



Tutorial

Sistema de Ordem de Serviço

Mscelular

Introdução:

O que é um Sistema de Ordem de Serviço?

Um sistema de ordem de serviço [O.S.] é uma ferramenta que realiza o gerenciamento e qualidade de atendimentos em uma determinada empresa, com ela é possível analisar quantas Os's são atendidas por dia, quantas Os's foram finalizadas, qual checklist realizado pelos técnicos no atendimento ao colaborador, controle de equipamentos e usuários, monitoramento de gastos e melhoria.

Sistema de Ordem de Serviço MScelular

A empresa Mscelular possui um sistema de Sistema de Ordem de Serviço para realização de controle dos chamados e suas respectivas prioridades, para isso vamos esplanar alguns itens importantes antes de realizar a abertura de chamado.

Incidente e Requisição

Incidentes: Qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço;

Ex:

- 1- Físico: Mouse, Teclado, monitor, gabinete com defeito
- 2- Lógico: Sistema fora do Ar, Internet indisponível, Ramal indisponível.

Requisição de Serviços: É tratada como uma categoria de incidente que não provoca interrupção ou falha na infra-estrutura de TI.

EX:

- 1- Físico: Solicitação de Mouse, Teclado, monitor, gabinete NOVO.
- 2- Lógico: Cadastrar usuário em sistema corporativo, Cadastro de Ramal telefônico, Configuração de recursos computacionais.



Observação:

1- Nenhum atendimento será realizado aos colaboradores sem a abertura de Ordem de Serviço a equipe de Suporte Técnico, exceto atividades de urgência da qual posteriormente devem ser registradas.

2- As estações de trabalho que se encontram no domínio da MScelular possuem um ícone para acesso ao respectivo Sistema de Ordem de Serviço da empresa com nome [Suporte MScelular] , para demais acessos externos podem ser realizados pelo seguinte domínio. <http://glpi.lumedivinum.com.br> .

Criar um Chamado

1º Para realização de abertura de ordem de serviço a Tecnologia da Informação da Mscelular siga os seguintes procedimentos. Clique 2 vezes no ícone suporte Mscelular para acessar o painel de chamados.



Para Logar no Sistema Utilize seu usuário e Senha para acessar a Rede Corporativa.



2º Na sua Home após logado a aplicação será levado a seguinte tela abaixo:

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	2
Excluído	2

3º Clique em [Cria um chamado +] e será levado a seguinte Tela:

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo

Incidente ▾

Categoria

----- ▾ ⓘ

Urgência

Média ▾

Me informe sobre as ações tomadas

Acompanhar por e-mail Sim ▾
E-mail: kembolle@umedivinum.com.br

Tipo de hardware

Geral ▾ Adicionar

Localização

----- ▾ ⓘ

Observadores

----- ▾

Acompanhar por e-mail Sim ▾
E-mail: +

Título

Descrição*

Arquivo (2 MB máx) ⓘ

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Enviar mensagem



Tipo:

- Incidente
- Requisição

Categoria:

- Escolha a categoria que mais se aproxima a sua requisição ou incidente, caso não possua solicite a TI que realize cadastro de uma nova categoria não presente na lista.

Urgência:

- Neste campo selecione o tipo de urgência do seu atendimento.

Me informe sobre as ações tomadas:

- Selecione a opção [SIM] caso deseje acompanhar seu chamado por email, ou pelo painel da aplicação.

Tipo de Hardware e Localização:

- Não se faz necessário nenhuma ação.

Observadores:

- Neste campo colaborador pode escolher chefe imediato ou quaisquer outra pessoa da empresa para **acompanhamento** do chamado por email ou aplicação.

Título:

- Neste campo adicione um título **RESUMIDO** da sua solicitação ou incidente.

Descrição:

- Neste campo descreva o mais detalhadamente possível a sua solicitação ou incidente.

Arquivo (2MB Máx):

- Sempre que puder adicione print de tela para facilitar atendimento, caso seja um problema ou incidente, este procedimento ajuda muito ao suporte para identificar o problema sem ter que se locomover até ao colaborador, e quando isso acontecer o mesmo já pode ir a mesa já com a solução.

Vale ressaltar que este procedimento é importante pois economiza tempo do técnico no atendimento e consequentemente consegue dar uma resposta ágil ao incidente ou problema eventualmente ocorrido.



Atalhos do Sistema de Ordem de Serviço.

Home

Cria um chamado

Chamados

Reservas

FAQ

Na parte superior da aplicação temos os seguintes atalhos:

Home: Página Principal.

Cria um Chamado: Abertura de ticket de Ordem de Serviço.

Chamados: são tickets já abertos pelo colaborador.

Reservas: são itens de configuração para serem reservados como notebooks , smartphones, etc.

FAQ: Sistema de cadastro de dúvidas.