

Guia completo do Ocomon no Linux - Módulo cliente, abertura de ocorrência (exclusivo VOL)

Autor: Diógenes Ramos <pdblinux at yahoo.com.br>
Data: 12/09/2008

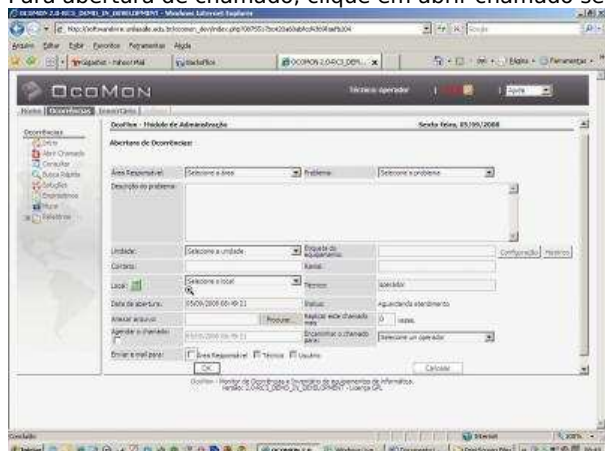
Módulo de abertura de chamados

Na tela inicial é apresentado um mural com os avisos, com o nome do responsável pelo comunicado e para quais áreas aparecerá a mensagem.

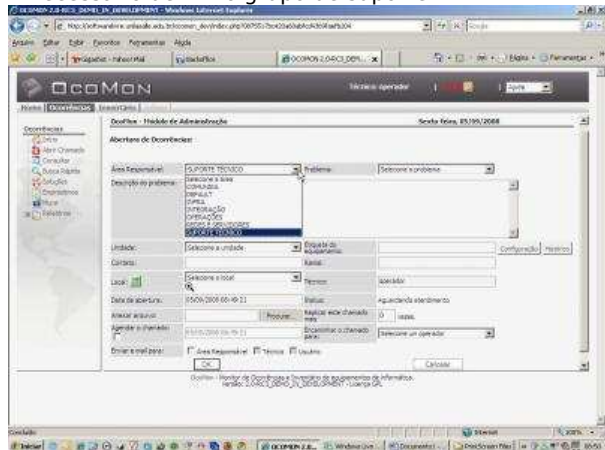


Abaixo são mostradas as ocorrências agendadas, logo existe uma lista dos chamados abertos para aquele operador ou grupo a que ele pertence, além de mostrar a SLA para o tempo de resposta (T.R) e tempo para solução (T.S).

Para abertura de chamado, clique em abrir chamado será apresentado a tela a seguir:



É necessário definir o grupo de suporte.



No campo Problema é onde é feita a categorização do incidente, clicando no Box irá apresentar as opções para categorização principal e as sub-divisões para um maior detalhamento, o que possibilita para uma categorização principal SLAs diferentes.

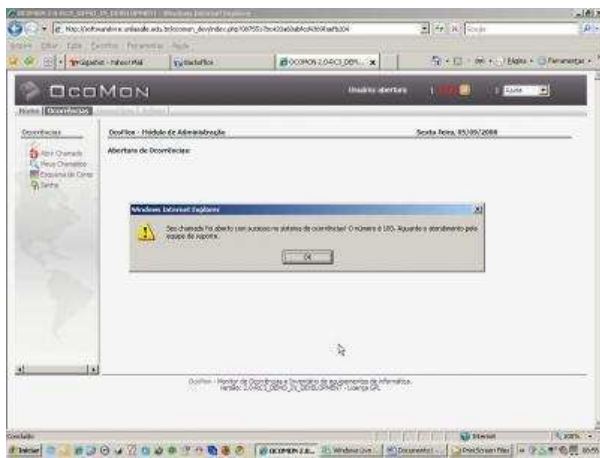
Sub-Categorização:

DESKTOP-725-B02 - DANIEL J. FRIEDLBERG - Windows Internet Explorer

O campo descrição é preenchido com as informações re

DESKTOP-2-5-002 - DANIEL J. KRELLER@MS - Windows Internet Explorer





Verificado o registro do incidente e designando o chamado para outro grupo

Verificado o registro do incidente

Assim que é realizado o registro, o incidente fica com marcador verde no lado direito da tela, o que mostra que o chamado ainda está dentro da SLA para o tempo de resposta.



Ao clicar no registro são apresentadas as informações do mesmo, para ver informações sobre o tempo que o que o incidente ficou com cada solucionador clique em tempo de documentação.



Designando o chamado para outro grupo

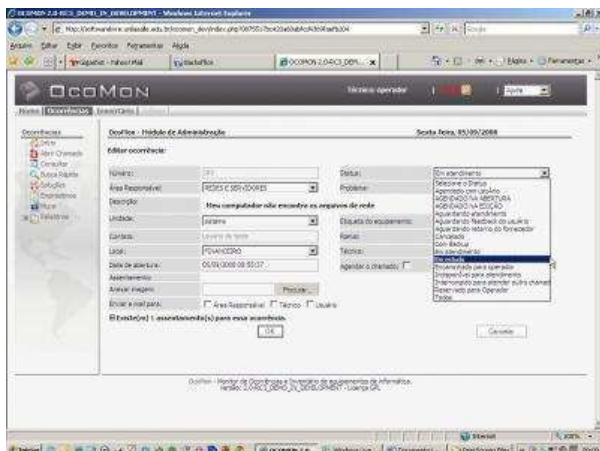
O analista de suporte tem duas opções:

- Solucionar o problema;
- Designar para outra área.

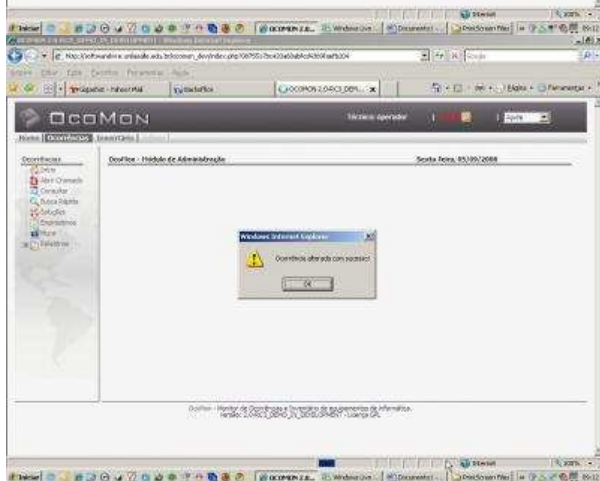
Caso seja necessário designar para outra área, ele deve clicar em editar ocorrência.



Mudar o status da ocorrência:



É editar o assentamento (colocar a ação tomada para que a outra equipe continue o atendimento):



Atendimento sendo realizado por outro grupo

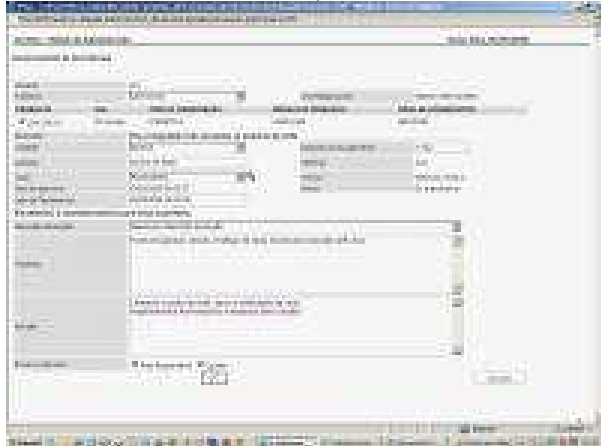
A equipe de suporte seguinte recebe o chamado com as informações dos grupos anteriores com a possibilidade de verificar o tempo que cada grupo ficou com o chamado, isto é importante para definir a OLA de cada grupo.



Caso queira verificar a SLA para este incidente, clique no campo SLA para ver o tempo para esta ocorrência.



Para finalizar o incidente, clique em encerrar ocorrência.



É necessário descrever o que realmente era o motivo da indisponibilidade e a solução dada a ocorrência, isto é importante para consultas posteriores.

Caso seja necessário pode ser enviado e-mail automático para outros grupos solucionadores ou somente para o usuário.

Relatório das SLAs, busca rápida e soluções

Relatório das SLAs

É possível verificar as SLAs e tirar alguns relatórios mesmo com suporte, como administrador existe a possibilidade de customizar alguns relatórios.



Alguns relatórios já estão prontos, mas é possível customizar.

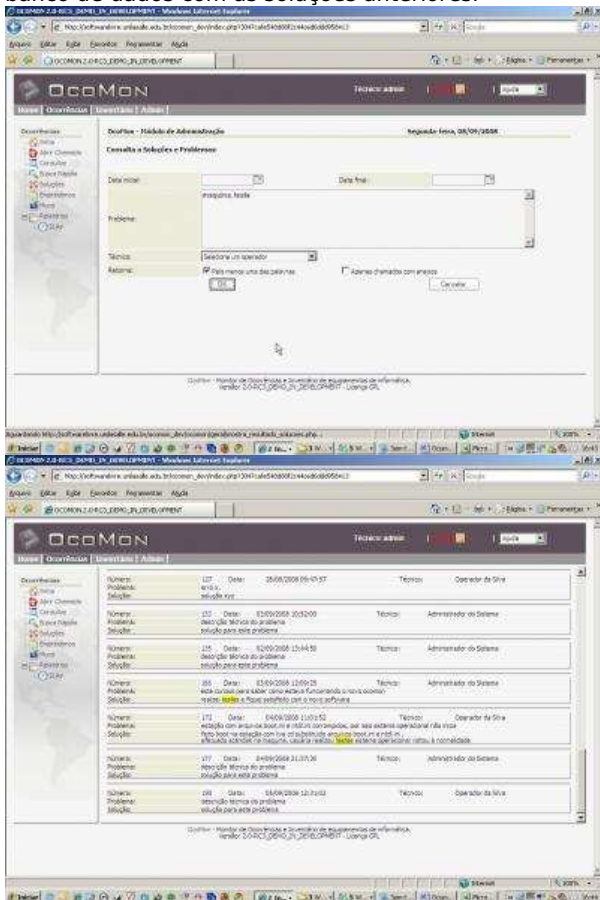
Busca rápida

O campo busca rápida é usado para realizar pesquisas de ocorrências.



Soluções

Em soluções é possível pesquisar as soluções dadas em outros atendimentos, isso facilita na solução das solicitações, pois cria um banco de dados com as soluções anteriores.



Mural

Nesta opção é possível criar avisos para diversas áreas e definir prioridades para o aviso.



Feito o cadastro do aviso é apresentada uma tela informando que foi feita com sucesso, o ele ficará listado no painel de controle do administrador.



Na tela do operador será apresentado os avisos, horário em que foi registrado e quem o emitiu.



Considerações

Ocomon, mesmo em estágio beta da versão 2.0 RC3, é bastante estável e atende as necessidades de um service desk. Ainda não está 100% nas boas práticas em TI.

Existem outros softwares para inventário e gerência de incidentes, mas como solução livre, mostra bem ao que veio.

Obs.: Isto é um manual que visa ajudar as pessoas que optaram ou estão pensando em usar o Ocomon no Linux, existem outros softwares para gerência de incidentes e inventário, cabe a cada um decidir qual o melhor, a mim cabe apenas disponibilizar o conhecimento.

Agradeço a comunidade ao apoio dado no [1º artigo](#).

Página do projeto:
<http://ocomonphp.sourceforge.net>

Página para testes:
http://softwarelivre.unilasalle.edu.br/ocomon_dev/index.php

Fórum:
http://softwarelivre.unilasalle.edu.br/ocomon_forum

Faça download do arquivo em pdf:
<http://www.scribd.com/doc/5809609/Ocomon>

[http://www.vivaolinux.com.br/artigo/Guia-completo-do-Ocomon-no-Linux-Modulo-cliente-abertura-de-ocorrencia-\(exclusivo-VOL\)](http://www.vivaolinux.com.br/artigo/Guia-completo-do-Ocomon-no-Linux-Modulo-cliente-abertura-de-ocorrencia-(exclusivo-VOL))

[Voltar para o site](#)