

# HELP DESK: ABERTURA DE CHAMADO Tecnologia da Informação - FFM



## **HELP DESK - FINALIDADE:**

Viabilizar a abertura de chamados para problemas de acesso aos sistemas da FFM, bem como danos aos computadores e demais equipamentos de informática.

Realizar liberação de acesso aos nossos diversos sistemas corporativos, sendo eles globais ou acessórios.

Principais sistemas: SCOL; I9; APP; SMK





## **QUANDO ABRIR UM CHAMADO?**

 Em caso de problemas com acesso aos sistemas da FFM, bem como danos aos computadores e demais equipamentos de informática;

**Importante:** O chamado deve ser aberto pelo usuário, mas na impossibilidade da abertura por razões sistêmicas, poderá ser aberto por um colega de trabalho.

• Para solicitar acesso a um sistema ou programa.

**Importante:** Esta solicitação deve ser realizada pelo gestor (gerente do departamento) ou colaborador com delegação de acesso por ele indicado.

Nota: Para a segunda opção, manter o gestor em cópia (observador).



## **INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS** Chamados relacionados a erros sistêmicos/suporte técnico:

- Categoria (classificação da demanda);
- Descrição (Preencha detalhadamente este campo com a requisição desejada / situação problema);
- Assunto.

**Nota:** Se possível, acrescente anexos com evidências dos erros / falhas sistêmicas.



## **INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS** Chamados de requisição de acesso a sistemas:

- Nome completo, CPF, e-mail e telefone corporativo do requisitante;
- Sistema desejado;
- Usuário Espelho (indicar o nome de um colaborador do mesmo departamento que tenha acesso ao sistema desejado para que possamos replicar os acessos).



# ABERTURA DE CHAMADO PASSO A PASSO



### NA TELA INICIAL DA EXTRANET, CLIQUE NO BOTÃO HELP DESK, LOCALIZADO AO LADO DIREITO:

$\leftrightarrow$ $\rightarrow$ C $\triangle$	ffm.br/help-desk				Ŀ \$	
	FUNDAÇÃO FACULDADE DE	Trabalhe Conos	sco Portal RH SCOL V	Webmail Help Desk O que	e você procura? Q	
	Institucional	Transparência	Publicações	Compliance	Fornecedores	
Destaque Help	es / Help Desk Desk					*



### **CLIQUE NA OPÇÃO ABRIR CHAMADO:**

Destaques / Help Desk

Help Desk

#### ATENÇÃO

Para todos os atendimentos em TI, os Colaboradores devem seguir as orientações abaixo:

#### Passo 1

Antes de abrir um chamado, consulte nossa FAQ para ver se já não existe uma pré-solução para seu problema.

#### CONSULTAR FAQ

#### Passo 2

Caso nossa FAQ não tenha ajudado, print seu erro e abra um chamado anexando o mesmo com detalhes



#### ABRIR CHAMADO



### FAÇA LOGIN. CASO NÃO POSSUA ACESSO, SOLICITE SEU ACESSO JUNTO AO SUPORTE FFM ATRAVÉS DO E-MAIL: SUPORTE@FFM.BR





### ESCOLHA A OPÇÃO HELPDESK – SOLICITAÇÃO:

FACULDADE D	E MEDICINA		Assist	tência	Ferrame	ntas P	lug-ins	Administração	Configurar	_	≡
Home									Faturamento (estrutura de árvore)	Comunicaçã	ío 🔺
	Visão pessoal	Visão do grupo	Visão global	RSS feeds	Painel	Formulários	Todos			Comunicação Helpdesk - Solicit	lação
							Anotaçõe	s pessoais		۲	



### **CLIQUE NA OPÇÃO CRIAR UM CHAMADO:**

~						Português do Brasil	? ★	🏚 Patricia Souza San	ta 🕞
FROLIDADE DE MEDIONA	Home	Criar um chamado	Formulários	Chamados	Reservas	FAQ	Plug-ii	ns	≡
Home 🏑						HELPDESK (estru	utura de árv	ore)lpdesk - Solid	itação 🔻
	Nenhum formulário disponíve	I.		Questões mais p	populares				
				🔞 modelo de FA	Q - Assunto / Processo				
	Criar um chamado +								
	Chamados		Número	Entradas Recent	tes				
	Chamado esperando sua apro	vação	0	0	/ .				
	Novo		0	Ømodelo de FA	Q - Assunto / Processo				
	Em atendimento (atribuído)		1						
	Em atendimento (planejado)		0	Últimas entrada	s atualizadas				
	Pendente		0	🔞 modelo de FA	Q - Assunto / Processo				
	Solucionado		0						



### **PREENCHA O FORMULÁRIO DE REQUISIÇÃO:**

Descreva o incidente ou a requisição	(FFM > HELPDESK)					
Tipo Categoria * Urgência Informe-me sobre as ações tomadas	Incidente * Opção Incidente: Para problemas recorrentes.   Opção Requisição: Para problemas iniciais.   Opção Requisição: Para problemas iniciais.   Categoria: Classificação do assunto   Urgência: Impacto do problema   Sim *   E-mail:					
Observadores	Caso precise que o chamado seja acompanhådo por outra pessoa da sua equipe ou gestor, coloque aqui o e-mail da pessoa interessada.					
Título *	Dê um título ao problema					
Descrição *	Parágrafo ∨ B I A ∨ L ∨ IE IE E E E ∞ Ø M ↔					
	Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher Arquivos Nenhumscolhido Enviar mensagem					



### PRONTO, SEU CHAMADO FOI REGISTRADO COM SUCESSO!

- Você receberá um e-mail com o protocolo do chamado, e a cada atualização, novos emails serão enviados pela equipe de Tecnologia da Informação.
- O e-mail terá um link, que o levará diretamente ao chamado, possibilitando que você acompanhe e interaja com nossa equipe técnica.
- Para a sua comodidade, acesse a ferramenta pelo link que você receberá por e-mail;
- Não é necessário responder o e-mail. Para melhor qualidade do seu atendimento, você receberá mensagens de acompanhamento, mas não é preciso respondê-las, acesse a ferramenta para seguir registrando informações quando solicitado pelo atendente e acompanhando seu chamado.



### **FALE CONOSCO**

### Em caso de dúvidas e/ou dificuldades, fale conosco no e-mail: <u>suporte@ffm.br</u>





www.ffm.br