

Sistema de chamados técnicos

GUIA DO USUÁRIO

Gestão de Atendimento de Chamados
Técnicos

SoftSol Sistemas & Informática

Agenda

- Importância do sistema
- Catálogo de serviços
- Entender o processo
- Acessar o sistema
- Gerenciar o chamado

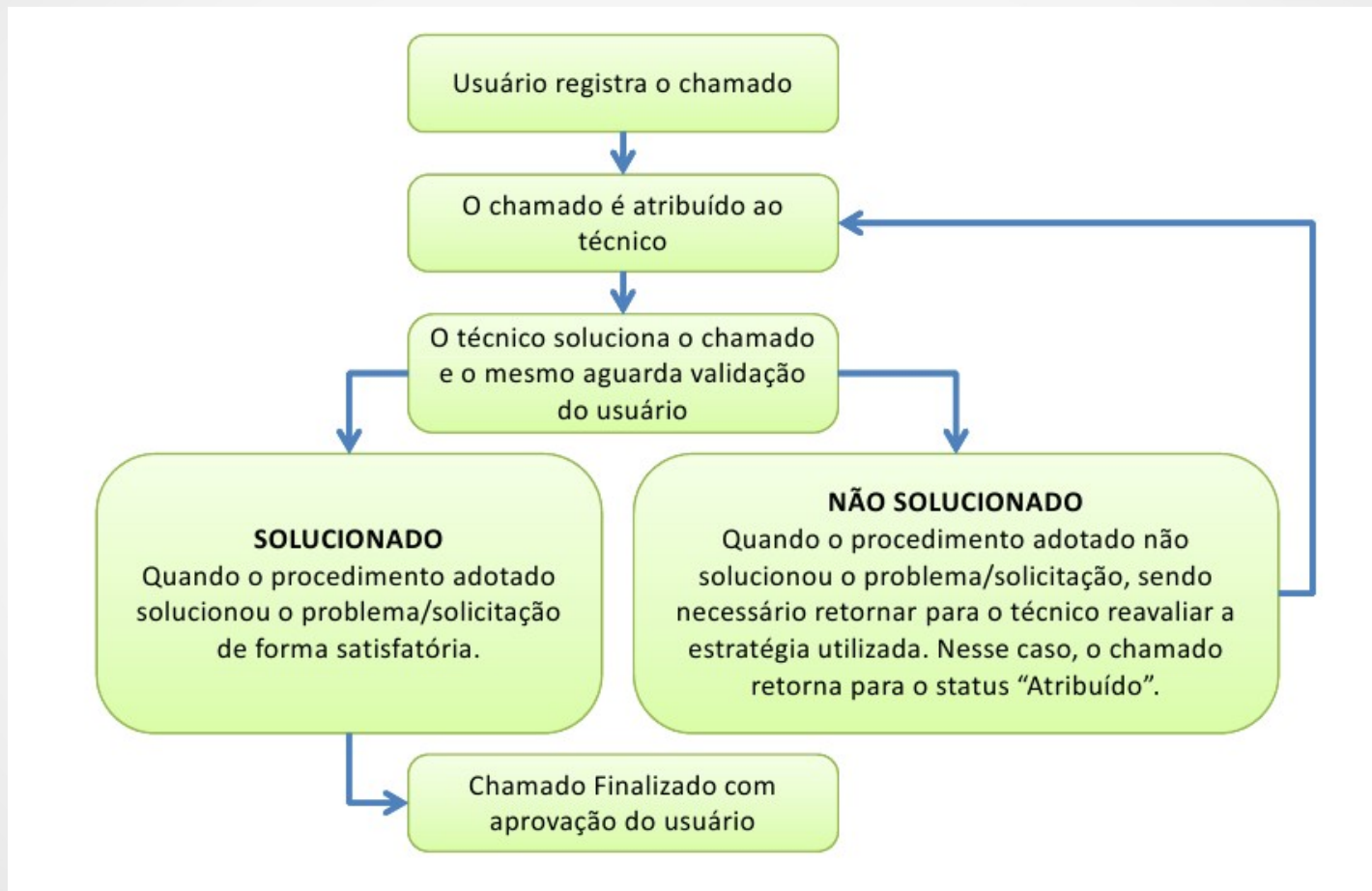
Importância do Sistema

- Melhorar a coordenação das tarefas (por ordem de abertura);
- Melhorar o planejamento da TI;
- Tornar a equipe eficiente e interativa para melhorar a qualidade dos serviços;
- Gerar um canal de diálogo eficiente com os clientes.


Catálogo de Serviços

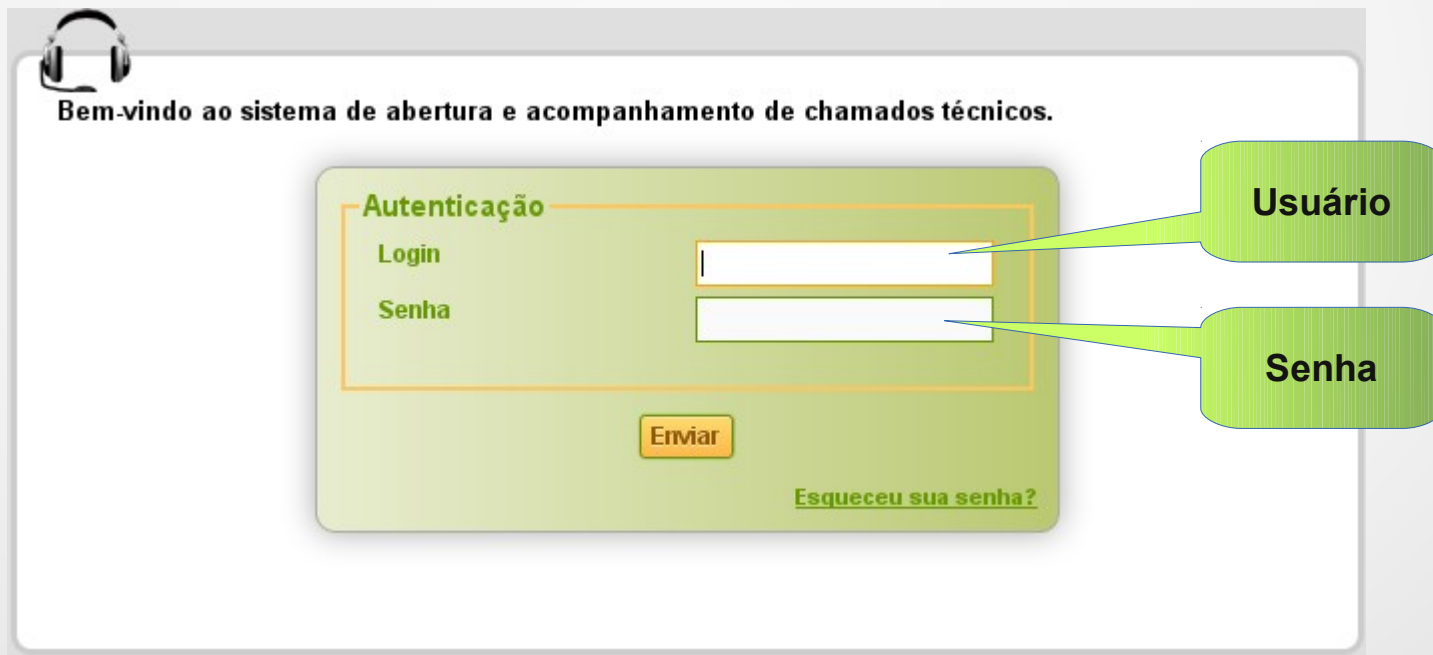
Categoria	Definição do Serviço	Solicitação do Suporte	Tempo de Solução (SLAs)
Computador – Estação	Serviço a ser executado numa ESTAÇÃO DE TRABALHO (Balcão de Atendimento), como: - Configuração de uma nova estação; - Não acessa o sistema SoftSol; - Fica constantemente reiniciando; - Apresenta erros diversos; Problemas físicos (hardware) não são contratados com a SoftSol.	Deve-se acessar o sistema de abertura de chamados na Web, selecionar a categoria correspondente, no campo Título , preencher com uma breve esplanção da requisição ou problema, para então ser bem específico no campo Descrição . Somente em caso de impossibilidade de acessar o sistema via Web, utilize os meios de comunicação - Telefone ou Celular - disponibilizados para este fim. Os chamados abertos via telefone ou celular, serão repassados para o sistema pelo atendente, recebendo o mesmo tratamento daqueles feitos diretamente pelo usuário. A data e hora de criação serão aqueles no qual o atendente cadastrou no sistema, e não o momento em que recebeu o contato (ligação).	Conforme a URGÊNCIA do chamado, o sistema classifica a PRIORIDADE no atendimento, delegando os prazos: - Muito Baixa : Solução em até 6 dias úteis; - Baixa : Solução em até 4 dias úteis; - Média : Solução em até 2 dias úteis; - Alta : Solução em até 1 dia útil; - Muito Alta : Solução em até 8 horas úteis; A equipe técnica poderá alterar a prioridade conforme AVALIAÇÃO , levando em conta principalmente o impacto que esta demanda causará à empresa solicitante. Concidere úteis dias e horários comerciais. Podendo ocorrer atendimento fora deste horário, conforme anuência de ambos.
Computador – Servidor	Serviço a ser executado no SERVIDOR, como: - Não inicializa corretamente; - Não acessa o sistema SoftSol; - Fica constantemente reiniciando; - Não sincroniza ou não efetua backup; Problemas físicos (hardware) não são contratados com a SoftSol.		
Instalação Novo Cliente	Serviço de instalação de um novo cliente da SoftSol, configuração de: - Servidor; - Estação(ões) de trabalho; - Impressora(s); - Sistema e Programas Equipamentos e cabeção de rede não são contratados com a SoftSol.		
Impressora	Serviço a ser executado na IMPRESSORA, como: - Configuração de nova impressora na rede; - Não imprime; - Cancelamento de impressão; Problemas físicos (hardware) não são contratados com a SoftSol.		
Rede e Internet	Serviço a ser executado na REDE e/ou INTERNET, como: - Configuração do Modem/Roteador para acessos remotos; Cabeção, equipamentos e instalação não são contratados com a SoftSol.		
Sistema e Programa	Serviço a ser executado no SISTEMA e/ou PROGRAMA, como: - Sistema SoftSol bloqueado; - Emissor de NF-e não funciona adequadamente; - Emissor de Cupom Fiscal não funciona adequadamente; - Atualização de programas em ambiente Linux; Sistema Operacional Windows, bem como, aplicativos nesta plataforma não são contratados com a SoftSol.		

Entender o processo



Acessar o sistema

- O acesso é via navegador, cujo endereço: <http://www.softsol.com.br>
- Link: **Atendimento** (no Menu) ou 
- Para autenticação é utilizado as credenciais fornecida pela SoftSol;



Bem-vindo ao sistema de abertura e acompanhamento de chamados técnicos.

Autenticação

Login

Senha

Enviar

[Esqueceu sua senha?](#)

Usuário

Senha

Gerenciar o chamado

The screenshot displays the GLPI interface for managing tickets. The top navigation bar includes 'Home', 'Cria um chamado', 'Chamados', and 'FAQ'. The main content area features a table of ticket statuses and counts, with callouts explaining each status. Below the table are sections for 'Anotações públicas' and 'Feeds RSS públicos'.

Chamados	Número
Novos	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionados	0
Fechado	1
Excluído	0

Chamados atribuídos a um técnico

Chamados com atendimento planejado por um técnico

Chamados pendentes:
- Ação do Usuário;
- Peça;
- Etc;

Chamados solucionados aguardando aprovação

Chamados fechados, após aprovação do usuário

Informações Úteis

Anotações públicas

Feeds RSS públicos

GLPI 0.84.8 Copyright (C) 2003-2015 by the INDEPNET Development Team.

Criar um chamado

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: **INCIDENTE – algo derivado de um problema. REQUISIÇÃO – algo NÃO derivado de problema.**

Categoria*: **Foco da solicitação: Computador, rede, etc.**

Urgência: **Nível de prioridade**

Me informe sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail **Receber acompanhamento por email**

E-mail: sac@softsol.com.br

Localização*: **Localização do equipamento**

Título*: **Título para o chamado, breve resumo da solicitação**

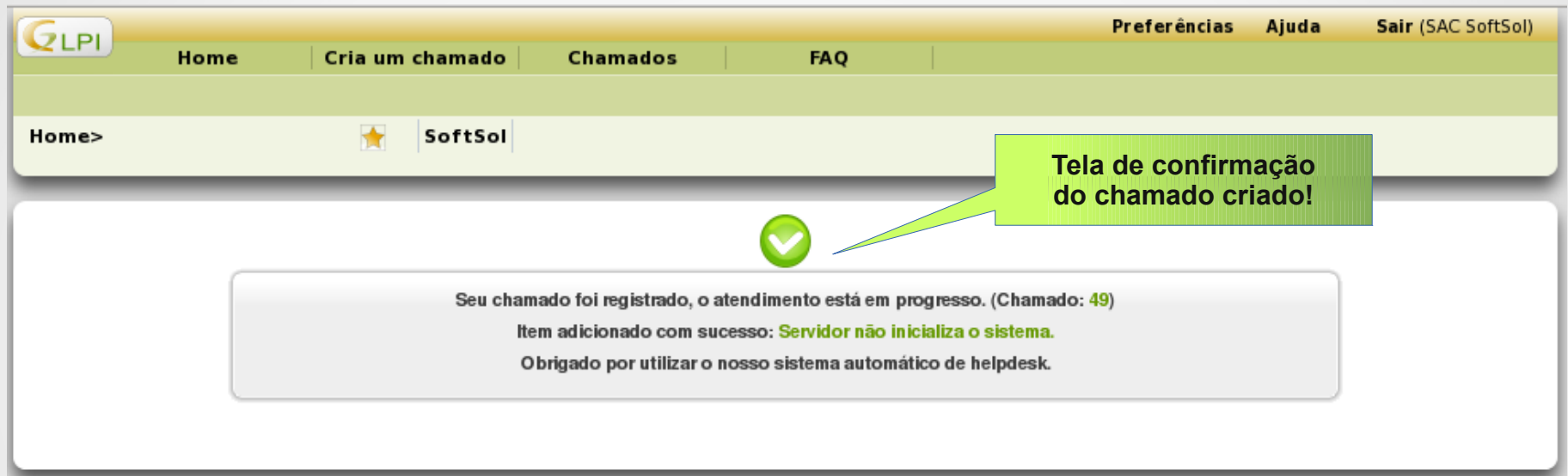
Nome para contato:
Telefone do contato:
Horário para atendimento:
Descreva a sua solicitação:
Preencha os campos solicitados, relatando o mais detalhado possível o problema ou requisição

Descrição*: **** Por favor, preencha TODOS os campos acima!! ****

Arquivo (32 MB máx) Nenhum arquivo selecionado. **Se possível, anexe um arquivo (print screen do erro) para facilitar o entendimento do técnico.**

Botão de envio

Criar um chamado



The screenshot displays the GLPI web interface. At the top, there is a navigation bar with the GLPI logo on the left and links for 'Home', 'Cria um chamado', 'Chamados', and 'FAQ'. On the right side of the navigation bar, there are links for 'Preferências', 'Ajuda', and 'Sair (SAC SoftSol)'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail showing 'Home>' followed by a star icon and 'SoftSol'. The main content area features a green checkmark icon in a circle, indicating a successful action. A callout box points to this icon with the text 'Tela de confirmação do chamado criado!'. Below the icon, a message box contains the following text: 'Seu chamado foi registrado, o atendimento está em progresso. (Chamado: 49)', 'Item adicionado com sucesso: Servidor não inicializa o sistema.', and 'Obrigado por utilizar o nosso sistema automático de helpdesk.'

Acompanhar o chamado

GLPI Home Cria um chamado Chamados FAQ Preferências Ajuda Sair (SAC SoftSol)

Home> ★ SoftSol

Cria um chamado	
Chamados	Número
Novos	0
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionados	0
Fechado	1
Excluído	0

Anotações públicas

Feeds RSS públicos

GLPI 0.84.8 Copyright (C) 2003-2015 by the INDEPNET Development Team.

Acompanhar o chamado

GLPI Home Cria um chamado Chamados FAQ Preferências Ajuda Sair (SAC SoftSol)

Home> SoftSol

Status é Processando (atribuído)

Exibir (número de itens) 100 De 1 a 1 em 1

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria	Data de vencimento
49	Servidor não inicializa o sistema.	<input checked="" type="checkbox"/> Processando (atribuído)	03-04-2015 23:36	03-04-2015 22:08	Média	SAC SoftSol	Joao Sol	Computador - Servidor	06-04-2015 18:00

Exibir (número de itens) 100 De 1 a 1 em 1

Clique no chamado

GLPI 0.84.8 Copyright (C) 2003-2015 by the INDEPNET Development Team.

Acompanhar o chamado

Lista 1/1

Acompanhamentos | Tarefas | Solução | Estatísticas | Documentos | Histórico (7) | Todos

Abas de navegação

Chamado - ID: 49 (Root entity > SoftSol)

Data de abertura	03-04-2015 22:08	Data de vencimento	06-04-2015 18:00	SLA	Solução em até 2 dias úteis
Por	SAC SoftSol	Última atualização	03-04-2015 23:36 por Joao Sol		
Tipo	Incidente	Categoria*	Computador - Servidor		
Status	Processando (atribuído)	Origem da requisição	Helpdesk		
Urgência	Média	Aprovação	Não está sujeita a aprovação		
Impacto	Médio				
Prioridade	Média				
		Localização*	QNE 26 Lote 23 Sala 103 - Comercial Norte Taguatinga - DF		

Ator	Requerente	Observador	Atribuído para
	SAC SoftSol	Suporte SoftSol	Joao Sol

Título* Servidor não inicializa o sistema.

Descrição* Nome para contato: Fulano de Tal
Telefone do contato: 3355-6677
Horário para atendimento: o mais breve.
Descreva a sua solicitação: solicito o reparo no computador servidor, pois o mesmo não inicializa o sistema, fica constantemente reiniciando.

** Por favor, preencha TODOS os campos acima!! **

documento associado: 0

Chamados relacionados

Botão de acionamento conforme a Aba selecionada

[Adicionar um novo acompanhamento](#)

Nenhum acompanhamento para este chamado.

Técnico Designado

Estimativa do Tempo de Solução

GLPI 0.84.8 Copyright (C) 2003-2015 by the INDEPNET Development Team.

Abas de navegação

Troca de informações entre usuário e técnico, a cada informação, um novo Acompanhamento.

Ações tomadas (ou planejadas) pelo técnico para solução do problema.

Solução apresentada pelo técnico que resolveu o problema.

Todas as Abas abertas.

Acompanhamentos

Tarefas

Solução

Estatísticas

Documentos

Histórico ^(?)

Todos

Dados estatísticos do atendimento.

Documentos anexados ou para anexar.

Histórico de todas as ações.

Adicionar um Acompanhamento

Acompanhamentos | Tarefas | Solução | Estatísticas | Documentos | Histórico (7) | Todos

Chamado - ID: 49 (Root entity > SoftSol)

Data de abertura	03-04-2015 08:00	Data de vencimento	06-04-2015 18:00	SLA	Solução em até 2 dias úteis
Por	SAC SoftSol	Última atualização	03-04-2015 23:36 por Joao Sol		
Tipo	Incidente	Categoria*	Computador - Servidor		
Status	Processando (atribuído)	Origem da requisição	Helpdesk		
Urgência	Média	Aprovação	Não está sujeita a aprovação		
Impacto	Médio				
Prioridade	Média	Localização*	QNE 26 Lote 23 Sala 103 - Comercial Norte Taguatinga - DF		

Ator	Requerente	Observador	Atribuído para
	SAC SoftSol	Suporte SoftSol	Joao Sol

Título* Servidor não inicializa o sistema.

Descrição* Nome para contato: Fulano de Tal
Telefone do contato: 3355-6677
Horário para atendimento: o mais breve possível
Descreva a sua solicitação: solicito o re...
** Por favor, preencha TODOS os campos

documento associado: 0

Adicionar

Adicionar um novo acompanhamento

Nenhum acompanhamento para este chamado.

Descrição: sistema aconteceu após queda de energia

1. Clicar na Aba: Acompanhamentos

2. Clicar em: Adicionar um novo Acompanhamento

3. Preencher com as informações

4. Clicar em: Adicionar Para salvar.

Ver as Tarefas executadas

Acompanhamentos (1) **Tarefas (1)** Solução Estatísticas Documentos Histórico (10) Todos

Chamado - ID: 49 (Root entity > SoftSol)

Data de abertura	03-04-2015 22:00	Data de vencimento	06-04-2015 18:00	SLA	Solução em até 2 dias úteis
Por	SAC SoftSol	Última atualização	03-04-2015 23:59 por Joao Sol		
Tipo	Incidente	Categoria*	Computador - Servidor		
Status	Processando (atribuído)	Origem da requisição	Helpdesk		
Urgência	Média	Aprovação	Não está sujeita a aprovação		
Impacto	Médio				
Prioridade	Média				
		Localização*	QNE 26 Lote 23 Sala 103 - Comercial Norte Taguatinga - DF		

Ator	Requerente	Observador	Atribuído para
	SAC SoftSol	Suporte SoftSol	Joao Sol

Título* Servidor não inicializa o sistema.

Descrição* Nome para contato: Fulano de Tal
Telefone do contato: 3355-6677
Horário para atendimento: o mais breve.
Descreva a sua solicitação: solicito o reparo no computador servidor, p... instantaneamente reiniciando.

** Por favor, preencha TODOS os campos acima!! **

documento associado: 0 Chamados relacionados

Tipo	Data	Descrição	Duração	Autor	Planejamento
Tarefa de chamado - Reparo	03-04-2015 23:59	Corrigido o sistema de arquivos via linha de comando.	30 minutos	Joao Sol	Feito Nenhum

1. Clicar em: Tarefas

2. Observar as informações

Anexar um Documento

Acompanhamentos (1) Tarefas (1) Solução Estatísticas Documentos Histórico (10) Todos

Chamado - ID: 49 (Root entity > SoftSol)

Data de abertura	03-04-2015	Data de vencimento	06-04-2015 18:00	SLA	Solução em até 2 dias úteis
Por	SAC SoftSol	Última atualização	03-04-2015 23:59 por Joao Sol		
Tipo	Incidente	Categoria*	Computador - Servidor		
Status	Processando (atribuído)	Origem da requisição	Helpdesk		
Urgência	Média	Aprovação	Não está sujeita a aprovação		
Impacto	Médio				
Prioridade	Média				
		Localização*	QNE 26 Lote 23 Sala 103 - Comercial Norte Taguatinga - DF		

Ator	Requerente	Observador	Atribuído para
	SAC SoftSol	Suporte SoftSol	Joao Sol

Título* Servidor não inicializa o sistema.

Descrição* Nome para contato: Fulano de Tal
Telefone do contato: 3355-6677
Horário para atendimento: o mais breve.
Descreva a sua solicitação: Servidor não inicializa o sistema, pois o mesmo não inicializa o sistema, fica constantemente reiniciando.
** Por favor, preencha TODOS os campos obrigatórios.

documento associado: 0 Chamados relacionados

Adicionar um documento

Título Selecionar arquivo... Nenhum arquivo selecionado. (32 MB máx) [Adicionar novo arquivo](#)

Nome	Entidade	Arquivo	Link web	Título	Tipo MIME	Data
------	----------	---------	----------	--------	-----------	------

Aprovação da Solução

Acompanhamentos (1) Tarefas (1) **Solução** Estatísticas Documentos Histórico (14) Todos

Chamado - ID: 49 (Root entity > SoftSol)

Data de abertura	03-04-2015 22:08	Data de vencimento	06-04-2015 18:00	SLA	Solução em até 2 dias úteis
Por	SAC SoftSol	Última atualização	04-04-2015 00:13 por Joao Sol		
Data da solução	04-04-2015 00:13				
Tipo	Incidente	Categoria*	Computador - Servidor		
Status	Solucionados	Origem da requisição	Helpdesk		
Urgência	Média	Aprovação	Não está sujeita a aprovação		
Impacto	Médio				
Prioridade	Média	Localização*	QNE 26 Lote 23 Sala 103 - Comercial Norte Taguatinga - DF		

Ator	Requerente	Observador	Atribuído para
	SAC SoftSol	Comercial Norte SoftSol	Joao Sol

Título* Servidor não inicializa

Descrição* Nome para contato: Telefone do contato: 3355- Horário para atendimento: Descreva a sua solicitação de reparo no computador servidor, pois o mesmo não inicializa o sistema, fica constantemente reiniciando.

** Por favor, preencha TODOS os campos acima!! **

Documento associado: 0	Chamado relacionado
Chamado - ID 49	Root entity > SoftSol
Tipo da solução	Reparo
Descrição	Reparo no sistema de arquivos, testes g...

Aprovação da solução

Comentários (Opcional quando aprovado)

OK, muito obrigado!

Aprovar a solução **Recusar a solução**

1. Clicar em: Solução

2. Solução apresentada pelo técnico

3. Comentário a ser dado

4. Se resolveu o problema, Aprove.

4. Se não resolveu o problema, Recuse a Solução

Pesquisa de Satisfação

De Suporte Técnico  Para SAC SoftSol

Assunto [SoftSol #0000049] Pesquisa de satisfação Servidor n ão inicializa o sistema. Data 04/04/2015 00:20:28

Pesquisa de Satisfação referente ao chamado: Servidor não inicializa o sistema.

Data de fechamento : 04-04-2015 00:20

O Suporte Técnico convida você a avaliar o atendimento clicando no link [Convite para preencher a pesquisa](#)

Atribua o nível de satisfação conforme a quantidade de ESTRELAS, acrescentando seus comentários.

É através desta pesquisa que teremos base para **aprimorar nossos atendimentos**.

Obrigado pela colaboração!

--

Suporte Técnico
Gestão de Atendimento a Chamados Técnicos
Gerado automaticamente pelo GLPI 0.84.8

E-mail com link da
Pesquisa de Satisfação

[Acompanhamentos \(2\)](#)

[Tarefas \(1\)](#)

[Solução](#)

[Satisfação](#)

[Estatísticas](#)

[Documentos](#)

[Histórico \(17\)](#)

[Todos](#)

Podendo acessar
via Aba de Navegação:
Satisfação

Sistema de chamados técnicos



Utilize sempre o **SISTEMA Web** para abertura de chamados, a fim de ter a garantia do atendimento.



Não corra o risco de ter o atendimento esquecido, utilizando outros meios de



comunicação para solicitação!!!

Sistema de chamados técnicos

- Esta apresentação tem por objetivo orientar os usuários sobre a utilização do sistema.
- Dúvidas sobre a utilização do Atendimento Web:

E-mail: suporte@softsol.com.br

Telefone: 3355-1260 / 9838-8150