

<b>PLATINUM LOG</b> SOLUÇÕES LOGÍSTICAS	<b>ABERTURA DE HELP DESK</b>		
Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 1 de 17

## Sumário

Introdução.....	1
Help Desk .....	2
<b>O que é e onde está?</b> .....	2
<b>Como acessar a tela de chamados no Escalasoft?</b> .....	2
Preenchimento do chamado .....	3
<b>Filial</b> .....	3
<b>Categoria</b> .....	3
<b>Tipo de ocorrência</b> .....	4
<b>Solicitante</b> .....	4
<b>Sistema</b> .....	5
<b>Módulo</b> .....	6
<b>Assunto</b> .....	6
<b>Severidade</b> .....	7
<b>Descrição</b> .....	7
<b>Anexo</b> .....	8
Acompanhamento .....	9
<b>Como identificar a situação do chamado?</b> .....	9
<b>Situações existentes</b> .....	11
Adicionando Informações .....	12
Aprovando ou Reprovando Orçamentos .....	14
Encaminhamento .....	17

## Introdução

Todo departamento de Tecnologia da Informação, quando busca um bom desempenho ou medir o seu

<b>PLATINUM LOG</b> SOLUÇÕES LOGÍSTICAS	<b>ABERTURA DE HELP DESK</b>		
Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 2 de 17

trabalho, utiliza uma ferramenta de chamados/atendimento. Os chamados podem ser feitos por todos da empresa, ou em alguns casos aos gestores do departamento. Na Platinum LOG, o atendimento está disponível para que todos os colaboradores da Platinum Log que necessitarem de ajuda do departamento de Tecnologia da Informação façam suas solicitações.

Porém, para que possamos atender de forma efetiva, todos precisam seguir regras ao preencher aos chamados. Esta é a função deste POP, orientar a todos a como preencher corretamente seus chamados.

## Help Desk

### O que é e onde está?

O Help Desk é o chamado utilizado por nós e está disponível em nosso sistema principal de gestão empresarial, o Escalasoft.

### Como acessar a tela de chamados no Escalasoft?

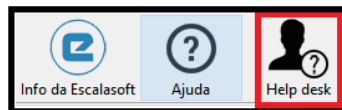
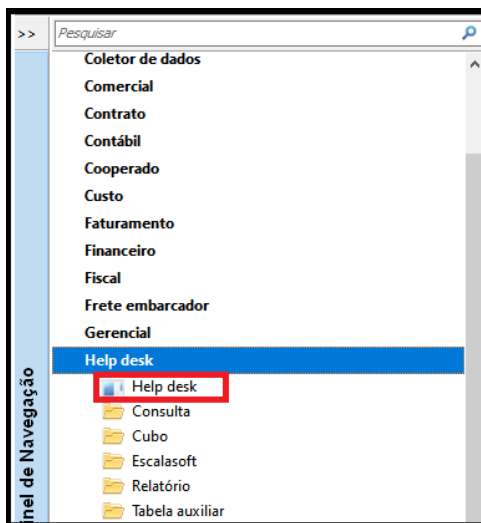
Existem duas formas de acessar a tela Help Desk.

A primeira é pelo caminho:

Painel de navegação> Help Desk> Help Desk.

A segunda é pela tela inicial do sistema, na parte superior da tela no ícone Help Desk. Abaixo imagem mostrando as duas formas de acessar a tela Help Desk.

Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 3 de 17



## Preenchimento do chamado

### Filial

Preencha este campo referenciando em qual filial você precisa de algum serviço, correção ou ajuda.

### Categoria

Na categoria você define onde ou no que você precisa de ajuda.

Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 4 de 17

Exemplo: se você precisa de formatação de máquina, cadastro de usuário ou qualquer outro serviço de TI,

utiliza a categoria Serviço de TI, se o problema é no Escalasoftware utilize a Categoria Escalasoftware.

## Tipo de ocorrência

O campo tipo de ocorrência deve ser preenchido com o tipo de serviço ou se o chamado é referente a um erro, ou uma dúvida. Abaixo planilha relacionando a Categoria com os tipos de ocorrência.

CATEGORIAS	TIPOS DE OCORRÊNCIA
01) ESCALASOFT	Dúvida   Ajuda
	Erro do sistema
	Solicitação de serviço
	Tabela de preço
	Melhoria no sistema
	Implantação
02) MANUTENCAO DE EQUIPAMENTOS	Manutenção
03) MANUTENCAO DE REDE	Manutenção
04) MANUTENCAO DE TELEFONIA	Dúvida   Ajuda
	Manutenção
05) SERVICO DE TI	Cadastro de novo funcionario
	Usuario de e-mail
	Configuracao de impressoras
	Cadastro ou correcao de FTP
	Outros
06) SOFTWARE DIVERSOS	Erro do sistema
	Dúvida   Ajuda
	Melhoria no sistema
	Solicitação de serviço
	Implantação
07) EQUIPAMENTOS	Periféricos

**Solicitante**

O campo solicitante por padrão o sistema preenche com o usuário que está logado, pois entende-se que a pessoa dona do usuário logado é quem precisa de algo, porém se houver alguma situação específica em que a pessoa que está logada não é o real solicitante, então é possível alterar e preencher com o usuário do real solicitante.

O preenchimento correto deste campo é importante para se for necessário ligar ou ir até a pessoa solicitante, então teremos o nome da pessoa que precisa de ajuda.

Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 5 de 17

Help desk

Filial

PLATINUMLOG - MATRIZ ITAJAI - 12.680.41

Categoria

01) ESCALASOFT

Tipo de ocorrência

Dúvida | Ajuda

Número

0

Data

17/04/2020 09:55

Solicitante

ana.araujo

Módulo

Sistema

Departamento de apoio

TECNOLOGIA DA INFORM

Assunto

Severidade

Solicitação

Ocorrência

Anexo

Auditoria

Descrição

Gravar

Limpar

Fechar

## Sistema

O campo sistema sempre será preenchido automaticamente de acordo com o módulo selecionado, sempre seguindo a tabela a seguir:

SISTEMA	MODULO
ERP - Corporativo	Contabil
	Materiais e suprimentos
	Compras
	Fiscal
	Financeiro
	Contrato
	Imobilizado
	Gerencial
	Venda
	Servico e assistencia
	Tarefa
	Relacionamento de venda
	Administracao
	Cooperado
	Cobranca
	Comercial de venda
	Faturamento de venda
	Ged
	Qualidade de venda
	Manutencao de equipamento
	E-commerce
	Rastreamento de venda
	Tesouraria
PRO - Producao	Qualidade de producao
	Producao
RH - Recursos Humanos	Ponto eletronico
	Seguranca e saude
	Recrutamento e selecao
	Recurso Humano

SISTEMA	MODULO
TEC - Tecnologia	Tecnologia
	Gerenciador do servidor
	Integracao
	Service desk
	Help desk
	Servidor de aplicacao
	Inteligencia de negocio
TMS - Transporte	Custo de transporte
	Qualidade de transporte
	Relacionamento de transporte
	Transporte
	Comercial de transporte
	Faturamento de transporte
	Manutencao de frota
	Frete internacional
	Frete embarcador
WMS - Armazenagem	Redespachador
	Rastreamento de transporte
	Portaria
	Comercial de armazenagem
	Armazenagem
	Patio
	Relacionamento de armazenagem
	Rastreamento de armazenagem
	Faturamento de armazenagem
	Qualidade de armazenagem

Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 6 de 17

## Módulo

O módulo deve ser preenchido de acordo com o departamento em que está o problema, exemplo, se tenho um problema com uma ordem de armazenagem então seleciono o módulo armazenagem, se meu problema é em alguma questão do financeiro então seleciono o módulo financeiro.

## Assunto

Este campo deve ser preenchido com um resumo do que será solicitado no chamado, seria o título do chamado.

Ele deve ser direto, sempre em caixa alta, sem acentuação ou símbolos.

Outro ponto é que sempre que for um chamado para informar algum erro o assunto desse ser iniciado com a palavra ERRO. Exemplo: ERRO AO TENTAR LIBERAR ORDEM DE ARMAZENAGEM 999999.

The screenshot shows the 'Help desk' form with the following fields: Filial (PLATINUMLOG - MATRIZ ITAJAI - 12.680.4), Categoria (01) ESCALASOFT, Tipo de ocorrência (Dúvida | Ajuda), Número (0), Data (17/04/2020 10:29), Solicitante (ana.araujo), Módulo (Armacenagem), Sistema (WMS - Wms), Departamento de apoio (TECNOLOGIA DA INFORV), Assunto (CADASTRO DE PRODUTO DO ARMAZEM), and Severidade (3 - Normal). The 'Assunto' field is highlighted in red.

The screenshot shows the 'Help desk' form with the 'Módulo' dropdown menu open. The menu options are: Administração, Armacenagem, Cobrança, Comercial de armazenagem, Comercial de transporte, Comercial de venda, Compras, Contabil, and Contrato. 'Armacenagem' is selected and highlighted in blue. The 'Assunto' field is empty.

Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 7 de 17

## Severidade

A severidade cria para nós uma fila de prioridades e determina nosso SLA e atendimento, esse campo deve ser preenchido de acordo com as seguintes especificações:

Severidade	Descrição	Tempo de Resposta	Definição
0	Critica	4 horas	Afeta toda a empresa e/ou servidor e/ou penalidade a TPL
1	Urgente	8 horas	Afeta um setor inteiro
2	Alta	16 horas	Afeta uma determinada operação
3	Normal	24 horas	Solicitação de dúvida/ajuda
4	Baixa	48 horas	Solicitação de melhoria
5	Mínima	96 horas	Desenvolvimento de nova funcionalidade

Lembrando que esse campo não deve ser preenchido de acordo com a pressa que o usuário tem para ser respondido e sim de acordo com o que o problema afeta, pois todos têm urgência, porém tem problemas que podem gerar problemas maiores que podem afetar todos os departamentos, enquanto alguns problemas afetam apenas um cliente.

## Descrição

No campo descrição é possível descrever com detalhes qual a necessidade do solicitante. Quanto mais informação melhor e mais rápido será o atendimento.

OBS.: HDs com pouca ou nenhuma descrição serão devolvidos sem solução, apenas questionando mais

Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 8 de 17

detalhes sobre a necessidade do solicitante.

## Anexo

No anexo é possível salvar dentro do chamado vídeos, áudios, arquivos Word, Excel, PDF, Power point e imagens.



Help desk - Cadastrado desde 17/04/2020 às 10:29

Filial	Categoria	Tipo de ocorrência	Número
PLATINUMLOG - MATRIZ ITAJAI - 12.680.41	01) ESCALASOFT	Dúvida   Ajuda	7669
Data	Solicitante	Módulo	Sistema
17/04/2020 10:29	ana.araujo	Armazenagem	WMS - Wms
Departamento de apoio			TECNOLOGIA DA INFORM
Assunto			Severidade
CADASTRO DE PRODUTO DO ARMAZEM			3 - Normal
Solicitação Ocorrência Anexo Auditoria			

+

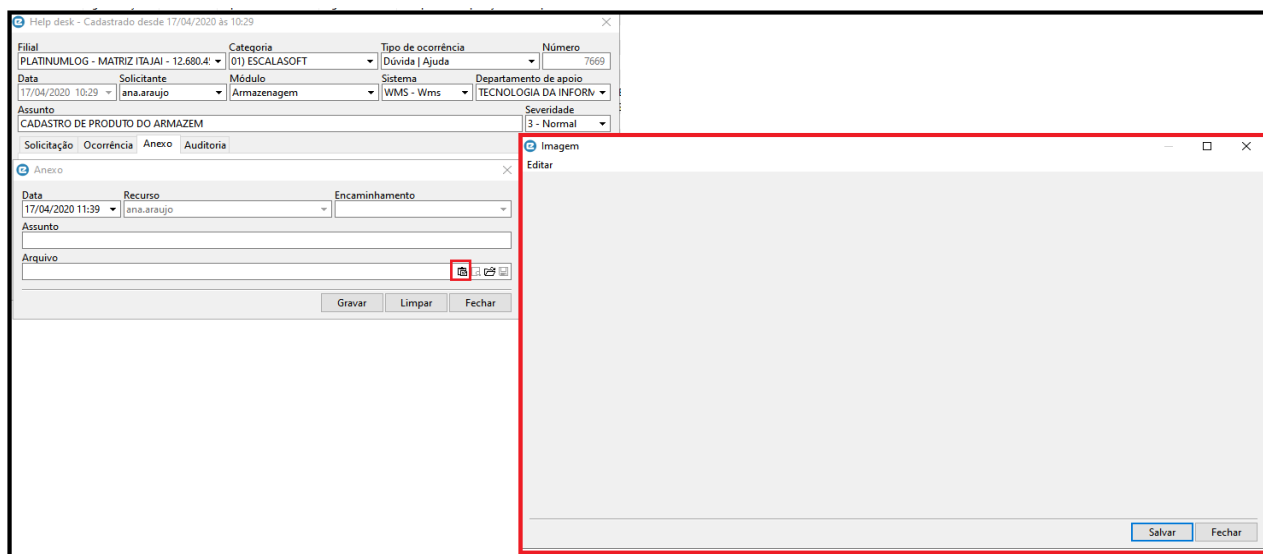
Data	Recurso	Assunto
17/04/2020 11:28	ana.araujo	
Assunto		
Arquivo		

Gravar Limpar Fechar

No formulário de cadastro de anexo o solicitante consegue ao clicar no ícone  o sistema abrirá o explorador de arquivos, onde é possível entrar na pasta do computador onde está o arquivo que será anexado e selecionar o mesmo. Ainda no formulário de cadastro do anexo tem o ícone , esse ícone abrirá o seguinte formulário:



Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 9 de 17



A função deste formulário é criar um arquivo de imagem, ou seja, se o solicitante utilizar a ferramenta de captura de imagem do *windows* ou o botão *Print Scream* no teclado do computador ele pode clicar neste formulário e clicar em CTRL + V e a foto que foi batida da tela do computador será colada no formulário, depois de colar basta clicar em Salvar e a imagem será criada no formato JPEG. No campo Assunto definimos o nome que será dado ao arquivo.

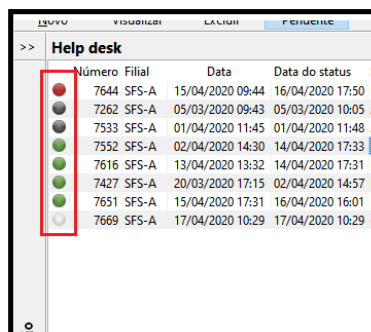
## Acompanhamento

O acompanhamento dos chamados é de extrema importância, o solicitante tem por obrigação verificar a situação em que se encontra o se Help Desk.

### Como identificar a situação do chamado?

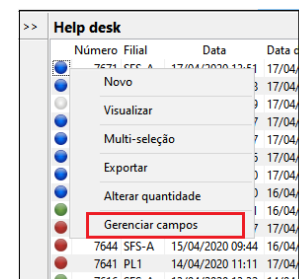
Existem três formas de identificar a situação dos chamados, a primeira é pela imagem na tela Help Desk conforme na imagem abaixo.

Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 10 de 17



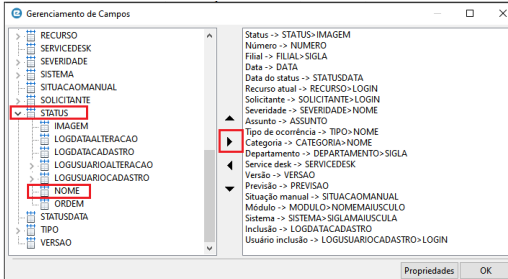
Número	Filial	Data	Data do status
7644	SFS-A	15/04/2020 09:44	16/04/2020 17:50
7262	SFS-A	05/03/2020 09:43	05/03/2020 10:05
7533	SFS-A	01/04/2020 11:45	01/04/2020 11:48
7552	SFS-A	02/04/2020 14:30	14/04/2020 17:33
7616	SFS-A	13/04/2020 13:32	14/04/2020 17:31
7427	SFS-A	20/03/2020 17:15	02/04/2020 14:57
7651	SFS-A	15/04/2020 17:31	16/04/2020 16:01
7669	SFS-A	17/04/2020 10:29	17/04/2020 10:29

Outra forma é pelo gerenciador de campos adicionar a coluna status na tela Help Desk conforme as imagens abaixo.



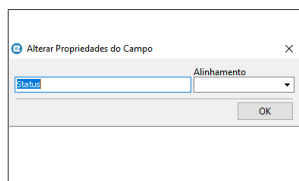
**Clicar com o botão direito do mouse na tela e depois em "Gerenciar campos"**

1



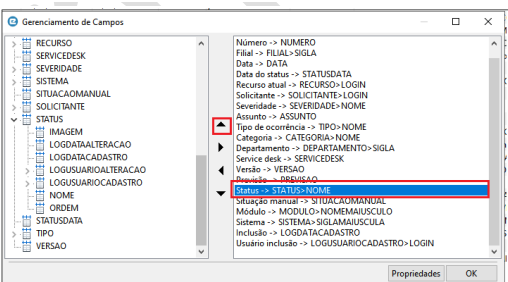
No formulário gerenciamento de campos abra o menu "STATUS" e selecione o "NOME". Com o "NOME" selecionado clique na seta para a direita.

2



Ao clicar na seta para a direita o sistema perguntará que nome será dado a coluna que esta sendo criada, então defina um nome e o alinhamento se é a esquerda, centralizado ou a direita e clique em OK.

3



Após definir o nome e alinhamento é possível definir em que posição na tela essa informação vai ficar. Para isso selecione no quadro a direita a coluna que você acabou de adicionar e clique na seta para cima. A regra é quanto mais pra cima mais a esquerda na tela essa informação vai ficar.

4

Após estas configurações na tela Help Desk estará visível além da imagem o nome da situação do chamado.

Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 11 de 17

Help desk				
Número	Filial	Data	Status	Data do status
7672	PL1	17/04/2020 14:10	Ag. Execução	17/04/2020 14:13
7671	SFS-A	17/04/2020 13:51	Ag. Execução	17/04/2020 13:52
7670	PL1	17/04/2020 13:48	Ag. Execução	17/04/2020 13:51
7669	SFS-A	17/04/2020 10:29	Cadastrado	17/04/2020 10:29
7668	PL1	17/04/2020 11:07	Ag. Execução	17/04/2020 11:10
7666	SFS-A	17/04/2020 10:17	Ag. Execução	17/04/2020 10:19
7665	SFS-A	17/04/2020 10:06	Ag. Execução	17/04/2020 10:15
7664	PL1	17/04/2020 09:20	Ag. Execução	17/04/2020 09:33
7657	SFS-A	16/04/2020 11:50	Ag. Execução	16/04/2020 11:56
7651	SFS-A	15/04/2020 17:31	Em Execução	16/04/2020 16:01
7647	pl	15/04/2020 14:47	Retorno da Escalasofi	17/04/2020 09:36
7644	SFS-A	15/04/2020 09:44	Retorno da Escalasofi	16/04/2020 17:50
7641	PL1	14/04/2020 11:11	Retorno de Homolog	17/04/2020 11:45
7616	SFS-A	13/04/2020 13:32	Em Execução	14/04/2020 17:31
7610	SFS-A	09/04/2020 16:25	Em Execução	14/04/2020 12:06
7564	SFS-A	03/04/2020 17:09	Retorno da Escalasofi	04/04/2020 14:20
7552	SFS-A	02/04/2020 14:30	Em Execução	14/04/2020 17:33
7551	PL3	02/04/2020 13:59	Retorno da Escalasofi	14/04/2020 17:39
7427	SFS-A	20/03/2020 17:15	Em Execução	01/04/2020 14:57
7374	PL1	16/03/2020 13:59	Retorno de Homolog	17/03/2020 14:07
6009	SFS-A	24/07/2019 15:29	Retorno de Homolog	16/04/2020 13:22
5226	PL1	04/04/2019 10:01	Ag. Aprovação de Or	16/04/2020 15:00

A terceira forma é abrindo o chamado, pois na parte superior do formulário está o nome da situação atual do chamado.

Help desk - Cadastrado desde 17/04/2020 às 10:29

Filial	PLATINUMLOG - MATRIZ ITAJAI - 12.680.4	Categoria	01) ESCALASOFT	Tipo de ocorrência	Dúvida   Ajuda	Número	7669
Data	17/04/2020 10:29	Solicitante	ana.araujo	Módulo	Armazenagem	Sistema	WMS - Wms
Assunto	CADASTRO DE PRODUTO DO ARMAZEM					Departamento de apoio	TECNOLOGIA DA INFORV
Solicitação	Ocorrência	Anexo	Auditoria	Severidade	3 - Normal		
<p>Descrição</p> <p>CADASTRO DE PRODUTO DO ARMAZEM</p> <p>Gostaria de saber quem possui permissão para alterar cadastros de produtos, o sistema segue que regra para definir os usuários que possuem essa permissão?</p> <p>Se for necessário liberar essa permissão a algum usuário como devemos proceder e que cuidados devem ser tomados?</p>							
<p>Incluir Excluir Liberar Fechar</p>							

## Situações existentes

Abaixo lista com as situações que um chamado pode estar.

Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 12 de 17

NOME DO STATUS	IMAGEM	DESCRIÇÃO
Ag. Aprovacao de Orcamento		Aguardando aprovação de orçamento enviado pela Escalasoft.
Ag. Escalasoft		Enviada e aguardando retorno da Escalasoft.
Ag. Execucao		Esta na fila para ser reclassificado pela equipe TI
Ag. Homologacao		Aguardando aprovação (encerra HD) ou reprovação (reencaminha HD para TI).
Ag. Informacoes Complementares		HD não foi preenchido corretamente, então ele é devolvido e solicitado mais informações.
Ag. Modificacoes		HD voltado para alterar informações.
Cadastrado		HD apenas iniciado, ainda em edição.
Cancelado		Com algum erro então foi cancelado.
Em Execucao		Esta sendo analisado por equipe TI.
Encerrado		Encerrado
Retorno da Escalasoft		Escalasoft retornou com solução.
Retorno de Homologacao		Se no status Ag.homologação a resposta é rejeitada ele ficará neste status aguardando nova análise da equipe TI.

## Adicionando Informações

Como citado anteriormente em caso de falta de informações no HD o setor de TI irá retornar o HD pedindo mais informações sobre o problema apontado.

Nesse caso o HD ficará no status Ag. Informações complementares.

**Help desk**

Número: 10575 | Data: 31/03/2021 15:16 | Filial: MAT | Solicitante: teste | Tipo de ocorrência: Dúvida | Ajuda | Severidade: Normal | Assunto: SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTO DE HD

**Help desk - Ag. Informações Complementares**

Filial: PLATINUMLOG - MATRIZ ITAJAI - 12.680.4 | Categoria: 01) ESCALASOFT | Tipo de ocorrência: Dúvida | Ajuda | Número: 10575

Solicitante: teste | Sistema: ERP - Erp | Módulo: Financeiro | Departamento de apoio: TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Assunto: SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTO DE HD | Severidade: Normal

Situação atual: Solicitação | Atendimento | Encaminhamento | Ocorrência | Anexo | Auditoria

Recurso: teste | Data: 31/03/2021 15:16 | Solução: | SLA da TI: | SLA da Escalasoft: | Homologar até: 19/04/2021

Observação (use ctrl + clique para ampliar): Favor descrever o que você precisa.

Incluir | Imprimir | Fechar

Quando o HD ficar neste status, para adicionar informações e devolver o chamado ao setor de TI é necessário adicionar um atendimento no HD.

Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 13 de 17

Dentro do HD, vá na *tab page* “Atendimento” e clique em “+”.

**Help desk**

Número	Data	Filial	Solicitante	Tipo de ocorrência	Severidade	Assunto
10575	31/03/2021 15:16	MAT	teste	Dúvida   Ajuda	Normal	SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTO

**Help desk - Ag. Informações Complementares**

Filial	Categoria	Tipo de ocorrência	Número
PLATINUMLOG - MATRIZ ITAJAI - 12.680.4	01) ESCALASOFT	Dúvida   Ajuda	10575
Solicitante	Sistema	Módulo	Departamento de apoio
teste	ERP - Erp	Financeiro	TECNOLOGIA DA INFORMACAO
Assunto			Severidade
SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTO DE HD			Normal

Situação atual | Solicitação | **Atendimento** | Encaminhamento | Ocorrência | Anexo | Auditoria

Data	Recurso	Atividade
------	---------	-----------

Incluir Imprimir Fechar

Dentro do atendimento selecione o tipo de atendimento “ADICIONANDO INFORMACOES” e escreva no campo descrição as informações que o setor de TI solicitou. Clique em “GRAVAR” e depois em “LIBERAR”.

Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 14 de 17

The screenshot displays the 'Help desk' application window. At the top, there's a menu bar with options: Novo, Visualizar, Excluir, Pendente, Filtrar, Atualizar, Imprimir, Restaurar, and Fechar. Below this is a header section with fields for Número (10575), Data (31/03/2021 15:16), Filial (MAT), Solicitante (teste), Tipo de ocorrência (Dúvida | Ajuda), Severidade (Normal), and Assunto (SIMULAÇÃO DE ATENDIME). The main area contains a form with tabs for 'Help desk - Ag. Informações Complementares desde 31/03/2021 às 15:26'. This form includes fields for Filial (PLATINUMLOG - MATRIZ ITAJAI - 12.680.4), Categoria (01) ESCALASOFT, Tipo de ocorrência (Dúvida | Ajuda), Número (10575), Solicitante (teste), Sistema (ERP - Erp), Módulo (Financeiro), Departamento de apoio (TECNOLOGIA DA INFORMACAO), Assunto (SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTO DE HD), and Severidade (Normal). Below these are tabs for Situação atual, Solicitação, Atendimento, Encaminhamento, Ocorrência, Anexo, and Auditoria. A sub-form titled 'Atendimento do help desk - Encerrado desde 31/03/2021 às 15:55' is also visible, with fields for Tipo (ADICIONANDO INFORMACOES), Data (31/03/2021 15:48), Recurso (teste), and Número (4643). It also has a Complemento field (Auditoria) and a Descrição field (Este hd é para simular o lançamento de um atendimento para envio de informações complementares). At the bottom right of this sub-form are buttons for 'Incluir' and 'Fechar'.

Com isso o HD voltará para a responsabilidade do setor de TI e as informações adicionadas estarão disponíveis para o atendente que irá resolver o problema descrito.

### Aprovando ou Reprovando Orçamentos

Em alguns casos a solicitação pode gerar custos, neste caso um orçamento é realizado e enviado ao solicitante para que o mesmo e/ou seu superior avaliem o custo (Orçamentos sempre devem ser avaliados pelos gestores).

Nessas situações o HD estará no status Ag. Aprovação de Orçamento.

Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 15 de 17

**Help desk**

Número	Data	Filial	Solicitante	Tipo de ocorrência	Severidade	Assunto
10575	31/03/2021 15:16	MAT - teste	teste	Dúvida   Ajuda	Normal	SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTO DE HD

**Help desk - Ag. Aprovação de Orçamento**

Filial	Categoria	Tipo de ocorrência	Número
PLATINUMLOG - MATRIZ ITAJAI - 12.680.4	01) ESCALASOFT	Dúvida   Ajuda	10575

Solicitante	Sistema	Módulo	Departamento de apoio
teste	ERP - Erp	Financeiro	TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Assunto: SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTO DE HD  
Severidade: Normal

**Situatção atual** | Solicitação | Atendimento | Encaminhamento | Ocorrência | Anexo | Auditoria

Recurso	Data	Solução	SLA da TI	SLA da Escalasoft	Homologar até
teste	31/03/2021 15:16		05/04/2021 13:24		19/04/2021

Observação (use ctrl + clique para ampliar)  
Este hd é para simular o lançamento de um atendimento para envio de informações complementares.

Incluir Imprimir Fechar

Para retornar este HD ao setor de TI com a aprovação ou rejeição siga as seguintes etapas:

1º - Adicione no anexo o e-mail, print do whatsapp ou qualquer coisa que comprove que a pessoa responsável pelo seu departamento aprovou ou rejeitou o orçamento.

**Help desk - Ag. Aprovação de Orçamento**

Filial	Categoria	Tipo de ocorrência	Número
PLATINUMLOG - MATRIZ ITAJAI - 12.680.4	01) ESCALASOFT	Dúvida   Ajuda	10575

Solicitante	Sistema	Módulo	Departamento de apoio
teste	ERP - Erp	Financeiro	TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Assunto: SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTO DE HD  
Severidade: Normal

**Situatção atual** | Solicitação | Atendimento | Encaminhamento | Ocorrência | **Anexo** | Auditoria

Data	Recurso	Assunto
31/03/2021 16:03	ana.araujo	orc_10366

Incluir Imprimir Fechar

2º - Adicione um atendimento com o tipo de acordo com o que você precisa (aprovação ou rejeição).

Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 16 de 17

Help desk - Ag. Aprovação de Orçamento desde 31/03/2021 às 15:55

Filial: PLATINUMLOG - MATRIZ ITAJAI - 12.680.4 | Categoria: 01) ESCALASOFT | Tipo de ocorrência: Dúvida | Ajuda | Número: 10575

Solicitante: teste | Sistema: ERP - Erp | Módulo: Financeiro | Departamento de apoio: TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Assunto: SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTO DE HD | Severidade: Normal

Situação atual: Solicitação | Atendimento | Encaminhamento | Ocorrência | Anexo | Auditoria

Atendimento do help desk

Tipo: [dropdown] | Data: 31/03/2021 16:22 | Recurso: teste | Número: 0

Complemento: Auditoria

Descrição: [text area]

Tipo de atendimento do help desk

Nome: ADICIONANDO INFORMACOES, ORÇAMENTO APROVADO, REJEICAO DE ORCAMENTO, RETORNO DE HOMOLOGACAO

Selecionar | Procurar | Fechar

Preencha no campo descrição o que ocorreu e clique em “GRAVAR” e depois em “LIBERAR”.

Help desk

Número: 10575 | Data: 31/03/2021 15:16 | MAT | teste | Tipo de ocorrência: Dúvida | Ajuda | Severidade: Normal | Assunto: SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTO DE HD

Help desk - Ag. Aprovação de Orçamento desde 31/03/2021 às 15:55

Filial: PLATINUMLOG - MATRIZ ITAJAI - 12.680.4 | Categoria: 01) ESCALASOFT | Tipo de ocorrência: Dúvida | Ajuda | Número: 10575

Solicitante: teste | Sistema: ERP - Erp | Módulo: Financeiro | Departamento de apoio: TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Assunto: SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTO DE HD | Severidade: Normal

Situação atual: Solicitação | Atendimento | Encaminhamento | Ocorrência | Anexo | Auditoria

Atendimento do help desk - Cadastrado desde 31/03/2021 às 16:22

Tipo: ORÇAMENTO APROVADO | Data: 31/03/2021 16:22 | Recurso: teste | Número: 4645

Complemento: Auditoria

Descrição: Orçamento aprovado pela diretoria

Incluir | Excluir | Liberar | Fechar



Código	Data Emissão	Data de Vigência	Versão Nº
IT- 713.10	Jan-21	01/01/2021	001
Área emitente: Tecnologia da Informação			Página 17 de 17

## Encaminhamento

Encaminhamento é uma opção que esta limitadas ao uso apenas do Departamento de TI.

Help desk - Retorno de Aprovação de Orçamento desde 31/03/2021 às 15:55

Filial	Categoria	Tipo de ocorrência	Número																									
PLATINUMLOG - MATRIZ ITAJAI - 12.680.4	01) ESCALASOFT	Dúvida   Ajuda	10575																									
Solicitante	Sistema	Módulo	Departamento de apoio																									
teste	ERP - Erp	Financeiro	TECNOLOGIA DA INFORMACAO																									
Assunto			Severidade																									
SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTO DE HD			Normal																									
Situação atual Solicitação Atendimento <b>Encaminhamento</b> Ocorrência Anexo Auditoria																												
<table><thead><tr><th></th><th>Data</th><th>De</th><th>Para</th><th>Tipo</th></tr></thead><tbody><tr><td>OK</td><td>31/03/2021 15:48</td><td>teste</td><td>teste</td><td>ENVIAR PARA EXECUCAO</td></tr><tr><td>OK</td><td>31/03/2021 15:26</td><td>ana.araujo</td><td>teste</td><td>SOLICITAR MAIS INFORMACOES</td></tr><tr><td>OK</td><td>31/03/2021 15:25</td><td>ana.araujo</td><td>teste</td><td>RETORNAR HD ENCERRADO</td></tr><tr><td>OK</td><td>31/03/2021 15:25</td><td>ana.araujo</td><td>teste</td><td>ENVIAR PARA HOMOLOGACAO</td></tr></tbody></table>					Data	De	Para	Tipo	OK	31/03/2021 15:48	teste	teste	ENVIAR PARA EXECUCAO	OK	31/03/2021 15:26	ana.araujo	teste	SOLICITAR MAIS INFORMACOES	OK	31/03/2021 15:25	ana.araujo	teste	RETORNAR HD ENCERRADO	OK	31/03/2021 15:25	ana.araujo	teste	ENVIAR PARA HOMOLOGACAO
	Data	De	Para	Tipo																								
OK	31/03/2021 15:48	teste	teste	ENVIAR PARA EXECUCAO																								
OK	31/03/2021 15:26	ana.araujo	teste	SOLICITAR MAIS INFORMACOES																								
OK	31/03/2021 15:25	ana.araujo	teste	RETORNAR HD ENCERRADO																								
OK	31/03/2021 15:25	ana.araujo	teste	ENVIAR PARA HOMOLOGACAO																								
Incluir Imprimir Fechar																												