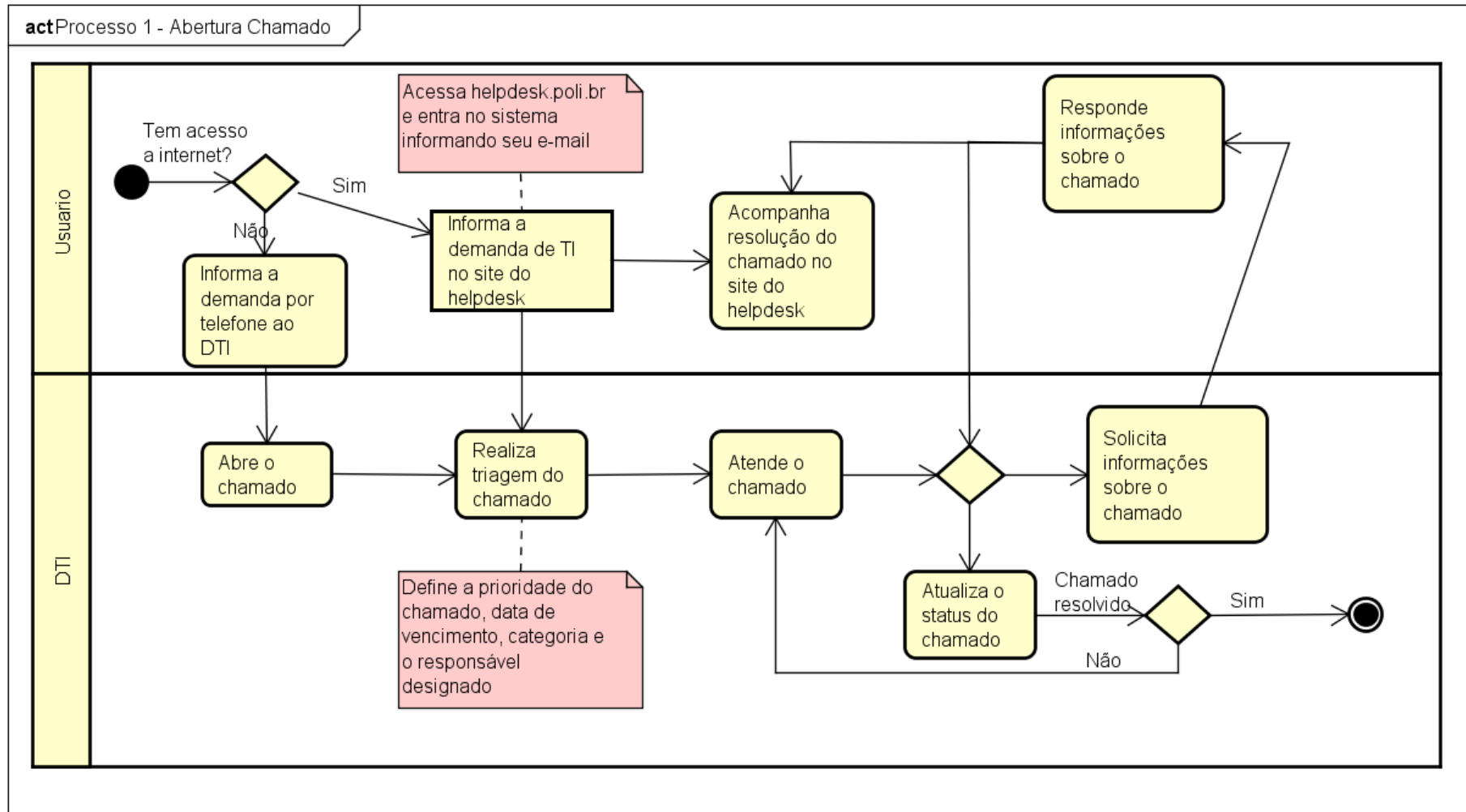


# Processo de Abertura de Chamados

Departamento de Tecnologia da Informação da POLI/UPE

Gerente: Prof. Dr. Bruno Fernandes

# Processo



# Abertura de Chamado

- Para abertura de um chamado, acesse o site <http://servicedesk.poli.br/portal>
- No portal, será solicitado que informe o seu e-mail para poder abrir novos chamados e acompanhar chamados já abertos

# DTI - POLI

Não conectado  
[Conectar agora](#)

**Informe seu email e clique em login para acessar o sistema de abertura de chamados**

Home

FAQ

Solicitar Instalação de Software

Desconectado com sucesso. ×

Entre com seu usuário e senha para acessar o sistema.

Email:

[Login](#)

Por favor faça login para visualizar os seus chamados em aberto.

Por favor conecte-se para criar uma nova solicitação

## Telefones

- [+55 81 3184-7510](tel:+558131847510)
- [+55 81 3184-7511](tel:+558131847511)

## Links

- [Site da Instituição](#)
- [Webmail](#)



Home

FAQ

Solicitar Instalação de Software

**Informe o motivo do chamado, sua descrição e, se necessário, anexe um arquivo**

Você não possui chamados em aberto no momento.

Para obter ajuda com um problema de TI que você está enfrentando, por favor preencha o formulário abaixo.

Resumo:

Descrição:

Anexo opcional

Procurar...

[Limpar anexo](#)

### Telefones

- [+55 81 3184-7510](tel:+558131847510)
- [+55 81 3184-7511](tel:+558131847511)

### Links

- [Site da Instituição](#)
- [Webmail](#)

### Chamados Encerrados

Para visualizar seus chamados encerrados, clique [aqui](#).

# Acompanhamento de Chamados

- Uma vez criado o chamado, ele irá aparecer automaticamente para os analistas do DTI que irão classificá-lo para fornecer o tratamento mais adequado
- Será possível para o usuário acompanhar o chamado no mesmo portal
- Além disso, será possível trocar informações com os analistas do DTI através de um quadro de comentários que funciona tal qual um *chat*
- Importante observar que tanto o analista do DTI quanto o usuário podem fechar o chamado quando considerá-lo resolvido

NOVO Chamado Criado, o Administrador foi notificado.

**Identificador do chamado**

## Chamado #4: Instalação de novo software

Enviado em 19-05-2017 @ 11:07:13 por Bruno Fernandes

Solicito que seja instalado o software gratuito Gimp nas máquinas do laboratório do LIP 03.

### Comentários

Adicionar comentário:

Anexo opcional

Procurar...

Limpar anexo

Enviar comentário

Novo chamado criado, o Administrador foi notificado.

**Quadro para troca de informações**

**Lista de chamados já abertos pelo usuário**

**Possibilidade do próprio usuário encerrar o chamado**

Se este problema foi resolvido, você pode encerrar este chamado

[Encerrar chamado](#)

### Chamados em aberto

- [Instalação de novo software](#)  
Chamado #4 — Aberto em 19-05-2017 @ 11:07:13

### Chamados encerrados

- [Teste](#)  
Chamado #2 — Fechado em 18-05-2017 @ 09:30:40

# Benefícios do uso do Service Desk

- Aumento de acessibilidade
  - ponto único de contato e suporte sempre disponível
- Produtividade
  - A equipe de 2º nível não é interrompida por chamadas de usuários.
- Redução de impacto
  - rapidez na restauração dos serviços.
- Disponibilidade do atendimento
- Percepção de qualidade e satisfação dos clientes
- Melhor trabalho em equipe
- Melhor comunicação
  - A equipe da Central de Serviços terá habilidades para o relacionamento com o usuário, e será focada em dar o feedback de suas solicitações.
- Indicadores para gestão e suporte à decisão