

# 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:

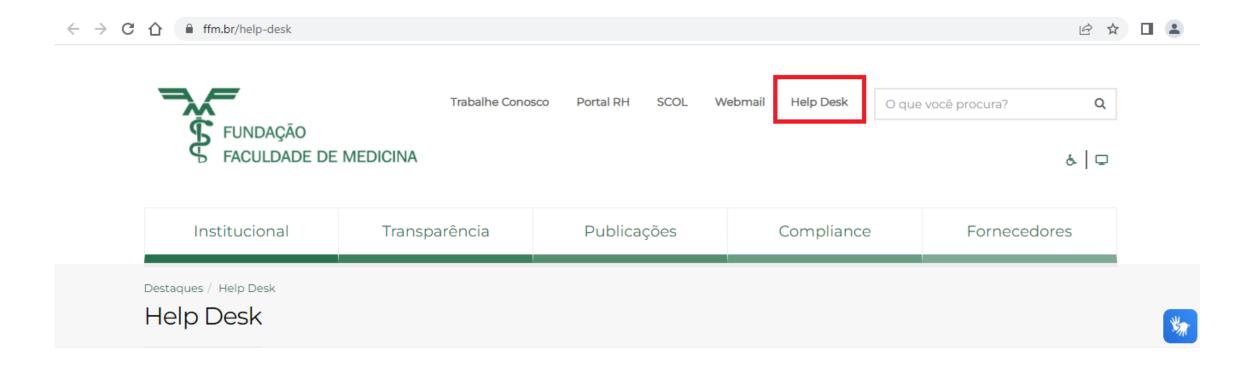
- Nome completo, CPF, e-mail e telefone corporativo do requisitante;
- Sistema desejado;
- Usuário Espelho (indicar o nome de um colaborador do mesmo departamento que tenha acesso ao sistema desejado para que possamos replicar os acessos).



# ABERTURA DE CHAMADO PASSO A PASSO



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





## 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

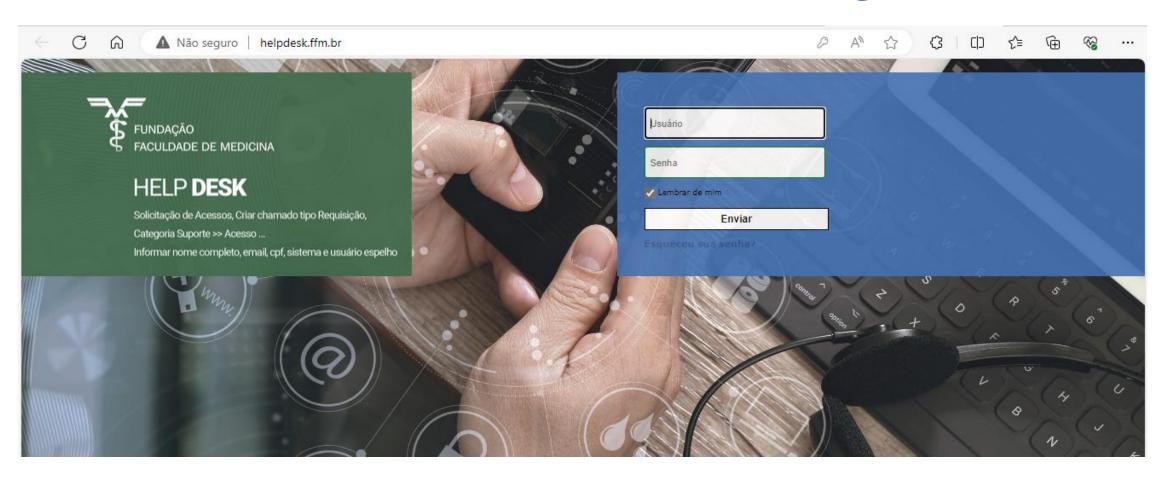
Caso nossa FAQ não tenha ajudado, print seu erro e abra um chamado anexando o mesmo com detalhes



**ABRIR CHAMADO** 



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



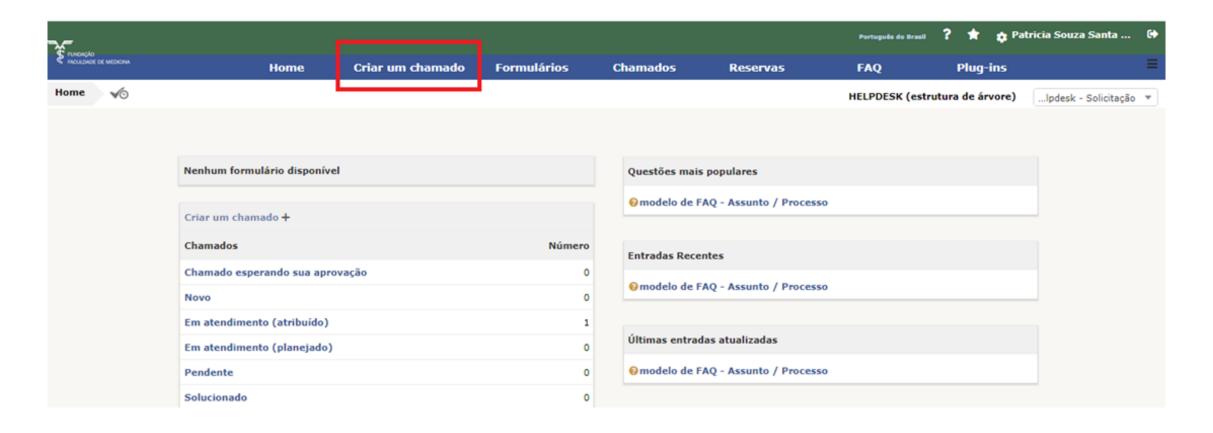


# ESCOLHA A OPÇÃO HELPDESK - SOLICITAÇÃO:



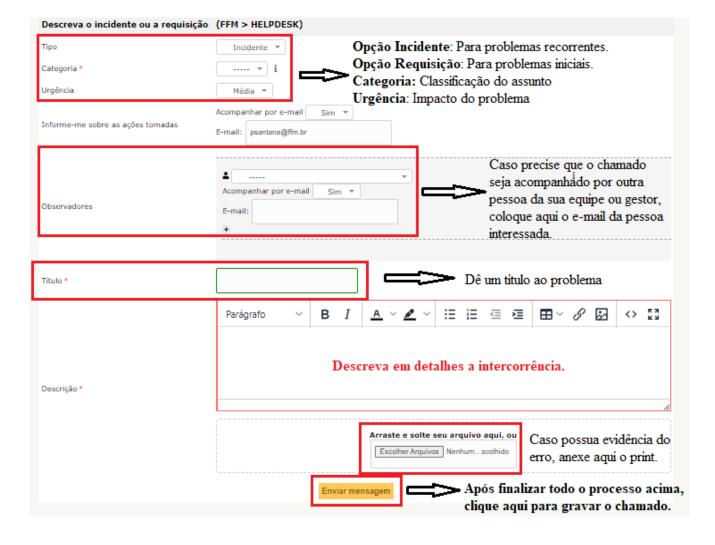


## CLIQUE NA OPÇÃO CRIAR UM CHAMADO:





## PREENCHA O FORMULÁRIO DE REQUISIÇÃO:



#### **HELP DESK – Abertura de chamado**



## 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.

#### **HELP DESK – Abertura de chamado**



### **FALE CONOSCO**

Em caso de dúvidas e/ou dificuldades, fale conosco no e-mail: <a href="mailto:suporte@ffm.br">suporte@ffm.br</a>



# Tecnologia da Informação

www.ffm.br