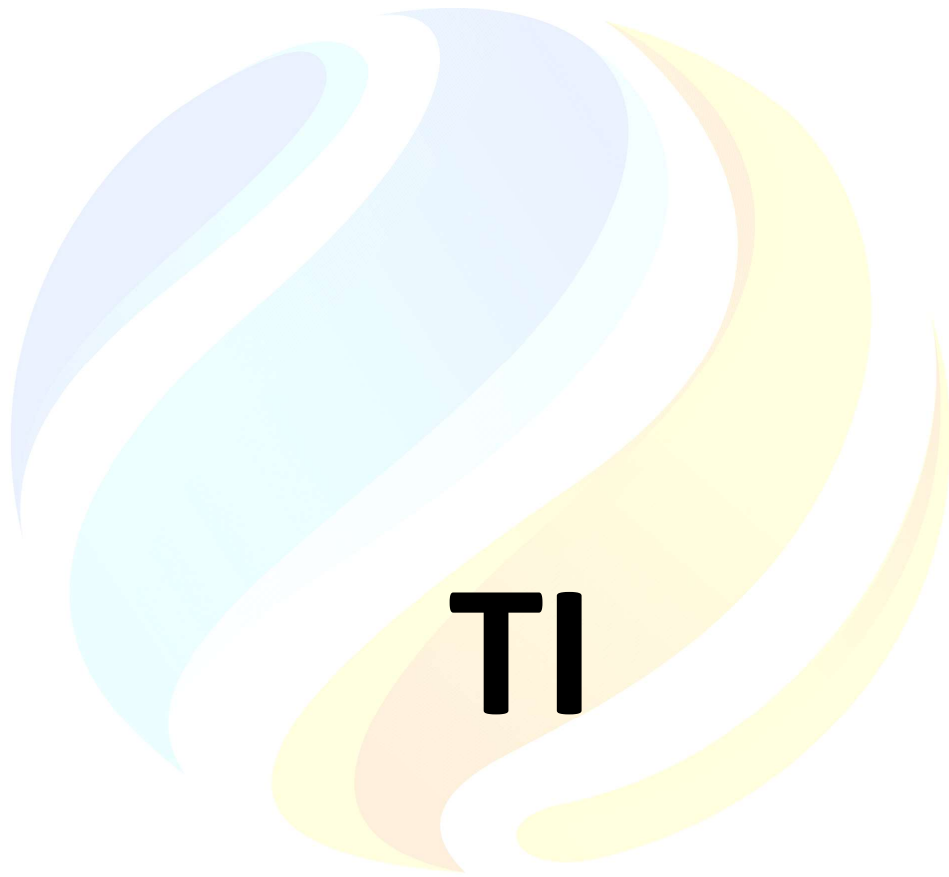


HELPDESK

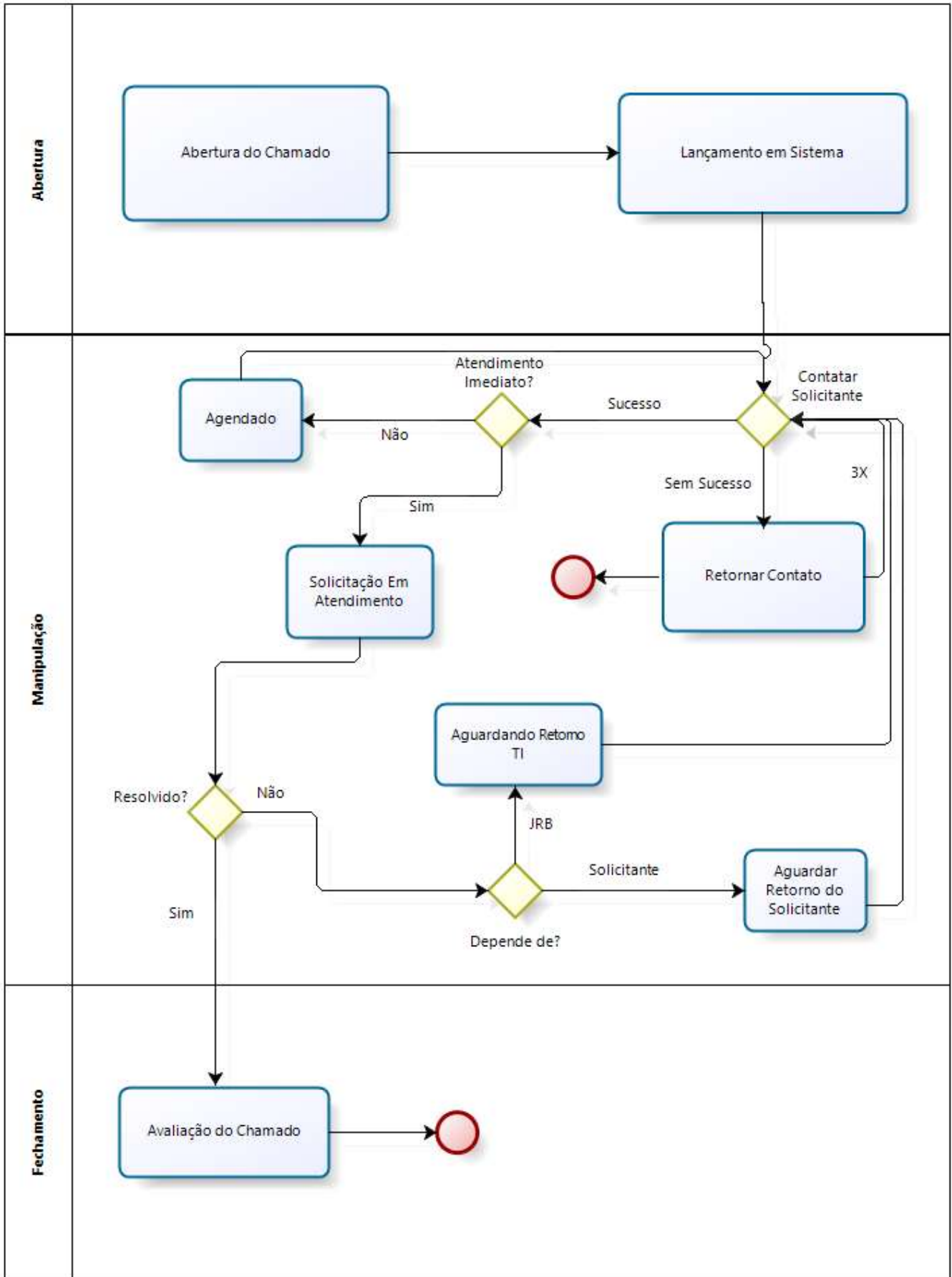




GRUPO JRB
EXCELÊNCIA EM GESTÃO DE DOCUMENTOS

HELPDESK TI

Nome:	HELPDESK TI
Data de Criação:	01.02.2019
Objetivo:	Registrar e controlar todas as solicitações feitas ao setor de TI. Monitorar índice de incidentes, para geração de relatórios. Melhorar constantemente o suporte prestado pela TI.
Gestores(a):	Weliton Júnior
Elaborado Por:	Erick Macedo
N°:	02



HELPDESK TI

(MAPA)

Nome:	HELPDESK TI
Data:	01.02.2019
Versão:	2.0
Gestores(a):	Weliton Júnior
Elaborado Por:	Erick Macedo
Revisado Por:	Weliton Júnior, Rilston Rainer
Nº:	04

1.0 ABERTURA DE CHAMADOS/TICKETS

- 1.1 O usuário deverá abrir um ticket através do sistema definido pela gestão local.
- 1.2 O chamado deve conter todos os campos preenchidos corretamente.

2.0 CLASSIFICAÇÃO E DIRECIONAMENTO

- 2.1 O ticket entrará na fila de determinado técnico onde será classificado de acordo com sua prioridade para que seja cumprido um SLA.
- 2.2 Todo e qualquer alteração que seja feita, deve ser alimentada em sistema.

3.0 FECHAMENTO DO CHAMADO

- 3.1 Todo ticket deverá ser encerrado com sua devida descrição final para que seja alimentada uma base de conhecimento.

HELPDESK TI (PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO)

Nome:	HELPDESK TI
Data:	01.02.2019
Versão:	1.0
Gestores(a):	Weliton Junior
Elaborado Por:	Erick Macedo
Revisado Por:	Weliton Junior, Rilston Raine
Nº:	02

1.0 Aberturas de Chamado

1.1 Os chamados devem ser abertos através dos meios oficiais definidos pela gestão de TI.

1.2 Em todos os estados que serão citados a seguir, rodará um prazo (SLA) onde o analista poderá acompanhar quando qualquer etapa do chamado estiver fora do prazo.

2.0 Manipulações do Chamado – 1ª Etapa – Inicial

2.1 Após o chamado ser aberto o analista responsável deverá entrar em contato com o solicitante e dar prosseguimento no chamado para as seguintes etapas iniciais:

- a) **Contato sem sucesso;**
- b) **Em atendimento;**
- c) **Agendado;**

2.2 As Classificações devem seguir os critérios descritos abaixo:

a) Contato sem sucesso: O chamado será movido para esse estado quando o solicitante não for encontrado ou se não houver alguém que possa se responsabilizar pelo chamado. Após isso será gerada uma atribuição de **1 dia** para que o analista entre em contato novamente com o solicitante. Caso o solicitante não seja encontrado em **3 tentativas** o chamado será **encerrado por falta de contato**. Mas se na próxima tentativa o analista conseguir o contato com o

solicitante ele terá as opções de mover para **Em Atendimento ou Agendado**.

b) Em atendimento: O analista moverá para esse estado quando for iniciar o atendimento, após finalizar o atendimento o chamado deverá seguir para próxima etapa. Nesse estado só podem ficar os chamados que estão realmente sendo atendidos (interno ou externo). **É de extrema importância que todo o procedimento realizado no chamado deve ser registrado no objeto: notas**

c) Agendado: O analista colocará nesse estado quando o solicitante não estiver disponível na data/hora do primeiro contato, então o analista deve realizar o agendamento com o solicitante. Na data agendada quando for realizar o atendimento o analista irá mover para **Em atendimento**.

4.0 Manipulações do Chamado – 2ª Etapa – Processamento

4.1 A segunda etapa consiste em estados após ser realizado o atendimento. Os seguintes estados precedem o de Em Atendimento:

4.1.1 Solucionado: Nesse estado indicará que o chamado foi solucionado com sucesso e o encaminhará para etapa final.

4.1.2 Aguardando Retorno do Fabricante: O analista moverá para esse estado quando constatar que o incidente relatado pelo solicitante pode ser resolvido pelo fornecedor da solução.

4.1.3 Aguardando Retorno do Solicitante: O chamado irá para esse estado quando a resolução do incidente necessitar de alguma informação do solicitante.

4.1.4 Encaminhado para o Service Desk: O chamado cairá nesse estado quando o analista perceber que o chamado necessita de uma análise mais avançada, então poderá se reunir com a equipe para discutir sobre o incidente.

5.0 Manipulações do Chamado – 3ª Etapa – Finalização

5.1 O chamado só poderá prosseguir para as etapas abaixo quando for solucionado:

5.1.1 - Acompanhamento do chamado: Muitos chamados ao ser resolvido precisam de acompanhamento, devido a isso foi criado esse status onde notificará o analista 7 ou 15 dias depois do chamado ter sido movido para **solucionado**.

5.1.2 - Avaliação do Chamado: Caso ocorra tudo bem, o chamado será encaminhado para uma avaliação interna que terá os indicadores: Péssimo, Ruim, Regular, Bom, Ótimo. Após esse estado o chamado será finalizado e arquivado para geração de relatórios.