo acompanhamento.

The screenshot displays the user interface for managing calls. On the left, a sidebar menu includes 'Chamado' (1), 'Processando chama...', 'Estatísticas', 'Itens', 'Histórico' (2), and 'Todos'. The 'Processando chama...' item is circled in red. The main area shows an 'Adicionar:' section with a radio button for 'Acompanhamento' (2) and a 'Documento' button. Below this is a form titled 'Novo item - Acompanhamento' with a 'Descrição' text area and a file upload section labeled 'Adicionar um documento'. The file upload section includes a 'Selecionar arquivo...' button, a 'Nenhum arquivo selecionado' status, and a '(2 MB máx)' limit. A red circle highlights the 'Adicionar' button (3). At the bottom, a 'Histórico de ações:' section shows a log entry for '12-12-2016 18:58' by user 'Glpi'. The entry details include: 'teste', 'Nome do Solicitante : Roseane', 'Ramal :9633', 'Melhor horário para atendimento : Quaker hora', 'Descrição da solicitação : teste', and an 'Observação: Prezados, Solicitamos que ao abrir um chamado, descreva com clareza a demanda para que possamos atender da forma mais rápida possível!'.

6. SOLUÇÃO DO CHAMADO

Ao ser finalizado um chamado será enviado para o e-mail do solicitante, cadastrado no sistema, uma mensagem contendo o que foi realizado pelo técnico na solicitação.

Para visualizar a solução no sistema, na mesma tela em que é adicionado o acompanhamento, será mostrada a tela com a solução dada pelo técnico em cor “Azul”, caso o chamado já tenha uma solução a opção de adicionar acompanhamento não será exibida.

Chamado

Processando chama... 1

Estatísticas

Itens

Histórico 6

Todos

Histórico de ações :

11-01-2017 11:37

Gipi

Teste de Solução.

12-12-2016 18:58


Gipi

teste

Nome do Solicitante : Roseane
Ramal :9633
Melhor horário para atendimento : Quaquer hora
Descrição da solicitação : teste

Observação: Prezados,
" Solicitamos que ao abrir um chamado, descreva com clareza a demanda para que possamos atender da forma mais rápida possível!"

Lembrete de chamado

Para sair do sistema lembre-se sempre de clicar no ícone sair  no canto superior direito da tela. Após o clique o sistema voltará para a tela inicial.