

### Sistema de Helpdesk

O sistema de Helpdesk é voltado para o gerenciamento de chamados de suporte ao usuário, permite abertura, consultar, encaminhamento, encerramento das ocorrências.

O sistema gerência e operacionaliza as áreas relacionadas ao serviço de atendimento permitindo que as alterações seja monitorada pelo usuário solicitante.

### Acessar o Sistema

O usuário deverá abrir o browser (Navegador) e digitar na barra de endereço ou se preferir copiar e colar o seguinte link: <u>http://atendimento.ioc.fiocruz.br</u>. Caso prefira poderá acessar a intranet no link suporte online.

### Tela de Logon do Sistema



Usuário: Informar somente o login do e-mail (letra minúscula)

Obs.: Colocar somente o prefixo e não @ioc.fiocruz.br.

Senha: Usar a mesma senha do e-mail.

Clique: Entrar.

## **DETIN - IOC** Tela Inicial do Sistema

	IN - IC	)C Admin		Osairio: I toppe 😕	l Abda 💌
Ocorrências	OcoHon - Hóde	do de Ocorrências			Quinta-feira, 31/10/2013
Abrr Otamado Meus Otamados			Não foi encontrada nenhu por	ma ocorrência ativa aberta vocêt	
	Existem 4 ocom	rências inativa(s) aberta(s) por você. Hostradas as	mais recentes de 1 a 4. 🔍	< > >> Todas	
	Chamado	Problema	Contato Ramal	Local Descrição	Status
	130	Instalação de Software de Terceiros	2942-3640	LAB200 - 3º Ander SL302 - Rocha Lima Instaiar o programa de analise de dados.	Encerrada

A tela inicial do sistema, o usuário poderá verificar todas as suas ocorrências, abrir chamado e realizar o logoff (sair).

Também poderá ver em detalhes todos os assentamentos da ocorrência, para isso basta clicar no número da solicitação/ocorrência.

<< < > >> Todas
Ocorrências Abrir Chamado Meus Chamados Abertura /Consulta chamados.
Logoff 🕑 🕞 Para sair do sistema.

Avenida Brasil, 4365 - Manguinhos - CEP 21040-900 - DETIN Tel.: 3865-8234 / 3865-8209.

## **DETIN - IOC** Como abrir chamado:

#### 1º Passo: Clicar em abrir chamado

corrências	OcoMon - Módulo de Ocorrências				Quinta-feira,	31/10/201
Abrir Chamado	Abertura de Ocorrências:					
He H	Descrição do problema:					
	Unidade:	Selecione a unidade	•	Etiqueta do equipamento:		Histórico
	Contato:			Ramal:		
	Local:	Selecione o local	•			
	Data de abertura:	31/10/2013 12:22:12		Status:	Aguardando atendimento	
	Agendar o chamado: 🔲	31/10/2013 12:22:12				
	Anexar arquivo: Escolher arquivo Nenhum acionado					
	Escolher arquivo Nenhum acionado					

2º Passo: Descrição do problema: Informar o problema de forma clara e detalhado, pois irá facilitar a diagnosticar o problema na hora do atendimento.

3º Passo: Selecionar a unidade

#### 4º Passo: Etiqueta do equipamento

Obs.: F-IOC-29876 – deve ser preenchido conforme o exemplo. Ex.: 29876

T-IOC-3860 – deve ser preenchido conforme o exemplo. Ex.: 993860

5º Passo: Selecionar o local

Obs.: Caso o local não esteja cadastrado informar na descrição do problema para que na próxima solicitação a mesma apareça.

6º Passo: Informar o ramal

**7º Passo:** Caso prefira, no momento da abertura da solicitação a mesma poderá estar sendo agendada. Para isso marque o campo Agendar Chamado e informe a data e hora desejada.

Agendar o chamado: 🔽	31/10/2013 13:18:08
Anexar arquivo: Escolher arquivo Nenhum acionado	
	OK

Obs.: Caso possua alguma imagem do problema, poderá anexar o arquivo conforme a figura acima.

#### 8º Passo: Clicar em Ok.

A página em ocomon.ioc.fiocruz.b	or diz:	×	
Seu chamado foi aberto com sucesso no si ocorrências! O número é 172. Aguarde o at equipe de suporte.	stema de endimento pela	a	
	ок		
			$\rightarrow$

Nº da ocorrência.

Avenida Brasil, 4365 - Manguinhos - CEP 21040-900 - DETIN Tel.: 3865-8234 / 3865-8209.

# DETIN - IOC

### Acompanhamento do chamado:

DETIN - IOC Home Ocorrèncias Inventário Admin									
Ocorrências	OcoMon - Módulo de Ocorrências						Quinta-feira, 31/10	0/2013	
Meus Chamados	Chamado	Problema	Contato Ramal	Local Descrição	Área	Status	Tempo válido	T.R.	T.S.
	172		Roberto Neves 38658209	DETIN - 1º Andar A3 - Leônidas Deane teste	Suporte	Aguardando atendimento	14:12:36	•	•

Para acompanhar o status dos chamados clicar em: Meus Chamados.

Será exibida a tela acima com as seguintes descrições:

Chamado: O número 172 é referente ao número de abertura da sua ocorrência;

Problema: Está classificação será feita pela equipe técnica

**Contato Ramal:** Exibirá o nome do responsável e o nº do contato telefônico;

Local Descrição: Exibirá o local e o problema informado na abertura da ocorrência;

Área: Exibirá o setor responsável a qual está tratando a ocorrência.

Status: No momento da abertura do chamado será exibido Aguardando atendimento. A partir do primeiro contato por telefone da equipe do suporte será feito os devidos assentamentos e o status mudará para Encaminhado para operador caso o técnico precise ir ao local de atendimento.

**Obs.:** Existem outros tipos de status, vai depender do assentamento do técnico na descrição do problema.

Tempo válido: É o tempo decorrido da ocorrência.

T.R: Tempo de resposta	T.S: Tempo de solução			
SLA - Tempo de resposta: baseado no setor de origem do chamado.	SLA - Tempo de solução: baseado no tipo de problema do chamado.			
<ul> <li>Indica que o chamado ainda não teve resposta mas está dentro do limite de tempo estipulado para o primeiro atendimento;</li> <li>Indica que o chamado ainda não teve resposta e o tempo decorrido desde sua abertura está até 20% acima do estipulado para o primeiro atendimento;</li> <li>Indica que o chamado ainda não teve resposta e já ultrapassou 20% além do tempo máximo definido para resposta;</li> <li>Indica que o chamado já teve um primeiro atendimento.</li> </ul>	<ul> <li>Indica que o chamado ainda não foi concluído mas está dentro do prazo estipulado para sua solução;</li> <li>Indica que o chamado ainda não foi concluído e o tempo decorrido deste a sua abertura está até 20% acima do limite máximo estipulado para sua solução;</li> <li>Indica que o chamado já ultrapassou 20% além do tempo máximo estipulado para solução desse tipo de problema;</li> <li>Indica que ainda não foi definido o tempo de solução limite para esse tipo de problema.</li> </ul>			

## **DETIN - IOC** Consultando a ocorrência:

💾 DET	IN - IOC	_		Usuário: bonatte	l Logoff 🖄	I Ajuda 💌			
Home Ocorrência	as   Inventário Admin								
Home	OcoMon - Módulo de Ocorrências					Quinta-feira, 31/10/2013			
Abrir Chamado	Consulta de Ocorrências								
Meus Chamados	Imprimir ocorrência   SLA   Tempo de documentação								
-0	Prioridade:								
	Número:	172		Área Responsável:	Suporte				
	Problema:	Backup Outlook		Aberto Por:	André Luiz de Lima Bon	atte			
	Categorias do problema	11		2.12					
	Descrição:	teste							
	Unidade:	Vice-direção de Pesquisa, Desenvolvimen		Etiqueta do equipamento:	29998				
	Contato:	Roberto Neves		Ramal:	38658209				
	Local:	DETIN - 1º Andar A3 - Leônidas Deane		Último operador:	Roberto Fonseca Neve	s			
	Data de abertura:	31/10/2013 13:33:05							
	Status:	Aquardando atendimento		Link global para acesso à ocorrência:	http://ocomon.ioc.fiocr numero=1728id=1201	uz.brocomon/geral/mostra_consulta.php? 901216526107223259226151			
	Existe(m) 1 assentamento(s) para essa ocorrência.								
	Assentamento 1 de 1 por Roberto Fonse Neves em 31/10/2013 15:40:13	ca Ocorrência encaminhada/alterada por rober	rto.neves						
	Inserir comentário								

Após clicar no número do chamado será exibida a tela acima, contendo todas as informações referentes à sua ocorrência.

O responsável do chamado poderá Inserir comentário, Imprimir a ocorrência, Consultar S.L.A, tempo de documentação, histórico do equipamento e status da ocorrência.

Inserir comentário: O usuário poderá inserir comentário na ocorrência caso haja novas informações pertinentes.

Imprimir ocorrência: O usuário poderá imprimir o seu chamado, ao clicar em imprimir ocorrência será exibida em nova aba do seu navegador.

> Para imprimir: Aperte simultaneamente a tecla Ctrl e a tecla P

S.L.A: Exibirá um pequeno resumo dos tempos de resposta e solução.

Tempo de documentação: Resumo dos tempos da ocorrência feita pelo(s) técnico(s).

Obs.: Re-abrir: Somente será exibido este menu caso a sua ocorrência esteja com status encerrada.

Etiqueta do equipamento: Exibirá um breve histórico de todas as ocorrências atribuídas a este patrimônio.

Status: Exibirá um breve histórico do status da ocorrência.