

GESTI 4.0

Manual de Treinamento

Sumário

Capítulo 1 A Eme4 e o GESTI	2
1. Elementos do Treinamento GESTI	2
2. Objetivo.....	3
Capítulo 2 A Estrutura do GESTI.....	4
1. Objetivo.....	4
2. Introdução.....	4
3. Tecnologia GESTI.....	4
4. Tela de Login	5
5. Visão Geral do Sistema	7
6. Editar Dados Pessoais	8
7. Pesquisa	9
8. Pesquisa Avançada.....	10
9. Visualizar por Grupo.....	12
10. Visualizar por Status.....	12
11. Visualizar por Período	13
12. Classificar e Organizar Tickets.....	13
13. Situação dos Tickets.....	14
Capítulo 3 – Perfis de Usuários	16
1. Objetivo.....	16
2. Introdução.....	16
3. Perfil de Administrador	16
4. Perfil do Solicitante	17
5. Perfil do Atendente.....	18
Capítulo 4 – Abrir Ticket.....	19
1. Objetivo.....	19
2. Introdução.....	19
3. Abertura de um Novo Ticket.....	19
Capítulo 5 – Atender Ticket.....	21
1. Objetivo.....	21
2. Introdução.....	21
3. Detalhes do Ticket.....	21
4. Assumir Ticket.....	24

5.	Cadastrar Apontamentos no Ticket	25
6.	Consultando Meus Horários	27
7.	Atendentes Auxiliares	28
8.	Repassar Ticket	29
9.	Imprimir Ticket.....	30
10.	Encerrar Ticket	31
11.	Histórico de Tickets.....	32
12.	Histórico do Equipamento	33
13.	Recursos Usados no Atendimento	33
14.	Despesas do Atendimento	34
Capítulo 6 – Aprovar, Reprovar, Reabrir, Rejeitar ou Cancelar Ticket.....		35
1.	Objetivo.....	35
2.	Introdução.....	35
3.	Aprovando um Ticket.....	35
4.	Reprovando um Ticket.....	38
5.	Cancelando um Ticket.....	38
6.	Rejeitando um Ticket	39
7.	Reabrindo um Ticket	40
Capítulo 7 – Administração do Sistema		42
1.	Objetivo.....	42
2.	Introdução.....	42
3.	Usuários	43
4.	Importar Usuários	47
5.	Grupos de Atendimento.....	48
6.	Permissão de Grupos	50
7.	Permissões de Relatórios	52
8.	Estrutura de Classificação	55
9.	Empresa.....	61
10.	Cliente	64
11.	Departamento.....	67
12.	Centro de Custo	70
13.	Prioridade.....	72
14.	Canal de Abertura	74

15.	Formas de Cobrança	76
16.	Catálogo de Serviços	77
17.	Despesas	78
18.	Status.....	79
19.	Justificativa.....	81
20.	Avaliação de Atendimento.....	82
12.	Motivo de Abertura.....	84
21.	Feridos.....	85
13.	Contratos e SLA	87
14.	Regras.....	89
15.	Macro	91
16.	Notificações.....	93
17.	Notificações por E-mail	94
18.	Calendário	98
Capítulo 8 – Base de Conhecimento		101
1.	Objetivo.....	101
2.	Introdução.....	101
3.	Cadastrando um Artigo na Base de Conhecimento	102
4.	Consultando um Artigo na Base de Conhecimento	103
5.	Alterando um Artigo na Base de Conhecimento	104
6.	Anexando Arquivos à um Artigo da Base de Conhecimento	104
7.	Excluindo um Artigo na Base de Conhecimento	105
8.	Cadastrar Categorias de Artigos da Base de Conhecimento.....	106
9.	Alterar Categorias de Artigos da Base de Conhecimento	106
10.	Excluir Categorias de Artigos da Base de Conhecimento.....	107
Capítulo 9 – Relatórios		108
1.	Objetivos	108
2.	Introdução.....	108
3.	Relatórios do Gesti.....	108
4.	Relatório de Tickets.....	110
5.	Relatório de Tickets Detalhado	112
6.	Relatório de Tickets Passíveis de Cobrança	113
7.	Tickets Rejeitados	115

8.	Tickets Reabertos	116
9.	Despesas por Tickets	118
10.	Tempo Consumido	119
11.	Tickets por Horário	119
12.	Relatório Diário de Suporte	120
13.	Indicadores Mês a Mês	122
14.	Analítico por Atendente	123
15.	Tickets por Nível	124
16.	Relatório de Satisfação do Usuário	126
17.	Tickets por Usuários mais frequentes	126
18.	Relatório Resumido por Atendente	127
19.	Resumido por Centro de Custo	129
20.	Resumido por Departamento	129
21.	Resumido por Empresa	130
22.	Resumido por Item	131
23.	Resumido por Motivo de Abertura	132
24.	Resumido por Serviço	133
25.	Resumido por Tempo Corrido	134
26.	Resumido por Usuário Item	135
27.	Tempo Médio de Resposta por Grupo	136
28.	Tempo Médio de Encerramento por Grupo	137
29.	Tempo Médio de Resposta por Atendente	137
30.	Tempo Médio de Encerramento por Atendente	138
Capítulo 10 – Configurações do Sistema		140
1.	Objetivo	140
2.	Introdução	140
3.	Configurações do Sistema	141
4.	Habilitar Funcionalidades	143
5.	Exibição de Colunas	148
6.	Agendamento	150
7.	Campos Adicionais	152
8.	LDAP ou MS Active Directory	154
9.	Teste seu Conhecimento	Erro! Indicador não definido.

Conclusão	156
1. Avalie o Treinamento	Erro! Indicador não definido.

Índice de Figuras

Figura 1 – Tela de Login.....	6
Figura 2 – Tela de Login – Recuperar senha	6
Figura 3 – Tela Principal do GESTI	7
Figura 4 – Opções da barra de botões	7
Figura 5 – Opções do Menu Lateral	7
Figura 6 – Menu do Perfil Usuário	8
Figura 7 – Dados Pessoais	8
Figura 8 – Filtros de Tickets.....	10
Figura 9 – Tela de Pesquisa Avançada de Tickets	11
Figura 10 - Filtros de Visualização de Tickets.....	12
Figura 11 – Filtros de Status de Tickets.....	13
Figura 12 – Filtros de Período de Tickets	13
Figura 13 – Classificar e Organizar Tickets	14
Figura 14 – Situações dos Tickets.....	15
Figura 15 – Tela Inicial Perfil Administrador	17
Figura 16 – Tela Inicial Perfil Usuário.....	17
Figura 17 – Tela Inicial Perfil Atendente	18
Figura 18 – Abrir Novo Ticket.....	20
Figura 19 – Tela de Consulta Tickets.....	21
Figura 20 – Detalhes do Ticket – Atendente – Tramites	22
Figura 21 – Detalhes do Ticket – Atendente – Detalhes.....	23
Figura 22 – Detalhes do Ticket – Botão Assumir.....	24
Figura 23 – Detalhes do Ticket – Assumir	24
Figura 24 – Detalhes do Ticket – Cadastrar Apontamentos	25
Figura 25 – Detalhes do Ticket – Histórico de Apontamentos.....	27
Figura 26 – Barras de Ícones – Meus Horários.....	27
Figura 27 – Tela Meus Horários	28
Figura 28 – Detalhes do Ticket – Botão Atendentes Auxiliares	29
Figura 29 – Detalhes do Ticket – Associar Atendente Auxiliares	29
Figura 30 – Detalhes do Ticket – Botão Repassar Ticket	29
Figura 31 – Detalhes do Ticket – Repassar Ticket.....	30
Figura 32 – Detalhes do Ticket – Botão Imprimir Ticket.....	30
Figura 33 – Detalhes do Ticket – Imprimir Ticket PDF	31
Figura 34 – Detalhes do Ticket – Botão Encerrar Ticket	31
Figura 35 – Detalhes do Ticket – Encerrar Ticket.....	32
Figura 36 – Detalhes do Ticket – Histórico do Usuário	32
Figura 37 – Detalhes do Ticket – Histórico do Equipamento.....	33
Figura 38 – Detalhes do Ticket – Recursos Usados no Atendimento	33
Figura 39 – Detalhes do Ticket – Despesas do Atendimento.....	34
Figura 40 – Detalhes do Ticket – Aviso Ticket Aguardando Aprovação.....	35
Figura 41 – Detalhes do Ticket – Tickets Aguardando Aprovação.....	36
Figura 42 – Detalhes do Ticket –Encerrar Ticket.....	36

Figura 43 – Janela Avaliar e Encerrar Ticket.....	37
Figura 44 – Detalhes do Ticket – Encerrar Ticket com Restrições	37
Figura 45 – Detalhes do Ticket – Não Aprovar Ticket	38
Figura 46 – Detalhes do Ticket – Cancelar Ticket	39
Figura 47 – Detalhes do Ticket – Rejeitar Ticket.....	39
Figura 48 – Rejeitar Ticket – Confirmar ou Cancelar	40
Figura 49 – Detalhes do Ticket – Reabrir Ticket.....	40
Figura 50 – Reabrir Ticket – Confirmar ou Cancelar	40
Figura 51 – Menu Administração	43
Figura 52 – Menu Usuários	44
Figura 53 – Usuários.....	44
Figura 54 – Usuários – Filtros de Busca.....	44
Figura 55 – Usuários Cadastrar	45
Figura 56 – Tela Manter Localização.....	47
Figura 57 – Importações – Usuários.....	47
Figura 58 – Usuários – Importar	48
Figura 59 – Usuários – Importar – Layout Excel.....	48
Figura 60 – Grupos de Atendimento.....	48
Figura 61 – Grupos de Atendimento.....	49
Figura 62 – Grupos de Atendimento - Cadastrar	49
Figura 63 – Grupos de Atendimento – Grupos – Detalhes	50
Figura 64 – Grupos de Permissões de Atendentes	51
Figura 65 – Grupos de Permissões – Cadastrar	51
Figura 66 – Grupos de Permissões – Alterar	52
Figura 67 – Permissões de Relatórios	53
Figura 68 – Permissões de Relatórios	54
Figura 69 – Menu Estrutura de Classificação	55
Figura 70 – Estrutura de Classificação	55
Figura 71 – Cadastrar Tipo de Ticket.....	56
Figura 72 – Cadastrar Item.....	57
Figura 73 – Cadastrar Serviço.....	58
Figura 74 – Cadastrar Especificação.....	59
Figura 75 – Relatório de Serviços Cadastrados.....	60
Figura 76 – Menu Empresa	61
Figura 77 – Tela de Empresa	61
Figura 78 – Usuários – Filtros de Busca.....	61
Figura 79 – Tela Empresa Cadastrar.....	62
Figura 80 – Tela Empresa Editar.....	63
Figura 81 – Empresa – Restringir Atendimento.....	63
Figura 82 – Empresa – Importar.....	64
Figura 83 – Empresa – Importar – Layout Excel.....	64
Figura 84 – Menu Empresa	65
Figura 85 – Tela de Clientes	65
Figura 86 – Cliente – Filtros de Busca	65

Figura 87 – Tela Cliente Cadastrar	65
Figura 88 – Tela Empresa Editar.....	67
Figura 89 – Empresa – Importar.....	67
Figura 90 – Menu Departamento.....	68
Figura 91 – Tela Departamento	68
Figura 92 – Departamento – Filtros de Busca.....	68
Figura 93 – Departamento – Cadastrar.....	68
Figura 94 – Departamento – Editar.....	69
Figura 95 – Departamento – Importar.....	70
Figura 96 – Departamento – Importar – Layout Excel.....	70
Figura 97 – Menu Centro de Custo	70
Figura 98 – Tela Centro de Custo	71
Figura 99 – Centro de Custo – Filtros de Busca.....	71
Figura 100 – Centro de Custo – Editar	71
Figura 101 – Centro de Custo – Importar	72
Figura 102 – Centro de Custo – Importar – Layout Excel.....	72
Figura 103 – Prioridade.....	73
Figura 104 – Tela Prioridade	73
Figura 105 – Cadastrar Prioridade	73
Figura 106 – Menu Canal de Abertura.....	74
Figura 107 – Tela Canal e Abertura.....	75
Figura 108 – Cadastrar Canal Abertura.....	75
Figura 109 – Formas de Cobrança.....	76
Figura 110 – Tela Formas de Cobrança.....	76
Figura 111 – Formas de Cobrança – Cadastrar	76
Figura 112 – Catálogo de Serviços	77
Figura 113 – Tela Catálogo Serviços.....	77
Figura 114 – Serviço Entregável – Cadastrar.....	78
Figura 115 – Menu Despesas	78
Figura 116 – Tela Despesas	79
Figura 117 – Despesa – Cadastrar	79
Figura 118 – Menu Status	80
Figura 119 – Tela Status	80
Figura 120 – Status – Cadastrar	81
Figura 121 – Menu Justificativa	81
Figura 122 – Tela Justificativas.....	81
Figura 123 – Justificativa – Alterar	82
Figura 124 – Avaliação de Atendimento	82
Figura 125 – Tela Avaliação de Atendimento	83
Figura 126 – Avaliação de Atendimento	83
Figura 127 – Motivo de Abertura.....	84
Figura 128 – Motivo de Abertura.....	84
Figura 129 – Usuários – Filtros de Busca.....	84
Figura 130 – Motivo de Abertura – Cadastrar	85

Figura 131 – Menu Feriado	85
Figura 132 – Tela Feriado	86
Figura 133 – Feriado – Alterar.....	86
Figura 134 – Contratos.....	87
Figura 135 – Tela Contratos	87
Figura 136 – Tela Contratos – Cadastrar	88
Figura 137 – Regras.....	89
Figura 138 – Tela de Regras	90
Figura 139 – Tela de Regras – Cadastrar.....	91
Figura 140 – Mensagens do Gestí	91
Figura 141 – Tela Macros	92
Figura 142 – Tela Macros	92
Figura 143 – Mensagens do Gestí	93
Figura 144 – Tela Configurações – Mensagens do Gestí.....	93
Figura 145 – Tela Mensagens do Gestí – Cadastrar	94
Figura 146 – Notificações por E-mail	95
Figura 147 – Tela Configurações – Notificações por E-mail.....	95
Figura 148 – Tela Notificações por E-mail – Alterar.....	96
Figura 149 – E-mail – Novo Ticket Registrado pelo Usuário	97
Figura 150 – E-mail – Apontamento no Ticket.....	97
Figura 151 – E-mail – Ticket Reprovado pelo Usuário	98
Figura 152 – E-mail – Ticket Aprovado com Restrições	98
Figura 153 – Calendário	98
Figura 154 - Tela Calendário	99
Figura 155 – Tela Calendário – Cadastrar Turnos do Calendário de Trabalho.....	99
Figura 156 – Base de Conhecimento – Inicial	102
Figura 157 – Base de Conhecimento – Cadastrar Artigo	102
Figura 158 – Base de Conhecimento – Detalhes do Artigo.....	103
Figura 159 – Base de Conhecimento – Alterar Artigo.....	104
Figura 160 – Base de Conhecimento – Anexar Documentos no Artigo	105
Figura 161 – Base de Conhecimento – Selecionar Anexos	105
Figura 162 – Base de Conhecimento – Anexos do Artigo	105
Figura 163 – Base de Conhecimento – Cadastrar Categorias	106
Figura 164 – Base de Conhecimento – Cadastrar Categoria.....	106
Figura 165 – Relatórios – Menu Tickets Abertos	109
Figura 166 – Relatórios – Menu Gerencial.....	109
Figura 167 – Relatórios – Menu SLA – Acordo de Nível de Serviço	110
Figura 168 – Relatório de Tickets.....	110
Figura 169 – Relatório – Exportar para Excel	111
Figura 170 – Relatório – Imprimir	111
Figura 171 – Relatório de Tickets Detalhado	112
Figura 172 – Relatório – Exportar para Excel	113
Figura 173 – Relatório – Imprimir	113
Figura 174 – Relatório de Tickets Passíveis de Cobrança	114

Figura 175 – Relatório – Exportar para Excel	114
Figura 176 – Relatório – Imprimir	115
Figura 177 – Relatório – Tickets Rejeitados	115
Figura 178 – Relatório – Exportar para Excel	116
Figura 179 – Relatório – Imprimir	116
Figura 180 – Relatório – Tickets Reabertos	117
Figura 181 – Relatório – Despesas por Ticket	118
Figura 182 – Relatório – Tempo Consumido.....	119
Figura 183 – Relatório – Tickets por Horário	120
Figura 184 – Relatório – Diário de Suporte.....	121
Figura 185 – Relatório – Indicadores Mês a Mês.....	122
Figura 186 – Relatório – Analítico por Atendente	123
Figura 187 – Relatório – Tickets por Nível	125
Figura 188 – Relatório – Satisfação do Usuário	126
Figura 189 – Relatório – Tickets por Usuários mais Frequentes.....	127
Figura 190 – Relatório Resumido – Atendente	128
Figura 191 – Relatório Resumido – Centro de Custo	129
Figura 192 – Relatório Resumido – Departamento	130
Figura 193 – Relatório Resumido – Empresa	131
Figura 194 – Relatório Resumido – Item.....	132
Figura 195 – Relatório Resumido – Motivo de Abertura	133
Figura 196 – Relatório Resumido – Serviço	134
Figura 197 – Relatório Resumido – Tempo Corrido.....	135
Figura 198 – Relatório Resumido – Usuário Item	135
Figura 199 – Relatório – Tempo Médio de Resposta por Grupo	136
Figura 200 – Relatório – Tempo Médio de Encerramento por Grupo.....	137
Figura 201 – Relatório – Tempo Médio de Resposta por Atendente	138
Figura 202 – Relatório – Tempo Médio de Encerramento por Atendente.....	139
Figura 203 – Configurações do Sistema	141
Figura 204 – Tela Configurações – Configurações do Sistema.....	142
Figura 205 – Habilitar Funcionalidades.....	143
Figura 206 – Tela Configurações – Habilitar Funcionalidades	144
Figura 207 – Exibição de Colunas.....	148
Figura 208 – Tela Configurações – Exibição de Colunas	150
Figura 209 – Agendamentos	151
Figura 210 – Tela Agendamentos.....	151
Figura 211 – Tela Agendamento – Cadastrar.....	151
Figura 212 – Menu Campos Adicionais.....	153
Figura 213 - Tela Campos Adicionais - Criar.....	153
Figura 214 - LDAP ou MS Active Directory.....	154
Figura 215 - Tela LDAP ou MS Active Directory - Alterar.....	154

Capítulo 1 A Eme4 e o GESTI

Nossa empresa é constituída por profissionais experientes e em constante atualização em diversas áreas de atuação, tanto de negócios, quanto em tecnologias. Tudo isso, para melhor atendê-lo, seja com sistemas, consultorias ou treinamentos. Muitos de nossos profissionais lecionam na área acadêmica, o que nos traz expertises muito especiais para a transmissão de conhecimentos.

Este manual brinda você com um sistema completo para a área de gerenciamento de demandas, o GESTI, um sistema composto por diversas funcionalidades, todas voltadas para lhe oferecer as melhores experiências no controle dos atendimentos de tickets na sua empresa.

Ao participar de um curso Eme4, você pode:

- Assistir a apresentações;
- Acompanhar demonstrações;
- Obter experiência prática do produto;
- Receber um acompanhamento de um instrutor experiente;
- Ter um guia para consultar sobre dúvidas durante o estudo de caso;
- Participar de atividades e discussões de sala de aula, com outros participantes;
- Obter um treinamento vantajoso que facilita e agiliza a implantação e operação do GESTI.

Também é possível fazer o treinamento através de vídeos no portal do GestI.

Garanta seu desenvolvimento pessoal e profissional com esta solução, o GESTI – Sistema de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação, que traz em sua filosofia, as melhores práticas sugeridas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

1. Elementos do Treinamento GESTI

Este material foi projetado e subdividido em alguns elementos que são comuns em todos os capítulos, ritmando a evolução do aprendizado e organizando pensamentos de forma disciplinada. Nele, você encontrará as seguintes sequências de elementos: objetivos, introdução, cenário e tópicos.

Objetivos

Cada capítulo contém os objetivos do aprendizado específico a ser demonstrado. Eles são importantes, pois demonstram as necessidades a se cumprir para a correta conclusão do capítulo, com sucesso.

Introduções

Apresenta as principais instruções do capítulo, além de mostrar o estágio de aprendizagem em que você se encontra.

Cenários

Situações com o GESTI que são descritas à medida que os conhecimentos vão evoluindo, ao longo do treinamento, com o intuito de se criar a interação necessária da técnica com o técnico. Simulam a realidade dos acontecimentos do dia-a-dia de utilização do sistema.

2. Objetivo

Este manual explora de forma extensiva as funcionalidades do sistema GESTI. Os tópicos abordados incluem a configuração, cadastros básicos para operação do sistema, criação e alimentação dos tickets, suas atualizações e mudanças de status, prazos, além da emissão de relatórios e acompanhamento da conclusão dos tickets.

Capítulo 2 A Estrutura do GESTI

1. Objetivo

- Visão geral do sistema.
- Acesso ao sistema.
- Primeiro contato.
- Editar dados pessoais e redefinir senha de acesso.
- Pesquisar tickets.
- Filtros de pesquisa.
- Menus de navegação.

2. Introdução

Toda empresa necessita de algum tipo de suporte de TI (Tecnologia da Informação) para manter suas atividades em perfeito funcionamento. Em outras palavras, toda empresa necessita de apoio técnico para gerenciar as necessidades de suporte no dia a dia, lidar com as requisições de serviço, eventos, incidentes e problemas de acessos, gerenciar os sistemas em produção e apoiar na melhoria continuada da operação.

O GESTI é uma ferramenta que integra o corpo técnico as demais equipes facilitando na gestão do suporte, pois permite o controle adequado das requisições de serviços, problemas e incidentes. Possui diversas funcionalidades que suportam todo o ciclo de vida de uma solicitação. Neste capítulo você terá o primeiro contato com o sistema. E terá uma boa ideia de como este sistema poderá sustentar as atividades de gestão necessárias para manter o suporte de sua empresa organizado e dinâmico.

3. Tecnologia GESTI

O GESTI é uma ferramenta que faz a gestão de demandas de forma intuitiva, por incorporar um ciclo de ticket inovador, no qual com apenas um botão você muda seu ticket de status. Tornando-o uma ferramenta inteligente e de fácil utilização, sendo ágil e produtiva.

Desta forma, os usuários ganham tempo, pois a ferramenta segue padrões de navegação e interface.

O sistema GESTI é uma solução Cloud Computing, e por este motivo, é possível acessar a aplicação de qualquer lugar, através da internet utilizando apenas um navegador em um desktop, notebook, tablet ou smartphone.

Cenário

Neste momento você vai dar os primeiros passos para uma das melhores experiências com o sistema, é a hora da preparação do ambiente para utilização, você terá que cadastrar empresa, atendentes, usuários, administradores, prioridades, tipos de classificação entre outras configurações para a melhor adaptação do sistema na cultura da empresa em que você trabalha. Não vamos perder mais tempo, é hora de botar a mão na massa.

A partir do próximo capítulo, você irá aprender a navegar através das páginas do Sistema GESTI.

Será criado um cenário de uma empresa que estará implantando uma central de serviços como um novo departamento da empresa.

Partindo deste contexto, você será o responsável pela implantação do novo departamento, sendo nomeado como Coordenador de Service Desk. Você terá que realizar todos os cadastros no sistema, desde a empresa que é responsável pelo Service Desk, até os colaboradores e clientes. Passando pelas configurações do sistema, classificação dos tickets, cadastro de prioridades, atualização da base de conhecimento, emissão de relatórios, entre outras diversas funcionalidades.

A empresa, em questão, expandiu seus negócios e vê uma ótima oportunidade na criação de uma central de serviços integrada que possa atender a todos da matriz e filiais. Estrategicamente, esse diferencial poderá assegurar o sucesso que a empresa vem atingindo até então pois a central de serviços será responsável pela garantia de disponibilização dos serviços de TI, suporte a erros e dúvidas.

O projeto para implantação de um departamento de Service Desk possui enorme importância, pois será necessário definir o processo de suporte aos usuários, elencar as habilidades necessárias da equipe de suporte, configuração do sistema de tickets, definir a avaliação do atendimento, definir os níveis de atendimento, definir indicadores de monitoramento, entender as necessidades do negócio, obter recursos, capacitar usuários, treinar a equipe de suporte no atendimento a usuários, estabelecer mecanismos de comunicação.

Como você pode notar, há diversas questões a serem tratadas. Pense que tudo isto deve ser cuidadosamente pensado pois a partir de certo ponto pode custar tempo e dinheiro reorganizar o departamento. Consulte pessoas das outras áreas e principalmente as gerencias para entender melhor o ambiente de sua empresa.

Pela sua convocação, nossos parabéns!

Você já está assumindo o cargo e recebe as primeiras ferramentas e informações para desenvolvê-lo dentro das expectativas. Trata-se de todo o conteúdo deste treinamento!

Nele, você substitui todo e qualquer processo de trabalho manual por um sistema, totalmente informatizado que centraliza e distribui todas as informações durante a gestão das demandas, acessível de qualquer local através da internet, que segue as melhores práticas do ITIL.

4. Tela de Login

Primeiramente, você poderá configurar as várias formas para acessar o sistema:

- Diretamente pela url no browser: gesti.eme4.inf.br;
- Criar atalho na área de trabalho do seu computador;
- Criar um atalho na Intranet da sua empresa.

O primeiro passo é fornecer um usuário e uma senha na página de login conforme Figura 1 – Tela de Login. Estes dados serão fornecidos por e-mail, após a instalação do sistema, consulte como no capítulo administração do sistema.



A screenshot of the login page for the GESTI system. On the left is a large 3D logo consisting of two interlocking arrows, one blue and one orange, forming a circular shape. To the right of the logo are the following elements: a label 'Usuário' above a text input field containing 'pereira'; a label 'Senha' above a password input field with six dots; a blue link 'Esqueci minha senha'; a rounded 'Login' button; and the text 'Versão: 4.0'. At the bottom center, the logo 'GESTI' is displayed in large blue letters, with 'GESTÃO DE SERVIÇOS' in smaller blue letters underneath.

Figura 1 – Tela de Login

Depois que você preencher suas credenciais, basta clicar no botão Login, ou pressionar a tecla Enter no seu teclado. Caso você tenha esquecido sua senha clique em [Esqueci minha senha](#). Informe seu login e clique no botão [Recuperar](#). O sistema enviará para o email associado ao seu cadastro com orientações de como recuperar a senha.



A screenshot of the password recovery page for the GESTI system. On the left is the same 3D logo as in Figure 1. To the right are the following elements: a label 'Informe seu login' above a text input field containing 'pereira'; two rounded buttons, 'Recuperar' and 'Voltar'; and the text 'Versão: 4.0'. At the bottom center, the logo 'GESTI' is displayed in large blue letters, with 'GESTÃO DE SERVIÇOS' in smaller blue letters underneath.

Figura 2 – Tela de Login – Recuperar senha

A tela principal do sistema será apresentada, conforme o seu perfil de usuário. Neste caso, você terá um perfil de administrador, conforme Figura 3 – Tela Principal do GESTI. Estudaremos mais a frente neste manual as diferenças de cada perfil.

5. Visão Geral do Sistema

Ticket	Abertura	Cliente	De	Assunto	Responsável	Tipo	Item	Serviço	Ordem de execução	Status	Prioridade	Justificativa	Nro. Série	Versão	Prior. Cliente	Comentário	Vencimento
2017120004	01/12/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	Incidentesdsfdfsdsf	Juarez Machado	1 - Suporte à Infraestrutura	1 - Microinformática	1 - Instalação		Repassada	Normal		0	0	5		03/12/2017 16:07
2017100005	18/10/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	teste	Mauricio Lopes	1 - Suporte à Infraestrutura	2 - Aplicativos	1 - Instalação		Novo Chamado	Normal		0	0	5		20/10/2017 14:48
2017080016	22/08/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	Favor instalar um novo ramal telefônico	Mauricio Lopes	1 - Suporte à Infraestrutura	1 - Microinformática	1 - Instalação		Reaberta	Normal		0	0	5		24/08/2017 14:59
2017070005	24/07/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	Testes - Automação	Suporte	2 - Suporte à Sistemas	3 - Sistema Service	3 - Melhorias		Novo Chamado	Baixa		0	0	5		26/07/2017 14:18
2017050002	12/05/17	DGTA Sistemas	Pedro Silva	Citar conta de acesso ao Gesti	Leandro Pereira	1 - Suporte à Infraestrutura	3 - Sistemas	2 - Manutenção		Reaberta	Normal		0	0	5		14/05/2017 11:37
2017040003	04/04/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	Desativação usuário	Paulo José	1 - Suporte à Infraestrutura	1 - Microinformática	2 - Manutenção		Repassada	Normal		124124	124124	5		04/04/2017 13:41

Figura 3 – Tela Principal do GESTI

Ao entrar no sistema, você pode visualizar, no topo, a barra de botões com as funcionalidades mais utilizadas: Menu, Novo Ticket, Meus Tickets, Meus Atendimentos, Meus Horários, Base de Conhecimento e o nome do usuário conectado conforme figura abaixo.



Figura 4 – Opções da barra de botões

No canto superior esquerdo há um menu lateral onde você poderá encontrar todas as funcionalidades do sistema. Tudo isso pensando na praticidade. São elas: Novo Ticket, Meus Tickets, Meus Atendimentos, Base de Conhecimento, Comunicados, Estatística e Administração. Já no canto superior direito há uma área de acesso ao seu perfil. Veja a Figura 5 – Opções do Menu Lateral e acesse o sistema para navegar nestas opções.

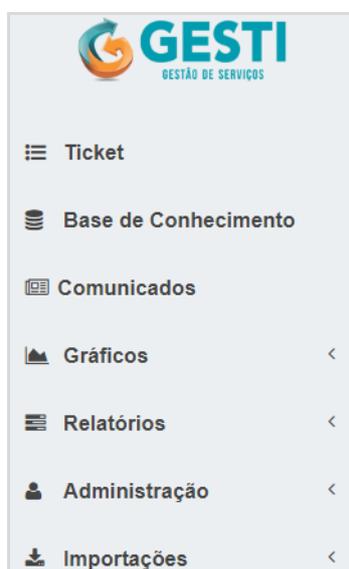


Figura 5 – Opções do Menu Lateral

Logo abaixo da barra de botões está disponível a listagem de tickets divididos em abas que representam o fluxo natural dos tickets. Temos as abas Novos, Em Estimativa, Em Atendimento, Aguardando Aprovação, Encerrados, Rejeitados, Cancelados e Todos. É possível configurar outros estados para os tickets.

6. Editar Dados Pessoais

Para que os recursos do GESTI sejam plenamente utilizados, é importante manter seus dados sempre atualizados. Na barra de botões do sistema acessar seu Perfil clicando sobre seu nome.

Cenário

Você está atendendo um ticket e o usuário comenta que incluiu um novo apontamento e que você não deu retorno. Você precisa verificar em seu cadastro se o seu e-mail está correto.



Figura 6 – Menu do Perfil Usuário

 O formulário "Editar Usuário" apresenta os seguintes campos:

- Nome***: Mauricio Lopes
- Empresa***: DGTÁ Sistemas
- Categoria***: Pessoa Física
- Data de Cadastro**: 14/01/2016
- Cliete***: DGTÁ Sistemas
- Departamento***: ADMINISTRATIVO
- Centro de Custo**: (campo vazio)
- Localização**: (campo vazio)
- Nível de Acesso***: Administrador
- E-mail***: andre.z@datainfo.inf.br
- Telefone**: (campo vazio)
- Ramal**: 222
- Celular**: (campo vazio)
- Grupo Permissão**: Atendentes
- CEP**: 89050100
- Cidade**: Blumenau
- Estado**: SC
- Valor Hora**: 30
- Hora Extra**: 35
- Permissão de Relatorios**: Administrador
- Endereço**: Rua República Argentina
- Bairro**: Ponta Aguda
- Complemento**: Sala 1
- Login***: administrador
- Modo Login***: Gestí
- Senha***: (campo com pontos)
- Repita Senha***: (campo com pontos)
- Foto**: Escolher arquivo / Nenhum arquivo selecionado
- Skype***: lops
- Observações**: (campo de texto vazio)

 Botões "Cadastrar" e "Voltar" estão localizados na base do formulário.

Figura 7 – Dados Pessoais

Procedimento: alterando dados pessoais

1. Na barra de menu principal clique no seu **"Nome de Usuário"**;
2. Será apresentada a janela a seguir com detalhes sobre o usuário ou atendente conectado. Nela é possível cadastrar informações faltantes ou atualizar informações desatualizadas. Quando conectar pela primeira vez no sistema é aconselhável que altere a senha fornecida. É nesta tela que você pode alterar sua senha, basta informar os campos Senha e Repita Senha, insira a mesma senha em ambos os campos. As demais informações como endereço e classificação organizacional também podem ser alteradas. Informe as mesmas que estão definidas pela administração de sua empresa;
3. No Campo **"Nome"** informe seu nome de usuário;
4. No Campo **"Empresa"** é informativo e apresenta a empresa do usuário;
5. No Campo **"Categoria"** é informativo e apresenta a categoria do usuário;

6. O Campo “**Data de Cadastro**” é informativo, você não pode alterar;
7. No Campo “**Cliente**” é informativo e apresenta o cliente ao qual o usuário pertence;
8. No Campo “**Departamento**” é informativo e apresenta o departamento do usuário;
9. No Campo “**Centro de Custo**” é informativo e apresenta o centro de custo do usuário;
- 10.No Campo “**Localização**” é informativo e apresenta a localização do usuário;
- 11.No Campo “**Nível de Acesso**” é informativo e apresenta o nível de acesso do usuário;
- 12.No Campo “**E-mail**” informe o e-mail do usuário;
- 13.No Campo “**Telefone**” informe ou não o telefone do usuário;
- 14.No Campo “**Ramal**” informe ou não o ramal do usuário;
- 15.No Campo “**Celular**” informe ou não o número do celular do usuário;
- 16.No Campo “**Grupo Permissão**” é informativo e apresenta o grupo de permissão do usuário;
- 17.No Campo “**CEP**” informe ou não o número do CEP do endereço do usuário;
- 18.No Campo “**Cidade**” é informativo e apresenta a cidade do usuário;
- 19.No Campo “**Estado**” é informativo e apresenta o estado do usuário;
- 20.No Campo “**Valor Hora**” é informativo e apresenta o valor do custo hora do usuário;
- 21.No Campo “**Hora Extra**” é informativo e apresenta o valor do custo da hora extra do usuário;
- 22.No Campo “**Permissão de Relatórios**” é informativo e apresenta o grupo de permissão de relatórios do usuário;
- 23.No Campo “**Endereço**” é informativo e apresenta o endereço do usuário;
- 24.No Campo “**Bairro**” é informativo e apresenta o bairro do usuário;
- 25.No Campo “**Complemento**” informe ou não o complemento do endereço do usuário;
- 26.No Campo “**Login**” é informativo e apresenta o login do usuário;
- 27.No Campo “**Modo Login**” é informativo e apresenta o método de login do usuário;
- 28.No Campo “**Senha**” informe a senha do usuário;
- 29.No Campo “**Repita Senha**” informe a senha do usuário novamente;
- 30.No Campo “**Foto**” escolha uma foto para exibir na barra principal do sistema;
- 31.No Campo “**Skype**” informe o nome do Skype;
- 32.No Campo “**Observações**” informe ou não os dados adicionais do usuário;
- 33.Pressione o botão “**Cadastrar**” para salvar;
- 34.Pressione o botão “**Voltar**” para cancelar e retornar.

7. Pesquisa

A tela principal do Gesti lista os tickets classificados por status e apresenta na tela distribuídos em abas. Em cada uma destas abas, ainda, é possível aplicar filtros adicionais. Os filtros disponíveis são Número, Assunto, Descrição do Ticket, Usuário, Empresa e Responsável. Conforme o filtro selecionado, utilize o campo ao lado para informar o que deseja filtrar.

Cenário

Imagine, por exemplo, que você deseja pesquisar por um assunto qualquer apenas informando uma parte do assunto, vejamos. A figura a seguir apresenta a barra de pesquisa.

A imagem mostra a interface de pesquisa do sistema. No topo, há um menu suspenso com 'Ticket' selecionado. Abaixo dele, há uma lista de opções de filtro: Assunto, Descrição, Cliente, Empresa, Solicitante, Responsável e Gestor Responsável. À direita do menu, há um campo de entrada de texto vazio para a pesquisa. Abaixo do campo, há um botão 'Pesquisar' e um botão com três pontos. À direita, há um menu suspenso com 'Visualizar Tickets de todas as Empresas', um menu suspenso com 'Vencimento', um menu suspenso com 'Todos' e um botão 'Limpar Filtros'.

Figura 8 – Filtros de Tickets

Procedimento: realizando uma pesquisa

1. Na lista “**Campo**” selecione o campo que deseja pesquisar;
2. No campo “**Descrição**” informe uma descrição relacionado ao campo selecionado;
3. No campo “**Assunto**” informe um assunto associado ao ticket, ou parte do assunto;
4. No botão “**Pesquisar**” pressione para realizar a pesquisa;
5. No botão “**Limpar Filtros**” clique para redefinir os filtros para o padrão do sistema.

Além da pesquisa por assunto você pode também pesquisar por número, descrição do ticket, usuário, empresa e responsável. Para isto, selecione uma destas opções de filtro e informe um texto no campo ao lado.

8. Pesquisa Avançada

Através da Pesquisa Avançada, qualquer usuário poderá buscar qualquer ticket, independentemente de estar associado ao seu grupo de atendimento.

Cenário

Você está realizando o atendimento de um ticket e necessita reportar o andamento para o usuário e não possui o número do ticket, necessita de uma busca mais refinada para encontra-lo. A pesquisa avançada abre mais opções de pesquisa, sendo possível informar um campo ou todos conforme sua necessidade, vejamos como. Veja na figura a seguir todas as opções de pesquisa.

Pesquisa Avançada de Tickets

Nº <input type="text"/>	Tipo <input type="text" value="Escolha o Tipo"/>
Assunto <input type="text"/>	Item <input type="text" value="Escolha o Item"/>
Descrição <input type="text"/>	Serviço <input type="text" value="Escolha o Serviço"/>
Usuário <input type="text"/> <input type="button" value="🔍"/>	Patrimônio <input type="text"/> <input type="button" value="🔍"/>
Atendente <input type="text"/>	Etiqueta <input type="text"/>
Grupo <input type="text"/>	Vencimento <input type="text"/>
Empresa <input type="text"/>	Status <input type="text"/>
Nº Série <input type="text"/>	Nº O.S. <input type="text"/>

Período

Data Inicial <input type="text"/>	Data Final <input type="text"/>	<input checked="" type="radio"/> Abertura
<input type="checkbox"/> Usuário Vip		<input type="radio"/> Encerramento

Ordenar Por

<input type="text"/>	<input type="text" value="ASC"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="ASC"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="ASC"/>

Figura 9 – Tela de Pesquisa Avançada de Tickets

Procedimento: realizando a pesquisa avançada

1. No campo “**Número**” informe o número associado ao ticket, ou parte do número;
2. No campo “**Tipo**” selecione ou não um tipo associado ao ticket. Trata-se do tipo de serviço da estrutura de classificação;
3. No campo “**Assunto**” informe ou não um assunto associado ao ticket, ou parte do assunto;
4. No campo “**Item**” selecione ou não um item associado ao ticket. Trata-se do item de serviço da estrutura de classificação;
5. No campo “**Descrição**” informe ou não uma descrição associada ao ticket, ou parte da descrição;
6. No campo “**Serviço**” selecione ou não um serviço associado ao ticket. Trata-se do serviço da estrutura de classificação;
7. No campo “**Usuário**” selecione ou não um usuário solicitante do ticket;
8. No campo “**Patrimônio**” selecione ou não um patrimônio associado ao ticket;

9. No campo “**Atendente**” selecione ou não um atendente responsável pelo atendimento do ticket;
- 10.No campo “**Etiqueta**” informe ou não uma etiqueta associada ao ticket, ou parte da etiqueta;
- 11.No campo “**Grupo**” selecione ou não um grupo de atendimento associado ao ticket;
- 12.No campo “**Vencimento**” selecione ou não uma data de vencimento para filtrar tickets nesta condição;
- 13.No campo “**Empresa**” selecione ou não a empresa do usuário solicitante;
- 14.No campo “**Status**” selecione ou não um status para filtrar tickets;
- 15.No campo “**Número de Série**” informe ou não um número de série associado ao patrimônio que foi informado no ticket;
- 16.No campo “**Número da Ordem de Serviço**” informe ou não uma ordem de serviço associada ao ticket, ou parte do número da ordem de serviço. Quando o sistema possuir integração com o Service, você poderá associar uma ordem de serviço ao ticket;
- 17.No campo “**Período**” informe ou não a data inicial, data final e selecione se deseja filtrar pela a data de encerramento ou de abertura;
- 18.No campo “**Usuário Vip**” marque ou não para filtrar tickets de usuários vips;
- 19.No campo “**Ordenar Por**” selecione ou não uma das opções, se deseja ordenar de forma ascendente ou descendente;
- 20.No botão “**Pesquisar**” pressione para realizar a pesquisa;
- 21.No botão “**Cancelar**” pressione para cancelar a pesquisa e retornar.

9. Visualizar por Grupo

O filtro de visualização de grupo permite selecionar Exibir Somente os Meus, Exibir de Meus Grupos, Tickets do meu Departamento, Tickets do meu Centro de Custo, Tickets de minha Empresa e Tickets de Todas as Empresas.

Cenário

Você acaba de concluir um atendimento e está pronto para assumir um novo ticket. A figura a seguir apresenta a opção de visualização Exibir de Meus Grupos.

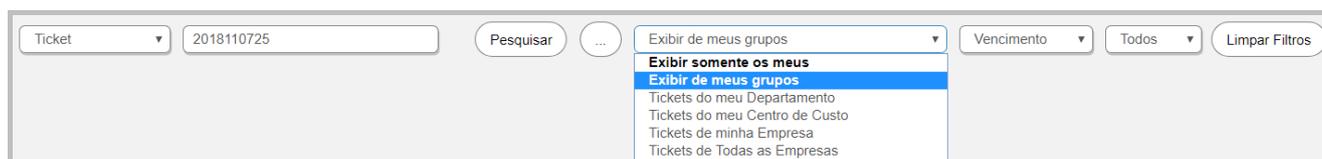


Figura 10 - Filtros de Visualização de Tickets

Procedimento: visualizando tickets por grupo

1. No campo “**Visualizar**” selecione uma opção de visualização, o sistema automaticamente faz a consulta e atualiza a listagem de tickets.

10. Visualizar por Status

No filtro Status é possível selecionar as opções Vencimento, À vencer, À Vencer no Dia, Vencidas e Vencidas não Assumidas.

Cenário

Você está à procura de um novo atendimento e necessita verificar se há algum ticket vencido que deve ser atendido o mais breve possível. A figura a seguir apresenta a opção de status selecionado por Vencimento.



Figura 11 – Filtros de Status de Tickets

Procedimento: filtrando por status

1. No campo “**Status**” selecione um status, o sistema automaticamente faz a consulta e atualiza a listagem de tickets.

11. Visualizar por Período

No filtro de Período é possível selecionar Todos, 30 dias, 60 dias e 90 dias.

Cenário

Você está à procura de um novo atendimento e necessita verificar se há algum ticket vencido há mais de 90 dias e que deve ser atendido o mais breve possível. A figura a seguir apresenta o filtro por período.

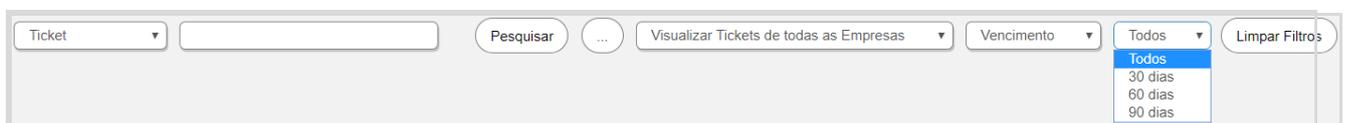


Figura 12 – Filtros de Período de Tickets

Procedimento: filtrando por período

1. No campo “**Período**” selecione um período, o sistema automaticamente faz a consulta e atualiza a listagem de tickets.

12. Classificar e Organizar Tickets

Logo abaixo dos filtros, no cabeçalho da listagem dos tickets, podemos visualizar ao lado do nome das colunas duas setas que permitem a ordenação crescente, do menor para o maior, ou decrescente, do maior para o menor. Esta ordenação lhe permite agrupar e classificar tickets de forma dinâmica.

O GESTI é uma aplicação Web executada através do navegador, permite executar diversos comandos, igualmente como feito nas páginas de sites na internet. Funções como Recortar, Copiar, Colar, Localizar e Desfazer estão disponíveis. Combine os botões e menus da aplicação GESTI com as funções disponíveis no seu navegador para maximizar sua performance na utilização do sistema. Faça um teste e avalie os recursos!

Dependendo de seu navegador, por exemplo, o Chrome, também é possível utilizar o corretor ortográfico. Isto permite a correção ortográfica em qualquer tela do GESTI, em campos onde é permitido informar textos.

Cenário

Você aplicou diversos filtros e o sistema apresentou uma lista de tickets. Agora você precisa classificar e organizar esta lista de tickets para tomar a decisão de qual ticket iniciar o atendimento. A figura a seguir apresenta as setas que permitem realizar a ordenação em cada coluna.



Figura 13 – Classificar e Organizar Tickets

Procedimento: classificando e organizando tickets

1. No cabeçalho da listagem de tickets, em qualquer uma das abas, escolha a coluna que deseja classificar ou reordenar e clique nas setas.

13. Situação dos Tickets

No GestI, um ticket possui um fluxo de status durante seu ciclo de vida que vai da abertura, atendimento, aguardando aprovação, aprovação e encerramento. Para facilitar o entendimento consulte a figura a seguir que apresenta todas as possíveis situações em que um ticket pode estar.

Tudo começa quando um usuário abre um ticket e o sistema atribui a situação novo. Em seguida o ticket pode ser cancelado pelo usuário ou rejeitado pelo atendente. Se não for cancelado ou rejeitado, o coordenador da central de serviços faz a classificação do ticket para o atendimento. Assim que for classificado, qualquer atendente pode assumir o ticket e iniciar o atendimento. O sistema também permite a criação de regras automáticas para repassar o ticket diretamente para um atendente ou grupo de atendimento.

Assim que um atendente assumir, o ticket passa para a situação em atendimento é possível adicionar atendentes auxiliares, repassar para outro atendente e tramitar. Ao concluir o atendimento, o atendente encerra o ticket. Com isto, a situação muda para aguardando aprovação e o usuário solicitante procede com a aprovação ou reprovação. Se for aprovado o atendimento é encerrado, caso contrário, retorna para a situação em atendimento. Após encerramento é possível realizar o faturamento junto ao cliente. Se existir a necessidade de reabrir o ticket, apenas o atendente pode realizar esta operação, quando reaberto, retorna para a caixa de entrada com a situação reaberto.

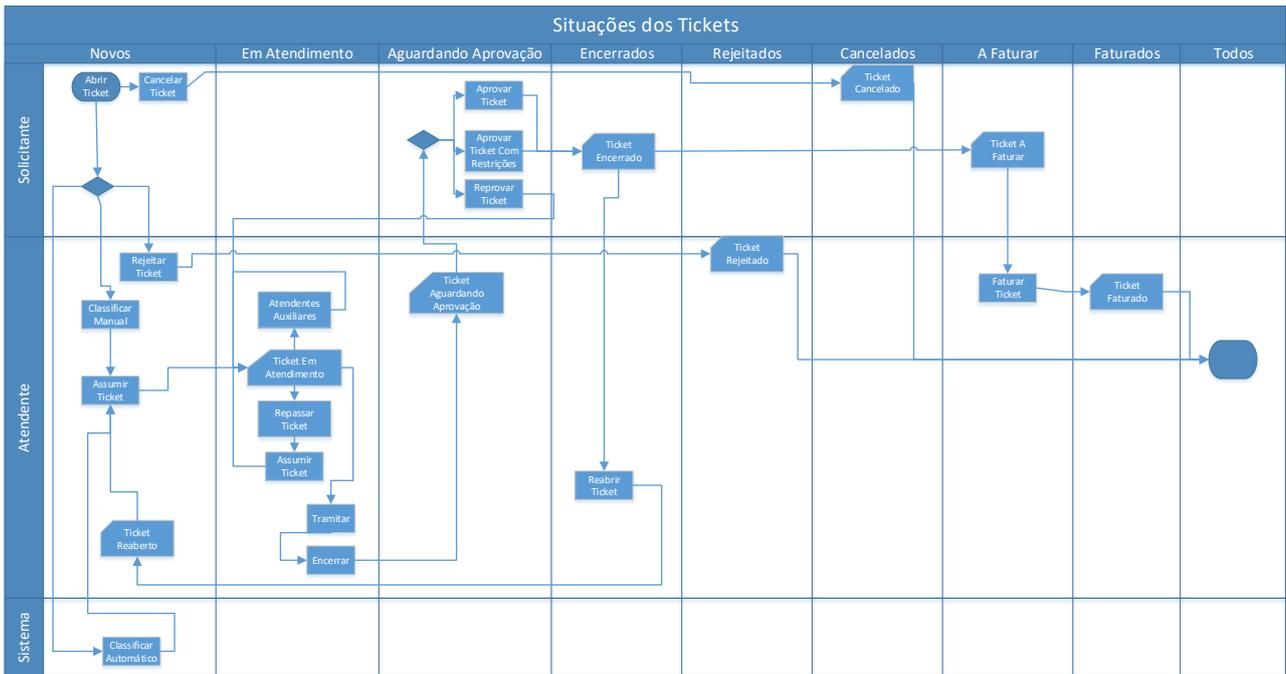


Figura 14 – Situações dos Tickets

Capítulo 3 – Perfis de Usuários

1. Objetivo

- Apresentar cada perfil de usuário.
- Mostrar as diferenças entre os perfis.
- Apresentar funcionalidades disponíveis em cada perfil.

2. Introdução

Entendemos que cada usuário terá uma finalidade diferente ao utilizar o sistema. Para oferecer um produto com maior facilidade de utilização, o GESTI permite cadastrar usuários em três diferentes perfis de acesso: Administrador, Solicitante e Atendente. Apenas o perfil Administrador poderá criar novos usuários.

Cenário

Seu usuário possui perfil de administrador do sistema e de posse de uma lista de usuários iniciará o cadastro. Você deve definir antes de iniciar o cadastro um dos 3 tipos de perfis de acesso que cada usuário deverá ter. Estes perfis permitem o controle dos acessos ao sistema, identificando da melhor forma quem faz o que no sistema e facilitando a operação deste novo departamento que você está implantando.

3. Perfil de Administrador

O usuário com este perfil terá permissões que os perfis solicitante e atendente possuem e, além disto, acesso as funcionalidades avançadas que possibilitam manter o total controle do sistema, podendo intervir no atendimento dos tickets quando necessário, manter o cadastro de usuários, manter permissões de acesso de cada usuário, configurar por exemplo, mensagens, habilitar funcionalidades e configurações gerais do sistema.

Este perfil deve ser concedido ao coordenador do Service Desk. Caso haja necessidade, por algum motivo, de mais de um administrador do sistema, é possível configurar quantos forem necessários. Apenas tenha em mente que isto pode gerar problemas para sua gestão.

Este perfil de usuário pode também supervisionar ou treinar usuários na operação, dar apoio e consultoria para problemas do sistema, pois possui um ótimo nível de conhecimento técnico para o suporte de primeiro nível. Um administrador do sistema GestI deve demonstrar tanto competência técnica quanto responsabilidade.

As atividades de um administrador do sistema são bem abrangentes, usualmente são responsáveis por instalar, suportar, e manter o sistema GestI disponível, além de planejar para responder a possíveis atualizações do sistema e problemas que os usuários e atendentes possam ter.

A figura a seguir apresenta a visão inicial dos tickets no perfil administrador. Na visão de administrador é possível visualizar os tickets que está atendendo, tickets de outros atendentes e tickets de outras empresas (Tickets de Todas as Empresas). A figura a seguir apresenta a tela inicial do nível de acesso administrador.

Ticket	Abertura	Cliente	De	Assunto	Responsável	Tipo	Item	Serviço	Ordem de execução	Status	Prioridade	Justificativa	Nro. Série	Versão	Prior. Cliente	Comentário	Vencimento
2017120004	01/12/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	Incidentes/dsdsdsd	Juarez Machado	1 - Suporte à Infraestrutura	1 - Microinformática	1 - Instalação		Repassada	Normal		0	0	5		03/12/2017 16:07
2017190005	18/10/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	teste	Mauricio Lopes	1 - Suporte à Infraestrutura	2 - Aplicativos	1 - Instalação		Novo Chamado	Normal		0	0	5		20/10/2017 14:48
2017080016	22/08/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	Favor instalar um novo ramal telefônico	Mauricio Lopes	1 - Suporte à Infraestrutura	1 - Microinformática	1 - Instalação		Reaberta	Normal		0	0	5		24/08/2017 14:59
2017070005	24/07/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	Testes - Automação	Suporte	2 - Suporte à Sistemas	3 - Sistema Service	3 - Melhorias		Novo Chamado	Baixa		0	0	5		28/07/2017 14:18
2017050002	12/05/17	DGTA Sistemas	Pedro Silva	Criar conta de acesso ao Gestí	Leandro Pereira	1 - Suporte à Infraestrutura	3 - Sistemas	2 - Manutenção		Reaberta	Normal		0	0	5		14/05/2017 11:37
2017040003	04/04/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	Desativação usuário	Paulo José	1 - Suporte à Infraestrutura	1 - Microinformática	2 - Manutenção		Repassada	Normal		124124	124124	5		04/04/2017 13:41

Figura 15 – Tela Inicial Perfil Administrador

4. Perfil do Solicitante

Por solicitante, entende-se a pessoa que irá abrir o ticket, no caso o cliente da central de atendimento. O usuário com este perfil pode efetuar abertura e acompanhamento de tickets. Os privilégios são restritos, pois este perfil apenas solicita serviços ou registra algum incidente ou problema, aguarda o atendimento, faz o aceite no encerramento do ticket e atribui uma nota ao atendimento, cancela tickets e inclui apontamentos durante o atendimento.

Caso o solicitante seja um gerente, por exemplo, ou que necessite visualizar os seus tickets e os registrados por outros usuários de sua empresa, o sistema permite configurar a opção de Supervisor da Empresa no cadastro do solicitante, permitindo assim, visualizar tickets de outros solicitantes.

Na tela inicial do solicitante é possível abrir um novo ticket, consultar o atendimento de tickets já abertos, de acordo com o status de cada um e alterar os seus dados, como por exemplo, senha e e-mail. Para isso, basta clicar no canto superior direito sobre o nome do solicitante. A figura a seguir apresenta a tela inicial do nível de acesso solicitante.

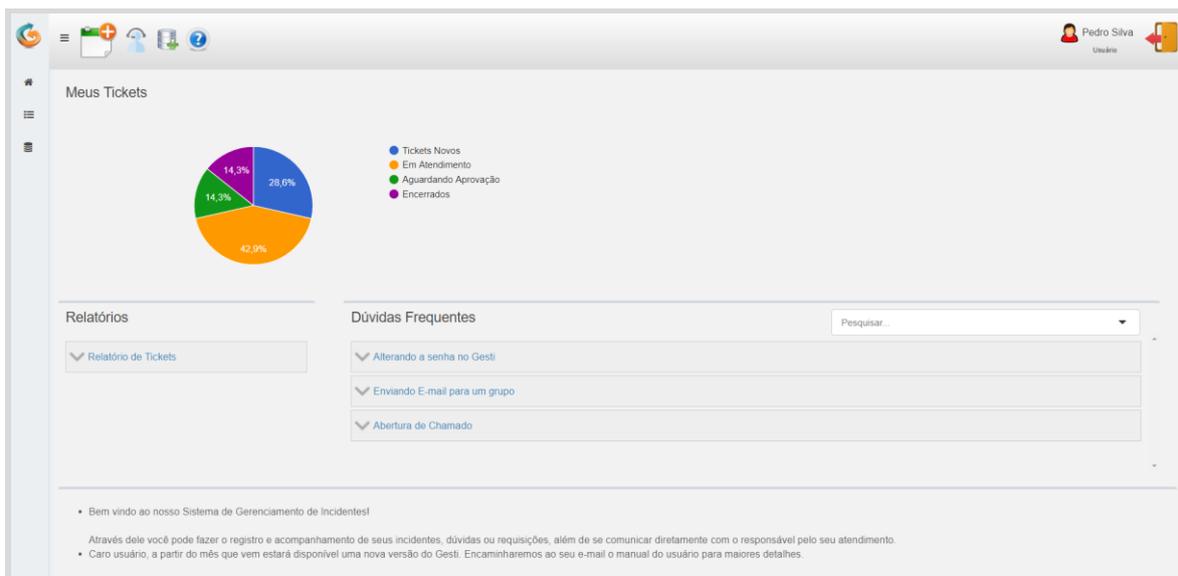


Figura 16 – Tela Inicial Perfil Usuário

5. Perfil do Atendente

O perfil de atendente é utilizado pelo profissional que fará o atendimento dos tickets, irá interagir com os solicitantes, repassar tickets, adicionar atendentes auxiliares e encerrar o atendimento dos tickets.

O usuário com este Perfil possuirá as funcionalidades do perfil usuário e, além disto, será atendente de tickets, o que permite assumir um ticket para realizar o atendimento e interagir com o solicitante. Este perfil deve ser concebido aos colaboradores que atuam no Service Desk da empresa. O atendente pode abrir tickets, possui permissões para emissão de relatórios e faz a utilização da base de conhecimento para pesquisar e compartilhar conhecimento e lições aprendidas.

Após realizar o login no sistema, será apresentada a tela a seguir, que apresenta todos os tickets abertos no sistema. A figura a seguir apresenta a tela inicial do nível de acesso atendente.

Ticket	Abertura	Cliente	De	Assunto	Responsável	Tipo	Item	Serviço	Ordem de execução	Status	Prioridade	Justificativa	Nro. Série	Versão	Prior. Cliente	Comentário	Vencimento
2017120004	01/12/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	Incidentesdfsdfsdsd	Juarez Machado	1 - Suporte à Infraestrutura	1 - Microinformática	1 - Instalação		Repassada	Normal		0	0	5		03/12/2017 16:07
2017100005	18/10/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	teste	Mauricio Lopes	1 - Suporte à Infraestrutura	2 - Aplicativos	1 - Instalação		Novo Chamado	Normal		0	0	5		20/10/2017 14:48
2017080016	22/08/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	Favor instalar um novo ramal telefônico	Mauricio Lopes	1 - Suporte à Infraestrutura	1 - Microinformática	1 - Instalação		Reaberta	Normal		0	0	5		24/08/2017 14:59
2017070005	24/07/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	Testes - Automação	Suporte	2 - Suporte à Sistemas	3 - Sistema Service	3 - Melhorias		Novo Chamado	Baixa		0	0	5		26/07/2017 14:18
2017050002	12/05/17	DGTA Sistemas	Pedro Silva	Criar conta de acesso ao Gestí	Leandro Pereira	1 - Suporte à Infraestrutura	3 - Sistemas	2 - Manutenção		Reaberta	Normal		0	0	5		14/05/2017 11:37
2017040003	04/04/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	Desativação usuário	Paulo José	1 - Suporte à Infraestrutura	1 - Microinformática	2 - Manutenção		Repassada	Normal		124124	124124	5		04/04/2017 13:41

Novos: 2 Repassados: 2 Reabertos: 2 Total: 6 << Primeiro < Anterior > Próximo >> Último

Figura 17 – Tela Inicial Perfil Atendente

Capítulo 4 – Abrir Ticket

1. Objetivo

- Abertura de tickets.
- Registro de incidentes.
- Requisição de serviços.
- Registro de problemas.

2. Introdução

A abertura de tickets pode ser um pouco problemática para muitos usuários. Em algumas empresas, solicitar apoio ao departamento de TI pode ser algo distante. Porém, muitas pessoas não sabem como é o cotidiano desse departamento que em algum momento, todos vamos precisar.

Através da abertura de um ticket você pode requisitar serviços, registrar reclamações e incidentes que estão impedindo sua capacidade de trabalho a fim de ter o apoio técnico necessário.

É importante durante o registro do ticket adicionar informações úteis como onde, local físico, o problema que ocorre, detalhar informações sobre versões de softwares e equipamentos, informar os passos que o usuário seguiu até chegar no ponto onde suas atividades foram interrompidas, incluir imagens e documentos. Tudo o que poderá ajudar a central de serviços a definir quem atenderá a solicitação, identificar procedimentos mais eficazes para o atendimento, definir os níveis de serviços apropriados e o resultado esperado após o atendimento.

Cenário

Você está executando um trabalho e necessita, por exemplo, entrar em contato com o seu cliente. Ao tentar enviar um e-mail para agendar reunião você percebe que seu aplicativo não está conseguindo comunicação com a internet. Você pensa, vou solicitar apoio técnico e fazer uma ligação para o cliente enquanto aguardo a resolução do problema.

3. Abertura de um Novo Ticket

Para registrar um novo ticket, acesse no menu principal a opção “Novo Ticket” ou na barra de botões clique no ícone . O sistema apresenta a tela da figura a seguir. Nesta tela o usuário fará a solicitação de serviços descrevendo seu problema ou necessidade a fim de registrar no sistema.

Figura 18 – Abrir Novo Ticket

Procedimento: novo ticket

1. Na barra de botões clique no ícone “**Novo Ticket**”, ou no menu principal clique em “**Novo Ticket**”. Dependendo do perfil de acesso esta tela apresenta uma configuração de campos diferente. Aqui, mostramos todos os campos disponíveis;
2. No campo “**Usuário**” o sistema traz por padrão o usuário conectado;
3. No campo “**Cliente**” o sistema traz por padrão o cliente do usuário conectado;
4. No campo “**Origem**” selecione uma origem para o ticket. Trata-se da forma como o ticket chegou ao sistema;
5. No campo “**Tipo**” selecione um tipo para o ticket. Trata-se do tipo de serviço da estrutura de classificação;
6. No campo “**Item**” selecione um Item para o ticket. Trata-se do item de serviço da estrutura de classificação;
7. No campo “**Serviço**” selecione um serviço para o ticket. Trata-se do serviço da estrutura de classificação;
8. No campo “**Especificação**” selecione uma especificação para o ticket. Trata-se da especificação do serviço da estrutura de classificação;
9. No campo “**Contrato**” selecione o contrato do ticket;
10. No campo “**Motivo**” selecione um motivo para o ticket;
11. No campo “**Responsável**” selecione um responsável pelo atendimento do ticket;
12. No campo “**Assunto**” informe um assunto para o ticket;
13. No campo “**Descrição**” informe uma descrição para o ticket;
14. No botão “**Enviar Arquivo**” clique para no botão  para selecionar arquivos a anexar no ticket;
15. No botão “**Remover Arquivo**” selecione o arquivo na lista “**Arquivos Anexados**” e clique no botão  remover arquivo do ticket;
16. No botão “**Registrar o Ticket**” clique para registrar o ticket;
17. Após registrar o ticket, o sistema irá gerar um “**Número de Ticket**” com identificador único, por exemplo **201704/0001**, durante o acompanhamento do ticket pelo usuário.

Capítulo 5 – Atender Ticket

1. Objetivo

- Verificar os tickets em atendimento.
- Assumir um ticket.
- Acompanhar a fila de tickets.
- Coordenar atividades.

2. Introdução

Durante o atendimento é importante a troca de informações entre a equipe de atendimento e os usuários. No Gestí é possível fazer este registro dentro do ticket na forma de linha do tempo criando assim um histórico durante o atendimento.

A central de serviço fará a identificação, categorização, priorização, diagnóstico inicial, escalação, resolução e o encerramento do ticket.

Cenário

Você é parte de uma equipe na central de serviços e iniciará o atendimento de um ticket registrado no Gestí. Neste momento você acessou o sistema e já está no menu Atendimento para verificar os tickets que estão na fila para atendimento. Você aplica alguns filtros e verifica qual é o ticket com maior prioridade. A figura abaixo apresenta a tela inicial do atendente com uma listagem de tickets aguardando atendimento.

Ticket	Abertura	Cliente	De	Assunto	Responsável	Tipo	Item	Serviço	Ordem de execução	Status	Prioridade	Justificativa	Nro. Série	Versão	Prior. Cliente	Comentário	Vencimento
2017120004	01/12/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	Incidentesdfsdfsdfsd	Juarez Machado	1 - Suporte à Infraestrutura	1 - Microinformática	1 - Instalação		Repassada	Normal		0	0	5		03/12/2017 16:07
2017100005	18/10/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	teste	Mauricio Lopes	1 - Suporte à Infraestrutura	2 - Aplicativos	1 - Instalação		Novo Chamado	Normal		0	0	5		20/10/2017 14:48
2017080016	22/08/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	Favor instalar um novo ramal telefônico	Mauricio Lopes	1 - Suporte à Infraestrutura	1 - Microinformática	1 - Instalação		Reaberta	Normal		0	0	5		24/08/2017 14:59
2017070005	24/07/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	Testes - Automação	Suporte	2 - Suporte à Infraestrutura	3 - Sistema Service	3 - Melhorias		Novo Chamado	Baixa		0	0	5		26/07/2017 14:18
2017050002	12/05/17	DGTA Sistemas	Pedro Silva	Crar conta de acesso ao Gestí	Leandro Pereira	1 - Suporte à Infraestrutura	3 - Sistemas	2 - Manutenção		Reaberta	Normal		0	0	5		14/05/2017 11:37
2017040003	04/04/17	DGTA Sistemas	Mauricio Lopes	Desativação usuário	Paulo José	1 - Suporte à Infraestrutura	1 - Microinformática	2 - Manutenção		Repassada	Normal		124124	124124	5		04/04/2017 13:41

Figura 19 – Tela de Consulta Tickets

Antes de exibir os detalhes do ticket você deve navegar até a aba correta para que o ticket seja apresentado na listagem. Se desejar continuar o atendimento de um ticket que você já é o responsável, clique no menu Atendimento e selecione uma das guias Em Estimativa ou Em Atendimento, faça a busca e clique sobre o ticket para exibir os detalhes.

Caso você estiver em busca de um novo ticket, acesse o menu Atendimento e selecione a guia Novos. Faça uma busca dos tickets aguardando o atendimento e clique em um ticket para exibir detalhes.

3. Detalhes do Ticket

Na tela Detalhes do ticket, figura a seguir, você pode alterar informações, classificar o ticket, complementar as informações faltantes, assumir o ticket, rejeitar, repassar e imprimir.

Ticket: 201704/0004

Status: Em Atendimento

Prazo de Entrega: 11/04/2017 09:57

Assunto: Manutenção na impressora

Problema:

Cliente: DGTA Sistemas

Justificativa: Seleccione

Data Início: Hora:

Solicitante: Pedro Silva (DGTA Sistemas)

Prioridade: Normal

Horas Previstas: 00:00

Versão: 124124

Tempo Total Gasto: 00:01:00

Responsável: Mauricio Lopes

Motivo: Escolha o Motivo

N. OS.: 5648

Abertura: 11/04/17 09:57

Tipo: 1 - Suporte à Infraestrutura

Item: 1 - Microinformática

Serviço: 2 - Manutenção

SLA:

Favor trocar o cartucho.

Salvar Alterações Assumir Repassar Rejeitar Imprimir Estimar

Trâmites Detalhes Histórico Recursos Usados no Atendimento Despesas do Ticket

Data Execução: 09/10/2018 Início: Término: Total Minutos: Hora: CC: (Separar com .) Tempo ligação de retorno Passível de cobrança

Escreva seu apontamento aqui...

Anexos

Tipo de Trâmite: Visível para usuário Visível para o usuário

Enviar Notificação via e-mail para usuário

Incluir Trâmite Enviar Orçamento Incluir Trâmite e Encerrar Pesquisar na base Cadastrar trâmite na base

Trâmites Exibir Detalhes

Pedro Silva 11/04/17 09:57
Abertura do Ticket

Figura 20 – Detalhes do Ticket – Atendente – Tramites

Procedimento: consultando detalhes do ticket

1. No menu principal clique em “**Atendimento**”;
2. Na tela que abre, clique na guia “**Novos**” e faça a pesquisa;
3. Na listagem apresentada, clique no ticket desejado;
4. O campo “**Ticket**” apresenta o número do ticket;
5. O campo “**Cliente**” apresenta o nome do cliente do ticket;
6. O campo “**Solicitante**” apresenta o usuário solicitante do ticket;
7. O campo “**Responsável**” apresenta o responsável pelo ticket;
8. O campo “**Abertura**” apresenta a data de registro do ticket no sistema;
9. O campo “**Status**” apresenta o status do ticket;
10. O campo “**Justificativa**” apresenta a justificativa do ticket;
11. No campo “**Prioridade**” selecione uma prioridade para o ticket;
12. No campo “**Versão**” a versão do sistema ou hardware para fins de especificação;
13. No campo “**Motivo**” selecione um motivo do ticket;
14. No campo “**Tipo**” selecione um tipo de ticket, este campo, em conjunto com os campos item e serviço, formam a estrutura de classificação e são fundamentais na classificação dos tickets e no encaminhamento para o atendente apropriado;

- 15.O campo “**Prazo de Entrega**” apresenta a data e hora prevista para finalizar o atendimento do ticket;
- 16.O campo “**Data Início**” apresenta a data prevista para iniciar o atendimento do ticket;
- 17.O campo “**Hora**” apresenta a hora prevista para iniciar o atendimento do ticket;
- 18.No campo “**Horas Previstas**” informe a quantidade de horas prevista para atendimento do ticket, o preenchimento é opcional;
- 19.O campo “**Tempo Total Gasto**” apresenta o tempo total gasto no atendimento do ticket;
- 20.No campo “**Número da OS**” selecione uma atividade para o ticket. É necessário integrar o Gesti ao Service para utilizar esta funcionalidade;
- 21.No campo “**Item**” selecione um item de ticket, este campo, em conjunto com os campos tipo e serviço, formam a estrutura de classificação e são fundamentais na classificação dos tickets e no encaminhamento para o atendente apropriado;
- 22.No campo “**Assunto**” informe o assunto do ticket;
- 23.No campo “**SLA**” apresenta o progresso do passar do tempo a partir da data de abertura até o prazo de entrega do ticket;
- 24.No campo “**Serviço**” selecione um serviço para o ticket, este campo, em conjunto com os campos tipo e item, formam a estrutura de classificação e são fundamentais na classificação dos tickets e no encaminhamento para o atendente apropriado;
- 25.No campo “**Problema**” apresenta o problema do ticket;
- 26.No Botão “**Salvar Alterações**” clique para salvar as alterações no ticket. Apenas os campos habilitados podem ser alterados. Apenas o Atendente ou o Administrador podem alterar informações;
- 27.No Botão “**Assumir**” clique para assumir o ticket;
- 28.No Botão “**Repassar**” clique para repassar o ticket;
- 29.No Botão “**Rejeitar**” clique para rejeitar o ticket;
- 30.No Botão “**Imprimir**” clique para imprimir o ticket, consulte mais detalhes a seguir no tópico Imprimir Ticket;
- 31.No Botão “**Estimar**” clique para estimar o ticket;
- 32.Na guia “**Tramites**” apresenta opção de tramitar e consultar tramites. Será apresentado detalhes sobre esta guia mais a frente neste manual;

Tramites		Detalhes		Histórico		Recursos Usados no Atendimento		Despesas do Ticket	
Ordem Execução (atendente):	Especificação:	Forma de cobrança:	Contrato:	Ordem Execução:	Valor Ticket:				
Departamento:	Origem:	Despesas:	Telefone / Ramal:	Skype Solicitante:	Data de Encerramento:				
9 - INFRAESTRUTURA	Telefone	RS 0,00			--				
Auxiliares:									

Figura 21 – Detalhes do Ticket – Atendente – Detalhes

- 33.Na guia “**Detalhes**” apresenta informações adicionais do ticket;
- 34.No campo “**Ordem Execução (Atendente)**” informe a ordem para execução do ticket para o atendente, o preenchimento é opcional;
- 35.No campo “**Especificação**” selecione uma especificação do serviço, este campo, em conjunto com os campos tipo, item e serviço, formam a estrutura de classificação e são fundamentais na classificação dos tickets e no encaminhamento para o atendente apropriado;

- 36.No campo "**Forma de Cobrança**" selecione a forma de cobrança do ticket, o preenchimento é opcional;
- 37.No campo "**Contrato**" selecione um contrato para o ticket, o preenchimento é opcional;
- 38.No campo "**Ordem Execução**" informe a ordem para execução do ticket, o preenchimento é opcional;
- 39.O campo "**Valor do Ticket**" apresenta o valor total do ticket;
- 40.O campo "**Departamento**" apresenta o departamento do usuário que registrou o ticket no sistema;
- 41.O campo "**Origem**" apresenta a origem do ticket;
- 42.O campo "**Despesas**" apresenta o valor das despesas do ticket;
- 43.O campo "**Telefone/Ramal**" apresenta o telefone e ramal do usuário que registrou o ticket no sistema;
- 44.O campo "**Skype Solicitante**" apresenta o contato por Skype do usuário que registrou o ticket no sistema;
- 45.O campo "**Data de Encerramento**" apresenta a data de encerramento do ticket;
- 46.A lista "**Auxiliares**" apresenta a lista de atendentes auxiliares do ticket.

4. Assumir Ticket

Assim que identificar o ticket, clicar para ver os detalhes, você está apto a assumir um ticket. Você pode assumir qualquer ticket que estiver na fila dos novos tickets ou qualquer um ticket que esteja em atendimento por outro atendente. Localize na tela Detalhes do Ticket o botão Assumir, veja a seguir.



Figura 22 – Detalhes do Ticket – Botão Assumir

Conforme a figura a seguir, o sistema apresenta uma tela solicitando confirmação ou cancelamento. Clique na opção desejada. Assim que o atendente assumir um ticket o seu status mudará automaticamente para Em Atendimento, passando da aba Novos para a aba Em Atendimento.

 A imagem mostra uma caixa de diálogo com o título "Assumir o Ticket". Abaixo do título, há o rótulo "Motivo" seguido de um menu suspenso com a opção selecionada "Requisição de Serviço". Abaixo do menu, há um checkbox marcado com o texto "Desejo que o grupo continue visualizando o Ticket?". Na parte inferior direita da caixa, há dois botões: "Confirmar" e "Cancelar".

Figura 23 – Detalhes do Ticket – Assumir

Procedimento: confirmar assumir o ticket

1. Na janela que abriu escolha uma das opções;
2. No checkbox "**Desejo que o Grupo Continue Visualizando o Ticket**" marque ou desmarque para que todos os atendentes pertencentes ao grupo do ticket continuem ou não visualizando este ticket nas listagens;
3. No botão "**Confirmar**" clique para assumir o ticket;
4. No botão "**Cancelar**" clique para retornar para os detalhes do ticket.

Após assumir o ticket, o sistema apresenta na tela Detalhes do Ticket uma nova área chamada cadastrar apontamentos que permitirá interação entre o atendente e o usuário solicitante. Além disto, novos botões

aparecem como Encerrar, Atendentes Auxiliares, Incluir Apontamento, Pesquisar na Base e Cadastrar Apontamento na Base. Confira na Figura 24 – Detalhes do Ticket – Cadastrar Apontamentos.

5. Cadastrar Apontamentos no Ticket

Durante o atendimento é necessário a interação entre o atendente e o solicitante. Os apontamentos no Gesti são de livre edição, o que permite o atendente e o solicitante trocarem informações conforme necessidade.

Ao incluir um apontamento, esteja consciente que as informações podem ser lidas por todos que possuem permissão de acesso, sendo assim, avalie o que pode ou não ser apontado no ticket. A funcionalidade cadastrar apontamentos é apresentada na figura a seguir.

Os apontamentos poderão ser utilizados pelo atendente para realizar perguntas ao solicitante, para informar o andamento do atendimento e para descrever algum procedimento que o usuário deva adotar. Já o solicitante pode incluir informações adicionais não inseridas no momento da abertura, solicitar informações adicionais relacionadas com o ticket e enviar anexos.

Figura 24 – Detalhes do Ticket – Cadastrar Apontamentos

Procedimento: cadastrando apontamento no ticket

1. Localize um ticket e abra a tela “**Detalhes do Ticket**”;
2. No campo “**Data de Execução**” informe a data de realização do atendimento;
3. No campo “**Início**” informe a hora de início do atendimento;
4. No campo “**Fim**” informe a hora de término do atendimento;
5. O campo “**Total Minutos**” o sistema preenche automaticamente calculando a quantidade de minutos entre a hora de início e a hora de fim;
6. No botão “**Timer**” , pressione para iniciar a contagem do tempo de atendimento. O sistema passará a contar o tempo que o ticket permanecerá na situação em atendimento;
7. No campo “**Hora**” selecione um tipo de hora para o apontamento, o padrão é o normal, é possível escolher o tipo extra;
8. No campo “**CC**” informe um endereço de e-mail para o sistema enviar uma cópia do apontamento. Separe por vírgula quando necessitar informar mais endereços;

9. No campo “**Tempo Ligação de Retorno**” marque esta opção quanto você estiver retornando para o usuário a fim de solicitar maiores informações sobre o ticket. Este tempo poderá gerar estatísticas da agilidade no retorno;
- 10.No campo “**Passível de Cobrança**” marque esta opção quanto você desejar que este ticket seja avaliado se pode gerar cobranças adicionais. Esta informação pode ser facilmente recuperada através do relatório passível de cobrança, consulte o capítulo de relatórios para maiores detalhes;
- 11.No campo “**Apontamento**” descreva o apontamento. Na barra de ícones logo acima do campo você pode editar o texto adicionado cores, tamanho de fonte, espaçamento além de adicionar imagens e vídeos.
- 12.No campo “**Macro**” é possível carregar uma macro. Marcos são padrões de tramites que contribuem para a padronização, qualidade e garantia de uma resposta mínima nos tramites. Consulte o capítulo de administração para saber como criar novas macros;
- 13.No campo “**Artigo**” é possível carregar um artigo da base de conhecimento. Artigos são texto explicando algum procedimento para corrigir erros ou explicar a correta utilização do produto em questão. Consulte o capítulo de base de conhecimento para saber como criar novos artigos;
- 14.No botão  clique para selecionar um arquivo como anexo do tramite;
- 15.No botão  clique para remover um anexo selecionado;
- 16.O campo “**Anexos**” apresenta a lista de anexos que serão adicionados ao tramite;
- 17.No campo “**Tipo de Trâmite**” selecione um tipo de apontamento, o padrão é visível para usuário;
- 18.No checkbox “**Enviar Notificação via e-mail para Usuário**” marque ou desmarque para enviar ou não notificação do apontamento via e-mail para o usuário do ticket;
- 19.No botão “**Incluir Trâmite**” pressione para incluir o trâmite no ticket;
- 20.No botão “**Enviar Orçamento**” pressione para incluir o trâmite no ticket com o objetivo de solicitar aprovação do orçamento para o atendimento do trâmite;
- 21.No botão “**Incluir Trâmite e Encerrar**” pressione para incluir o trâmite no ticket e encerrar o atendimento;
- 22.No botão “**Pesquisar na Base**” pressione para pesquisar informações de apoio na base de conhecimento. Consulte o Capítulo 8 – Base de Conhecimento para mais informações;
- 23.No botão “**Cadastrar Trâmite na Base**” pressione cadastrar o trâmite como conhecimento aprendido na base de conhecimento do sistema. Isto criará um registro de seu trâmite na base de conhecimento do Gesti e com isto poderá ser compartilhado com os demais atendentes ou usuários. Utilize sempre que surgir um procedimento padrão e que seja importante compartilhar o conhecimento. Consulte o Capítulo 8 – Base de Conhecimento para mais informações.

Todos os trâmites cadastrados pelo atendente e pelo usuário ficarão disponíveis logo abaixo como um histórico. Note que aparecem ao lado direito de cada trâmite ícones. Para excluir o apontamento utilize o ícone , para editar o apontamento clique no botão . A figura a seguir apresenta o histórico de apontamentos do ticket.



Figura 25 – Detalhes do Ticket – Histórico de Apontamentos

Procedimento: alterando e excluindo apontamentos do ticket

1. No botão “Excluir” , ao lado do apontamento, pressione para excluir o trâmite;
2. No botão “Editar” , ao lado do apontamento, pressione para editar o trâmite;
3. No checkbox **Exibir Detalhes** clique para ver tramites do sistema;
4. No botão  clique para ver detalhes sobre o envio de notificação do ticket;
5. No nome do anexo clique para fazer o download do anexo do trâmite.

Perceba que em cada linha existem informações que são padrão. Você pode identificar a data, a hora, quem apontou, o endereço IP (Internet Protocol) do computador de quem apontou e o tempo de execução.

6. Consultando Meus Horários

Durante o atendimento, o atendente pode necessitar consultar os trâmites realizados, pois nenhum horário de seu dia deve ficar sem trâmites. Você quer garantir que reportou todos os atendimentos, pois caso sejam faturados, o seu administrador necessitará que tudo esteja de acordo. Você pode utilizar a tela Meus Horários para verificar os trâmites que você apontou. Acesse através da barra de ícones a opção Meus Horários conforme figura a seguir.



Figura 26 – Barras de Ícones – Meus Horários

O sistema apresenta a tela da figura a seguir. Nela você pode visualizar os seus trâmites.

Atendente	Data Execução	Hora Inicial	Hora Final	Tempo (min.)	Cliente	Solicitação
Leandro Pereira	12/04/2017	13:00	20:00	420	DGTA Sistemas	2017040005 - Olá, instalado o Office, PDF, e liberado acesso ao sistema ERP Atendente.
Leandro Pereira	13/04/2017	15:54	15:54	.03	DGTA Sistemas	2017040005 - Olá, instalado o Office, PDF, e liberado acesso ao sistema ERP Atendente.
Leandro Pereira	03/05/2017	15:37	15:39	2.53	DGTA Sistemas	2017040008 - tramite
Leandro Pereira	12/05/2017	11:45	11:45	.02	DGTA Sistemas	2017050002 - Olá, usuário criado, consulte seu e-mail para detalhes.
Tempo Total (min.):				422		
Tempo Total (hrs):				07:02:00		

Figura 27 – Tela Meus Horários

Procedimento: consultando meus apontamentos

1. Clique botão “**Meus Horários**” na barra principal de ícones;
2. O sistema apresenta a tela “**Meus Horários**” com a listagem de horários apontados nos tickets;
3. No campo “**Data Inicial**” informe a data de início para pesquisa. Por padrão já vem preenchido com a data atual;
4. No campo “**Data Final**” informe a data fim para pesquisa. Por padrão já vem preenchido com a data atual;
5. No campo “**Cliente**” selecione um cliente para filtra sua pesquisa;
6. No campo “**Atendente**” selecione um atendente para filtra sua pesquisa;
7. No campo “**Exibir Detalhes**” marque ou desmarque se desejar mostrar os descritivos dos tramites;
8. No campo “**Tipo Hora**” selecione um tipo hora para pesquisa. Escolha Todos, Normal e Extra;
9. No botão “**Pesquisar**” pressione para executar a consulta;
10. No botão “**Exportar**” clique para exportar o resultado da pesquisa para Excel;
11. O campo “**Atendente**” apresenta o nome do atendente que tramitou;
12. O campo “**Data Execução**” apresenta a data do trâmite;
13. O campo “**Hora Inicial**” apresenta a hora inicial do trâmite;
14. O campo “**Hora Final**” apresenta a hora final do trâmite;
15. O campo “**Tempo (minutos)**” apresenta o tempo gasto no trâmite;
16. O campo “**Cliente**” apresenta o nome do cliente que solicitou o ticket;
17. O campo “**Solicitação**” apresenta o número do ticket e a descrição do trâmite;
18. O campo “**Tempo Total (minutos)**” apresenta a soma dos tempos de cada trâmite em minutos conforme filtro aplicado na pesquisa;
19. O campo “**Tempo Total (horas)**” apresenta a soma dos tempos de cada trâmite em horas conforme filtro aplicado na pesquisa.

7. Atendentes Auxiliares

Durante o atendimento do ticket é uma particularidade do atendimento a necessidade de incluir atendentes auxiliares. Estes atendentes apoiarão o responsável pelo ticket no atendimento. Assim que forem incluídos como atendentes auxiliares, terão acesso aos detalhes do ticket, poderão incluir trâmites e acompanhar o andamento do atendimento. A figura a seguir apresenta o botão Atendentes Auxiliares. Após clicar no botão Atendentes auxiliares o sistema apresenta Figura 29 – Detalhes do Ticket – Associar Atendente Auxiliares.



Figura 28 – Detalhes do Ticket – Botão Atendentes Auxiliares

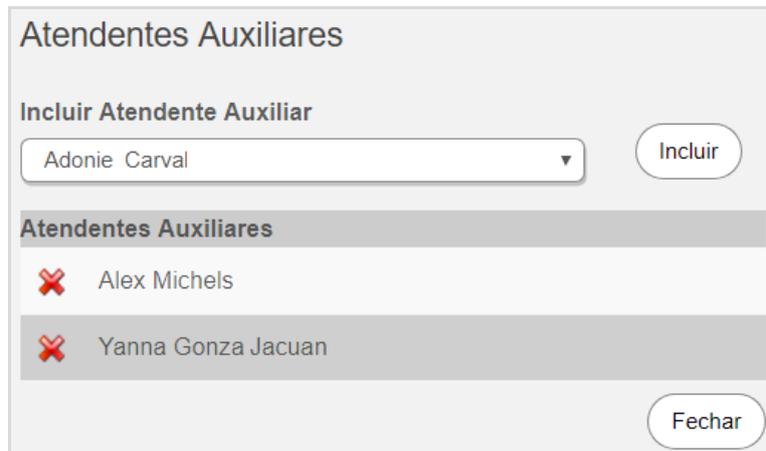


Figura 29 – Detalhes do Ticket – Associar Atendente Auxiliares

Procedimento: incluindo atendentes auxiliares

1. Localize o ticket desejado e abra a tela “**Detalhes do Ticket**”;
2. Na tela Detalhes do Ticket pressione o botão “**Atendentes Auxiliares**”;
3. Na lista “**Atendentes Auxiliares**” selecione um atendente auxiliar;
4. No botão “**Incluir**” pressione para incluir um atendente auxiliar.

Procedimento: excluindo atendentes auxiliares

1. Na figura Figura 29 – Detalhes do Ticket – Associar Atendente Auxiliares é possível remover atendentes auxiliares anteriormente incluídos ao atendimento do ticket;
2. Na tela “**Detalhes do Ticket**” pressione o botão Atendentes Auxiliares;
3. Na lista “**Atendentes Auxiliares**” pressione o botão  para excluir.

8. Repassar Ticket

Durante o atendimento do ticket pode ser utilizado a prática de escalonamento garantindo a correta utilização dos recursos e do conhecimento disponíveis na Central de Serviço e dos técnicos. Quando o primeiro nível de atendimento não alcançar a resolução do ticket, este pode ser repassado para um atendente com maior nível técnico e experiência. A figura a seguir apresenta o botão Repassar. Após clicar no botão repassar, o sistema apresenta a tela da Figura 31 – Detalhes do Ticket – Repassar Ticket.



Figura 30 – Detalhes do Ticket – Botão Repassar Ticket

Figura 31 – Detalhes do Ticket – Repassar Ticket

Procedimento: repassando ticket

1. Localize o ticket desejado e abra a tela “**Detalhes do Ticket**”;
2. No botão “**Repassar**” pressione para abrir a janela Repassar Ticket;
3. Nas opções “**Repassar Ticket**” escolha Grupo ou Atendente;
4. No checkbox “**Grupo continuar visualizando o Ticket**” marque ou desmarque para que todos os atendentes pertencentes ao grupo continuem visualizando o ticket nas listagens do atendimento;
5. No checkbox “**Não Acompanhar**” marque ou desmarque para continuar ou não acompanhando o atendimento do ticket;
6. No botão “**Repassar**” clique para repassar o ticket;
7. No botão “**Cancelar**” clique para retornar para os detalhes do ticket.

9. Imprimir Ticket

Em algumas situações poderá ser necessária a impressão do ticket para coleta de assinaturas no intuito de formalizar o atendimento ou encerramento. A figura a seguir apresenta o botão Imprimir. Após clicar no botão repassar, o sistema apresenta a tela da Figura 33 – Detalhes do Ticket – Imprimir Ticket PDF.



Figura 32 – Detalhes do Ticket – Botão Imprimir Ticket

09/10/2018 Impressão



CEP:
Telefone:
E-mail:

Nº. Ticket: 2018021223 **Data:** 23/02/18 14:02

Num. OS: 188680
Cliente: Carla Goana
Empresa: EME4
Departamento:
Atendente: Andre
Tipo de Ticket : 3 - Suporte à Sistemas
Item: 05 - Gestí
Serviço:
Assunto: Melhorar passível de cobrança - Por trâmite, considerar as horas a cobrar apenas dos trâmites marcados
Ter possibilidade de marcar passível de cobrança para apenas alguns trâmites.

Problema Relatado: O total do chamado deu 20 horas, mas quero cobrar apenas 8 horas, pois além das instruções houve erro de sistema.
Podemos marcar apenas alguns trâmites, ou criamos um campo que preencheremos o total de horas a cobrar.

Tempo Gasto: 0h 1 Min

Apontamentos
Não foram adicionados apontamentos para este Ticket.

ASSINATURA: DATA: 09/10/2018 10:03

Figura 33 – Detalhes do Ticket – Imprimir Ticket PDF

Procedimento: imprimindo ticket

1. Localize o ticket desejado e abra a tela “**Detalhes do ticket**”;
2. No botão “**Imprimir**” pressione para imprimir o ticket.

10. Encerrar Ticket

O último passo do atendimento é o encerramento do ticket. Neste momento você vai informar ao usuário que concluiu a solicitação e que necessita de aprovação. O sistema solicitará também uma avaliação do atendimento. A figura a seguir apresenta o botão Encerrar. Após clicar no botão repassar, o sistema apresenta a tela da Figura 35 – Detalhes do Ticket – Encerrar Ticket.

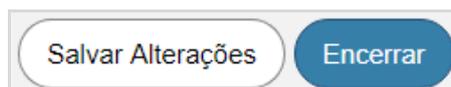


Figura 34 – Detalhes do Ticket – Botão Encerrar Ticket

Encerrar Ticket

Responsável pelo Ticket: Andre Zanan

Motivo: Proposta

Status: Aguardando Aprovação do Usuário

Justificativa: Para encerrar o ticket

Confirmar Cancelar

Figura 35 – Detalhes do Ticket – Encerrar Ticket

Procedimento: encerrando ticket

1. Localize o ticket desejado e abra a tela Detalhes do Ticket;
2. No botão “**Encerrar**” clique para abrir a janela Encerrar Ticket;
3. No campo “**Responsável pelo Ticket**” caso desejar altere o responsável pelo ticket;
4. No campo “**Motivo**” caso desejar altere o motivo do ticket;
5. No campo “**Status**” é informativo e apresenta o status do ticket;
6. No campo “**Justificativa**” é informativo e apresenta a justificativa do ticket;
7. No botão “**Confirmar**” clique para confirmar o encerramento do ticket;
8. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar o encerramento do ticket.

11. Histórico de Tickets

Durante o atendimento de um ticket, na tela detalhes do ticket, é possível consultar o histórico de tickets do usuário. Neste histórico é possível ver a relação do usuário com a central de service desk, e caso o atendente queira por exemplo visualizar situações recorrentes de problemas de usuário, basta clicar em um dos tickets e consultar os detalhes. A figura a seguir apresenta a parte da tela detalhes do ticket com o histórico do usuário.

Histórico do Usuário	
05/10/18	GESTI - Atualizar totas as bases
03/10/18	Base homologação: acessar a tela de centro de custo
02/10/18	Produção: abrir detalhe de indicador

Figura 36 – Detalhes do Ticket – Histórico do Usuário

Procedimento: consultando histórico do usuário

1. Na tela “**Detalhes do Ticket**”;
2. Nas abas de detalhes do ticket clique em ;
3. O sistema apresenta a lista de tickets do usuário classificado por data;
4. Escolha um ticket da lista e clique para abrir a tela detalhes do ticket;
5. No botão “**Voltar**” clique para retornar a tela principal.

12. Histórico do Equipamento

Durante o atendimento do ticket, na tela detalhes do ticket, é possível consultar o histórico de manutenções do equipamento. Com isto você pode consultar o histórico de tickets relacionados ao equipamento. Serão listados todos os tickets registrados para o equipamento independente do usuário. A figura a seguir apresenta a parte da tela detalhes do ticket com o histórico do equipamento.



Figura 37 – Detalhes do Ticket – Histórico do Equipamento

Procedimento: consultando histórico do equipamento

1. Na tela “**Detalhes do Ticket**”;
2. Nas abas de detalhes do ticket clique em ;
3. O sistema apresenta a lista de tickets relacionados ao equipamento classificado por data;
4. Escolha um ticket da lista e clique para abrir a tela detalhes do ticket;
5. No botão “**Voltar**” clique para retornar a tela principal.

13. Recursos Usados no Atendimento

Durante o atendimento do ticket, na tela detalhes do ticket, é possível incluir recursos utilizados. Você pode informar que utilizou determinada ferramenta, suprimento ou material por exemplo. A figura a seguir exibe esta função dada ao atendente. A figura a seguir apresenta a parte da tela detalhes do ticket destacando a região de manutenção dos recursos usados no atendimento do ticket.

Recursos Usados no Atendimento	
Selecione uma Categoria ▼	Disponível: <input type="text"/>
Selecione o item ▼	Utilizado: <input type="text"/>
<input type="button" value="Incluir"/>	
Produto	Quantidade

Figura 38 – Detalhes do Ticket – Recursos Usados no Atendimento

Procedimento: cadastrando e excluindo recursos utilizados no atendimento

1. Na tela “**Detalhes do Ticket**”;
2. Nas abas de detalhes do ticket clique em ;
3. O sistema apresenta a tela “**Recursos Usados no Atendimento**”;
4. No campo “**Categoria**” selecione uma categoria de recurso;
5. No campo “**Item**” selecione um item de recurso;
6. O campo “**Disponível**” informa a quantidade do recurso disponível no estoque;
7. No campo “**Utilizado**” informe a quantidade utilizada no atendimento do ticket;
8. No botão “**Incluir**” clique para incluir o recurso;
9. O sistema apresenta a tela “**Recursos Usados no Atendimento**”;

10. No botão ✖ ao lado do recurso clique no produto que deseja excluir;
11. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
12. No botão “**OK**” clique para excluir o recurso;
13. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela detalhes do ticket.

14. Despesas do Atendimento

Durante o atendimento do ticket, na tela detalhes do ticket, é possível incluir despesas ocorridas. Você pode informar que foi necessária uma refeição ou teve custos com taxi. Para cadastrar a listagem das despesas consulte o capítulo Capítulo 7 – Administração do Sistema. A figura a seguir apresenta a parte da tela detalhes do ticket destacando a região de manutenção das despesas do atendimento do ticket.

A imagem mostra a interface 'Despesas do ticket' com os seguintes elementos:

- Um menu suspenso no topo com o texto 'Selecione uma Despesa'.
- Dois campos de entrada rotulados 'Valor:' e 'Quantidade:'.
- Um botão 'Incluir' localizado à direita dos campos de entrada.
- Uma tabela com o cabeçalho:

Despesa	Valor	Quantidade

Figura 39 – Detalhes do Ticket – Despesas do Atendimento

Procedimento: cadastrando e excluindo despesas do atendimento

1. Na tela “**Detalhes do Ticket**”;
2. Nas abas de detalhes do ticket clique em **Despesas do Ticket**;
3. O sistema apresenta a tela “**Despesas do Atendimento**”;
4. No campo “**Despesas**” selecione uma despesa de atendimento;
5. No campo “**Valor**” informe o valor da despesa de atendimento;
6. No botão “**Incluir**” clique para incluir a despesa;
7. No botão ✖ ao lado da despesa clique na despesa que deseja excluir;
8. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
9. No botão “**OK**” clique para excluir a despesa;
10. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela detalhes do ticket.

Capítulo 6 – Aprovar, Reprovar, Reabrir, Rejeitar ou Cancelar Ticket

1. Objetivo

- Gerenciamento e aprovação de tickets.
- Exibir tickets pendentes de aprovação.
- Aprovar, cancelar ou rejeitar um ticket.
- Revisar um ticket.

2. Introdução

Este capítulo descreve como realizar a aprovação de tickets no Gesti e ajuda a compreender como exibir e gerenciar as aprovações ou avaliações pendentes. Assim que você entrar na visão do solicitante será apresentado, quando existir tickets pendentes para aprovação, uma mensagem informando que existem tickets aguardando a sua aprovação e solicitando se deseja aprova-los.

Todos os tickets devem passar pelo processo de aprovação para ter seu status definido como encerrado. Se a solução para o ticket atender às condições especificadas, o solicitante poderá aprovar e incluindo uma avaliação. Caso contrário, se o ticket não atender as expectativas, você como solicitante, pode rejeitar a solução e incluir o motivo da rejeição. Uma terceira opção é encerrar o ticket com restrições, ou seja, você aceita a solução proposta, mas informa que a solução não foi totalmente resolvida e através de um comentário você informa por qual motivo.

Sempre que você tiver que aprovar ou revisar um ticket, o sistema lhe enviará uma notificação por e-mail. É possível responder à solicitação no sistema ou responder por e-mail.

Cenário

Ao concluir um atendimento, o atendente deve encerrar o ticket para comunicar ao solicitante a necessidade de avaliação do atendimento visando a aprovação. O sistema gera e envia um e-mail para o usuário informando do encerramento do ticket. O usuário entra no sistema e faz a validação do ticket e decide pela aprovação ou rejeição do mesmo. Veja a seguir como isto acontece.

3. Aprovando um Ticket

Ao entrar no sistema, quando existirem tickets aguardando sua aprovação, aparecerá um aviso informando que existem tickets aguardando aprovação, conforme imagem a seguir.

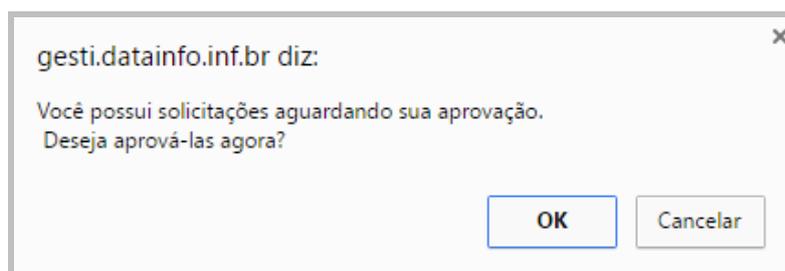


Figura 40 – Detalhes do Ticket – Aviso Ticket Aguardando Aprovação

Caso o usuário clique em OK, o sistema apresenta a aba Aguardando Aprovação com a listagem de tickets nesta situação.

Ticket	Abertura	De	Assunto	Prazo Entrega	Responsável	Status	Justificativa
201810/0823	08/10/2018 16:30	Douglas Nar	SERVICE - Usuário Jean	12/11/2018 07:02	Valério Meu	Aguardando Aprovação do Usuário	Para encerrar o ticket
201810/0802	08/10/2018 10:46	Caroline Thomp	Backup	12/11/2018 01:18	Andre	Aguardando Aprovação do Usuário	Para encerrar o ticket
201810/0675	05/10/2018 14:26	Murilo Rafa	Liberação modulo	12/11/2018 05:38	Murilo Rafa	Aguardando Aprovação do Usuário	Para encerrar o ticket
201810/0671	05/10/2018 13:30	Patricia Schem	Base demonstração com GestI Service e PowerBI	12/11/2018 04:03	Andre	Aguardando Aprovação do Usuário	Para encerrar o ticket
201810/0666	05/10/2018 11:10	Guilherme Silva	Backup da AV	07/11/2018 02:23	Murilo Rafa	Aguardando Aprovação do Usuário	Para encerrar o ticket

Figura 41 – Detalhes do Ticket – Tickets Aguardando Aprovação

Procedimento: aprovando ticket com ou sem restrições

1. Clique no ticket desejado para abrir a tela “**Detalhes do Ticket**”;
2. Selecione a opção “**Aprovar**” no campo aprovação do ticket;
3. No botão “**Encerrar Ticket**” clique para aprovar o Ticket;

Aprovação do Ticket

Aprovar

Não Aprovar

Aprovar com restrições.

Figura 42 – Detalhes do Ticket –Encerrar Ticket

4. Clique “**OK**” na tela que aparece para confirmar operação;
5. Após a confirmação, o sistema apresenta a tela “**Avaliar e Encerrar o Ticket**”, conforme Figura 43 – Janela Avaliar e Encerrar Ticket;
6. Nas opções “**Como Você Avalia o Atendimento do(s) Técnico(s)**” escolha uma das opções;
7. No botão “**Avaliar e Encerrar Ticket**” clique para encerrar o ticket.

Avaliar e Encerrar o Ticket

Como você avalia o atendimento do(s) analista(s):

1. Ótimo

2. Bom

3. Regular

4. Ruim

5. Péssimo

Descreva o motivo:

Avaliar e Encerrar Ticket

Figura 43 – Janela Avaliar e Encerrar Ticket

Para que o solicitante possa aprovar um ticket com restrições, é preciso acessar a aba dos meus tickets aguardando aprovação e depois seguir o procedimento abaixo.

Aprovação do Ticket

Aprovar

Não Aprovar

Aprovar com restrições.

Restrições/Motivo

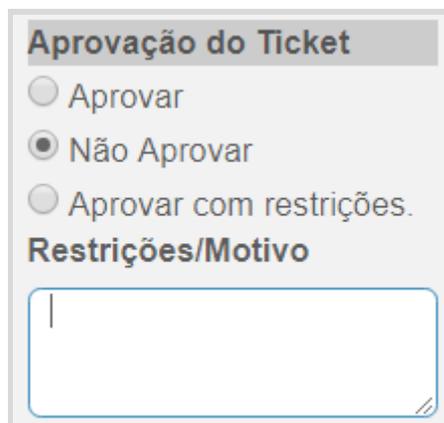
Figura 44 – Detalhes do Ticket – Encerrar Ticket com Restrições

Procedimento: aprovando ticket com restrições

1. Clique no ticket desejado para abrir a tela “**Detalhes do Ticket**”;
2. Selecione a opção “**Aprovar com Restrições**” no campo aprovação do ticket;
3. No campo “**Restrições/Motivo**” preencha com as restrições da aprovação;
4. No botão “**Encerrar Ticket**” clique para aprovar o Ticket;
5. Clique “**OK**” na tela para confirmar operação
6. O sistema apresenta a tela “**Avaliar e Encerrar o Ticket**”, conforme figura Figura 43 – Janela Avaliar e Encerrar Ticket;
7. Nas opções “**Como Você Avalia o Atendimento do(s) Técnicos(s)**” escolha uma das opções;
8. No botão “**Avaliar e Encerrar Ticket**” clique para encerrar o ticket.

4. Reprovando um Ticket

Para que o usuário possa reprovando um ticket, basta acessar um ticket aguardando aprovação, consulte Figura 41 – Detalhes do Ticket – Tickets Aguardando Aprovação, e depois seguir o procedimento a seguir.



Aprovação do Ticket

Aprovar

Não Aprovar

Aprovar com restrições.

Restrições/Motivo

[Campo de texto para inserir o motivo da reprovação]

Figura 45 – Detalhes do Ticket – Não Aprovar Ticket

Procedimento: reprovando ticket

1. Clique no ticket desejado para abrir a tela Detalhes do Ticket;
2. Selecione a opção “**Não Aprovar**” no campo aprovação do ticket;
3. No campo “**Restrições/Motivo**” preencha com motivo da reprovação;
4. No botão “**Encerrar Ticket**” clique para reprovando o Ticket. Este ticket retornará para a lista de tickets Em Atendimento;
5. Clique “**OK**” na tela para confirmar operação.

5. Cancelando um Ticket

Enquanto um ticket ainda estiver aguardando atendimento o usuário poderá cancelá-lo a qualquer momento, ou seja, se por algum motivo o ticket não é mais necessário, você pode cancelá-lo e evitando assim gerar possíveis custos com o atendimento. Para cancelar um ticket, acesse o sistema na aba Novos e localize o ticket desejado. Apenas o solicitante poderá cancelar ticket. Após um atendente assumir o ticket, o sistema não permite o cancelamento por parte do usuário solicitante. A figura a seguir apresenta a tela detalhes do ticket com o botão cancelar.

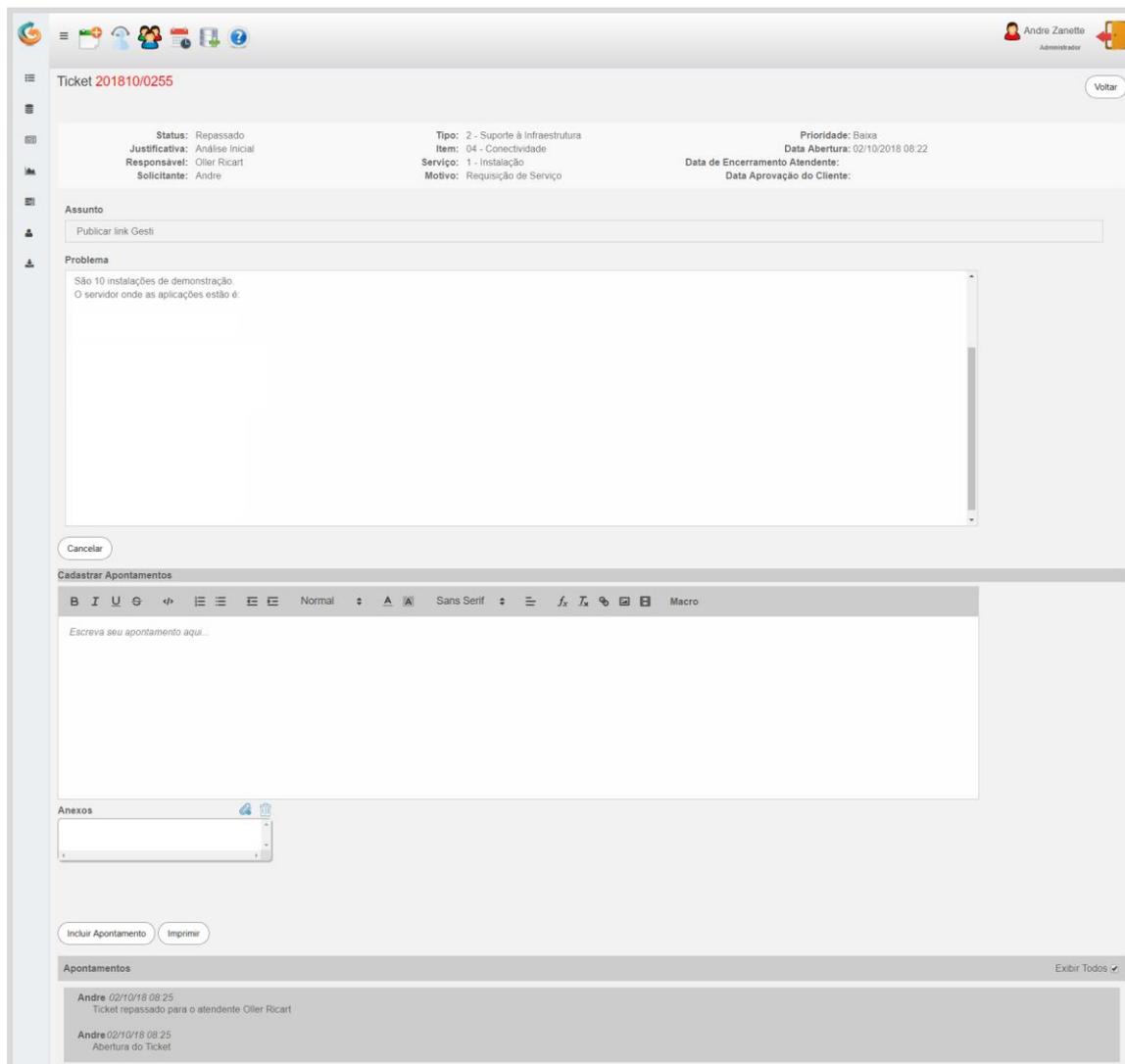


Figura 46 – Detalhes do Ticket – Cancelar Ticket

Procedimento: cancelando ticket

1. Clique no ticket desejado para abrir a tela “**Detalhes do Ticket**”;
2. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar o ticket;
3. O sistema irá alterar o status do ticket para Cancelado;
4. Para consultar este ticket novamente pesquise na aba Todos.

6. Rejeitando um Ticket

Os atendentes podem rejeitar um ticket quando não existir motivo para fazer o atendimento. Por exemplo, o solicitante por engano registrou dois tickets para o mesmo serviço. Neste caso o atendente pode encerrar um dos tickets e sugerir que o usuário acompanhe o atendimento pelo outro ticket. A rejeição de tickets pode ser feita apenas pelo atendente. A figura a seguir apresenta o botão rejeitar.

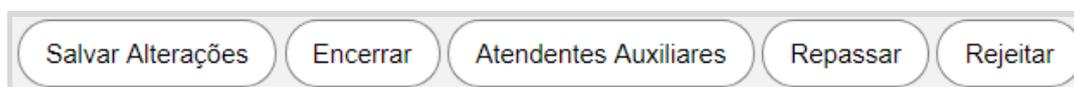


Figura 47 – Detalhes do Ticket – Rejeitar Ticket

Após clicar no botão Rejeitar o sistema apresenta a tela da imagem a seguir.

Figura 48 – Rejeitar Ticket – Confirmar ou Cancelar

Procedimento: rejeitando ticket

1. Na tela Detalhes do Ticket, clique no botão **“Rejeitar”**;
2. O sistema apresenta a tela **“Rejeitar Ticket”**;
3. No campo **“Informe abaixo o motivo da rejeição”** informe o motivo;
4. No botão **“Confirmar Rejeição”** clique para rejeitar o ticket
5. No botão **“Cancelar”** clique para abortar a ação;
6. O sistema altera o status do ticket para Rejeitado e insere o motivo da rejeição nos apontamentos do ticket, se o botão confirmar for pressionado. A figura a seguir apresenta a janela de cancelar ticket.

7. Reabrindo um Ticket

Os atendentes podem reabrir um ticket quando for necessário. Por exemplo, o solicitante por engano aprovou um ticket. Neste caso o atendente é o único que pode reabrir o ticket. Para executar o procedimento de reabrir ticket, na tela de listagem de tickets selecione o ticket desejado e siga o procedimento ao seguir.



Figura 49 – Detalhes do Ticket – Reabrir Ticket

Após clicar no botão Reabrir o sistema apresenta a tela da imagem a seguir.

Figura 50 – Reabrir Ticket – Confirmar ou Cancelar

Procedimento: reabrindo tickets

1. Clique no ticket desejado na aba encerrados para abrir a tela **“Detalhes do Ticket”**;
2. No botão **“Reabrir”** clique para reabrir o ticket;

3. O sistema apresenta a tela “**Reabrir Ticket**”;
4. No botão “**Confirmar**” clique para reabrir o ticket
5. No botão “**Cancelar**” clique para abortar a ação;
6. O sistema altera o status do ticket para “**Reaberto**”, se o botão conformar for pressionado.

Capítulo 7 – Administração do Sistema

1. Objetivo

- Cadastros básicos do sistema.
- Parametrizar o sistema.
- Manter listas de classificação.
- Manter empresas.

2. Introdução

Para ter acesso a administração do sistema você deve ter um usuário administrador. Com este usuário o menu administração estará disponível permitindo acesso à diversas telas de cadastros básicos do sistema. Será apresentado as telas de manutenção de Usuários, Atendentes, Grupos de Atendimento, Permissão de Relatórios, Estrutura de Classificação, Empresa, Departamentos, Centro de custos, Prioridade, Origem de Abertura, Formas de cobrança, Serviços entregáveis, Despesas, Status, Avaliação Atendimento e Motivo Abertura de Tickets.

Neste capítulo você aprenderá como realizar os cadastros básicos do sistema além da orientação das melhoras práticas a fim de maximizar a utilização do sistema. Isto é fundamental para os consultores de implantação uma vez que os cadastros básicos são iniciados do zero a cada nova implantação.

Por exemplo, no cadastro de estrutura de classificação, que é o mais importante dos cadastros básicos, será definido como os tickets serão organizados no sistema. A partir disto, será possível criar regras de repasse de ticket e bloqueios para que apenas determinado grupo ou atendente possa assumir o ticket com uma classificação em específico.

Cenário

As telas de cadastros básicos permitem ao implantador configurar o ambiente organizacional de sua empresa no sistema, e assim, otimizar o uso do sistema e a experiência dos usuários. Utilize este momento para o planejamento e se possível conte com uma consultoria para apoiar nas decisões.

Vejamos os cadastros básicos do sistema disponíveis no menu administração. A figura a seguir apresenta todas as opções do menu administração.

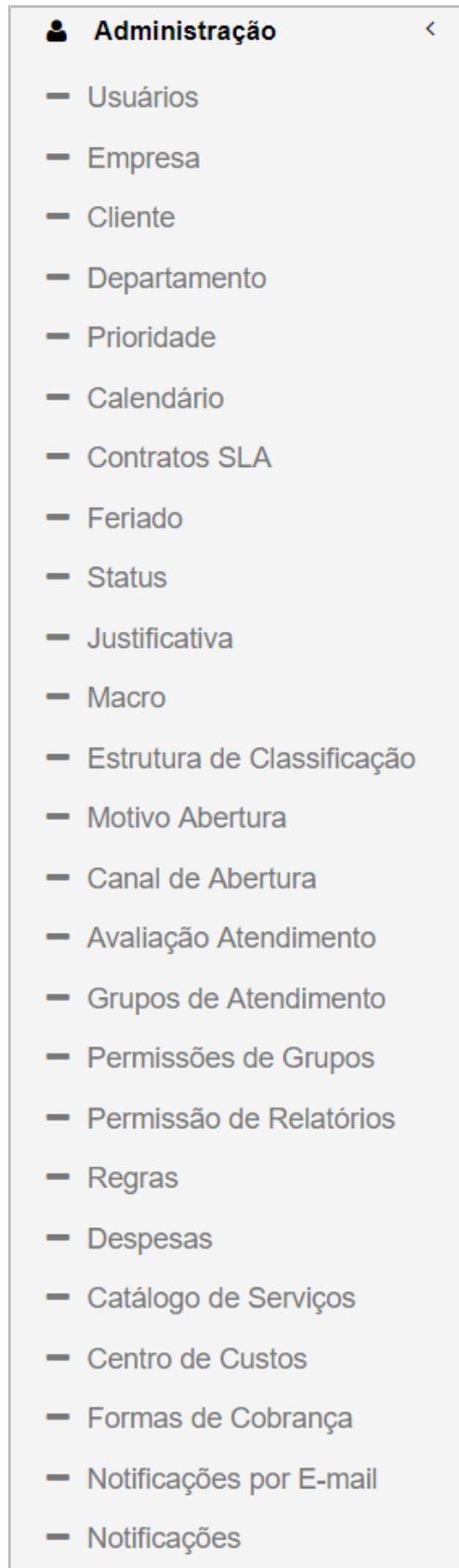


Figura 51 – Menu Administração

3. Usuários

Um usuário do pode ser cadastrado com os perfis solicitante, atendente e administrador. Cada um dos perfis terá acessos e ações adicionais. Confira o Capítulo 3 – Perfis de Usuários para maiores detalhes sobre

perfis de usuários. Para registrar ou realizar o atendimento é obrigatório possuir um usuário de acesso ao sistema. Vejamos a seguir como realizar o cadastro e manutenção dos usuários no Gestí.

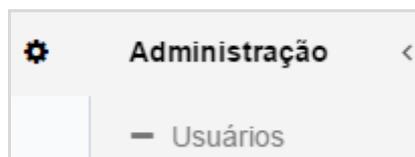


Figura 52 – Menu Usuários

Cenário

Você está implantando o Gestí e neste momento precisa efetuar o cadastro dos usuários no sistema. Você já está na opção de menu Usuários do menu Administração. O sistema apresenta a tela a seguir, nela você poderá cadastrar, alterar, consultar, desativar e excluir usuários. A figura a seguir apresenta a tela de usuário.

Nome	Cliente	Empresa	Departamento	Grupo Permissão	Acesso
Air Rosa	Def	EME4	Administrativo	Solicitante	Solicitante
Alia Santos	Bapetenz	EME4	Geral	Solicitante	Solicitante
Adir Junior	OrganizaçõesLtda	EME4	Diretoria	Supervisor de Todas as Empresas	Solicitante
Ado Mas	Container Ltda	EME4	Geral	Solicitante	Solicitante
Alison Casta	OPPS	EME4	ADMINISTRATIVO	Solicitante	Solicitante

Figura 53 – Usuários

A tela permite buscar por usuários através dos filtros Nome, Login, Departamento, Empresa e E-mail. Além disto, é possível visualizar a listagem de usuários por letra do alfabeto, veja a imagem a seguir.



Figura 54 – Usuários – Filtros de Busca

A figura a seguir apresenta a tela de manutenção de usuários.

The screenshot shows the 'Editar Usuário' (Edit User) form. The form is organized into several sections:

- Top Section:** Fields for 'Nome*' (Ado Mas), 'Empresa*' (EME4), 'Categoria*' (Pessoa Física), and 'Data de Cadastro' (17/10/2015).
- Client and Location Section:** 'Cliente*' (Cervejaria Container Ltda), 'Departamento*' (Geral), 'Centro de Custo', and 'Localização'.
- Contact and Address Section:** 'E-mail*' (mas@gmail.com.br), 'Telefone' (47 3285-5689), 'Ramal' (0), 'Celular', 'CEP', 'Cidade', 'Estado', 'Endereço', 'Bairro', and 'Complemento'.
- Access and Security Section:** 'Nível de Acesso*' (Solicitante), 'Grupo Permissão' (Solicitante), 'Permissão de Relatórios' (Selecione), 'Login*' (mas), 'Modo Login*' (Gesti), 'Senha*' (masked), 'Repita Senha*' (masked), and 'Foto' (Escolher arquivo).
- Additional Fields:** 'Skype*', 'Observações', 'Grupos relacionados:' (EME4 - Desenvolvimento Nível 2, EME4 - Desenvolvimento Nível 1), and 'Clientes Relacionados:' (DATAINFO, EME4).
- Bottom Section:** Checkboxes for 'Usuário Vip' and 'Usuário Ativo', and buttons for 'Cadastrar' and 'Voltar'.

Figura 55 – Usuários Cadastrar

Procedimento: cadastrando e alterando usuário

1. No botão **Cadastrar** na tela Figura 53 – Usuários, clique para cadastrar um usuário ou, para alterar, localize um usuário e clique sobre o nome para abrir a tela de edição;
2. O sistema apresenta a tela **“Usuário – Cadastrar”**;
3. No campo **“Nome”** informe o nome para o usuário;
4. No campo **“Empresa”** selecione a empresa para o usuário. Para cadastrar uma nova empresa clique no botão **+**;
5. No campo **“Categoria”** selecione pessoa física ou jurídica;
6. No campo **“Data de Cadastro”** informe a data de cadastro do usuário;
7. No campo **“Cliente”** selecione o cliente para o usuário. Para cadastrar um novo cliente clique no botão **+**;
8. No campo **“Departamento”** selecione um departamento para o usuário. Para cadastrar um novo departamento clique no botão **+**;
9. No campo **“Centro de Custo”** selecione ou não um centro de custo para o usuário. Para cadastrar um novo centro de custo consulte Capítulo 7 – Administração do Sistema o tópico 12 Centro de Custo;
10. No campo **“Localização”** selecione ou não uma localização do usuário para o usuário. Localização é um cadastro de locais de trabalho que você pode nomear, por exemplo, pelo nome da cidade onde o usuário está fisicamente. Para cadastrar uma nova localização, clique no botão **+**;
11. No campo **“Nível de Acesso”** selecione o nível de acesso do usuário. Se você estiver cadastrando um novo você poderá apenas escolher o nível de acesso usuário, se você estiver alterando poderá escolher Administrador, Atendente ou Usuário;
12. No campo **“E-mail”** informe o e-mail de contato do usuário;
13. No campo **“Telefone”** informe ou não o telefone do usuário;
14. No campo **“Ramal”** informe ou não o ramal do usuário;
15. No campo **“Celular”** informe ou não o celular do usuário;

- 16.No campo "**Grupo Permissão**" selecione o grupo de permissão do usuário. Para cadastrar grupos de permissão consulte no Capítulo 7 – Administração do Sistema o tópico **Erro! Fonte de referência não encontrada. Erro! Fonte de referência não encontrada.**;
- 17.No campo "**CEP**" informe CEP ou não do usuário;
- 18.No campo "**Cidade**" informe ou não a cidade do usuário;
- 19.No campo "**Estado**" informe ou não o estado do usuário;
- 20.No campo "**Permissão de Relatórios**" selecione a permissão de acesso a relatórios do usuário. Para cadastrar grupos de permissão consulte neste capítulo o tópico Permissões de Relatórios;
- 21.No campo "**Endereço**" informe ou não o endereço do usuário;
- 22.No campo "**Bairro**" informe ou não o bairro do usuário;
- 23.No campo "**Complemento**" informe ou não complemento de endereço do usuário;
- 24.No campo "**Login**" informe o login do usuário;
- 25.No campo "**Modo Login**" selecione o método de login do usuário;
- 26.No campo "**Senha**" informe a senha do usuário;
- 27.No campo "**Repita a Senha**" repita a senha do usuário;
- 28.No campo "**Foto**" adicione uma foto para o perfil do usuário;
- 29.No campo "**Skype**" informe o usuário do aplicativo Skype. Esta informação está disponível nos detalhes do ticket para facilitar o atendimento;
- 30.No campo "**Observações**" informe ou não maiores informações sobre o usuário;
- 31.Na lista "**Grupos Relacionados**" adicione grupos de atendimento que o usuário pertence;
- 32.Na lista "**Cientes Relacionados**" adicione clientes que o usuário pertence;
- 33.No checkbox "**Usuário Vip**" marque ou desmarque para classificar como um usuário VIP. Isto ajudará a identificar na listagem de tickets pois ao lado do nome do usuário aparecerá o ícone . Utilize este indicador para identificar quais usuários terão prioridade no atendimento;
- 34.No checkbox "**Usuário Ativo**" marque ou desmarque para ativar ou desativar o usuário;
- 35.No botão "**Cadastrar**" clique para cadastrar o usuário;
- 36.No botão "**Cancelar**" clique para cancelar o cadastro.

Procedimento: excluindo usuário

1. Na figura Figura 53 – Usuários é possível excluir regras anteriormente criadas;
2. Acesse a opção "**Usuários**" no menu Administração;
3. Localize o usuário desejado e clique no ícone . Caso o ícone apresente a cor cinza , significa que o usuário possui tickets registrados em seu nome e o sistema não permitirá a exclusão. Não é possível remover usuário que estejam vinculados a algum ticket. Recomenda-se editar o cadastro e desmarcar a opção Ativo ou desassociar o usuário de todos os tickets e depois proceder com a exclusão;
4. No botão "**Confirmar**" clique para confirmar;
5. No botão "**Cancelar**" clique para cancelar.

A figura a seguir apresenta a tela de manutenção da localização de usuários.

Figura 56 – Tela Manter Localização

Procedimento: cadastrando, editando e excluindo uma localização

1. Acesse a opção “**Usuários**” no menu Administração;
2. Na tela cadastrar ou editar usuário, ao lado do campo “**Localização**”, clique no botão  para abrir a janela da Figura 56 – Tela Manter Localização;
3. No campo “**Localização**” informe o nome da localização;
4. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar a nova localização;
5. No botão “**Fechar**” clique para cancelar.
6. Para “**Alterar**” uma localização, localize e depois clique no nome da localização. Altere o nome e clique no botão “**Alterar**”;
7. Para “**Excluir**” uma localização, localize o nome da localização e clique no botão  e depois confirme.

4. Importar Usuários

O Gesti permite que você faça a carga dos usuários a partir de um arquivo MS Excel. Se você possuir a listagem de usuários neste formato facilitará o cadastro pois não necessitará cadastrar cada usuário manualmente.

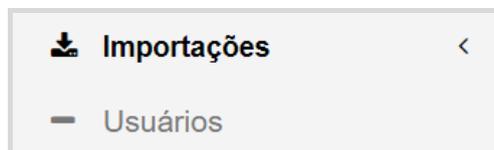


Figura 57 – Importações – Usuários

Cenário

Você está implantando o Gesti e neste momento inicia o cadastro de usuário do sistema. Você já está na opção de menu Usuários do menu Administração e possui um arquivo Excel com a listagem de todos os usuários. A figura a seguir apresenta uma lista de usuários já cadastrados no sistema.

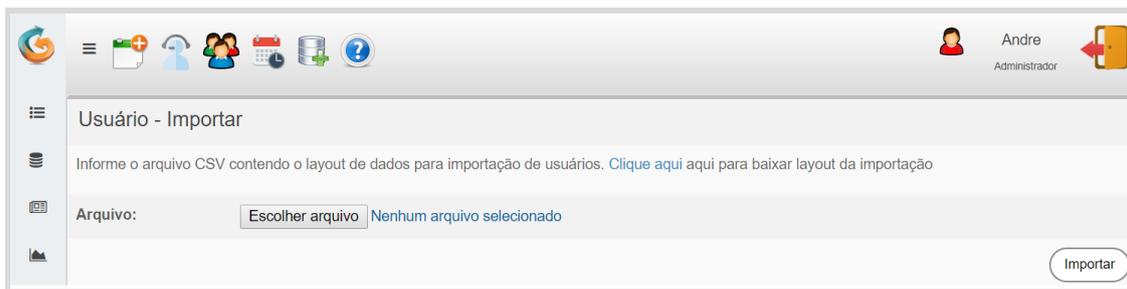


Figura 58 – Usuários – Importar

Procedimento: importando usuários

1. No menu “**Importações**” clique na opção “**Usuários**”;
2. O sistema apresenta a tela “**Usuário – Importar**”;
3. No botão “**Escolher Arquivo**” clique para selecionar um arquivo no formato CSV (Comma-Separated Values) que é um formato simples de armazenamento, que agrupa as informações de arquivos de texto em planilhas, para as trocas de dados com um banco de dados ou uma planilha entre aplicativos;
4. No botão “**Importar**” clique para importar os Usuários;
5. No botão [Clique aqui](#), clique para exibir o layout que o arquivo deve ter. Ou seja, o arquivo deve ter uma listagem de usuários com cada registro atendendo a sequência de campos deste layout, conforme a figura a seguir. Os campos NOM_USUARIO, NOM_CATEGORIA, NOM_EMPRESA, NOM_DEPARTAMENTO, DES_EMAIL, DES_LOGIN, DES_SENHA, IND_ATIVO e COD_PERMISSAO_GRUPO são obrigatórios, os demais, podem ser em branco.

```
NOM_USUARIO;DES_EMAIL;NUM_TELEFONE;NUM_RAMAL;NUM_CELULAR;COD_OPERATOR;DES_LOGIN;DES_SENHA;NOM_EMPRESA;NOM_DEPARTAMENTO;COD_CENTRO_CUSTO;COD_TIPO;COD_PERMISSAO_GRUPO;IND_USUARIO_VIP;IND_ATIVO;DES_CAMPO_1;DES_CAMPO_2;DES_CAMPO_3;DES_CAMPO_4;DES_CAMPO_5;DES_CAMPO_6;DES_CAMPO_7;DES_CAMPO_8;DES_CAMPO_9;DES_CAMPO_10;DES_CAMPO_11;NOM_CATEGORIA;DES_LOCALIZACAO;DES_ENDERECO;NOM_BAIRRO;DES_COMPLEMENTO;NUM_CEP;NOM_CIDADE;SIG_UF
```

Figura 59 – Usuários – Importar – Layout Excel

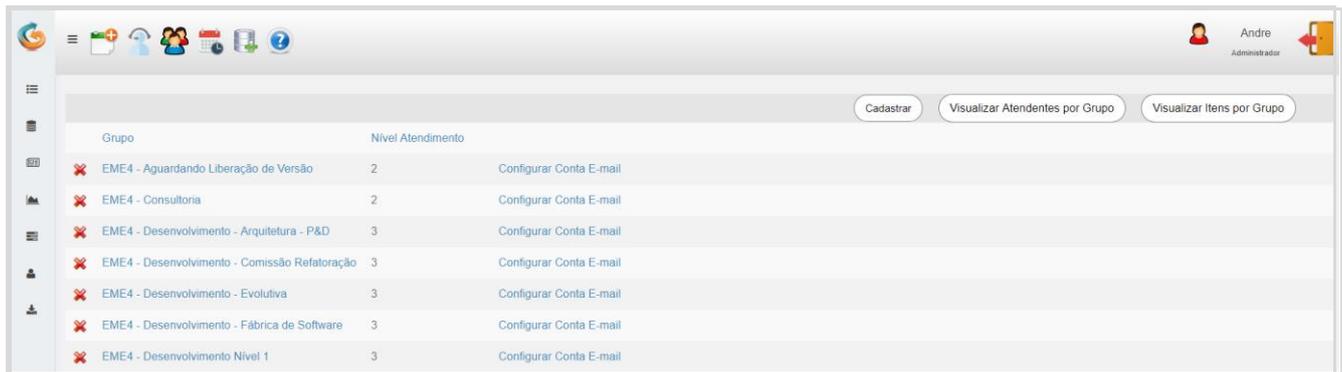
5. Grupos de Atendimento

Grupos de atendimento permitem criar células de atendimento especializadas na resolução de determinados assuntos ou tecnologias. Quando a estrutura de atendimento está organizada em grupo, cada grupo de sua central de serviços reúne características, objetivos e interesses comuns utilizados para sua maximização do atendimento e melhor o tempo de resposta. A tela de manutenção de grupos de atendimento pode ser acessada através do menu da figura a seguir.



Figura 60 – Grupos de Atendimento

Assim que o ticket é registrado no sistema, o gerente da central de serviços pode repassar para um grupo e todos os integrantes receberão uma notificação. O primeiro a terminar seu atendimento poderá assumir o ticket e proceder com o atendimento. O atendente que assumir o ticket pode identificar que se trata de um assunto complexo que exige conhecimento e experiência que não está disponível em seu grupo e pode escalonar para o próximo grupo de atendimento. Você pode configurar níveis de atendimento para cada grupo no cadastro do grupo de atendimento. Assim definirá um fluxo de atendimento que inicia com o primeiro nível passando pelo segundo, terceiro e assim por diante. A imagem a seguir mostra um exemplo de grupos de atendimento bem como os níveis de atendimento.



Grupo	Nível Atendimento	Configurar Conta E-mail
EME4 - Aguardando Liberação de Versão	2	Configurar Conta E-mail
EME4 - Consultoria	2	Configurar Conta E-mail
EME4 - Desenvolvimento - Arquitetura - P&D	3	Configurar Conta E-mail
EME4 - Desenvolvimento - Comissão Refatoração	3	Configurar Conta E-mail
EME4 - Desenvolvimento - Evolutiva	3	Configurar Conta E-mail
EME4 - Desenvolvimento - Fábrica de Software	3	Configurar Conta E-mail
EME4 - Desenvolvimento Nível 1	3	Configurar Conta E-mail

Figura 61 – Grupos de Atendimento

Procedimento: cadastrando e alterando grupos de atendimento

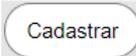
1. Na tela “**Grupos de Atendimento**” Clique no botão  ;
2. O sistema apresenta a tela “**Grupos - Cadastrar**”, a seguir na Figura 62 – Grupos de Atendimento - Cadastrar;
3. No campo “**Nome**” informe um nome para o grupo de atendimento;
4. No campo “**Nível de Atendimento**” informe o nível de atendimento do grupo;
5. No campo “**Grupo Padrão para a Empresa**” informe uma empresa que o grupo é padrão para atendimento;
6. No campo “**Enviar cópias de e-mails para o(s) endereço(s)**” informe o(s) e-mail(s) que deseja que seja(m) comunicado, separe por vírgula quando existir mais de um;
7. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar;
8. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Grupo de Atendimento.



Figura 62 – Grupos de Atendimento - Cadastrar

9. Na tela “**Grupos de Atendimento**” clique no nome do grupo que deseja alterar;

10. O sistema apresenta a tela “**Grupos – Detalhes**” conforme Figura 63 – Grupos de Atendimento – Grupos – Detalhes;
11. Execute os passos 3, 4 e 5 e depois continue com o passo a seguir;
12. No checkbox “**Disponível**” marque para ativar o grupo ou desmarque para ocultar da lista no cadastro de atendente. Isto permite ativar ou desativar um grupo de atendimento;
13. A lista “**Itens de Atendimento do Grupo**” apresenta a lista de itens do grupo. Esta lista é associada na tela Tipo/Item/Serviço. Estes itens são os serviços do catálogo de serviços;
14. A lista “**Atendentes do Grupo**” apresenta a lista de atendentes do grupo. Esta lista é associada na tela Usuários;
15. No botão “**Atualizar**” clique para alterar o grupo;
16. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Grupo de Atendimento.



Figura 63 – Grupos de Atendimento – Grupos – Detalhes

Procedimento: excluindo grupos de atendimento

1. Na tela “**Grupos de Atendimento**” clique no botão . Caso o ícone apresente a cor cinza , significa que o grupo possui atendentes associados e o sistema não permitirá a exclusão. Para excluir, desassocie o grupo de todos os atendentes;
2. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
3. No botão “**Confirmar**” clique para excluir a permissão;
4. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Grupo de Permissões de Atendentes.

6. Permissão de Grupos

Grupos de permissão são utilizados para gerenciar os acessos, ou visualização dos tickets, permitindo que um determinado atendente visualize apenas os seus tickets ou todos os tickets de um Departamento, Centro de Custo, da sua Empresa ou de todas as empresas. Caso não se defina nenhum grupo de permissão para o atendente, este terá acesso apenas aos tickets que registrar. A figura a seguir apresenta a tela de manutenção de grupos de permissões de atendentes.

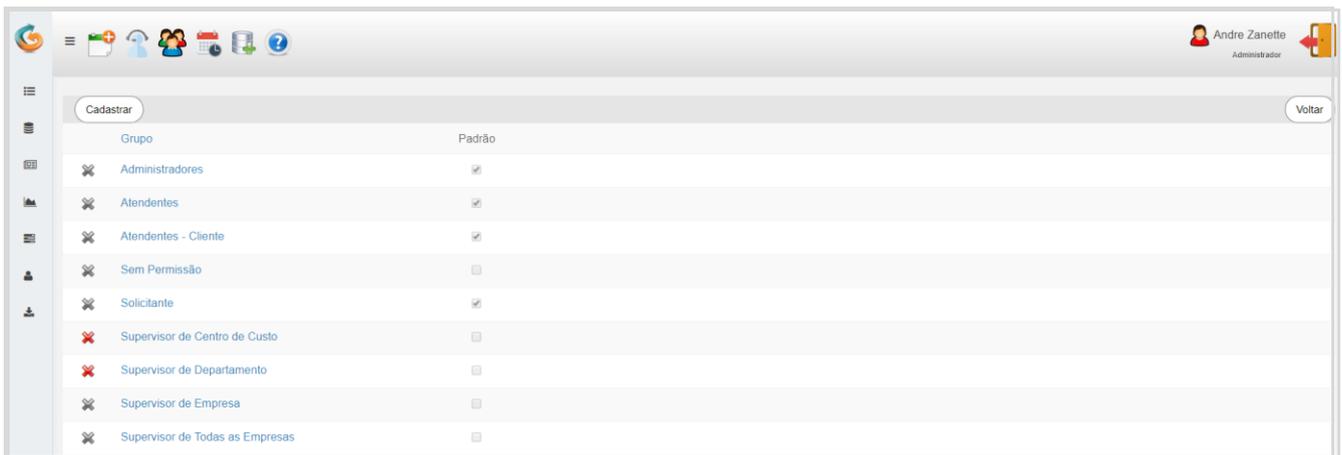


Figura 64 – Grupos de Permissões de Atendentes

Cenário

Você deseja configurar as permissões especiais para alguns atendentes a fim de que tenham acessos a visualização de tickets de outros grupos pois cada um de seus atendentes presta suporte a várias empresas. A figura a seguir apresna a tela de manutenção de grupos de permissões de atendentes.



Figura 65 – Grupos de Permissões – Cadastrar

Procedimento: cadastrando grupo de permissões de usuários

1. Clique no botão **Cadastrar** na tela **“Permissões de Grupos”**, o sistema apresenta a tela **“Permissões de Grupos - Cadastrar”** conforme Figura 65 – Grupos de Permissões – Cadastrar;
2. Na tela **“Permissões de Grupos”** clique no nome do grupo que deseja alterar, o sistema apresenta a tela **“Grupos de Permissões - Alterar”** conforme imagem da Figura 66 – Grupos de Permissões – Alterar;
3. No campo **“Nome”** informe ou altere um nome para o grupo de permissão;
4. No campo **“Padrão”** marque para selecionar o grupo como padrão para usuários, ou seja, quando cadastrar um novo usuário o sistema associa por padrão este grupo, você pode aceitar a sugestão ou alterar;
5. No botão **“Cadastrar”** clique para cadastrar caso esteja cadastrando um novo;
6. Após confirmar na opção cadastrar, o sistema apresenta a tela da Figura 66 – Grupos de Permissões – Alterar;

7. Nas opções “**Visualização de Solicitação**” marque o checkbox desejado. Escolha Visualizar Tickets para seu Departamento, Visualizar Tickets do seu Centro de Custo, Visualizar Tickets de toda Empresa ou Visualizar Tickets de todas as Empresas. Esta configuração interfere no que cada usuário visualizará nas listas de tickets das abas do sistema;
8. No botão “**Alterar**” clique para cadastrar a permissão;
9. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Grupo de Permissões de Usuários.



Figura 66 – Grupos de Permissões – Alterar

Procedimento: excluindo grupo de permissões de usuários

1. Na **Erro! Fonte de referência não encontrada.** é possível excluir grupos de permissão anteriormente criados. Caso o ícone apresente a cor cinza ✕, significa que o grupo possui usuários associados e o sistema não permitirá a exclusão. Para excluir, desassocie o grupo de todos os usuários;
2. O sistema apresenta a tela “**Confirma a Exclusão?**”;
3. No botão “**Confirmar**” clique para excluir o grupo de permissões;
4. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Grupo de Permissões de Usuários.

7. Permissões de Relatórios

O Gestí permite configurar os acessos aos relatórios individualmente para cada perfil de usuário. Isto permite flexibilidade e organização da liberação de acessos aos relatórios que podem ser liberados.

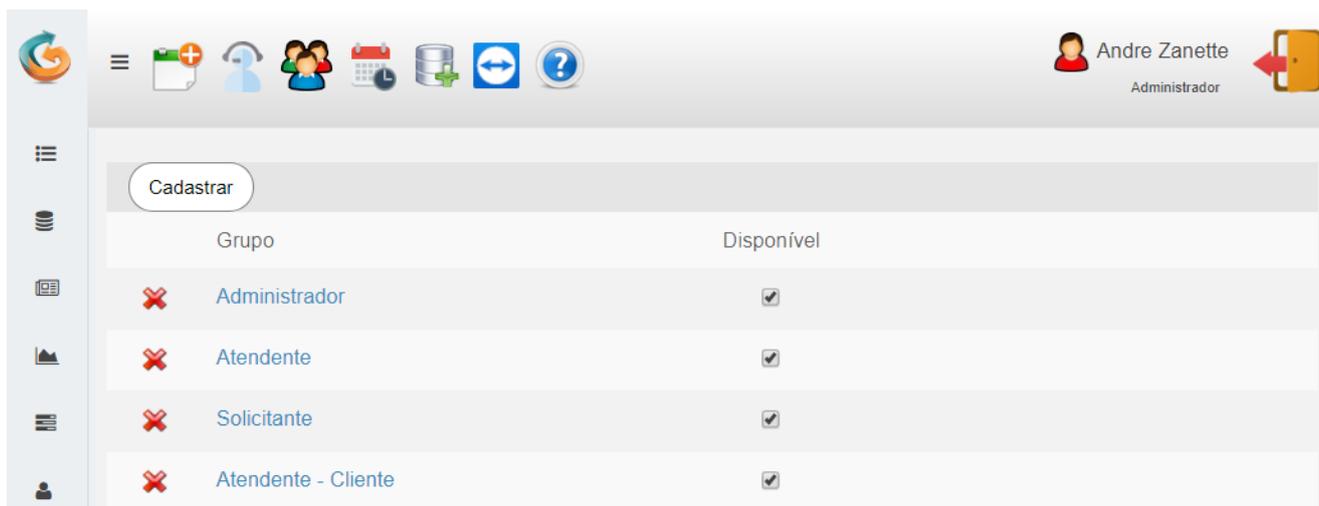


Figura 67 – Permissões de Relatórios

Cenário

Durante o atendimento, o atendente solicita um relatório para listar os tickets que ele atendeu durante o mês. A figura a seguir apresenta a tela de liberação e acesso aos relatórios. Siga o procedimento a seguir para liberar. A figura a seguir apresenta a tela de manutenção de permissões individuais de relatórios.

Procedimento: cadastrando grupo de permissões de atendentes

1. No menu “**Administração**” clique na opção “**Permissão de Relatórios**”;
2. O sistema apresenta a tela “**Permissão de Relatórios**”;
3. O campo “**Grupo**” apresenta o nome do grupo, clique para alterar as permissões;
4. O campo “**Disponível**” apresenta se o grupo o grupo está disponível;
5. No botão “**Marcar Todos**” clique para liberar acesso a todos os relatórios;
6. No botão “**Desmarcar Todos**” clique para bloquear acesso a todos os relatórios;
7. No checkbox ao lado do grupo de relatórios, clique para liberar todos os relatórios do grupo;
8. No checkbox ao lado do nome do relatório, clique para liberar apenas um relatório por vez. Utilize este último método para liberações mais específicas;
9. No botão “**Editar**” clique para salvar as alterações;
10. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela de Permissões de Relatórios.

Editar Grupos de Permissões de acesso aos Relatórios

Nome:

Disponível

Lista de relatórios

[Marcar Todos](#) | [Desmarcar todos](#)

- GERENCIAL**
- Tickets por Horário
- Diário do suporte
- Indicadores Mês a Mês
- Analítico por Atendente
- Tickets por Nível
- Satisfação do Usuário
- Usuários mais Frequentes
- SLA - ACORDO NÍVEL SERVIÇO**
- Tempo de Atendimento por Área
- Tempo Médio de Atendimento por Grupo
- Tempo Médio de Encerramento por Atendente
- Tempo Médio de Encerramento por Grupo
- Tempo Médio de Resposta por Atendente
- Tempo Médio de Resposta por Grupo
- TICKETS ABERTOS**
- Relatório de Tickets
- Relatório de Tickets Completo
- Relatório Tickets Detalhado
- Tickets Passíveis de Cobrança
- Tickets Rejeitados
- Tickets Reabertos
- Despesas por Tickets
- Tempo Consumido

Figura 68 – Permissões de Relatórios

8. Estrutura de Classificação

Cada ticket registrado no sistema deve ser classificado informando um tipo, um item, um serviço e uma especificação. Ou seja, você precisa parametrizar seu catálogo de serviços no sistema de forma hierárquica. Esta é a função deste cadastro.

A classificação por tipo do ticket permite direcionar a solicitação à área mais indicada, por exemplo, o tipo Suporte à Infraestrutura sugere que deve ser encaminhado para uma atendente do departamento ou com conhecimentos em infraestrutura.

A classificação por Item é a definição mais segmentada do tipo de incidente, por exemplo, para o tipo Suporte à Infraestrutura podemos ter os itens Microinformática, Conectividade, Sistemas, Banco de Dados e Servidores. Quando um ticket é classificado com o item Banco de Dados, por exemplo, sugere-se a necessidade de um profissional com conhecimentos no banco de dados em questão.

Por fim, a classificação por Serviço aponta o que o usuário deseja que seja executado com o atendimento do ticket. Por exemplo liberação de acesso a um determinado banco de dados. O cadastro da estrutura de classificação pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.



Figura 69 – Menu Estrutura de Classificação

Cenário

Você está implantando o Gestí e neste momento inicia o cadastro de classificação dos tickets. Você convoca as equipes de atendimento para apoiar nesta atividade a fim de identificar a melhor estrutura de classificação. No futuro, quando surgirem novas necessidades, você poderá retornar e complementar o cadastro. Você já está na opção de menu Estrutura de Classificação do menu Administração, clique e o sistema apresenta a tela a seguir.

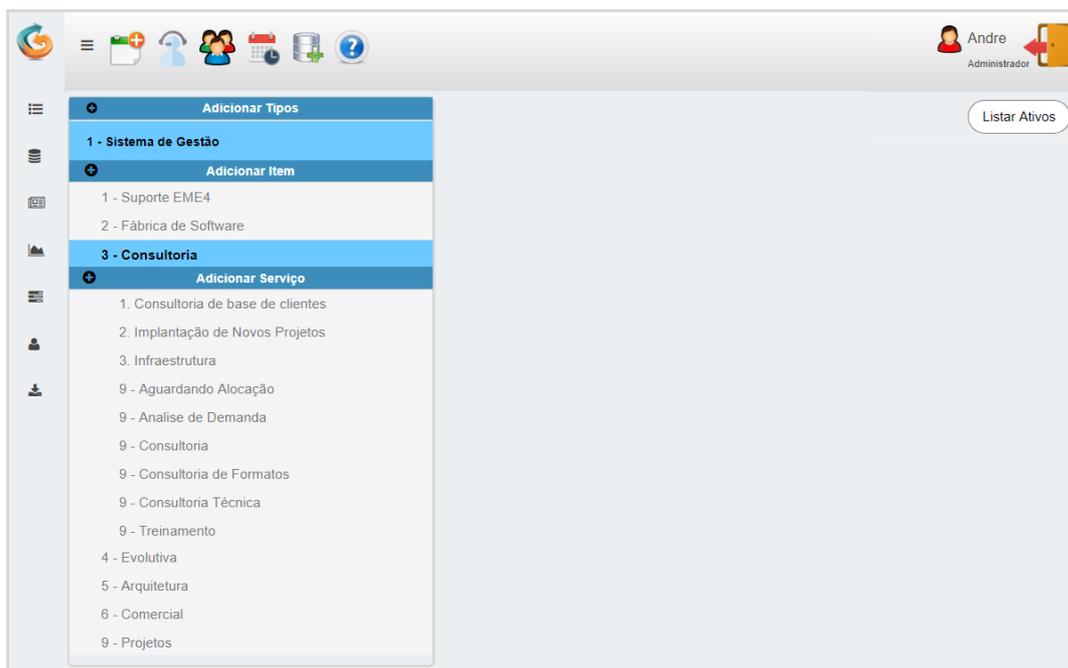
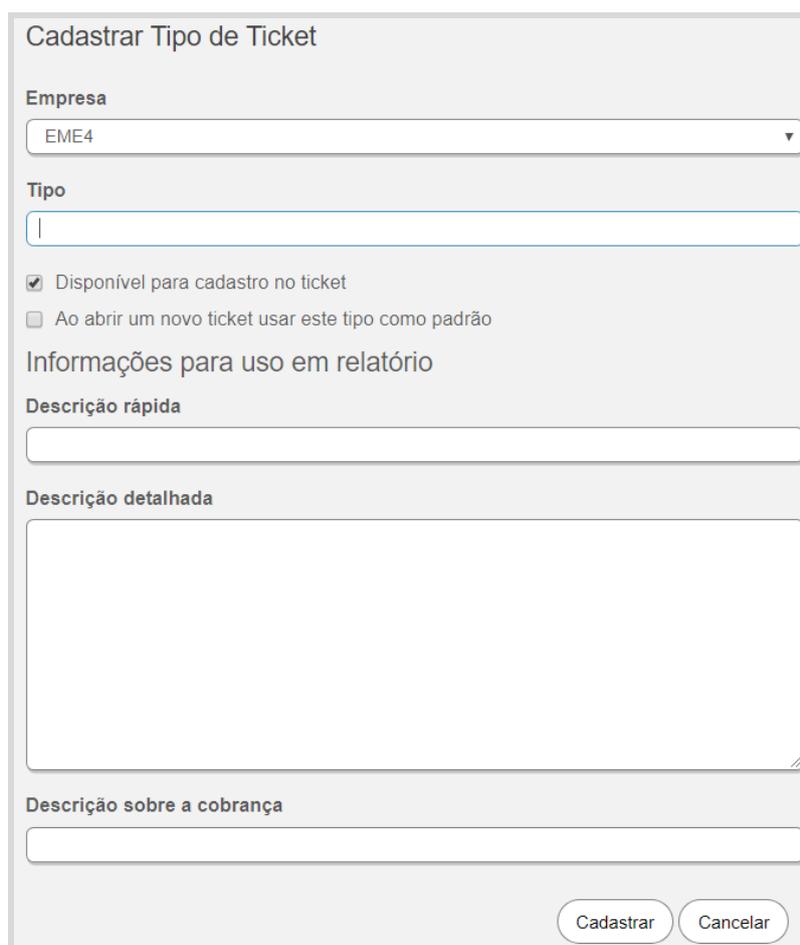


Figura 70 – Estrutura de Classificação

Procedimento: cadastrando e alterando tipos

1. Na tela “Estrutura de Classificação” clique no botão  da lista tipos;
2. O sistema apresenta a tela “Cadastrar Tipo de Ticket”;
3. No campo “Empresa” informe ou altere o a empresa do ticket;
4. No campo “Tipo” informe ou altere o nome do tipo de ticket;
5. No checkbox “Disponível para Cadastro no Ticket” marque ou desmarque para ativar ou desativar este tipo no cadastro de tickets. Isto mostrará ou não esta opção na lista de tipo no ticket;
6. No checkbox “Ao Abrir um Novo Ticket Usar este tipo como Padrão” marque ou desmarque para definir como padrão quando o usuário estiver registrando um novo ticket;
7. No campo “Descrição Rápida” informe ou altere uma descrição resumida para o tipo;
8. No campo “Descrição Detalhada” informe ou altere uma descrição detalhada para o tipo;
9. No campo “Descrição sobre a Cobrança” informe ou altere uma descrição sobre cobranças financeiras para o tipo;
10. No botão “Confirmar” clique para cadastrar o tipo;
11. No botão “Cancelar” clique para cancelar e retornar a tela Estrutura de Classificação.

A figura a seguir apresenta a tela de cadastro dos tipos da estrutura de classificação.



A imagem mostra a interface de usuário para o cadastro de um novo tipo de ticket. O formulário é dividido em seções:

- Cadastrar Tipo de Ticket**: Título da tela.
- Empresa**: Campo de seleção com o valor "EME4" exibido.
- Tipo**: Campo de texto para o nome do tipo.
- Disponível para cadastro no ticket**: Checkbox selecionado.
- Ao abrir um novo ticket usar este tipo como padrão**: Checkbox não selecionado.
- Informações para uso em relatório**:
 - Descrição rápida**: Campo de texto curto.
 - Descrição detalhada**: Campo de texto longo para descrições completas.
 - Descrição sobre a cobrança**: Campo de texto para informações financeiras.
- Botões**: "Cadastrar" e "Cancelar" localizados na base da tela.

Figura 71 – Cadastrar Tipo de Ticket

Procedimento: excluindo tipos

1. Na Figura 70 – Estrutura de Classificação é possível excluir tipos anteriormente criados, clique no botão  para excluir;

2. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
3. No botão “**Confirmar**” clique para excluir o tipo;
4. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Estrutura de Classificação;
5. O Sistema não permite excluir um tipo se existirem itens associados a ele. Para excluir um tipo exclua antes todos os itens filhos.

O próximo passo da criação da estrutura de classificação dos tickets é criar o subnível itens. Vejamos a seguir como manter os itens da estrutura de classificação. A figura a seguir apresenta a tela de cadastro de itens.

Figura 72 – Cadastrar Item

Procedimento: cadastrando e alterando itens

1. Na tela “**Estrutura de Classificação**” clique no nome do tipo que deseja incluir itens;
2. Na lista “**Item**” clique no botão para cadastrar um item;
3. O sistema apresenta a tela “**Cadastrar Item**”;
4. No campo “**Nome**” informe ou altere o nome do item a ser cadastrado;
5. No checkbox “**Disponível para cadastro no ticket**” marque ou desmarque para ativar ou desativar o item. Isto mostrará ou não na lista de item no ticket;
6. No checkbox “**Ao abrir um novo ticket usar este item como padrão**” marque ou desmarque para definir como padrão quando o usuário estiver registrando um novo ticket;
7. No checkbox “**Configurar item como sem classificação**” marque ou desmarque para que o item possua ou não uma classificação;
8. No campo “**Grupo de Atendimento**” informe ou altere o grupo de atendimento para o item;
9. No campo “**Número da OS**” informe ou altere o número da ordem de serviço. Está disponível quando o sistema é integrado com sistema de gerenciamento de projetos;
10. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar o item, se este for o caso;
11. No botão “**Alterar**” clique para alterar o item, se este for o caso;
12. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Estrutura de Classificação.

Procedimento: excluindo itens

6. Na Figura 70 – Estrutura de Classificação é possível excluir itens anteriormente criados, clique no tipo ao qual o item pertence. O sistema apresenta a lista de itens do tipo;
 1. Na lista “Item” clique no botão ✖ ao lado do item que deseja excluir;
 2. O sistema apresenta a tela “Confirma Exclusão?”;
 3. No botão “Confirmar” clique para excluir o item;
 4. No botão “Cancelar” clique para cancelar e retornar a tela Estrutura de Classificação;
 5. O Sistema não permite excluir um item se existirem serviços associados a ele. Para excluir um item exclua antes todos os serviços filhos.

O próximo passo na criação da estrutura de classificação dos tickets é o cadastro dos serviços em cada item. Vejamos a seguir como manter os serviços da estrutura de classificação. A figura a seguir apresenta a tela de cadastro de serviços.

Cadastrar Serviço

Nome

Disponível para cadastro no ticket

Ao abrir um novo ticket usar este Item como padrão

Configurar este serviço como "sem classificação"

Prioridade

Solicitar autorização do usuário para liberação

Necessita da liberação do supervisor para ser atendido.

Figura 73 – Cadastrar Serviço

Procedimento: cadastrando e alterando serviços

1. Na tela “Estrutura de Classificação” clique no nome do tipo desejado. Na lista Itens clique no nome do item que deseja incluir serviços;
2. Na lista “Serviços” clique no botão + para cadastrar um novo serviço;
3. Na lista “Serviços” clique no nome do serviço para alterar caso desejar;
4. O sistema apresenta a tela “Cadastrar Serviço”;
5. No campo “Nome” informe ou altere o nome do serviço;
6. No checkbox “Disponível para cadastro no ticket” marque ou desmarque para ativar ou desativar o serviço. Isto mostrará ou não o serviço na lista de serviço na tela de registro de tickets;
7. No checkbox “Ao abrir um novo ticket usar este item como padrão” marque ou desmarque para definir como padrão quando o usuário estiver registrando um novo ticket;

8. No checkbox **“Configurar este serviço como sem classificação”** marque ou desmarque para que o serviço possua ou não uma classificação;
9. No campo **“Prioridade”** selecione uma prioridade para o serviço. Isto informa aos atendentes qual serviço tem prioridade em relação aos demais quando for necessário escolher qual ticket atender em primeiro lugar, esta prioridade será atribuída por padrão sempre que um ticket for registrado;
- 10.No checkbox **“Solicitar autorização do usuário (por exemplo Orçamentos)”** marque ou desmarque para que o serviço necessite de autorização para atendimento;
- 11.No checkbox **“Necessita da liberação do supervisor de outro departamento para ser atendido.”** marque ou desmarque para que o serviço necessite de autorização de supervisor para atendimento;
- 12.No botão **“Cadastrar”** clique para cadastrar o serviço;
- 13.No botão **“Alterar”** clique para alterar o serviço;
- 14.No botão **“Cancelar”** clique para cancelar e retornar a tela Estrutura de Classificação.

Procedimento: excluindo serviços

1. Na Figura 70 – Estrutura de Classificação é possível excluir serviços anteriormente criados, clique no tipo, depois no item ao qual o serviço pertence. O sistema apresenta a lista de serviços do item;
1. Na lista **“Serviços”** clique no botão  ao lado do serviço que deseja excluir;
2. O sistema apresenta a tela **“Confirma Exclusão?”**;
3. No botão **“Confirmar”** clique para excluir o serviço;
4. No botão **“Cancelar”** clique para cancelar e retornar a tela Estrutura de Classificação;
5. O Sistema não permite excluir um serviço se existirem associados a tickets. Para excluir um tipo retire o serviço de todos os tickets.

O último passo na criação da estrutura de classificação dos tickets é o cadastro das especificações dos serviços. Vejamos a seguir como manter as especificações na estrutura de classificação. A figura a seguir apresenta a tela de cadastro de serviços.

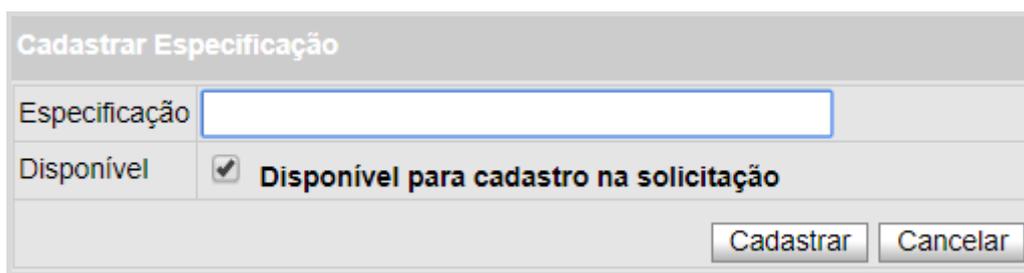


Figura 74 – Cadastrar Especificação

Procedimento: cadastrando e alterando especificações

1. Na tela **“Estrutura de Classificação”** clique no nome do tipo desejado. O sistema apresenta a lista Itens, clique no nome do item e por fim clique no nome do serviço que deseja incluir especificações;
2. Na lista **“Especificações”** clique no botão  para cadastrar uma nova especificação, o sistema apresenta a tela **“Cadastrar Especificação”**;
3. Na lista **“Especificações”** clique no nome da especificação para alterar caso desejar;
4. No campo **“Nome da Especificação”** informe ou altere o nome da especificação;

5. No checkbox “**Disponível para Cadastro no Ticket**” marque ou desmarque para ativar ou desativar a especificação. Isto mostrará ou não a especificação na lista de serviço na tela de registro de tickets;
6. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar a especificação;
7. No botão “**Alterar**” clique para alterar a especificação;
8. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Estrutura de Classificação.

Procedimento: excluindo especificações

2. Na Figura 70 – Estrutura de Classificação é possível excluir especificações anteriormente criadas, clique no tipo, depois no item, depois no serviço ao qual a especificação pertence. O sistema apresenta a lista de especificações do serviço;
6. Na lista “**Especificações**” clique no botão  ao lado da especificação que deseja excluir;
7. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
8. No botão “**Confirmar**” clique para excluir a especificação;
9. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Estrutura de Classificação;
10. O Sistema não permite excluir uma classificação se estiver associada a tickets. Para excluir uma especificação retire a especificação de todos os tickets.

A seguir é apresentado o relatório da estrutura de classificação cadastrada no sistema. Veja o procedimento na sequencia para saber como gerar o relatório.

Relatório de serviços cadastrados		
Exportar	Imprimir	Data: 26/04/2017 09:43 hs
Tipo	Item	Serviço
1 - Suporte à Infraestrutura	1 - Microinformática	1 - Instalação
		2 - Manutenção
		3 - Liberação
		4 - Monitoramento
		5 - Projeto
	2 - Aplicativos	1 - Instalação
		2 - Manutenção
		3 - Liberação
		4 - Monitoramento
		5 - Projeto
	3 - Sistemas	1 - Instalação
		2 - Manutenção
		3 - Liberação
		4 - Monitoramento
		5 - Projeto

Figura 75 – Relatório de Serviços Cadastrados

Procedimento: relatório de serviços cadastrados

1. Na tela “**Estrutura de Classificação**” clique no botão [Relatório de serviços cadastrados](#);
2. O sistema apresenta o relatório “**Relatório de serviços cadastrados**”;
3. No botão  [Exportar](#) clique para gerar o relatório para Excel;
4. No botão  [Imprimir](#) clique para imprimir o relatório.

9. Empresa

A empresa representa o primeiro nível para a organização e classificação dos tickets. A partir dela você pode definir os atendentes que prestarão o atendimento aos seus clientes. A empresa é o prestador de serviços e é o primeiro cadastro, pois quando é criado um usuário para o sistema, você deve colocar a que empresa ele pertence, criando uma ligação entre eles. O cadastro de empresa pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir. A figura a seguir apresenta a opção no menu para acessar a tela de cadastro de empresas.

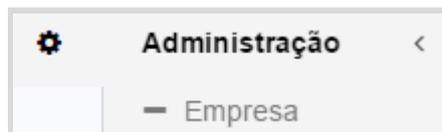


Figura 76 – Menu Empresa

Cenário

Você se encontra na tela inicial do GESTI e deseja cadastrar sua empresa para depois iniciar a criação dos atendentes e dos solicitantes. A figura abaixo exhibe a tela com a listagem as empresas cadastradas no sistema.



Figura 77 – Tela de Empresa

A tela permite busca rapidamente por uma empresa informando o nome no campo “Procurar por”. Além disto, é possível visualizar a listagem das empresas por letra do alfabeto, conforme a imagem a seguir.



Figura 78 – Usuários – Filtros de Busca

Para melhor entender os detalhes funcionais desta tela, leia os procedimentos apresentados a seguir. A figura a seguir apresenta a tela cadastrar empresa.

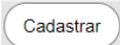
The screenshot shows a web interface for registering a company. The title is 'Cadastrar Empresa'. The form contains the following fields:

- Empresa:** Text input field.
- CNPJ:** Text input field.
- Tipo:** Dropdown menu with 'Empresa' selected.
- Prioridade:** Dropdown menu.
- E-mail:** Text input field.
- Pessoa de Contato:** Text input field.
- Telefone 1:** Text input field with a 'Telefone' label below it.
- Telefone 2:** Text input field with a 'Telefone' label below it.
- Atendente Responsável:** Dropdown menu.
- Limitação de Tickets sem Aprovar:** Text input field.
- Gestor Responsável:** Dropdown menu.
- E-mail Gestor Responsável:** Text input field.

Below the form, there is a checkbox: Tickets Abertos por esta empresa necessitam ser liberadas por um supervisor antes de ser atendido? and a text area for 'Observações'. At the bottom, there are two buttons: 'Cadastrar' and 'Voltar'.

Figura 79 – Tela Empresa Cadastrar

Procedimento: cadastrando e alterando uma empresa

1. Na tela “**Empresa**” clique no botão  ;
2. Na tela “**Empresa**” clique nome da empresa que deseja alterar;
3. O sistema apresenta a tela “**Empresa Cadastrar**”;
4. No campo “**CNPJ**” informe o CNPJ da empresa;
5. No campo “**Tipo**” selecione o tipo da empresa. Os tipos padrão são cliente e terceiro;
6. No campo “**Prioridade**” selecione a prioridade da empresa em relação as demais. Isto é levado em consideração ao selecionar qual ticket possui prioridade de atendimento;
7. No campo “**E-mail**” informe o e-mail da empresa;
8. No campo “**Pessoa de Contato**” informe o nome da pessoa de contato da empresa;
9. No campo “**Telefone 1**” informe o telefone da empresa;
10. No campo “**Telefone 2**” informe o telefone da empresa;
11. No campo “**Atendente Responsável**” selecione o atendente que será responsável pelos tickets registrados pelos usuários da empresa;
12. No campo “**Limitação de Tickets sem Aprovar**” informe o limite de tickets sem aprovação para a empresa. Isto bloqueará a abertura de novos tickets, caso os tickets pendentes de aprovação não sejam aprovados até o limite informado;
13. No campo “**Gestor Responsável**” informe o nome do gestor responsável pela empresa;
14. No campo “**E-mail Gestor Responsável**” informe o e-mail do gestor responsável pela empresa;
15. No checkbox “**Tickets Abertos por esta empresa necessitam ser liberadas por um supervisor antes de ser atendido?**” marque ou desmarque para que os tickets abertos pela empresa necessitem de liberação de um supervisor antes de ser atendido;
16. No campo “**Observações**” informe observações da empresa;
17. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar a empresa;
18. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela empresa.

A figura a seguir apresenta a tela cadastrar empresas no modo alteração.

The screenshot shows the 'Editar Empresa' form with the following fields and values:

- Empresa:** EME4
- CNPJ:** 85187344000142
- Tipo:** Empresa
- Prioridade:** 1
- E-mail:** carl@eme4.inf.br
- Pessoa de Contato:** Carla
- Telefone 1:** 32219400
- Telefone 2:** Telefone
- CEP:** 89015540
- Estado:** SC
- Cidade:** Blumenau
- Bairro:** Vorstadt
- Endereço:** Rua Alfredo Kaestner, 562
- Complemento:** x
- Atendente Responsável:** (dropdown menu)
- Limitação de Tickets sem Aprovar:** 0
- Gestor Responsável:** (dropdown menu)
- E-mail Gestor Responsável:** carl@mult.com.br

Additional options and sections include:

- Tickets Abertos por esta empresa necessitam ser liberadas por um supervisor antes de ser atendido?
- Empresa Ativa
- Supervisores desta empresa:** Não existem supervisores cadastrados
- Observações:** (empty text area)
- Buttons:** Alterar, Voltar

Figura 80 – Tela Empresa Editar

A figura a seguir apresenta a tela restringir níveis de acesso a estrutura de classificação por empresa. Isto apresentará ou não nas listagens da tela de registrar tickets no momento que o usuário estiver solicitando algum serviço.

The 'Níveis - Restringir' dialog box contains the following elements:

- Seleção de tipo:** 1 - Sistema de Gestão
- Botões:** Salvar, Cancelar
- tem / Serviço:**
 - 1 - Suporte EME4
 - Projetos
 - Expedição Mobile
 - Relatórios Fiscais
 - Compras
 - Nota de Compras
 - Ordem de Compras
 - Processo de Importação
 - Cotação de Compras
 - Requisição Produto/Serviço
 - Necessidade de Compras
 - Cálculo de Tributação
 - Mobile
 - Manufatura

Figura 81 – Empresa – Restringir Atendimento

Procedimento: restringindo Estrutura de Classificação para atendimento da empresa

1. Na tela “**Empresa**” Figura 80 – Tela Empresa Editar clique na coluna “**Níveis Serviços**” no link **Restringir** da empresa que deseja restringir atendimentos;
2. O sistema apresenta a tela “**Níveis – Restringir**”;
3. Na árvore “**Estrutura de Classificação**” navegue e marque os serviços desejados;
4. No botão “**Salvar**” clique para salvar.

A figura a seguir apresenta a tela importar cadastro de empresas. No momento da implantação do sistema, ou caso seja necessário cadastrar um grande número de empresas ao mesmo tempo, você pode utilizar esta funcionalidade que permite carregar rapidamente uma lista de empresas, vejamos.



Figura 82 – Empresa – Importar

Procedimento: importando empresas

1. Na tela da figura Figura 77 – Tela de Empresa clique no botão **Importar**;
2. O sistema apresenta a tela **“Empresa – Importar”**;
3. No botão **“Escolher Arquivo”** clique para selecionar um arquivo Excel;
4. No botão **“Importar”** clique para importar os Usuários;
5. No botão **Clique aqui** clique para exibir o layout que o arquivo deve ter. Ou seja, o arquivo deve ter uma listagem de empresas seguindo a sequência de campos deste layout, conforme a figura a seguir.

```
NUM_CNPJ;NOM_EMPRESA;COD_TIPO;NUM_PRIORIDADE;DES_EMAIL;NOM_P
ESSOA_CONTATO;NUM_TELEFONE;NUM_FAX;DES_ENDEREÇO;DES_COMPLEME
NTO;NOM_BAIRRO;NOM_MUNICIPIO;NUM_CEP;SIG_UF;DES_OBS
```

Figura 83 – Empresa – Importar – Layout Excel

Procedimento: excluindo empresas

1. Na tela da figura Figura 77 – Tela de Empresa clique no botão **✖** ao lado da empresa que deseja excluir. Caso o botão estiver na cor cinza **✖**, o sistema não permite exclusão pois a empresa está sendo utilizada em algum cadastrado como por exemplo o de atendentes;
2. O sistema apresenta a tela **“Confirma Exclusão”**;
3. No botão **“Confirmar”** clique para excluir a empresa;
4. No botão **“Cancelar”** clique para cancelar a exclusão e retornar a tela Empresa.

10. Cliente

O cliente representa quem fará a solicitação de serviços. Quando criado um usuário para o sistema, você deve colocar a qual cliente ele pertence, criando uma ligação entre eles. O cadastro de cliente pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir. A figura a seguir apresenta a opção no menu para acessar a tela de cadastro de clientes.

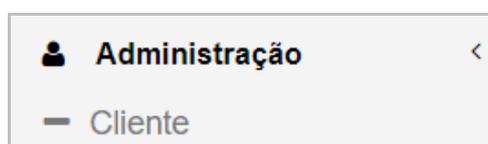


Figura 84 – Menu Empresa

Cenário

Você se encontra na tela inicial do GESTI e deseja cadastrar seus clientes para depois iniciar a criação demanda de serviços. A figura abaixo exibe a tela com a listagem dos clientes cadastrados no sistema.



Figura 85 – Tela de Clientes

A tela permite busca rapidamente por um cliente informando o nome no campo “Procurar por”. Além disto, é possível visualizar a listagem dos clientes por letra do alfabeto, conforme a imagem a seguir.



Figura 86 – Cliente – Filtros de Busca

Para melhor entender os detalhes funcionais desta tela, leia os procedimentos apresentados a seguir. A figura a seguir apresenta a tela cadastrar cliente.

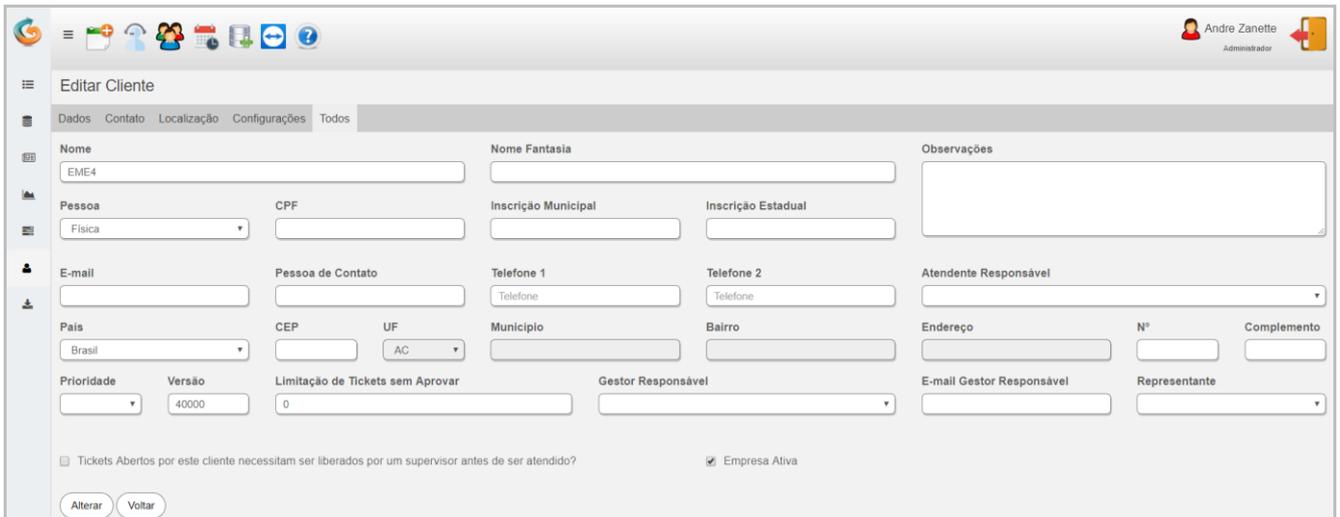


Figura 87 – Tela Cliente Cadastrar

Procedimento: cadastrando cliente

19. Na tela “**Cliente**” clique no botão ;
20. O sistema apresenta a tela “**Cliente Cadastrar**”;
21. No campo “**Nome**” informe o nome do cliente;

- 22.No campo “**Nome Fantasia**” informe o nome fantasia do cliente;
- 23.No campo “**Pessoa**” informe o tipo de pessoa;
- 24.No campo “**CPF/CNPJ**” informe o CPF/CNPJ do cliente;
- 25.No campo “**Inscrição Municipal**” informe o número da inscrição municipal do cliente;
- 26.No campo “**Inscrição Estadual**” informe o número da inscrição estadual do cliente;
- 27.No campo “**Observações**” informe observações do cliente;
- 28.No campo “**Prioridade**” selecione a prioridade da empresa em relação as demais. Isto é levado em consideração ao selecionar qual ticket possui prioridade de atendimento;
- 29.No campo “**E-mail**” informe o e-mail do cliente;
- 30.No campo “**Pessoa de Contato**” informe o nome da pessoa de contato do cliente;
- 31.No campo “**Telefone 1**” informe o telefone do cliente;
- 32.No campo “**Telefone 2**” informe o telefone do cliente;
- 33.No campo “**Atendente Responsável**” selecione o atendente que será responsável pelos tickets registrados pelos usuários do cliente;
- 34.No campo “**País**” informe o país do cliente;
- 35.No campo “**CEP**” informe o CEP do cliente;
- 36.No campo “**UF**” selecione o estado da empresa;
- 37.No campo “**Município**” informe o município do cliente;
- 38.No campo “**Bairro**” informe o bairro do cliente;
- 39.No campo “**Número**” informe o número do endereço do cliente;
- 40.No campo “**Complemento**” informe o complemento do cliente;
- 41.No campo “**Prioridade**” informe a prioridade para atendimento do cliente;
- 42.No campo “**Versão**” informe a versão do sistema, serviço ou equipamento do cliente;
- 43.No campo “**Limite de Tickets sem Aprovar**” informe o limite de tickets sem aprovação para o cliente. Isto bloqueará a abertura de novos tickets, caso os tickets pendentes de aprovação não sejam aprovados até o limite informado;
- 44.No campo “**Gestor Responsável**” informe o nome do gestor responsável pela empresa;
- 45.No campo “**E-mail Gestor Responsável**” informe o e-mail do gestor responsável pela empresa;
- 46.No campo “**Representante**” informe o nome da empresa que representa o cliente;
- 47.No checkbox “**Tickets Abertos por esta empresa necessitam ser liberadas por um supervisor antes de ser atendido?**” marque ou desmarque para que os tickets abertos pela empresa necessitem de liberação de um supervisor antes de ser atendido;
- 48.No checkbox “**Empresa Ativa**” marque ou desmarque para definir se empresa está disponível no sistema;
- 49.No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar a empresa;
50. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela empresa.

A figura a seguir apresenta a tela cadastrar empresas no modo alteração.

The screenshot shows the 'Editar Empresa' (Edit Company) form. The form is organized into several sections:

- Company Information:** Empresa (EME4), CNPJ (85167344000142), Tipo (Empresa).
- Contact Information:** Prioridade (1), E-mail (carl@eme4.inf.br), Pessoa de Contato (Carla), Telefone 1 (32219400), Telefone 2 (Telephone).
- Address Information:** CEP (89015540), Estado (SC), Cidade (Blumenau), Bairro (Vorstadt), Endereço (Rua Alfredo Kaestner, 562), Complemento (x).
- Administrative Settings:** Atendente Responsável, Limitação de Tickets sem Aprovar (0), Gestor Responsável, E-mail Gestor Responsável (carl@mult.com.br).
- Checkboxes:**
 - Tickets Abertos por esta empresa necessitam ser liberadas por um supervisor antes de ser atendido?
 - Empresa Ativa
- Supervisors:** Supervisores desta empresa (Não existem supervisores cadastrados).
- Observações:** A large text area for notes.
- Buttons:** Alterar, Voltar.

Figura 88 – Tela Empresa Editar

Procedimento: restringindo Estrutura de Classificação para atendimento do cliente

1. Na tela “**Cliente**” Figura 80 – Tela Empresa Editar clique na coluna “**Níveis Serviços**” no link **Restringir** da empresa que deseja restringir atendimentos;
2. O sistema apresenta a tela “**Níveis – Restringir**”;
3. Na árvore “**Estrutura de Classificação**” navegue e marque os serviços desejados;
4. No botão “**Salvar**” clique para salvar.

A figura a seguir apresenta a tela importar cadastro de empresas. No momento da implantação do sistema, ou caso seja necessário cadastrar um grande número de empresas ao mesmo tempo, você pode utilizar esta funcionalidade que permite carregar rapidamente uma lista de empresas, vejamos.

The screenshot shows the 'Empresa - Importar' (Company - Import) form. The form is designed for uploading a CSV file containing company data. It includes the following elements:

- Header:** Empresa - Importar
- Instructions:** Informe o arquivo CSV contendo o layout de dados para importação de empresas. Clique aqui para baixar layout da importação.
- File Selection:** Arquivo: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado.
- Button:** Importar.

Figura 89 – Empresa – Importar

11. Departamento

O departamento é de suma importância ao cadastrar um usuário para que as regras relacionadas aos usuários do respectivo cliente possam ser aplicadas. Caso o departamento não for criado e associado a empresa do usuário o mesmo não poderá navegar no sistema, ao tentar será informado que seus dados cadastrais devem ser informados, onde o próprio usuário tem essa permissão para informar qual dos departamentos cadastrado para a empresa este pertence. O cadastro de departamentos pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.

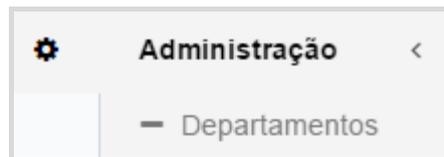


Figura 90 – Menu Departamento

Cenário

Você está configurando o Gestí e necessita vincular seus supervisores por departamento e associar as suas empresas, pois a cada cadastro de usuário é necessário informar um departamento que foi vinculado a empresa. A figura a seguir apresenta a tela de manutenção de departamento.

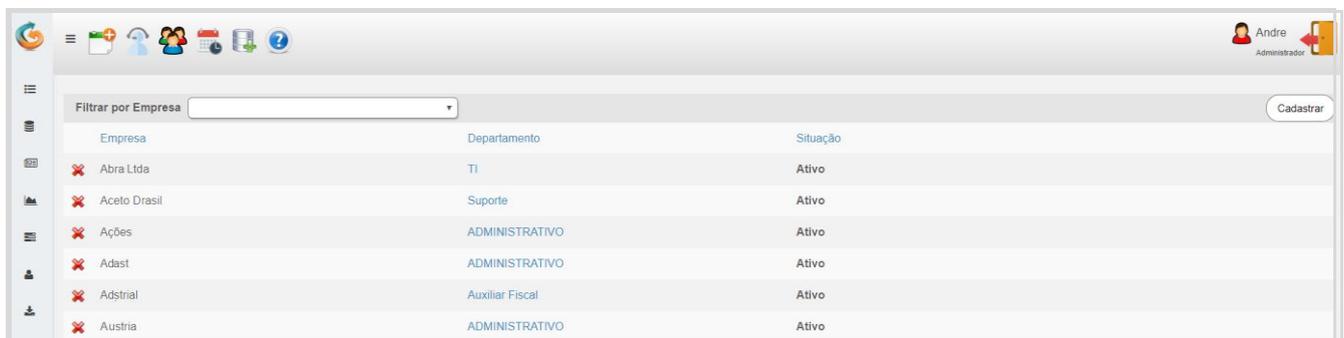


Figura 91 – Tela Departamento

A tela permite buscar rapidamente por um departamento de uma empresa selecionando a empresa no campo de pesquisa a seguir.



Figura 92 – Departamento – Filtros de Busca

A figura a seguir apresenta a tela de cadastro de departamentos.



Figura 93 – Departamento – Cadastrar

Procedimento: cadastrando departamento

1. Na tela “**Departamento**” clique no botão  ;
2. O sistema apresenta a tela “**Departamento – Cadastrar**”;
3. No campo “**Empresa**” selecione uma empresa;
4. No campo “**Departamento**” informe o nome do departamento;

5. No campo **“Tickets abertos por este departamento necessitam ser liberadas por um supervisor antes de ser atendido?”** marque ou desmarque para que os tickets abertos por este departamento necessitem ser liberados por um supervisor antes de ser atendido;
6. No botão **“Cadastrar”** clique para cadastrar o departamento. A figura a seguir apresenta a tela cadastrar departamento.

A figura a seguir apresenta a tela de edição de departamentos.



Figura 94 – Departamento – Editar

Procedimento: alterando departamento

1. Na tela **“Departamento”** clique no nome do departamento que deseja alterar;
2. O sistema apresenta a tela **“Departamento – Editar”**;
3. No campo **“Empresa”** selecione uma empresa;
4. No campo **“Departamento”** informe o nome do departamento;
5. No campo **“Tickets abertos por este departamento necessitam ser liberadas por um supervisor antes de ser atendido?”** marque ou desmarque para que os tickets abertos por este departamento necessitem ser liberados por um supervisor antes de ser atendido;
6. O campo **“Supervisores deste Departamento”** apresenta o nome dos supervisores do departamento. Para adicionar um supervisor no departamento cadastre um usuário e associe ao departamento, depois na opção Grupo Permissão selecione este usuário como Supervisor de Departamento. Para maiores detalhes volte ao tópico **Erro! Fonte de referência não encontrada. Erro! Fonte de referência não encontrada.** neste capítulo;
7. No campo **“Disponível”** marque ou desmarque para ativar ou desativar o departamento nas listas de seleção de departamentos nos mais diversos locais do sistema;
8. No botão **“Alterar”** clique para alterar o departamento.

Procedimento: excluindo departamentos

1. Na Figura 91 – Tela Departamento é possível excluir departamentos anteriormente criados;
2. Clique no botão **✖** ao lado do departamento que deseja excluir;
3. O sistema apresenta a tela **“Confirma Exclusão?”**;
4. No botão **“Confirmar”** clique para excluir o departamento;
5. No botão **“Cancelar”** clique para cancelar e retornar a tela Departamento.

A figura a seguir apresenta a tela importar o cadastro de departamentos. Durante a implantação do sistema é provável que você possua uma lista de departamentos para cadastrar no sistema. Utilize esta funcionalidade para facilitar a importação dos cadastros.

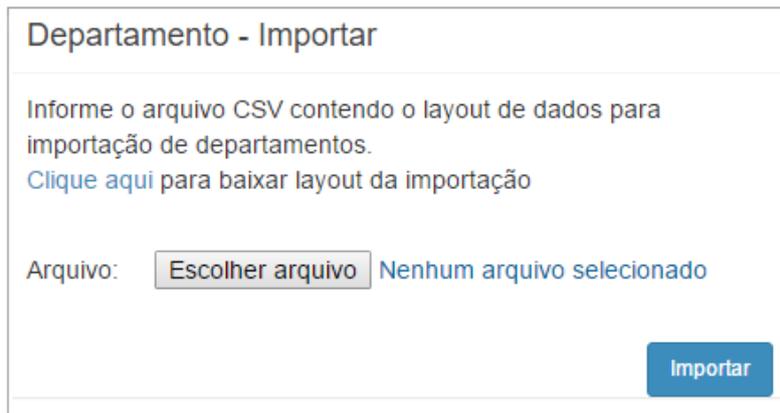


Figura 95 – Departamento – Importar

Procedimento: importando departamentos

1. Na tela “Departamento” clique no botão **Importar**;
2. O sistema apresenta a tela “Departamento – Importar”;
3. No botão “Escolher Arquivo” clique para selecionar um arquivo Excel;
4. No botão “Importar” clique para importar os Departamentos;
5. No link **Clique aqui** clique para exibir o layout que o arquivo deve ter. Ou seja, o arquivo deve ter uma listagem de departamentos seguindo a sequência de campos deste layout conforme figura abaixo.

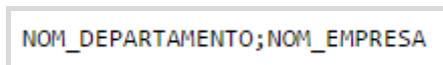


Figura 96 – Departamento – Importar – Layout Excel

12. Centro de Custo

O cadastro de centro de custo é útil para classificar e apropriar os custos com os atendimentos dos tickets. Para isto configure seus centros de custo conforme a estrutura de custos da sua empresa. O cadastro de centro de custo pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.



Figura 97 – Menu Centro de Custo

Cenário

Você está configurando o Gesti e necessita vincular seus atendentes e usuários aos respectivos centros de custo. Já possui a listagem de centros de custo de seu sistema de gestão e deseja cadastrar no Gesti para organizar seus custos com o atendimento. A figura a seguir apresenta a tela de manutenção de centros de custos.

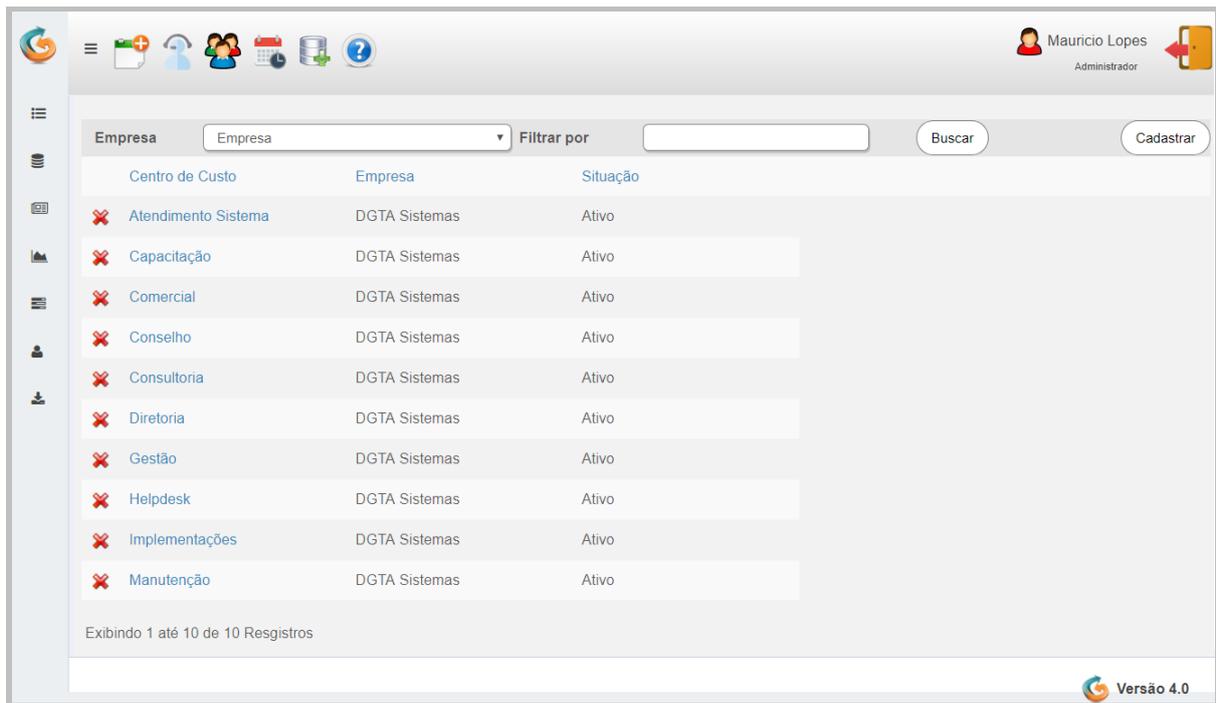


Figura 98 – Tela Centro de Custo

Esta tela permite buscar rapidamente por um centro de custo de uma empresa selecionando a empresa no campo empresa. Você pode também informar no campo Filtrar Por e em seguida, clique no botão buscar para filtrar na listagem de centro de custos, conforme exibido a seguir.

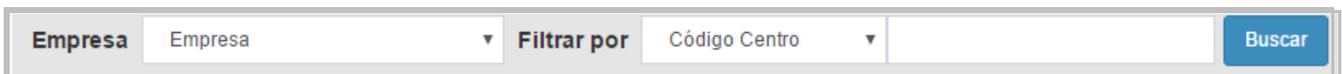


Figura 99 – Centro de Custo – Filtros de Busca

A figura a seguir apresenta a tela de manutenção de centros de custos.



Figura 100 – Centro de Custo – Editar

Procedimento: cadastrando e alterando centro de custo

1. Na tela “**Cento de Custo**” clique no botão **Cadastrar Centro de Custo** ;
2. O sistema apresenta a tela “**Centro de Custo – Cadastrar**”;
3. Caso necessite editar um cadastro, na tela “**Cento de Custo**” clique no nome do centro de custo que deseja alterar, o sistema apresenta a tela “**Centro de Custo – Editar**”;
4. No campo “**Empresa**” selecione uma empresa;
5. No campo “**Código Centro de Custo**” informe ou altere um código exclusivo para o centro de custo;
6. No campo “**Nome Centro de Custo**” informe ou altere um nome para o centro de custo;

7. No checkbox “**Disponível**” marque ou desmarque para ativar ou desativar o centro de custo nas listas de seleção;
8. No botão “**Confirmar**” clique para cadastrar ou alterar o centro de custo;
9. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Centro de Custo.

Procedimento: excluindo centro de custo

1. Na Figura 98 – Tela Centro de Custo é possível excluir centros de custo anteriormente criados;
2. Clique no botão  ao lado do centro de custo que deseja excluir. Caso o centro de custo estiver relacionado a algum cadastro, o sistema não permitirá a exclusão;
3. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
4. No botão “**Confirmar**” clique para excluir o centro de custo;
5. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Centro de Custo.

A figura a seguir apresenta a tela importar o cadastro de centro de custos. Durante a implantação do sistema é provável que você possua uma lista de centros de custos para cadastrar no sistema. Utilize esta funcionalidade para facilitar a importação dos cadastros.

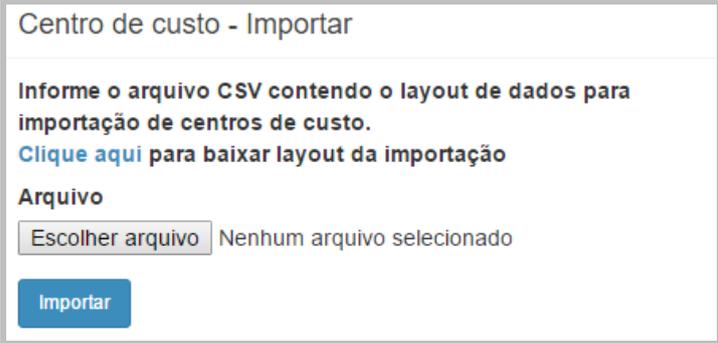


Figura 101 – Centro de Custo – Importar

Procedimento: importando centro de custo

1. Na tela “**Centro de Custo**” clique no botão [Importar](#);
2. O sistema apresenta a tela “**Centro de Custo – Importar**”;
3. No botão “**Escolher Arquivo**” clique para selecionar um arquivo Excel;
4. No botão “**Importar**” clique para importar os Centros de Custo;
5. No botão [Clique aqui](#) clique para exibir o layout que o arquivo deve ter. Ou seja, o arquivo deve ter uma listagem de centro de custos seguindo a sequência de campos deste layout conforme imagem a seguir.

```
COD_CENTRO_CUSTO;NOM_CENTRO_CUSTO;NOM_EMPRESA
```

Figura 102 – Centro de Custo – Importar – Layout Excel

13. Prioridade

Durante o atendimento dos tickets é importante distinguir quais possuem maior prioridade em uma fila de atendimento. No Gestí isto é possível através da priorização de tickets que pode ser parametrizada

conforme a necessidade de cada empresa. O cadastro de prioridade pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.

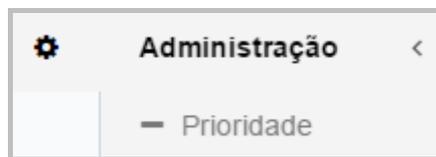


Figura 103 – Prioridade

Cenário

Na tela de prioridades, você poderá ver algumas já cadastradas, estas são os padrões do sistema. Neste caso, você pode adicionar, editar ou até mesmo excluir. Estas prioridades envolvem a agilidade de atendimento para cada ticket, quanto mais alta, mais rápido deve ser o atendimento. As prioridades indicam também a classificação de urgência para os responsáveis. A figura a seguir apresenta a tela de manutenção de prioridades.



Figura 104 – Tela Prioridade

A imagem a seguir apresenta a tela de cadastro de prioridades.

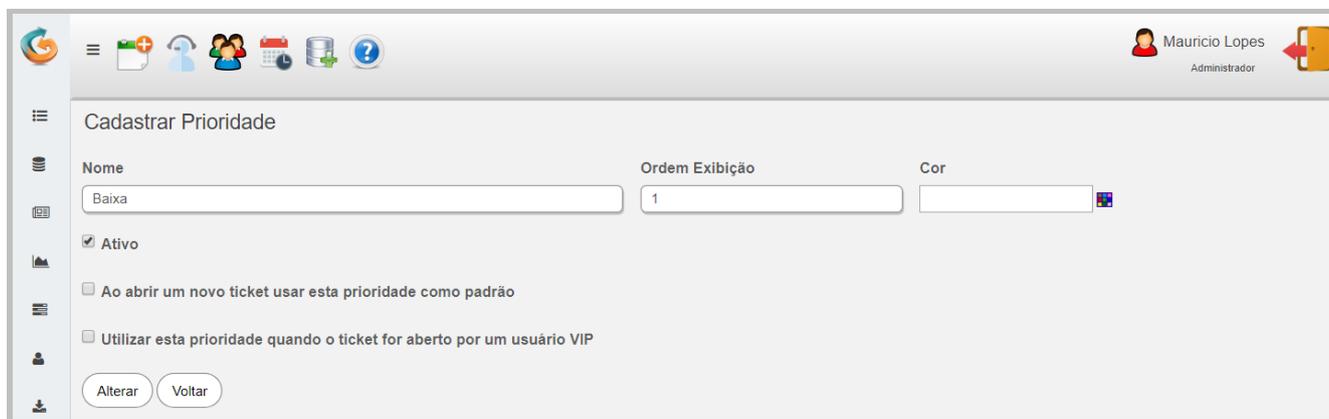


Figura 105 – Cadastrar Prioridade

Procedimento: cadastrando e alterando prioridade

1. Na tela “**Prioridade**” clique no botão ;
2. O sistema apresenta a tela “**Prioridade – Cadastrar**”;
3. Na tela “**Prioridade**” clique no nome da prioridade que deseja alterar, o sistema apresenta a tela “**Prioridade – Detalhes**”, caso deseje alterar uma prioridade;
4. No campo “**Nome**” informe o nome da prioridade;
5. No campo “**Ordem Exibição**” informe a ordem de exibição nas listagens do sistema;
6. No campo “**Disponível para Exibição no Ticket**” marque ou desmarque para ativar ou desativar a prioridade nas listas de seleção;
7. No campo “**Cor Exibição**” clique no botão  e selecione uma cor para a prioridade;
8. No checkbox “**Ao abrir um novo ticket usar esta prioridade como padrão**” marque ou desmarque para que ao abrir um novo ticket, esta prioridade seja atribuída ao ticket;
9. No checkbox “**Utilizar esta prioridade quando o ticket for aberto por um usuário VIP**” marque ou desmarque para quando um usuário VIP abrir um ticket, esta prioridade seja atribuída ao ticket;
10. No campo “**Tempo Atendimento Dias**” informe a quantidade de dias, horas e minutos para atendimento do ticket com esta prioridade;
11. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar a prioridade, se este for o caso;
12. No botão “**Alterar**” clique para alterar a prioridade, se este for o caso;
13. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Prioridade.

Procedimento: excluindo prioridade

1. Na Figura 104 – Tela Prioridade é possível excluir prioridades anteriormente criadas;
2. Clique no botão  ao lado da prioridade que deseja excluir;
3. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
4. No botão “**Confirmar**” clique para excluir a prioridade;
5. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Prioridade.

14. Canal de Abertura

O canal de abertura permite classificar e identificar como o ticket chegou até o Gestí. Utilize esta parametrização e cadastre suas origens conforme os usuários de sua empresa geralmente solicita os tickets. O cadastro de origem de abertura pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.



Figura 106 – Menu Canal de Abertura

Cenário

Você está no telefone em atendimento a um cliente e deseja registrar um ticket no sistema para criar histórico do atendimento ao cliente. Antes que isto aconteça, você parametriza as opções do canal de abertura. A figura a seguir exibe a tela de origem de abertura de tickets.



Figura 107 – Tela Canal e Abertura

Procedimento: cadastrando canal de abertura

1. Na tela “Canal de Abertura” clique no link **Cadastrar**, o sistema apresenta a tela “Origem – Cadastrar”;
2. Na tela “Origem de Abertura” clique no nome da origem que deseja alterar, o sistema apresenta a tela “Origem – Editar”, caso deseje alterar uma origem de abertura;
3. No campo “Descrição” informe ou altere o nome da origem de abertura;
4. O campo “Ícone” apresenta a imagem do ícone atualmente associado;
5. No campo “Ícone” clique no botão **Escolher arquivo** selecione uma imagem para associar a origem de abertura;
6. No botão “Cadastrar” clique para cadastrar a origem de abertura;
7. No botão “Alterar” clique para efetuar as alterações;
8. No botão “Cancelar” clique para cancelar e retornar a tela Origem de Abertura.



Figura 108 – Cadastrar Canal Abertura

Procedimento: excluindo canal de abertura

1. Na Figura 107 – Tela Canal e Abertura é possível excluir origens de abertura anteriormente criadas;
2. Clique no botão **X** ao lado da origem de abertura que deseja excluir;
3. O sistema apresenta a tela “Confirma Exclusão?”;
4. No botão “Confirmar” clique para excluir a origem de abertura;
5. No botão “Cancelar” clique para cancelar e retornar a tela Origem de Abertura.

15. Formas de Cobrança

Definir as formas de cobranças pelos serviços de atendimento é parte da parametrização do sistema pois no momento do faturamento dos serviços prestados é obrigatório utilizar a correta forma de cobrança. No Gestí podemos utilizar duas formas, a cobrança por um valor hora onde se multiplica a quantidade de horas pelo valor ou a cobrança fixa onde existe um valor fixo para um determinado período. O cadastro de formas de cobrança pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.

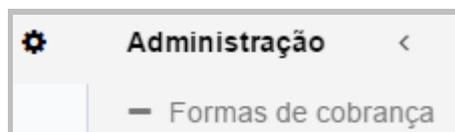


Figura 109 – Formas de Cobrança

Cenário

Neste momento você precisa cadastrar os tipos de cobrança a serem considerados pelo sistema no momento de emitir cobranças pelos serviços prestados. A figura a seguir apresenta a tela de manutenção de formas de cobrança.

Descrição	Valor	Cobrança por Contrato?	Forma de Cobrança
Contrato Fixo	R\$ 15,00	Sim	Preço Fixo
Valor Hora	R\$ 30	Não	Por Hora

Figura 110 – Tela Formas de Cobrança

A figura a seguir apresenta a tela cadastrar formas de cobrança.

Figura 111 – Formas de Cobrança – Cadastrar

Procedimento: cadastrando e alterando forma de cobrança

1. Na tela “**Formas de Cobrança**” clique no botão , o sistema apresenta a tela “**Formas de Cobrança – Cadastrar**”;
2. Na tela “**Formas de Cobrança**” clique no nome da forma de cobrança que deseja alterar. O sistema apresenta a tela “**Formas de Cobrança – Alterar**”, caso deseje alterar uma forma de cobrança;
3. No campo “**Descrição**” informe o nome da forma de cobrança;
4. No campo “**Valor**” informe o valor da forma de cobrança;

5. No checkbox “**Cobrar pelo contrato de empresa**” marque ou desmarque para o sistema considerar o valor definido no contrato, nesta situação não há necessidade de informar o campo valor. Para maiores informações sobre contratos consulte o tópico 13 Contratos;
6. No campo “**Forma de Cobrança**” selecione um tipo de forma de cobrança;
7. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar a forma de cobrança;
8. No botão “**Alterar**” clique para efetuar as alterações;
9. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Formas de Cobrança.

Procedimento: excluindo forma de cobrança

1. O sistema não permite a exclusão de formas de cobrança.

16. Catálogo de Serviços

O cadastro do catálogo de serviços permite criar uma lista dos serviços disponíveis na sua central de atendimento e definir valor por unidade. Mais tarde você pode associar a um ticket e apropriar os custos. O catálogo de serviços pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.

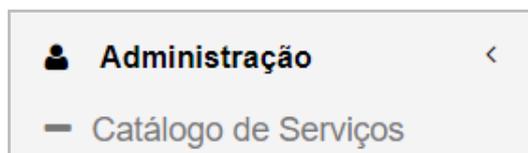


Figura 112 – Catálogo de Serviços

Cenário

Você precisa configurar a lista do catálogo de serviços bem com o valor de cada um a fim de dispor de uma listagem para os atendentes associarem aos tickets. A figura a seguir apresenta a tela de manutenção do catálogo de serviços.

Descrição	Valor	Unidade
Manutenção de sistemas	R\$ 15	Hora
Treinamento ferramenta administrativa	R\$ 40	Hora
Migração de dados	R\$ 35	Hora
Instalação de ferramenta administrativa	R\$ 250	Unidade

Figura 113 – Tela Catálogo Serviços

Procedimento: cadastrando e alterando catálogo de serviços

1. Na tela “**Catálogo de Serviços**” clique no botão , o sistema apresenta a tela “**Catálogo de Serviços – Cadastrar**”;
2. Na tela “**Catálogo de Serviços**” clique no nome do serviço que deseja alterar, o sistema apresenta a tela “**Catálogo de Serviços – Editar**”;
3. No campo “**Descrição**” informe ou altere o nome do serviço entregável;
4. No campo “**Valor**” informe ou altere o valor do serviço entregável;

5. No campo “**Unidade**” informe ou altere a unidade do serviço entregável;
6. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar o serviço entregável;
7. No botão “**Alterar**” clique para alterar o serviço entregável;
8. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela de Serviço Entregável.

Figura 114 – Serviço Entregável – Cadastrar

Procedimento: excluindo serviços do catálogo

1. Na Figura 113 – Tela Catálogo Serviços é possível excluir serviços anteriormente criados;
2. Clique no botão  ao lado do serviço que deseja excluir. Se o serviço estiver associado a um ticket, o sistema não permitirá a exclusão;
3. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
4. No botão “**Confirmar**” clique para excluir o serviço;
5. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Catálogo de Serviço.

17. Despesas

Os tipos de despesas autorizados pela empresa e os seus respectivos valores podem ser configurados no Gesti. Isto cria um padrão e uma forma de publicar os valores praticados para todos os atendentes. O cadastro de despesas pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.

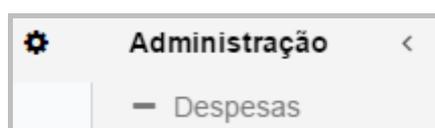


Figura 115 – Menu Despesas

Cenário

É necessário organizar e sistematizar os tipos de despesas e seus respectivos valores para a equipe de atendimento possuir um parâmetro no momento de solicitar reembolso de despesas. A figura a seguir apresenta a tela de manutenção de despesas.



Figura 116 – Tela Despesas

Procedimento: cadastrando despesas

1. Na tela “**Despesas**” clique no botão , o sistema apresenta a tela “**Despesa – Cadastrar**”;
2. Na tela “**Despesas**” clique no nome da despesa que deseja alterar, o sistema apresenta a tela “**Despesa – Editar**”;
3. No campo “**Descrição**” informe ou altere o nome da despesa;
4. No campo “**Valor**” informe ou altere o valor da despesa;
5. No campo “**Forma de Cobrança**” selecione ou altere a forma de cobrança da despesa;
6. No campo “**Permitir inserir valor diferente no Lançamento**” marque ou desmarque para permitir ou não informar um valor diferente do cadastrado na tela despesas;
7. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar a despesa;
8. No botão “**Alterar**” clique para alterar a despesa, se estiver alterando despesa;
9. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Despesa.



Figura 117 – Despesa – Cadastrar

Procedimento: excluindo despesas

1. Na Figura 116 – Tela Despesas é possível excluir despesas anteriormente criadas;
2. Clique no botão  ao lado da despesa que deseja excluir. Caso a despesa esteja associada a um ticket, o sistema não permitirá excluir;
3. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
4. No botão “**Confirmar**” clique para excluir a despesa;
5. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Despesas.

18. Status

A categorização dos tickets por status permite visualizar ou agrupar rapidamente uma listagem de tickets. No GestMaster, temos o conceito de status por abas que permite com apenas um clique navegar entre as diferentes listagens rapidamente. Alguns status são padrão do sistema e não podem ser excluídos pois são

direcionados através das abas da tela principal do sistema. O cadastro de status pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.

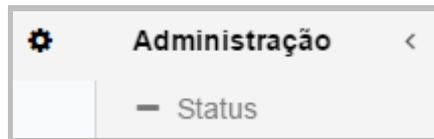


Figura 118 – Menu Status

Cenário

Nos primeiros passos para a utilização do sistema você como implantador percebe que os status padrão disponíveis não atendem a necessidade da sua empresa. Você decide então complementar o cadastro com status adicionais.

Status	Exibição Usuário	Cor Exibição
Novo Chamado	Aguardando Atendimento	■
Repassada	Repassada ao Técnico/Atendente ou Service Desk	■
Reaberta	Reaberta	■
Em Atendimento	Em Atendimento	■
Em Estimativa	Em Estimativa	■

Figura 119 – Tela Status

Procedimento: cadastrando e alterando status

1. Na tela “**Status**” clique no botão , o sistema apresenta a tela “**Status – Cadastrar**”;
2. Na tela “**Status**” clique no nome do status que deseja alterar, o sistema apresenta a tela “**Status – Editar**”;
3. No campo “**Status**” informe ou altere o nome do status;
4. No campo “**Exibição Usuário**” informe ou altere a descrição que será apresentado para o usuário nas telas do sistema;
5. No campo “**Cor Exibição**” clique no botão  e selecione uma cor para o status;
6. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar o status;
7. No botão “**Alterar**” clique para alterar o status;
8. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Status. A figura a seguir mostra a tela cadastrar status.

Status - Cadastrar

Status:

Exibição Usuário:

Cor Exibição: 

Figura 120 – Status – Cadastrar

Procedimento: excluindo status

1. Na Figura 119 – Tela Status é possível excluir status anteriormente criados;
2. Clique no botão  ao lado do status que deseja excluir. Os status que são padrão do sistema não podem ser excluídos;
3. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
4. No botão “**Confirmar**” clique para excluir o status;
5. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Status.

19. Justificativa

A categorização dos tickets por justificativa permite atribuir mais um nível detalhe ao status do ticket que ajuda a visualizar ou agrupar rapidamente uma listagem de tickets. A justificativa fornece mais detalhes sobre a atual situação do ticket. É um atributo simples que informa com o passar do tempo o fluxo de atendimento do ticket facilitando o acompanhamento de todos os envolvidos.

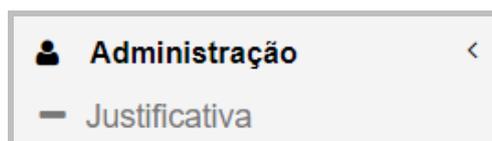


Figura 121 – Menu Justificativa

Cenário

Nos primeiros passos para a utilização do sistema você como implantador percebe que os status disponíveis necessitam de informações complementares para categorizar e organizar o trabalho de atendimento. Você decide então complementar o cadastro dos status com justificativas adicionais.



Código	Justificativa	Status	Cor Exibição	Grupo
112	Novo	Novo Chamado		
1	Em análise e Simulação	Em Atendimento		Suporte
2	Em Execução (Manutenção)	Em Atendimento		Financeiro
3	Em Execução (Evolutivo)	Em Atendimento		Financeiro
4	Em Testes e Liberação	Em Atendimento		
6	Em Execução (Projetos)	Em Atendimento		Desenvolvimento
7	Em execução	Em Atendimento		

Figura 122 – Tela Justificativas

Procedimento: cadastrando e alterando das justificativas

1. Na tela “Justificativa” clique no botão , o sistema apresenta a tela “Justificativa – Cadastrar”;

2. Na tela “**Justificativa**” clique no nome da justificativa que deseja alterar, o sistema apresenta a tela “**Justificativa – Editar**”;
3. No campo “**Status**” informe status ao qual a justificativa será associada;
4. No campo “**Descrição**” informe o nome da justificativa;
5. No campo “**Grupo**” informe o grupo de atendimento para que o sistema ao repassar um ticket já atribua o grupo responsável;
6. No campo “**Cor Exibição**” clique no botão  e selecione uma cor para a justificativa;
7. No campo “**Padrão**” marque ou desmarque para a justificativa ser o padrão para o status, caso não seja informada;
8. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar a justificativa;
9. No botão “**Alterar**” clique para alterar a justificativa;
10. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Justificativa. A figura a seguir mostra a tela alterar justificativa.



Figura 123 – Justificativa – Alterar

Procedimento: excluindo justificativa

6. Na Figura 119 – Tela Status é possível excluir justificativas anteriormente criadas;
7. Clique no botão  ao lado da justificativa que deseja excluir. As justificativas que são padrão do sistema não podem ser excluídas;
8. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
9. No botão “**Confirmar**” clique para excluir a justificativa;
10. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela justificativa.

20. Avaliação de Atendimento

Após o atendimento do ticket o atendente procede com o encerramento. O usuário aprova ou não o ticket e o sistema apresenta uma pesquisa de satisfação para avaliação do atendimento. O cadastro de avaliação do atendimento pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.



Figura 124 – Avaliação de Atendimento

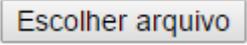
Cenário

Você está definindo quais serão as respostas que o usuário poderá selecionar no momento da avaliação do atendimento durante o encerramento de um ticket. A figura a seguir apresenta a tela de configuração da avaliação do atendimento.



Figura 125 – Tela Avaliação de Atendimento

Procedimento: cadastrando e alterando avaliação de atendimento

1. Na tela “**Avaliação Atendimento**” clique no botão , o sistema apresenta a tela “**Avaliação Atendimento – Cadastrar**”;
2. Na tela “**Avaliação Atendimento**” clique no nome da avaliação que deseja alterar, o sistema apresenta a tela “**Avaliação Atendimento – Editar**”;
3. No campo “**Nome**” informe ou altere o nome da avaliação do atendimento;
4. No checkbox “**Disponível no Encerramento do Ticket**” marque ou desmarque para ativar ou desativar a avaliação no encerramento do ticket;
5. No checkbox “**Obrigar usuário a justificar esta avaliação**” marque ou desmarque para que o usuário seja obrigado a cadastrar uma justificativa para a avaliação;
6. No campo “**Ícone**” clique no botão  e selecione um ícone que será associado a este item na avaliação do atendimento;
7. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar a avaliação do atendimento;
8. No botão “**Alterar**” clique para alterar a avaliação do atendimento;
9. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Avaliação Atendimento. A figura a seguir mostra a tela em modo de edição.

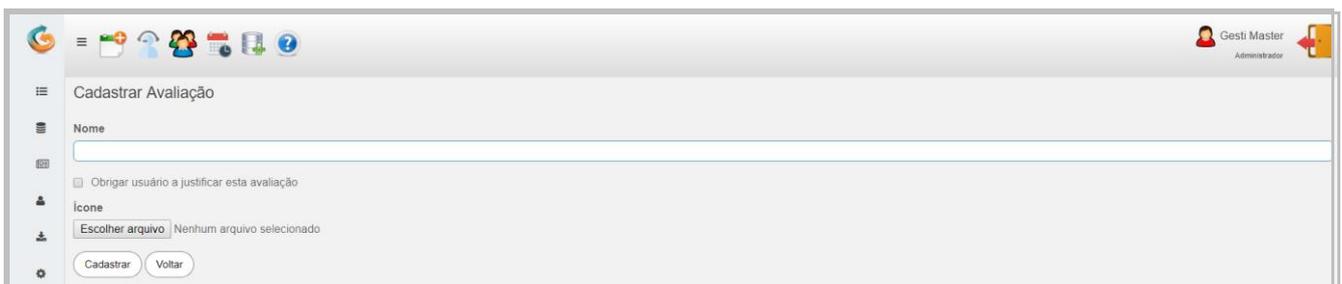


Figura 126 – Avaliação de Atendimento

Procedimento: excluindo avaliação de atendimento

1. Na Figura 125 – Tela Avaliação de Atendimento é possível excluir avaliações de atendimento anteriormente criadas;
2. Clique no botão  ao lado da avaliação que deseja excluir;
3. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
4. No botão “**Confirmar**” clique para excluir a avaliação de atendimento;
5. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Avaliação Atendimento.

12. Motivo de Abertura

A qualquer momento o atendente pode informar o motivo de abertura que justifica qual é o motivo ou origem do problema. Portanto, esta lista deve ser uma organização para futuras consultas para geração de indicadores sobre motivos de abertura de ticket, com isto, você pode por exemplo verificar qual é o motivo que mais gera tickets e agir para evitar. O cadastro de motivo de abertura de ticket pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.

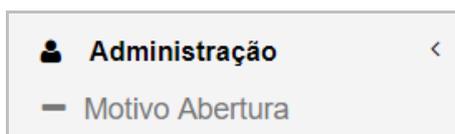


Figura 127 – Motivo de Abertura

Cenário

No momento da implantação do sistema você está definindo os motivos que um usuário abriria um ticket. Podem ser erros, dúvidas ou simplesmente requisição de algum serviço. A figura a seguir exibe a tela de motivos de abertura de tickets.

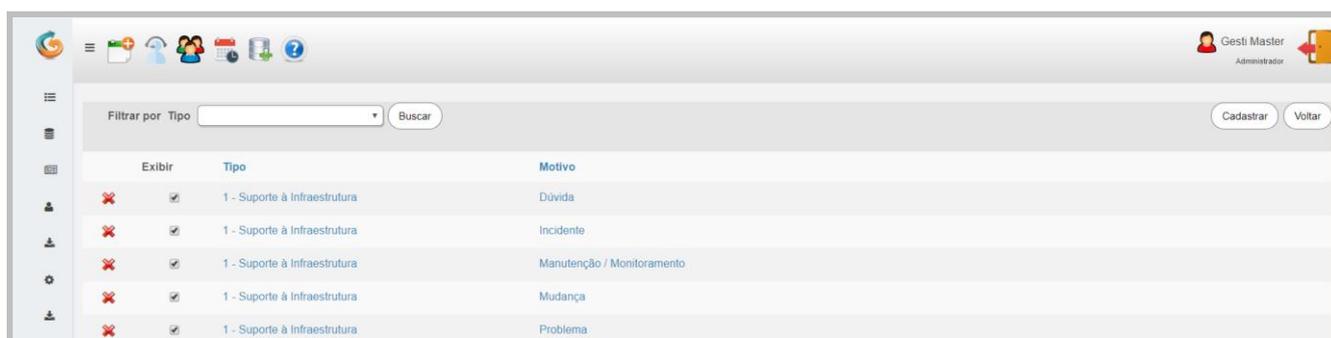


Figura 128 – Motivo de Abertura

A tela permite buscar os motivos de abertura rapidamente através de pesquisa por um filtro por tipo de ticket conforme a figura a seguir.



Figura 129 – Usuários – Filtros de Busca

Procedimento: cadastrando e alterando motivo de abertura

1. Na tela “**Motivo Abertura**” clique no botão , o sistema apresenta a tela “**Motivo – Cadastrar**”;
2. Na tela “**Motivo Abertura**” clique no nome da avaliação que deseja alterar, o sistema apresenta a tela “**Motivo – Editar**”;
3. No campo “**Tipo**” selecione o tipo para o motivo;
4. No campo “**Motivo**” informe o nome do motivo;
5. No checkbox “**Disponível para utilização no ticket**” marque ou desmarque para ativar ou desativar o motivo nas listas de seleção;
6. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar o motivo;
7. No botão “**Alterar**” clique para alterar o motivo;
8. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Motivo de Abertura Ticket.



Figura 130 – Motivo de Abertura – Cadastrar

Procedimento: excluindo motivo abertura ticket

1. Na Figura 128 – Motivo de Abertura é possível excluir regras anteriormente criadas
2. Clique no botão  ao lado do motivo que deseja excluir;
3. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
4. No botão “**Confirmar**” clique para excluir o motivo;
5. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Motivo Abertura Ticket.

21. Feriados

Nos dias marcados como feriados, o GestMaster não considera como dia útil no cálculo de SLA. É fundamental incluir as datas de feriado para o correto cálculo da data prevista de atendimento dos tickets. Caso incluir feriados retroativos o sistema apenas considera qualquer mudança somente a partir da inclusão dela. Por exemplo, suponhamos que hoje você incluiu um feriado e ao consultar um ticket registrado ontem você percebeu que o prazo está errado. Você se esqueceu de registrar o feriado e não foi considerado esse dia como feriado, você precisará clicar no salvar alterações nos detalhes do ticket para recalcular.



Figura 131 – Menu Feriado

Cenário

Você está implantando sua central de atendimento ao cliente e deseja identificar quais dias serão feriados para o sistema realizar o cálculo do SLA corretamente.



Figura 132 – Tela Feriado

Procedimento: cadastrando e alterando feriados

1. Na tela “**Feriados**” clique no botão , o sistema apresenta a tela “**Feriado – Cadastrar**”;
2. Na tela “**Feriados**” clique no nome do feriado que deseja alterar, o sistema apresenta a tela “**Feriado – Editar**”;
3. No campo “**Nome**” informe o nome do feriado;
4. No campo “**Data**” informe a data do feriado;
5. No campo “**Feriado Fixo**” marque caso o feriado ocorra todo ano no mesmo dia, assim você registrará este feriado apenas uma vez;
6. No campo “**Âmbito**” informe se o feriado é municipal, estadual ou federal;
7. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar o feriado;
8. No botão “**Alterar**” clique para alterar o feriado;
9. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Feriado. A figura a seguir mostra a tela alterar feriado.



Figura 133 – Feriado – Alterar

Procedimento: excluindo feriado

1. Na Figura 132 – Tela Feriado é possível excluir justificativas anteriormente criadas;
2. Clique no botão  ao lado do feriado que deseja excluir;
3. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
4. No botão “**Confirmar**” clique para excluir o feriado;
5. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela feriado.

13. Contratos e SLA

Para que a central de serviços possa assumir compromissos de prazo de atendimento, qualidade e entrega, é necessário um controle sistematizado. O Gesti fornece apoio permitindo configurar contratos e associar a estes parâmetros acordados no SLA (Service Level Agreement) ou, em português, ANS – Acordo de Nível de Serviço, gerando indicadores de prazos de atendimento. O cadastro de contratos pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.

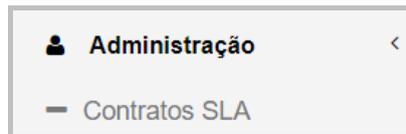


Figura 134 – Contratos

Cenário

Você está cadastrando clientes no Gesti e deseja que determinado cliente seja crítico e necessita definir tempos de respostas para assegurar a continuidade do negócio. Ou seja, é a especificação, em termos mensuráveis e claros, de todos os serviços que o contratante pode esperar do contratado na relação. Além disso, expressa termos de compromisso, metas de nível de serviço, suporte técnico, prazos contratuais, dentre outros aspectos. Em outras palavras, é um esclarecimento técnico do contrato. Você percebe a necessidade de criar um contrato e definir o SLA sistematicamente. A figura a seguir apresenta a tela de manutenção de contratos e SLA.



Figura 135 – Tela Contratos

Procedimento: cadastrando e alterando contratos

1. Na tela “**Contratos e SLA**” clique no botão , o sistema apresenta a tela “**Contratos - Cadastrar**” ou clique no nome do contrato que deseja alterar. O sistema apresenta a tela “**Contratos - Alterar**”;
1. No campo “**Nome**” informe no nome do contrato;
2. No campo “**Descrição**” descreva detalhes sobre o contrato;
3. No campo “**Regras de Atendimento**” Clique no botão  para remover ou clique no botão  para adicionar;
 - 3.1 No campo “**Critério**” selecione um critério a ser considerado pelo contrato ao calcular o prazo de entrega. Apenas os tickets com estes critérios serão calculados o prazo de entrega no momento da abertura ou quando o atendente salvar alterações nos detalhes do ticket.;
 - 3.2 No campo “**Item**” informe o item associado ao critério escolhido;
 - 3.3 No campo “**Operador**” informe o operador condicional para construir sua regra;

4. No campo “**Prazos de Atendimento**” o sistema apresenta todas as prioridades disponíveis no sistema. Clique no botão  para remover ou clique no botão  para adicionar;
- 4.1 No campo “**Prioridade**” selecione uma prioridade a ser considerada pelo contrato ao calcular o prazo de entrega. Apenas os tickets com estas prioridades serão calculados o prazo de entrega no momento da abertura ou quando o atendente salvar alterações nos detalhes do ticket.;
- 4.2 No campo “**1 Resposta**” informe o tempo de para o atendimento realizar o primeiro contato;

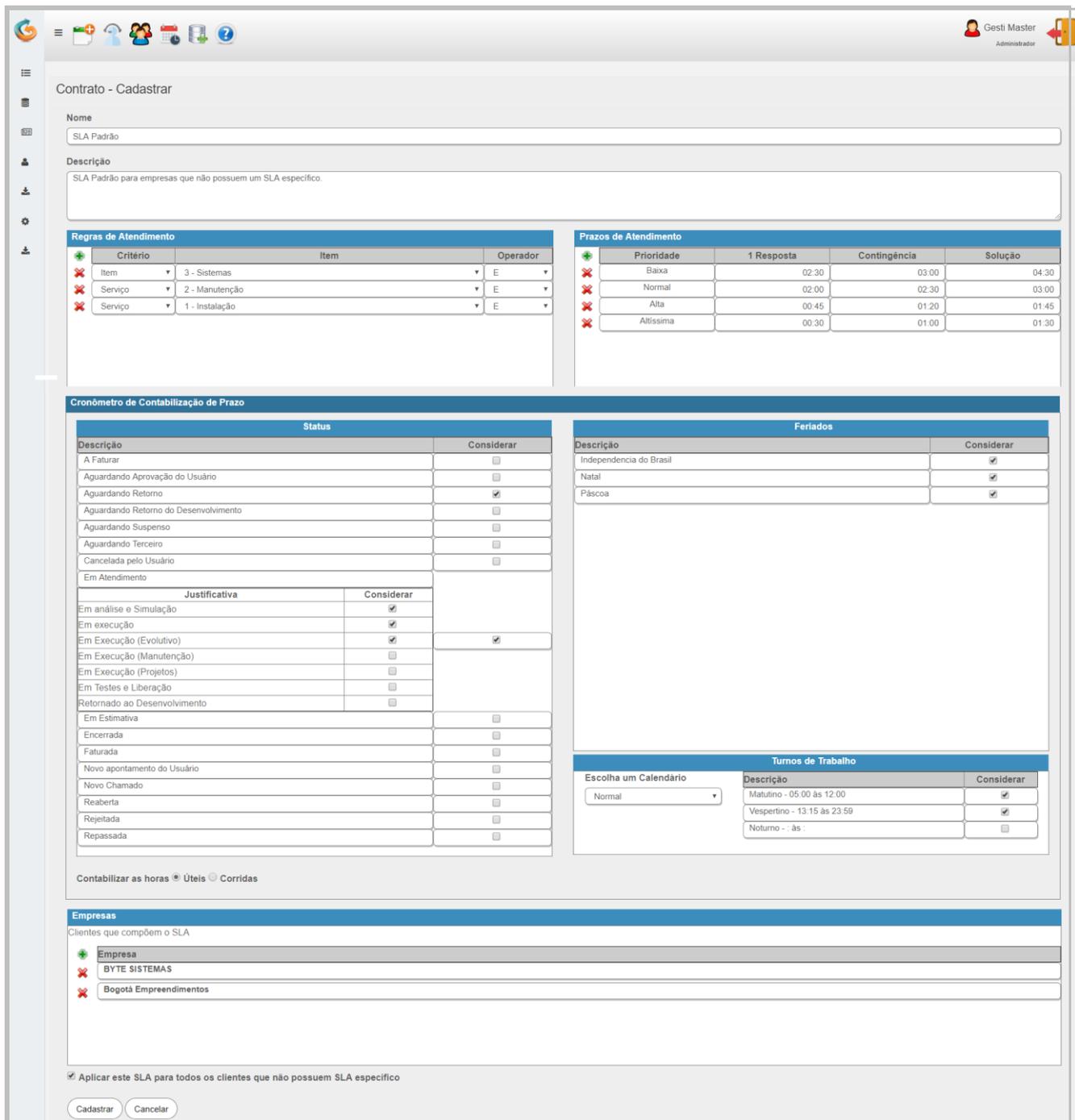


Figura 136 – Tela Contratos – Cadastrar

- 4.3 No campo “**Contingencia**” informe o tempo de para o atendimento realizar uma solução de contorno;
- 4.4 No campo “**Solução**” informe o tempo de para o atendimento solucionar o incidente/problema;

5. O campo “**Cronometro de Contabilização de Prazo**” podem ser configurados quatro itens conforme a seguir;
 - 5.1 Na configuração “**Status**” marque os status que serão considerados no cálculo, ou seja, apenas os tickets nos status marcados serão considerados. No nome do Status, clique para abrir a lista de justificativas, check as justificativas que serão consideradas no cálculo, ou seja, apenas os tickets nas justificativas marcadas serão consideradas;
 - 5.2 Na configuração “**Feriados**” marque os feriados que deseja considerar no cálculo do prazo de atendimento do ticket;
 - 5.3 Na configuração “**Turnos de Trabalho**” marque os turnos de trabalho que deseja considerar no cálculo do prazo de atendimento do ticket;
 - 5.4 Na configuração “**Contabilizar as Horas**” marque “**Úteis**” para considerar apenas horas úteis de trabalho ou marque “**Corridas**” para considerar 24 horas do dia incluindo finas de semana e feriados.
6. No campo “**Empresas**” deixe em branco para considerar as empresas sem um contrato específico, ou informe empresas para restringir o contrato ser aplicado apenas para as empresas adicionadas;
7. No botão “**Cadastrar**” clique para salvar o contrato;
8. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela lista de Contratos, a figura a seguir mostra a tela de cadastro de contratos.

Procedimento: excluindo contrato

1. Na Figura 135 – Tela Contratos é possível excluir contratos anteriormente criados;
2. Clique no botão  ao lado do contrato que deseja excluir;
3. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
4. No botão “**Confirmar**” clique para excluir o contrato;
5. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Contrato.

14. Regras

O Gesti permite automatizar ações sistemáticas que ficam à espera de um evento com o objetivo de alterar o status de um ticket ou repassá-lo para um atendente ou grupo. Além disto, você pode configurar uma regra para enviar um e-mail notificando um usuário sobre a situação do ticket. O cadastro de regras pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.

Utilize esta ferramenta poderosa do Gesti como apoio gerencial na manutenção de seus atendimentos sob controle. Com isto, evite multas por demora no atendimento e ociosidade dos atendentes. Enfim, são inúmeras as possibilidades conforme você poderá ver a seguir em administração, escolha a opção regras, conforme a figura a seguir.

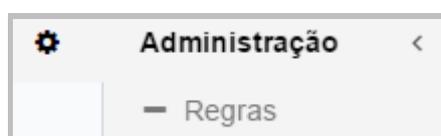


Figura 137 – Regras

Cenário

Você deseja cadastrar uma nova regra que possa filtrar os tickets com prioridade Alta e que esteja no status Novo por mais de 2 horas e com tempo de atraso do vencimento de até 1 hora. Quando identificado tickets nesta situação o sistema passará a prioridade do ticket para altíssima e repassará o ticket para um determinado grupo. Além disso, você deseja que seja disparado um e-mail informando a situação. A figura a seguir apresenta a tela de manutenção de regras.



Figura 138 – Tela de Regras

Procedimento: cadastrando e alterando regras

1. Na tela “Regras” clique no botão , o sistema apresenta a tela “Regras – Cadastrar” conforme Figura 139 – Tela de Regras – Cadastrar;
2. Na tela “Regras” clique no código da regra que deseja alterar, o sistema apresenta a tela “Regras – Editar”;
3. No campo “Nome” informe ou altere o nome da regra;
4. No campo “Regra Ativa” marque ou desmarque para ativar ou desativar a regra;
5. No campo “Condições” adicione condições a serem selecionadas pela regra;
 - 5.1 No botão  clique para adicionar uma nova condição. No botão  clique para excluir uma condição;
 - 5.2 No campo “Critério” selecione um tipo de critério;
 - 5.3 No campo “Operador” selecione um tipo de operador;
 - 5.4 No campo “Parâmetro” selecione um tipo de parâmetro;
 - 5.5 No campo “Condição” selecione “e” ou selecione “ou” como operador lógico entre as condições;
6. No campo “Ações” adicione ações a serem executadas pela regra;
 - 6.1 No botão  clique para adicionar uma nova ação. No botão  clique para excluir uma ação;
 - 6.2 No campo “Ação” selecione um tipo de ação;
 - 6.3 No campo “Parâmetro” informe um tipo de parâmetro;
7. No botão “Editar” clique para cadastrar ou alterar a regra;
8. No botão “Cancelar” clique para cancelar e retornar a tela principal de regra.

Figura 139 – Tela de Regras – Cadastrar

Procedimento: excluindo regra

1. Na figura Figura 138 – Tela de Regras é possível excluir regras anteriormente criadas;
2. Na tela “Regras” clique no botão ✖ ao lado da regra que deseja excluir;
3. O sistema apresenta a tela “Confirma Exclusão?”;
4. No botão “Confirmar” clique para excluir a regra;
5. No botão “Cancelar” clique para cancelar e retornar a tela Regra.

15. Macro

O GestMaster permite criar modelos de tramites que fornecem sequência de passos ou conjunto de instruções que um atendente deve incluir ao registrar um ticket ou tramite no sistema. Ficam armazenados no sistema e quando necessário facilita ao atendente garantir que enviou todas as informações ao solicitante.

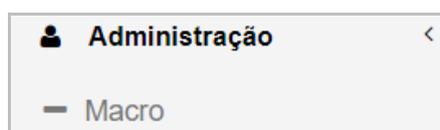


Figura 140 – Mensagens do GestMaster

Cenário

Durante a implantação da central de atendimento foram identificados casos que seguem um padrão de atendimento e foi verificado que os atendentes estão enviando procedimentos distintos causando problemas.



Figura 141 – Tela Macros

Procedimento: cadastrando ou alterando macros

1. No menu “**Administração**” clique na opção “**Macros**”;
2. O sistema apresenta a tela “**Macros**”;
3. No botão  clique para cadastrar uma nova macro, o sistema apresenta a tela “**Macro – Cadastrar**”;
4. Caso deseje alterar uma macro, localize e clique no nome da macro, o sistema apresenta a tela “**Macro – Editar**”;
5. No campo “**Nome**” informe o nome do macro;
6. No campo “**Tipo**” selecione o tipo da macro;
7. No campo “**Texto**” informe o texto da macro;
8. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar a macro;
9. No botão “**Editar**” clique para alterar a macro;
10. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela macros.

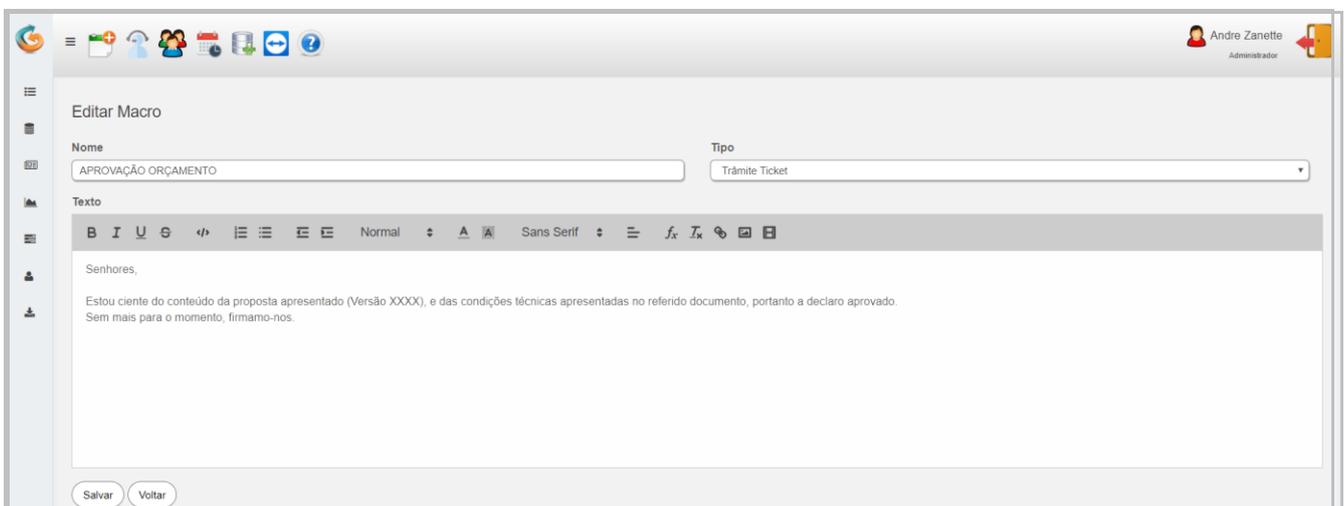


Figura 142 – Tela Macros

Procedimento: excluindo macros do Gestí

1. Na tela “**Macros**” clique no botão  ao lado da macro que deseja excluir;
2. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
3. No botão “**Confirmar**” clique para excluir a macro;
4. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela de Macros.

16. Notificações

Na tela inicial do perfil do usuário, consulte Figura 16 – Tela Inicial Perfil Usuário, há uma área reservada para apresentar mensagens. Este tópico apresenta como criar estas mensagens. O sistema permite também a criação de mensagens com imagens. O cadastro de mensagens do Gestí pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.



Figura 143 – Mensagens do Gestí

Cenário

Você deseja comunicar aos usuários do Gestí que uma nova versão do sistema será instalada e que em determinada data esta instalação estará disponível.



Figura 144 – Tela Configurações – Mensagens do Gestí

Procedimento: cadastrando ou alterando mensagens do Gestí

11. Na tela “**Configurações**” clique na opção **Mensagens do Gestí**;
12. O sistema apresenta a tela “**Mensagens do Gestí**”;
13. No botão “**Cadastrar Mensagem**” clique para cadastrar uma nova mensagem, o sistema apresenta a tela “**Mensagem – Cadastrar**”;
14. Caso deseje alterar uma mensagem, localize e clique no nome da mensagem, o sistema apresenta a tela “**Mensagens – Editar**”;
15. No campo “**Tipo**” marque o tipo desejado. Se escolher o tipo “**Texto**”, informe o campo texto, se escolher do tipo “**Imagem**” selecione uma imagem no botão **Escolher arquivo**;
16. No campo “**Disponível para visualização dos usuários**” marque ou desmarque para apresentar ou não na tela inicial do usuário;
17. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar a mensagem;
18. No botão “**Editar**” clique para alterar a mensagem;
19. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Mensagens do Gestí.



Figura 145 – Tela Mensagens do Gestí – Cadastrar

Procedimento: excluindo mensagens do Gestí

5. Na tela “**Mensagens do Gestí**” clique no botão ✖ ao lado da mensagem que deseja excluir;
6. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
7. No botão “**Confirmar**” clique para excluir a mensagem;
8. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Mensagens do Gestí.

17. Notificações por E-mail

O Gestí possui diversas notificações por e-mail que são disparadas automaticamente em algumas situações como ao incluir um novo apontamento no ticket, encerrar um ticket, aprovar ticket e entre outras. Você pode configurar o conteúdo de cada mensagem, ou seja, o que será comunicado para os atendentes e usuários do sistema.

Estas mensagens são enviadas automaticamente para os envolvidos no ticket para os e-mails cadastrados no sistema. O Gestí direciona as mensagens conforme o papel do usuário no ticket. Com os papéis e responsabilidades definidos, é prática para o sistema enviar alertas ao usuário solicitante e aos atendentes.

A definição do conteúdo das mensagens é importante para garantir que somente a informação necessária seja encaminhada a tempo para diferentes partes interessadas. Por isto você pode configurar o conteúdo de cada aviso do sistema. Para saber em detalhes como fazer isto consulte a seguir neste capítulo.

Todas as mensagens contidas neste capítulo podem ser customizadas para atender as necessidades da empresa. É importante definir com antecedência o conteúdo de cada mensagem bem como para quais perfis profissionais ela será encaminhada. Depois, basta abrir tickets e trabalhar normalmente na ferramenta que o Gestí fará o restante do trabalho, comunicando sempre que necessário!

Existem mensagens que serão enviadas somente para o solicitante do ticket, outras para os atendentes e mensagens que serão encaminhadas para todos os envolvidos no ticket.

Veremos as mensagens que o Gestí envia automaticamente para os envolvidos durante o ciclo de vida do ticket.

A comunicação é peça importante durante o atendimento de tickets e você precisa garantir que sejam enviadas informações corretas e completas o suficiente, mas nunca em excesso. Você precisa facilitar o dia a dia dos usuários e atendentes com mensagens uteis e completas. Configure cada mensagem com cuidado.

O sistema está configurado para fazer o envio das notificações por e-mail, conforme o ticket vai sendo tramitado. Vejamos a seguir mensagens padrões do Gestí. O cadastro de notificações por e-mail pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.

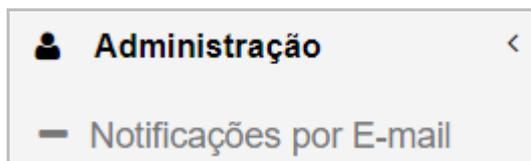


Figura 146 – Notificações por E-mail

Cenário

Você está implantando o Gesti e deseja revisar as mensagens enviadas por e-mail a fim de padronizar conforme a regra de mensageria definida na sua empresa. Você pode ativar ou desativar uma mensagem marcando o checkbox ao lado do nome da notificação. A figura a seguir apresenta a tela de manutenção das mensagens do sistema.

The image shows a web application interface for configuring email notifications. It features a top navigation bar with various icons and a user profile 'Gesti Master Administrador'. Below the navigation bar is a table with columns for 'Ativo', 'Notificação', 'Usuário', 'Atendente', 'Grupo', and 'Responsável do Grupo'. Each row represents a notification type with checkboxes for each column. An 'Atualizar' button is located at the bottom left of the table.

Ativo	Notificação	Usuário	Atendente	Grupo	Responsável do Grupo
<input type="checkbox"/>	Aprovar Ticket	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Assumir o ticket	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Atendente Auxiliar ao ser incluído em um ticket	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Cadastrar um novo ticket	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	DEPARTAMENTO: Notificar os departamentos impactados em tickets de Mudança ou Incidente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Encerrar o ticket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Estimar um Ticket	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Incluir novo apontamento	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Não aprovar o ticket	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Rejeitar o ticket	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Repassar um Ticket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Supervisor para liberar novos tickets	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Figura 147 – Tela Configurações – Notificações por E-mail

A figura a seguir apresenta uma notificação de e-mail em edição.

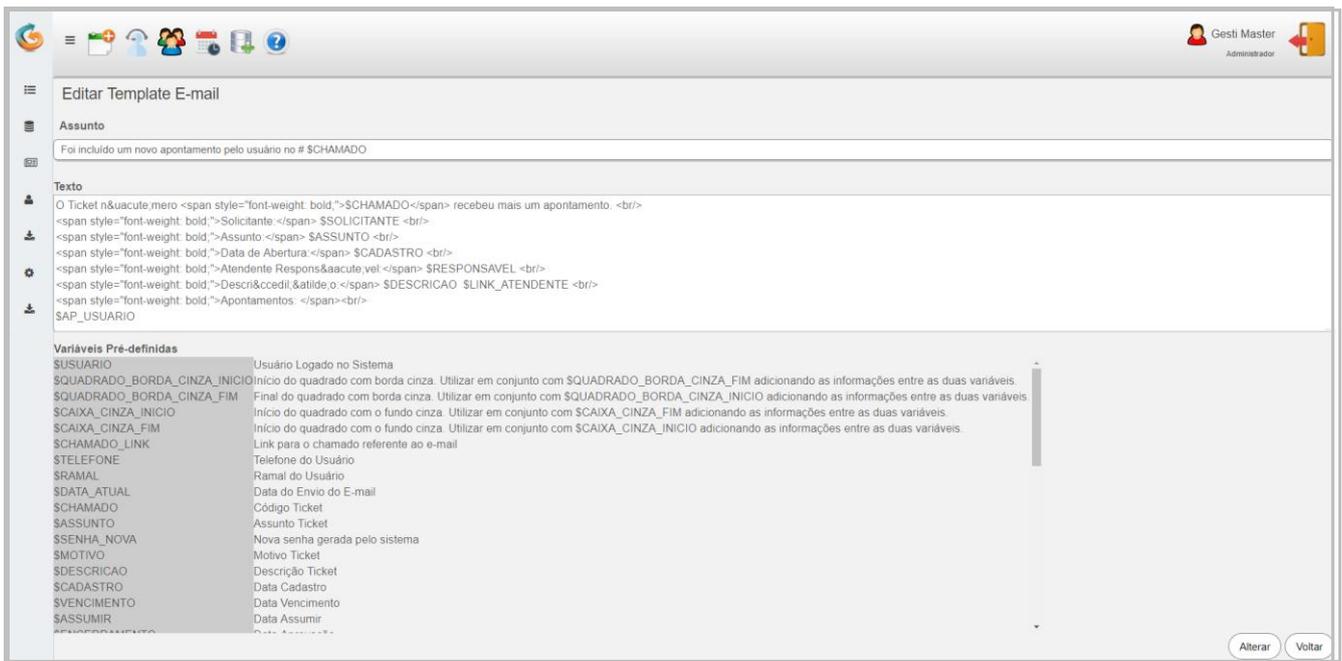


Figura 148 – Tela Notificações por E-mail – Alterar

Procedimento: alterando notificações por e-mail

1. Na tela “**Configurações**” clique na opção **Notificações por E-mail**;
2. O sistema apresenta a tela “**Notificações por E-mail**”;
3. Clique no botão **Editar Template** ao lado do nome da notificação que deseja alterar;
4. O sistema apresenta a tela “**Editar Template E-mail**”;
5. No campo “**Assunto**” informe o assunto do e-mail;
6. No campo “**Texto**” informe o texto do e-mail. Utilize as “**Variáveis Pré-definidas**” ao lado para incluir informações dos tickets. Para isto copie a variável e cole juntamente com o texto;
7. No botão “**Alterar Template**” clique para alterar a notificação.

A seguir você verá em detalhes cada notificação que o sistema envia por e-mail.

Novo Ticket Registrado pelo Usuário

Sempre que um usuário registra um novo ticket o GestMaster pode enviar um e-mail para o usuário confirmando a abertura e para o gerente da central de serviços comunicando que um novo ticket foi registrado. Um exemplo de e-mail enviado neste tipo de caso pode ser visualizado a seguir.

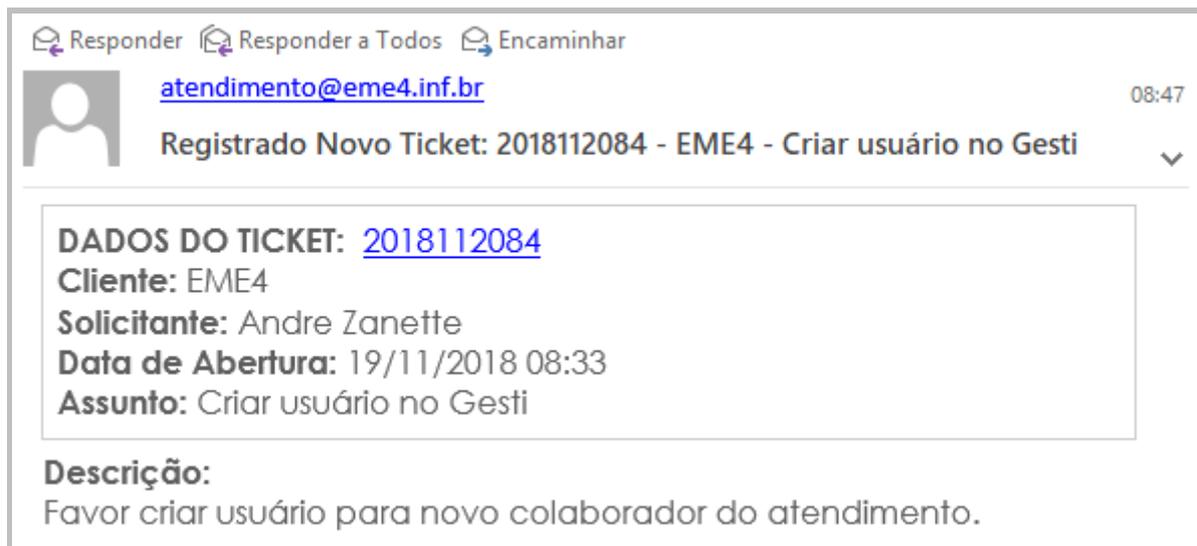


Figura 149 – E-mail – Novo Ticket Registrado pelo Usuário

Apontamento no Ticket

Durante o atendimento, os atendentes e o usuário tramitam informações através de apontamentos no ticket, cada apontamento pode também ser comunicado via e-mail para todos os envolvidos no ticket. Um exemplo de e-mail enviado nestes casos pode ser visualizado a seguir.



Figura 150 – E-mail – Apontamento no Ticket

Ticket Reprovado pelo Usuário

Assim que o usuário recebe o e-mail comunicando o encerramento de um ticket, este deve acessar o Gestí e realizar a aprovação ou reprovação do ticket. Quando o usuário reprova um ticket, o Gestí envia um e-

mail para o atendente comunicando a reprovação. Um exemplo de e-mail enviado neste caso pode ser visualizado a seguir.

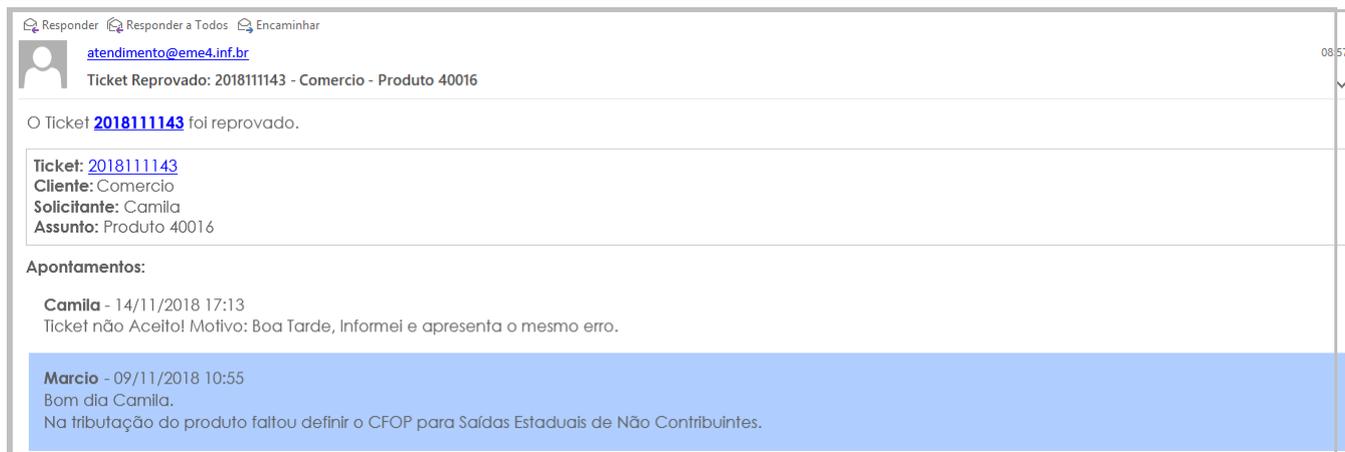


Figura 151 – E-mail – Ticket Reprovado pelo Usuário

Ticket Aprovado com Restrições

Assim que o usuário recebe o e-mail comunicando o encerramento de um ticket, este deve acessar o Gesti e realizar a aprovação ou reprovação do ticket. Quando o usuário aprova o ticket com restrições, o Gesti envia um e-mail para o solicitante comunicando sobre a aprovação com restrições. Um exemplo de e-mail enviado neste caso pode ser visualizado a seguir.

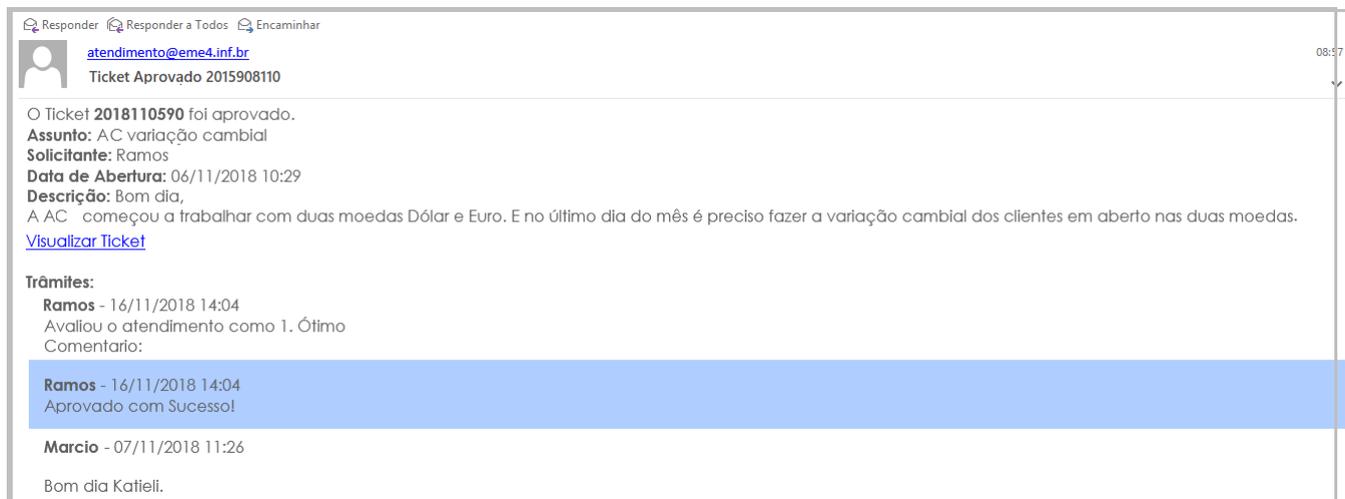


Figura 152 – E-mail – Ticket Aprovado com Restrições

18. Calendário

No momento do cadastro de um contrato SLA será necessário informar os turnos de trabalho da equipe. Para parametrizar os turnos de trabalho acesse a tela calendário e cadastre os turnos, acesse através da opção de menu a seguir.

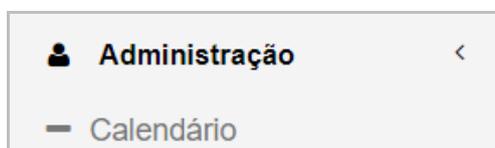


Figura 153 – Calendário

Cenário

Ao cadastrar um novo contrato SLA foi verificado que um cliente precisa de um atendimento em horário diferente do que o atendimento costuma trabalhar. Surgiu a necessidade de cadastrar novos turnos de trabalho para este novo horário de atendimento.



Figura 154 - Tela Calendário

A figura a seguir apresenta a tela de manutenção dos turnos de trabalho.

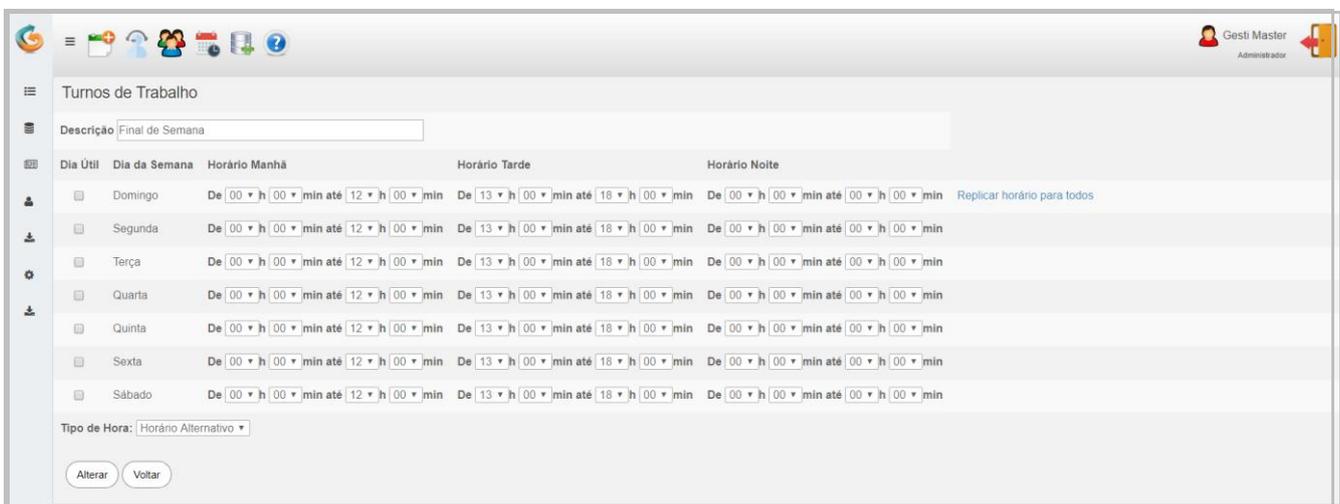


Figura 155 – Tela Calendário – Cadastrar Turnos do Calendário de Trabalho

Procedimento: cadastrando e alterando o calendário de trabalho do contrato

1. No menu “**Administração**” clique na opção **Calendário**, o sistema apresenta a tela “**Turnos de Trabalho do Calendário**” conforme Figura 155 – Tela Calendário – Cadastrar Turnos do Calendário de Trabalho;
2. No campo “**Descrição**” informe o nome do calendário de trabalho;
3. No campo “**Dia Útil**” marque ou desmarque para determinar se é um dia de trabalho ou não;
4. No campo “**Dia da Semana**” informe o dia da semana, de segunda a domingo;
5. No campo “**Horário Manhã**” selecione o horário de trabalho do turno matutino;
6. No campo “**Horário Tarde**” selecione o horário de trabalho do turno vespertino;
7. No campo “**Horário Noite**” selecione o horário de trabalho do turno noturno;
8. No botão “**Replicar Horário para Todos**” clique para replicar o horário definido na primeira linha para todas as linhas seguintes;
9. No campo “**Tipo de Hora**” selecione o tipo de hora do calendário de trabalho. Você pode cadastrar horas dos tipos extra, normal e final de semana por exemplo;

10. No campo “**Fator de Cálculo**” informe o fator de cálculo para o calendário de trabalho. Aplique este fator para determinar o adicional de horas extras a ser considerado no faturamento. Para cada turno é possível informar apenas um tipo de hora normal;
11. No botão “**Alterar**” clique para cadastrar o calendário de trabalho.

Procedimento: excluindo calendário de trabalho do contrato

1. Na tela “**Calendário**” clique no botão  ao lado do calendário que deseja excluir;
2. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
3. No botão “**Confirmar**” clique para excluir o calendário do contrato;
4. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Contrato.

Capítulo 8 – Base de Conhecimento

1. Objetivo

- Propósito da base de conhecimento.
- Manter base de conhecimento atualizada.
- Encontrando soluções na base de conhecimento.

2. Introdução

Em qualquer negócio é fundamental ter um amplo conhecimento sobre a área de atuação e sobre o que acontece no domínio da organização, pois isso é essencial para agilizar atendimentos no momento de responder aos tickets. A forma mais eficiente de se fazer isso é certamente montando uma boa base de conhecimento.

Manter uma base de conhecimento permite concentrar conhecimento aprendido ou proveniente de normas da empresa em uma base compartilhada que favorece e auxilia os atendentes. Esta base de informações estão disponíveis para serem utilizadas na solução dos tickets.

De forma resumida, uma base conhecimento é o local onde estão guardadas todas as informações relevantes a respeito do que acontece em uma empresa, de fácil e rápido acesso aos dados quando for necessário, o que é especialmente importante no momento do atendimento ao cliente.

Mais importante que criar uma base de conhecimento é manter ela atualizada, o que exige muito comprometimento e cuidado, mas que se for feito da maneira correta e utilizando as ferramentas certas, além de otimizar a qualidade do atendimento, também facilita muito o trabalho da equipe.

Cenário

Durante o atendimento de um ticket você precisa saber qual o procedimento a ser adotado diante de determinada circunstância, e quando possível a equipe de atendimento consulta uma base de conhecimento de forma rápida e obtém todas as informações e contatos anteriores do cliente em questão, o atendimento se torna extremamente eficiente e evita o desperdício de tempo e possíveis constrangimentos, o que faz com que o cliente fique satisfeito com a experiência e também beneficia aos técnicos, que agregam mais valor e competência ao seu trabalho. A figura a seguir apresenta a tela inicial de consulta e pesquisa da base de conhecimento

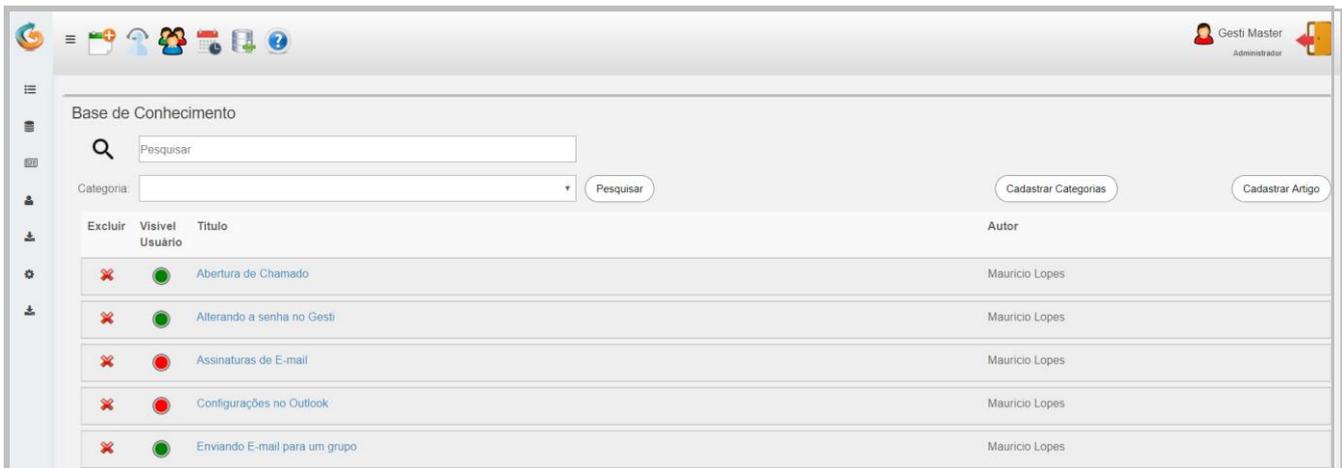


Figura 156 – Base de Conhecimento – Inicial

3. Cadastrando um Artigo na Base de Conhecimento

Na tela principal da base de conhecimento clique no botão . Será apresentada a tela a seguir.

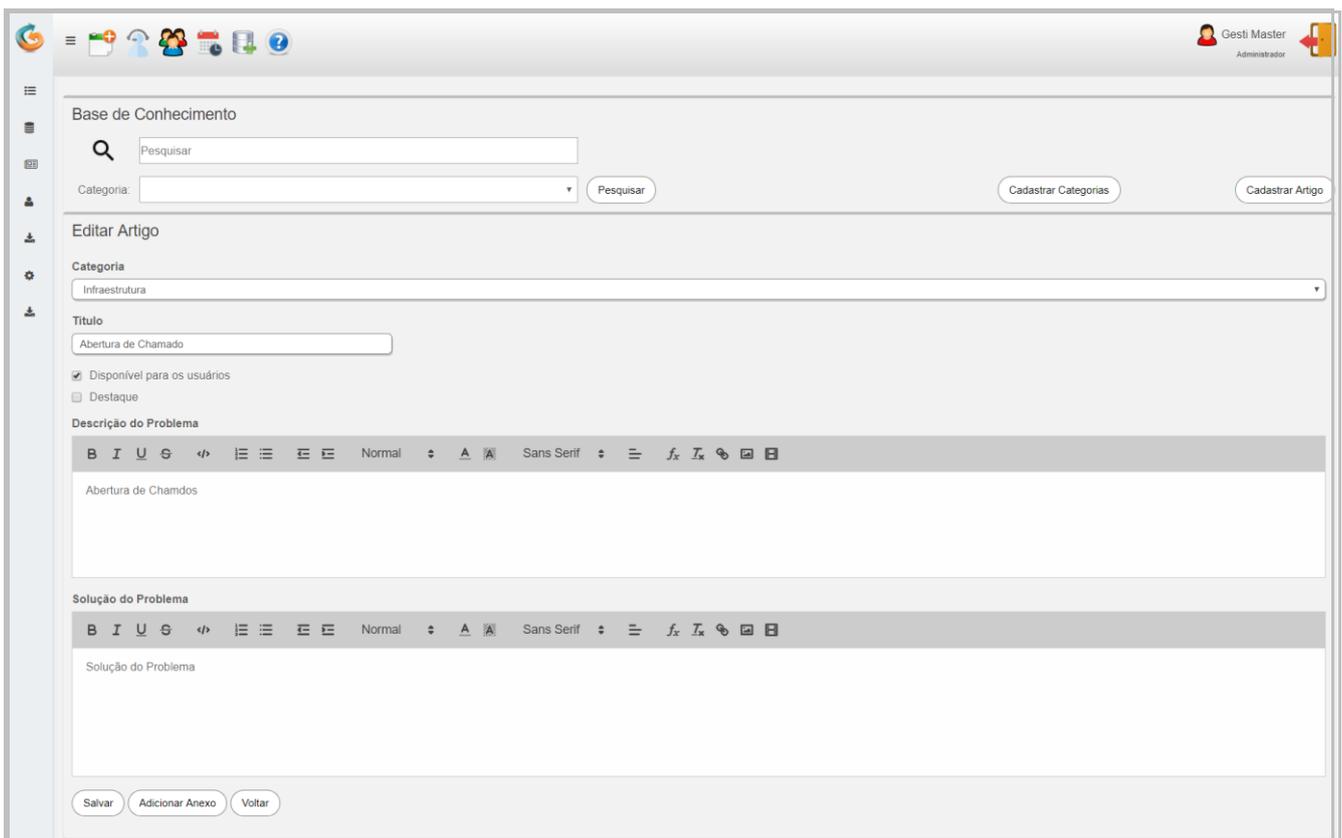


Figura 157 – Base de Conhecimento – Cadastrar Artigo

Procedimento: cadastrando artigo na base de conhecimento

1. No campo “**Categoria**” selecione uma categoria para o artigo;
2. No campo “**Título**” informe um título para o artigo;
3. No campo “**Disponível para os usuários**” marque ou desmarque para disponibilizar ou não para os usuários;

- No campo “**Destaque**” marque ou desmarque para disponibilizar ou não para os usuários na tela inicial do sistema. Apenas o perfil usuário visualizará, consulte a Figura 16 – Tela Inicial Perfil Usuário;
- No campo “**Descrição do Problema**” informe uma descrição para o problema do artigo;
- No campo “**Solução do Problema**” informe uma solução para o problema do artigo;
- No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar o artigo;

4. Consultando um Artigo na Base de Conhecimento

A base de conhecimento pode ser acessada através do menu lateral Base de Conhecimento ou na barra de botões, clicando no ícone . A figura a seguir apresenta a tela de manutenção da base de conhecimento.

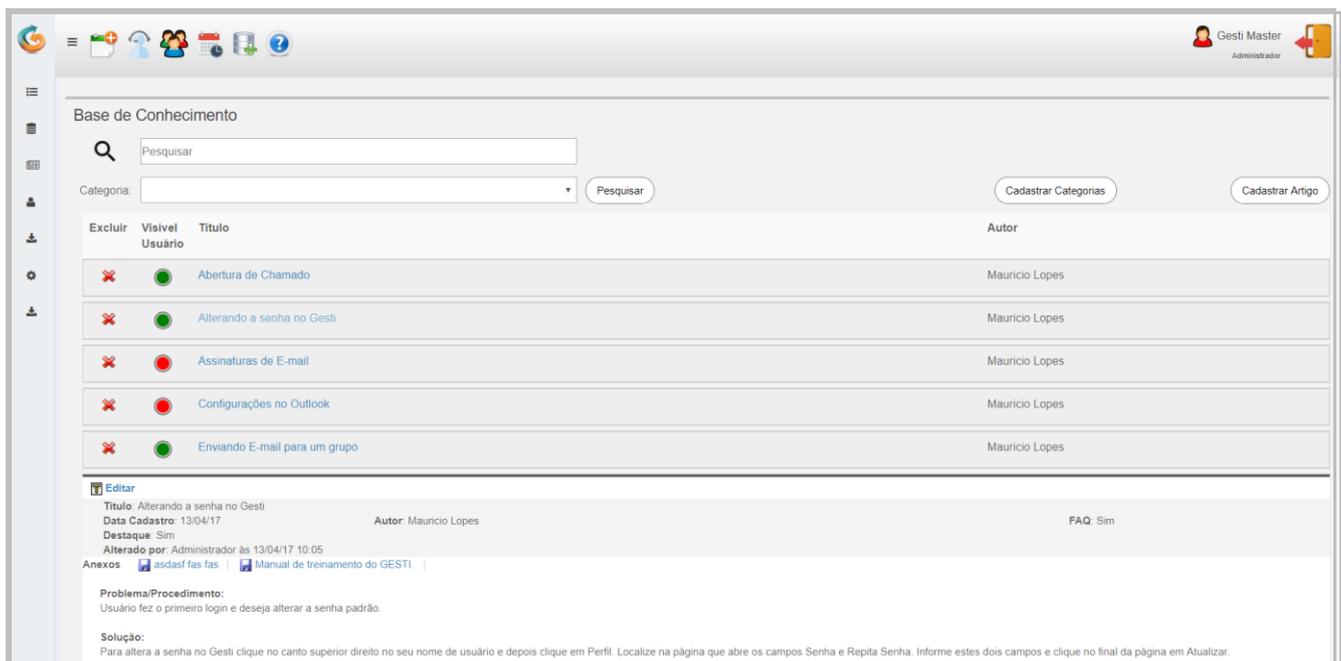


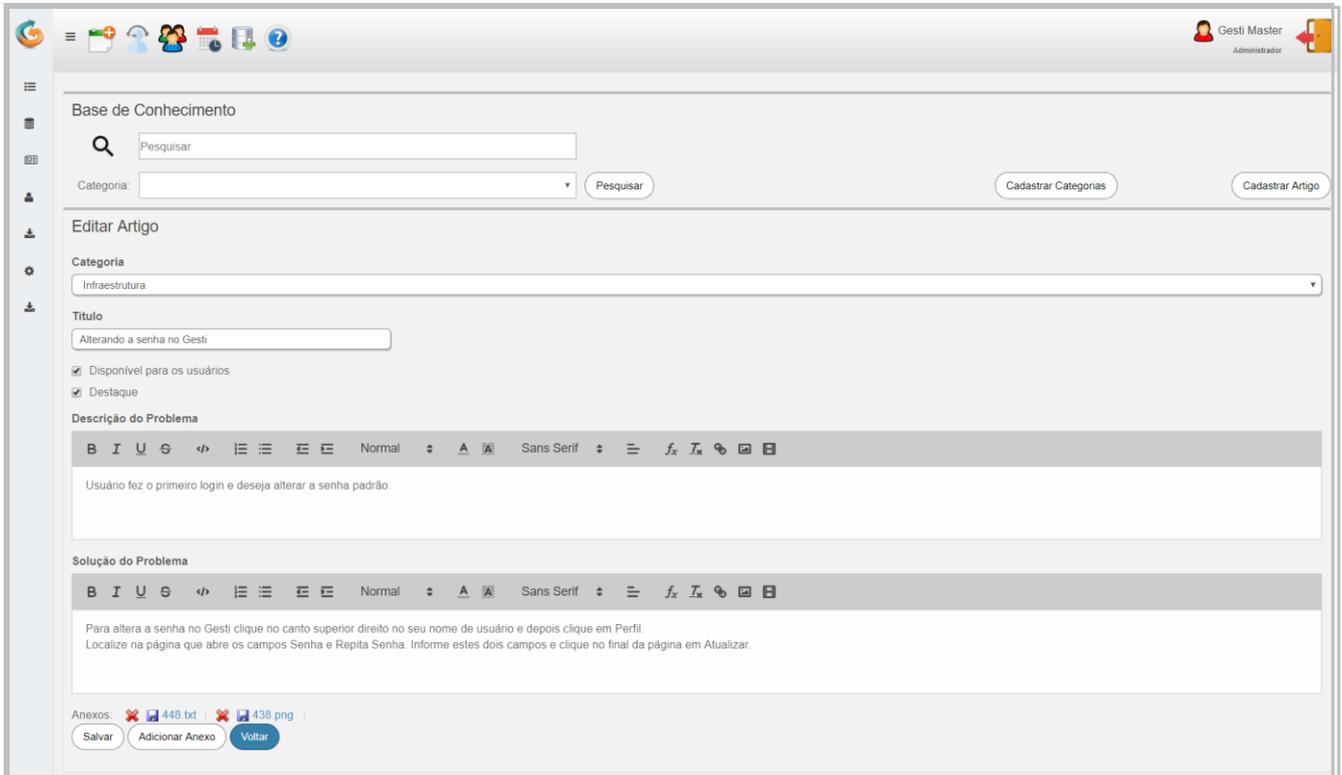
Figura 158 – Base de Conhecimento – Detalhes do Artigo

Procedimento: consultando artigo na base de conhecimento

- No campo “**Pesquisar**” informe uma palavra ou frase para realizar a pesquisa;
- No campo “**Categoria**” selecione uma categoria para realizar a pesquisa;
- No botão “**Pesquisar**” clique para realizar a pesquisa;
- O sistema aplica o filtro e redefine a listagem abaixo;
- No ícone  clique para excluir o artigo da base de conhecimento;
- O ícone  informa que o artigo está disponível na tela inicial do usuário;
- O ícone  informa que o artigo está indisponível na tela inicial do usuário;
- O campo “**Título**” apresenta o título do artigo, clique para exibir detalhes;
- O campo “**Autor**” apresenta o autor do artigo;
- No campo “**Editar**”, nos detalhes do artigo, clique para editar o artigo.

5. Alterando um Artigo na Base de Conhecimento

Na tela principal da base de conhecimento localize o artigo desejado. Clique no nome do artigo desejado e veja que aparece o botão , clique e será apresentada a tela a seguir.



The screenshot shows the 'Base de Conhecimento' interface. At the top, there is a search bar and a 'Pesquisar' button. Below that, there are buttons for 'Cadastrar Categorias' and 'Cadastrar Artigo'. The main section is titled 'Editar Artigo' and contains the following elements:

- Categoria:** A dropdown menu with 'Infraestrutura' selected.
- Título:** A text input field containing 'Alterando a senha no Gest'.
- Disponível para os usuários:** A checked checkbox.
- Destaque:** A checked checkbox.
- Descrição do Problema:** A rich text editor with the text 'Usuário fez o primeiro login e deseja alterar a senha padrão.'
- Solução do Problema:** A rich text editor with the text 'Para alterar a senha no Gest clique no canto superior direito no seu nome de usuário e depois clique em Perfil. Localize na página que abre os campos Senha e Repita Senha. Informe estes dois campos e clique no final da página em Atualizar.'
- Anexos:** A list of attached files: '448.txt' and '438.png'.
- Buttons:** 'Salvar', 'Adicionar Anexo', and 'Voltar'.

Figura 159 – Base de Conhecimento – Alterar Artigo

Procedimento: alterando artigo na base de conhecimento

1. No campo “**Categoria**” altere uma categoria para o artigo;
2. No campo “**Título**” altere o título para o artigo;
3. No campo “**Disponível para os usuários**” marque ou desmarque para disponibilizar ou não para os usuários;
4. No campo “**Destaque**” marque ou desmarque para disponibilizar ou não para os usuários na tela inicial do sistema;
5. No campo “**Descrição do Problema**” altere uma descrição para o problema do artigo;
6. No campo “**Solução do Problema**” altere uma solução para o problema do artigo;
7. No botão “**Salvar**” clique para salvar as alterações no artigo.

6. Anexando Arquivos à um Artigo da Base de Conhecimento

Na tela principal da base de conhecimento localize o artigo desejado. Clique no nome do artigo desejado e, depois nos detalhes que aparecem, clique no botão . Será apresentada a tela Figura 159 – Base de Conhecimento – Alterar Artigo. A figura a seguir apresenta o botão para anexar arquivos ao artigo.

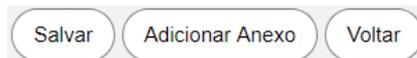


Figura 160 – Base de Conhecimento – Anexar Documentos no Artigo

Procedimento: anexando arquivos no artigo

1. No botão “**Adicionar Anexo**” clique para localizar o arquivo desejado;
2. No botão “**Escolher arquivo**” clique e localize um arquivo;
3. No campo “**Descrição**” informe uma descrição para o anexo;
4. No botão “**Adicionar**” clique para adicionar o arquivo no artigo;

Base - Anexos

Arquivo
Escolher arquivo Manual Trein...o GESTI.doc

Descrição
Manual de treinamento do Gest.

Adicionar

Figura 161 – Base de Conhecimento – Selecionar Anexos

5. Acima do botão “**Adicionar**” é apresentada a lista de anexos do artigo, conforme figura a seguir;

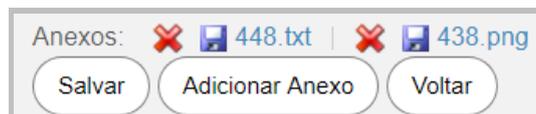


Figura 162 – Base de Conhecimento – Anexos do Artigo

6. Posicione o mouse sobre o “**Nome do Arquivo**” para ver a descrição do anexo;
7. Clique no “**Nome do Arquivo**” para abrir o anexo;
8. No botão clique para baixar o anexo;
9. No botão clique para excluir o anexo;

7. Excluindo um Artigo na Base de Conhecimento

Acesse o menu base de conhecimento ou na opção na barra de botões, o sistema apresenta a tela da Figura 156 – Base de Conhecimento – Inicial. Faça uma busca do artigo desejado.

Procedimento: excluindo artigo da base de conhecimento

1. No ícone ao lado do artigo, clique excluir o artigo;
2. Clique “**Confirmar**” na caixa de diálogo para confirmar;
3. Clique “**Cancelar**” na caixa de diálogo para cancelar e retornar a listagem de artigos.

8. Cadastrar Categorias de Artigos da Base de Conhecimento

Na tela principal da base de conhecimento clique no botão . Será apresentada a tela a seguir.



Figura 163 – Base de Conhecimento – Cadastrar Categorias

Procedimento: cadastrar categoria de artigo na base de conhecimento

1. No botão “**Adicionar Nova Categoria**” clique para adicionar nova categoria;
2. No campo “**Nome**” informe o nome da categoria;
3. No campo “**Categoria Mestre**” selecione uma categoria caso tenha a intenção de criar uma árvore hierárquica para organizar subcategorias;
4. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar a categoria.

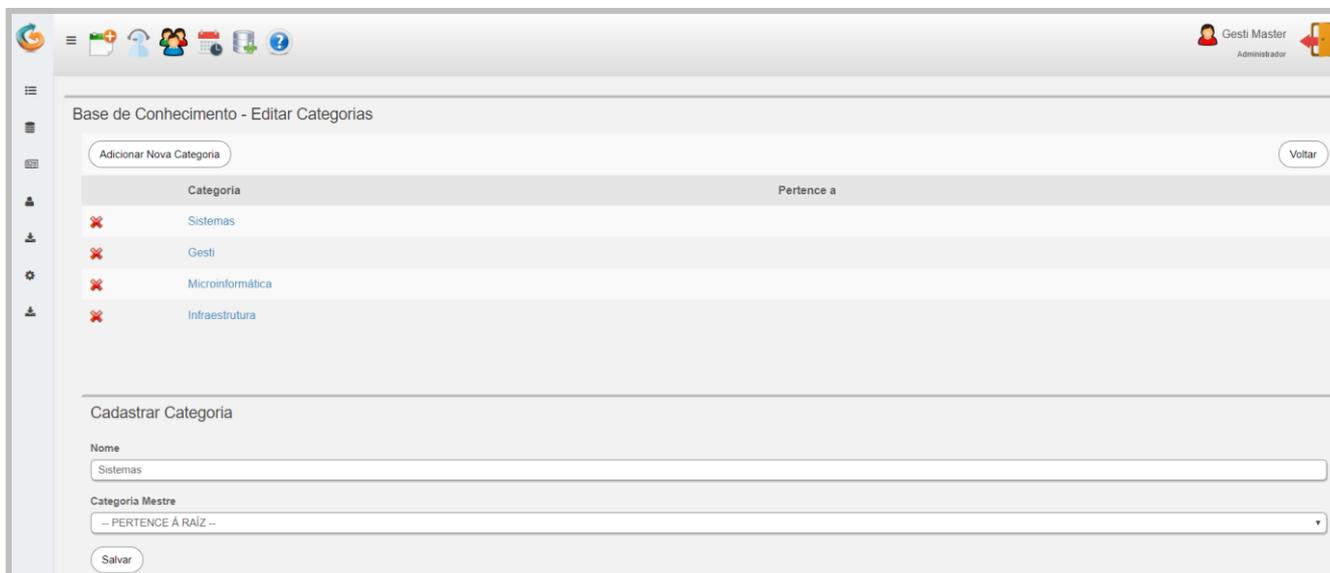


Figura 164 – Base de Conhecimento – Cadastrar Categoria

9. Alterar Categorias de Artigos da Base de Conhecimento

Na tela principal da base de conhecimento clique no botão . Será apresentada a tela anterior.

Procedimento: alterar categoria de artigo na base de conhecimento

1. Na lista “**Categorias**” clique no nome da categoria que deseja alterar;
2. No campo “**Nome**” informe o nome da categoria;
3. No campo “**Categoria Mestre**” selecione uma nova categoria caso tenha a intenção de alterar a árvore hierárquica de subcategorias;
4. No botão “**Editar**” clique para alterar a categoria.

10. Excluir Categorias de Artigos da Base de Conhecimento

Na tela principal da base de conhecimento clique no botão . Será apresentada a tela Figura 163 – Base de Conhecimento – Cadastrar Categorias.

Procedimento: excluir categoria de artigo da base de conhecimento

1. No botão  clique para excluir a categoria;
2. Clique “**OK**” na caixa de diálogo para confirmar;
3. Clique “**Cancelar**” na caixa de diálogo caso queira cancelar e retornar a listagem de artigos.

Capítulo 9 – Relatórios

1. Objetivos

- Conhecer todas as opções de relatórios que podem ser emitidos e deixá-lo familiarizado com suas emissões e resultados.
- Mostrar o poder de compilação e síntese de dados que o sistema possui, apresentando diversos tipos de informações e suas flexibilizações através de filtros.
- Ampliar as possibilidades de um melhor gerenciamento dos tickets, através dos resultados apresentados pelos relatórios.

2. Introdução

A análise dos resultados dos trabalhos executados, qualquer que seja ele, leva as organizações a construir uma história, que pode ser de sucesso, ou não, dependendo do valor que ela dá a estes resultados.

Relatórios nos dão um panorama do comportamento dos resultados. Quanto mais informatizados, mais precisos e mais detalhados, mais rápida é a apuração e avaliação dos resultados e mais ágeis são as decisões.

O acompanhamento contínuo mostra o andamento das medidas tomadas com base em resultados anteriores, gerando novos resultados, que podem, então, ser comparados. Ou seja, relatórios são parte integrante de um dos maiores benefícios para se executar uma gestão eficiente.

É através dos relatórios que a coordenação da central de serviços consegue discernir sobre as medidas que foram eficazes e as medidas que não surtiram efeito. Assim, mantém-se um processo de melhoria contínua dentro da empresa, levando a mais qualidade nos resultados dos serviços prestados, das equipes, dos atendentes e, por fim, da própria organização.

Neste capítulo serão apresentados os relatórios operacionais, de utilização no dia a dia de uma equipe de atendimento, como também os relatórios especificamente para análises.

Cenário

O cotidiano e a carga de seu trabalho levam o coordenador de Service Desk estar sempre atento e bem informado sobre os acontecimentos e andamento das atividades da central de serviço, sempre procurando evitar os possíveis incidentes e problemas que os serviços podem gerar, ao longo do tempo.

Ao recordarmos o projeto de implantação da central de serviços, podemos perceber que o Gesti já coletou muitos dados e, agora, já é possível emitir informações em forma de consultas/relatórios, que devem ser aproveitadas pelos gestores.

Mais especificamente, neste momento, estamos mais aptos para emitirmos diversos relatórios do andamento de nosso projeto de implantação. Vamos dar início aos procedimentos.

3. Relatórios do Gesti

Execute os relatórios disponíveis no Gesti com o objetivo de gerar dados para reportar resultados parciais ou finais sobre a situação dos atendimentos e dos tickets. Os relatórios serão muito úteis no momento de comunicar informações sobre os tickets, atendentes, equipe e relação de satisfação com o cliente.

Navegue pelo sistema nas opções de menu relatórios e execute os relatórios disponíveis. Desde a abertura do primeiro ticket, quando de sua criação, já é possível se obter informações do sistema. Vamos iniciar o trabalho de emissão dos relatórios e conhecimento de seus conteúdos.

As figuras a seguir apresentam os grupos de relatórios os diversos relatórios disponíveis em cada grupo.

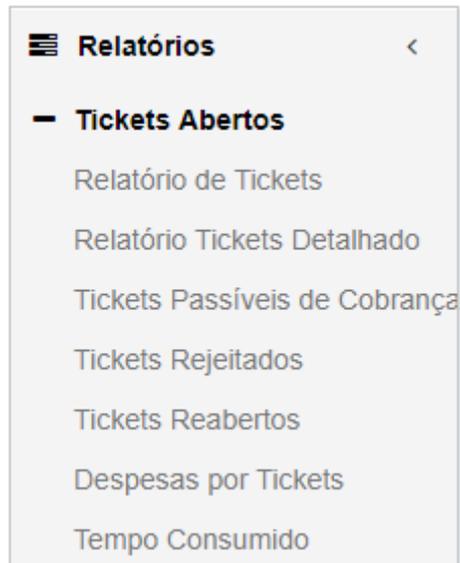


Figura 165 – Relatórios – Menu Tickets Abertos

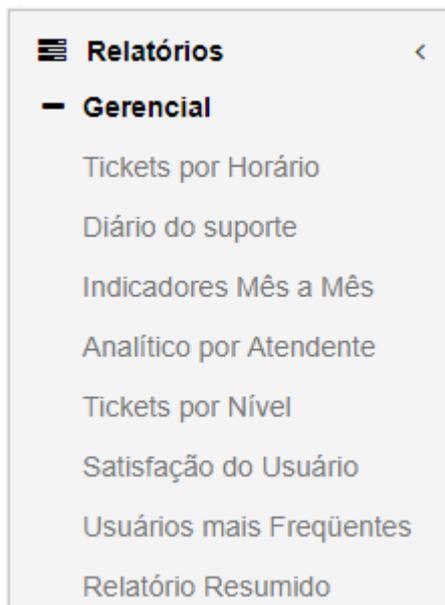


Figura 166 – Relatórios – Menu Gerencial



Figura 167 – Relatórios – Menu SLA – Acordo de Nível de Serviço

A seguir com serão apresentados em detalhes cada um dos relatórios.

4. Relatório de Tickets

O relatório tickets permite consultar uma listagem dos tickets com informação de status, justificativa, número, solicitante, responsável e assunto. Você pode filtrar este relatório por solicitante, empresa, período, tipo, item, serviço e escolher qual data aplicar ao período.

Status	Justificativa	Ticket	Data de Abertura	Solicitante	Responsável	Assunto
Repassado	Análise Inicial	201811/0190	01/11/18 09:21	Daiane	Eloy	Central telefonica
Repassado	Fila de Programação	201811/0196	01/11/18 09:41	Douglas	Larysson	Alteração Data Prazo de Entrega
Encerrado	Encerrado	201811/0203	01/11/18 10:26	Rafael	Angelo	Disponibilizar caixa de e-mail para o Alino
Aguardando Aprovação do Usuário	Para encerrar o ticket	201811/0212	01/11/18 11:02	Douglas	Angelo	Relatórios Fora do AR
Aguardando	pré-validação do Cliente	201811/0236	01/11/18 15:29	Nicolly	Maicson	Problemas com o reajuste mensal - EME4

Figura 168 – Relatório de Tickets

Procedimento: emitindo relatório de tickets

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**Tickets Abertos**”;
2. Na lista “**Tickets Abertos**” clique em “**Relatório de Tickets**”;
3. O sistema apresenta a tela **Relatório de Tickets**;
4. No campo “**Status**” selecione se deseja filtrar apenas tickets “**Aberto**” ou “**Fechado**” para filtrar no relatório;
5. No campo “**Solicitante**” selecione um solicitante para filtrar no relatório;
6. No campo “**Empresa**” selecione uma empresa para filtrar no relatório;
7. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
8. No campo “**Tipo**” selecione um tipo para filtrar no relatório;
9. No campo “**Item**” selecione um item para filtrar no relatório;
10. No campo “**Serviço**” selecione um serviço para filtrar no relatório;
11. No campo “**Por Data de**” selecione qual data deseja filtrar no relatório. Se por data de “**Abertura**”, “**Encerramento**” ou pela data do “**Último Apontamento**”;
12. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;

- 13.A coluna “**Status**” apresenta o status do ticket;
- 14.A coluna “**Justificativa**” apresenta a justificativa do ticket;
- 15.A coluna “**Ticket**” apresenta o número do ticket;
- 16.A coluna “**Data de Abertura**” apresenta a data de abertura do ticket;
- 17.A coluna “**Solicitante**” apresenta o nome do solicitante do ticket;
- 18.A coluna “**Responsável**” apresenta o nome do responsável pelo ticket;
- 19.A coluna “**Assunto**” apresenta o assunto do ticket;
- 20.O campo “**Total de Registros**” apresenta a quantidade de linhas do relatório;
- 21.No botão  **Exportar** clique para exportar para Excel, caso tenha esta necessidade. O sistema fará a exportação das informações. Localize e clique no arquivo  **exporta.xls**. Confira a figura a seguir um exemplo de um relatório exportado para Excel;

	A	B	C	D	E	F	G
1	Status	Justificativa	Ticket	Data de Abertura	Solicitante	Responsável	Assunto
2	Aguardando Aprovação do Usuári	Para encerrar o ticket	201803/0002	01/03/2018 08:00	Natara	Natara	DIÁRIO - Leitura dos boletins Diários de licitações
3	Aguardando Aprovação do Usuári	Para encerrar o ticket	201803/0003	01/03/2018 08:00	Caroline	Caroline	DIÁRIO - Monitorar os pagamentos dos clientes através de consultas a portais de transparência
4	Aguardando Aprovação do Usuári	Para encerrar o ticket	201803/0004	01/03/2018 08:00	Marina	Marina	DIÁRIO - Monitoramento de Processos Administrativos
5	Aguardando Aprovação do Usuári	Para encerrar o ticket	201803/0005	01/03/2018 08:00	Caroline	Caroline	DIÁRIO - Acompanhar rastreabilidade dos pagamentos dos clientes complexos
6	Encerrada	Encerrado	201803/0006	01/03/2018 08:00	Marcos	Marcos	DIÁRIO - Atuar com relacionamento com clientes
7	Em Atendimento	Em execução	201803/0007	01/03/2018 08:00	Caroline	Caroline	DIÁRIO - Ligações Diárias

Figura 169 – Relatório – Exportar para Excel

- 22.No botão  **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir;
- 23.Após gerar o relatório, na listagem, o sistema permite clicar no número do ticket para abrir a tela Detalhes do Ticket.

Imprimir

Total: 15 folhas de papel

Imprimir Cancelar

Destino  Xerox

Alterar...

Páginas Tudo

por exemplo, 1-5, 8, 11-13

Cópias

Layout Paisagem

Opções Frente e verso

[+ Mais definições](#)

Imprimir utilizando caixa de diálogo de sistema... (Ctrl+Shift+P)

13/03/2018 gesti.datainfo.inf.br/gesti/relatorio/solicitacao_demanda.php

Relatório de Tickets

Status Aberto Fechado Solicitante Empresa

Data Inicial Data Final

Tipo Item Serviço Por Data de

Gerar Relatório

Status	Justificativa	Ticket	Data de Abertura	Solicitante	Responsável	Assunto
Aguardando Aprovação do Usuári	Para encerrar o ticket	201803/0002	01/03/18 08:00	Cristina	Luiza	Leitura dos boletins Diários de licitações
Aguardando Aprovação do Usuári	Para encerrar o ticket	201803/0003	01/03/18 08:00	Cristina	Luiza	Monitorar os pagamentos dos clientes através de consultas a portais de transparência
Aguardando Aprovação do Usuári	Para encerrar o ticket	201803/0004	01/03/18 08:00	Marina	Sabrina	Monitoramento de Processos Administrativos

http://gesti.datainfo.inf.br/gesti/relatorio/solicitacao_demanda.php 1/15

Figura 170 – Relatório – Imprimir

5. Relatório de Tickets Detalhado

O relatório tickets detalhado permite consultar uma listagem dos tickets com maior detalhe em relação ao relatório de tickets como número do ticket, status, justificativa, motivo, responsável e assunto. Você pode filtrar este relatório por status, empresa, cliente, período, tipo, item, serviço e escolher qual data aplicar ao período.

Cliente	Empresa	Motivo	Assunto	Responsável	Departamento	Abertura	Dia	Mês	Ano	Fechamento	Vencimento	Dia	Mês	Ano	Avaliação	Tipo	Item	Serviço
Montadora	EME4	Erro	Relatório Financeiro (4636)	None	Consultoria	01/11/2018 08:40	01	11	2018		20/11/2018 23:19	20	11	2018		1 - Sistema de Gestão	1 - Suporte EME4	Central de Informações (Relat. OLAP)
Comercio	EME4	Dívida	Relatório de Estoque em Excel	Macon	ADMINISTRATIVO	01/11/2018 09:01	01	11	2018	01/11/2018 15:55	10/12/2018 00:20	10	12	2018	1. Ótimo	1 - Sistema de Gestão	1 - Suporte EME4	Atualização do EME4 (Parcial/Completa)
Montadora	EME4	Solicitação de Serviço Remunerado	Consultoria/ Treinamentos	Douglas		01/11/2018 09:19	01	11	2018		29/11/2018 00:29	29	11	2018		1 - Sistema de Gestão	3 - Consultoria	1. Consultoria de base de clientes
Montadora	EME4	Solicitação de Serviço Remunerado	Relatório de Estoque em Excel	Douglas		01/11/2018 09:22	01	11	2018		29/11/2018 00:32	29	11	2018		1 - Sistema de Gestão	3 - Consultoria	1. Consultoria de base de clientes
Container Ltda	EME4	Dívida	Problema Tecnospeed	Marcio	Genral	01/11/2018 09:27	01	11	2018	01/11/2018 09:49	10/12/2018 00:38	10	12	2018	2. Bom	1 - Sistema de Gestão	1 - Suporte EME4	Vendas

Figura 171 – Relatório de Tickets Detalhado

Procedimento: emitindo relatório de tickets detalhado

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**Tickets Abertos**”;
2. Na lista “**Tickets Abertos**” clique em “**Relatório de Tickets Detalhado**”;
3. O sistema apresenta a tela **Relatório de Tickets Detalhado**;
4. No campo “**Status**” selecione se deseja filtrar tickets “**Abertos**”, “**Fechados**” ou “**Todos**” para filtrar no relatório;
5. No campo “**Solicitante**” selecione um solicitante para filtrar no relatório;
6. No campo “**Empresa**” selecione uma empresa para filtrar no relatório;
7. No campo “**Cliente**” selecione um cliente para filtrar no relatório;
8. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
9. No campo “**Tipo**” selecione um tipo para filtrar no relatório;
10. No campo “**Item**” selecione um item para filtrar no relatório;
11. No campo “**Serviço**” selecione um serviço para filtrar no relatório;
12. No campo “**Por Data de**” selecione qual data deseja filtrar no relatório. Se por data de “**Abertura**”, “**Encerramento**” ou pela data do “**Último Apontamento**”;
13. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
14. A coluna “**Ticket**” apresenta o número do ticket;
15. A coluna “**Status**” apresenta o nome do status do ticket;
16. A coluna “**Justificativa**” apresenta o nome da justificativa do ticket;
17. A coluna “**Cliente**” apresenta o nome do cliente do ticket;
18. A coluna “**Empresa**” apresenta o nome da empresa do ticket;
19. A coluna “**Motivo**” apresenta o motivo do ticket;
20. A coluna “**Assunto**” apresenta o assunto do ticket;
21. A coluna “**Responsável**” apresenta o nome do responsável pelo ticket;
22. A coluna “**Departamento**” apresenta o nome do departamento responsável do ticket;
23. A coluna “**Abertura**” apresenta a data de abertura do ticket;
24. A coluna “**Dia**” apresenta a dia de abertura do ticket;
25. A coluna “**Mês**” apresenta o mês de abertura do ticket;
26. A coluna “**Ano**” apresenta o ano de abertura do ticket;
27. A coluna “**Avaliação**” apresenta a no da avaliação do solicitante do ticket;
28. A coluna “**Item**” apresenta o nome do item do ticket;

29.A coluna “Serviço” apresenta o nome do serviço do ticket;

30.No botão  clique para exportar para Excel, caso tenha esta necessidade. O sistema fará a exportação das informações. Localize e clique no arquivo . Confira a figura a seguir um exemplo de um relatório exportado para Excel;

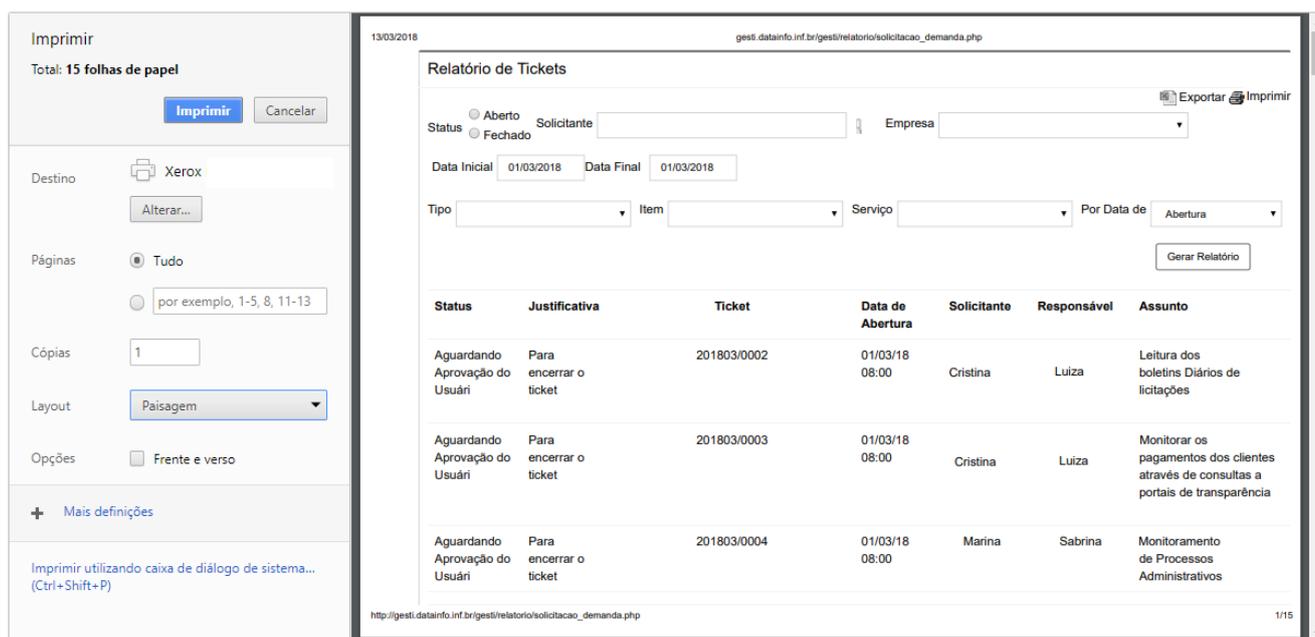


A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
Ticket	Status	Justificativa	Cliente	Emp	Motivo	Assunto	Responsável	Department	Abertura	D	M	Aa	Fechamento	Vencimento	D	M	Aa	Avalia
2018030001	Aguardando Aprovação do Usuário	Para encerrar o ticket pré-validação do Cliente	Munibasi Grãos Brasil S.A.	EMEA	Erro Projeto Consultoria	O sistema não está recebendo o retorno do cancelamento NF e produtor rural.NF de compra	Jose Marcos Nazari	Administração	01/03/2018 08:00	1	3	##	01/03/2018 15:51	01/03/2018 12:11	2	3	##	2-F
2018030002	Aguardando	Para encerrar o ticket	Comissalprodutos E Servicos Ltda	EMEA	Dívidas	Limite de crédito atingido	Tamara Fozes Tribuss	ADMINISTRATI	01/03/2018 15:02	1	3	##	01/03/2018 15:02	01/03/2018 15:02	1	3	##	1-Su
2018030003	Em Abandono	Encerrado	Argo Do Brasil S.A	EMEA	Dívidas	PEDIDOS CANCELADOS	Tamara Fozes Tribuss	Compras	01/03/2018 08:00	1	3	##	01/03/2018 08:00	01/03/2018 08:00	1	3	##	1-Su
2018030004	Encerrado	Encerrado	Tolo Eggan Indústria e Comércio Ltda	EMEA	Parametrização	atv. 45453 rot 20003 Desenvolço	Tamara Fozes Tribuss	Compras	01/03/2018 08:00	1	3	##	01/03/2018 08:00	01/03/2018 08:00	1	3	##	1-Su
2018030005	Encerrado	Encerrado	Argo Do Brasil S.A	EMEA	Melhoria	CRM usuário não tem permissão	Tamara Fozes Tribuss	Compras	01/03/2018 08:00	1	3	##	01/03/2018 08:00	01/03/2018 08:00	6	3	##	1-Su
2018030007	Aguardando	Ag. resposta Cliente	Citta Construções e Empreendimenos	EMEA	Erro	usuário não tem permissão	Tamara Fozes Tribuss	ADMINISTRATI	01/03/2018 08:00	1	3	##	02/03/2018 15:51	01/03/2018 12:11	1	3	##	1-Su
2018030006	Aguardando	Para encerrar o ticket	Munibasi Grãos Brasil S.A.	EMEA	Dívidas	O sistema não está recebendo o retorno do cancelamento NF e produtor rural.NF de compra	Tamara Fozes Tribuss	ADMINISTRATI	01/03/2018 08:00	1	3	##	01/03/2018 08:00	01/03/2018 08:00	1	3	##	1-Su

Figura 172 – Relatório – Exportar para Excel

31.No botão  clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir;

32.Após gerar o relatório, na listagem, o sistema permite clicar no número do ticket para abrir a tela Detalhes do Ticket.



Imprimir

Total: 15 folhas de papel

Destino: Xerox

Páginas: Tudo

por exemplo, 1-5, 8, 11-13

Cópias:

Layout:

Opções: Frente e verso

[+ Mais definições](#)

Imprimir utilizando caixa de diálogo de sistema... (Ctrl+Shift+P)

13/03/2018 [gesti.datainfo.inf.br/gesti/relatorio/solicitacao_demanda.php](#)

Relatório de Tickets

Status: Aberto Fechado Solicitante: Empresa:

Data Inicial: Data Final:

Tipo: Item: Serviço: Por Data de:

Status	Justificativa	Ticket	Data de Abertura	Solicitante	Responsável	Assunto
Aguardando Aprovação do Usuário	Para encerrar o ticket	201803/0002	01/03/18 08:00	Cristina	Luiza	Leitura dos boletins Diários de licitações
Aguardando Aprovação do Usuário	Para encerrar o ticket	201803/0003	01/03/18 08:00	Cristina	Luiza	Monitorar os pagamentos dos clientes através de consultas a portais de transparência
Aguardando Aprovação do Usuário	Para encerrar o ticket	201803/0004	01/03/18 08:00	Marina	Sabrina	Monitoramento de Processos Administrativos

http://gesti.datainfo.inf.br/gesti/relatorio/solicitacao_demanda.php 1/15

Figura 173 – Relatório – Imprimir

6. Relatório de Tickets Passíveis de Cobrança

O relatório tickets passíveis de cobrança permitem consultar uma listagem dos tickets que foram marcados pelo atendente que devem ser verificados se existe algum custo adicional para o cliente. O relatório exhibe o número do ticket, status, cliente data abertura, serviço, descrição e total de horas de atendimento. Você pode filtrar este relatório por empresa e período.

Ticket	Cliente	Status	Data Abertura	Data Fechamento	Serviço	Descrição	Quantidade de Horas
201811/0615	Comercial	Aguardando Aprovação do Usuário	06/11/18 15:10	06/11/18 15:20	Elementos Fundamentais	Inclusão Filial no papel produto estoque	00:11:00
201811/1527	Industrial	Aguardando Aprovação do Usuário	13/11/18 09:09	13/11/18 16:01	Vendas	Neo Grid	03:55:00

Total de Registros: 2

Figura 174 – Relatório de Tickets Passíveis de Cobrança

Procedimento: emitindo relatório de tickets passíveis de cobrança

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**Tickets Abertos**”;
2. Na lista “**Tickets Abertos**” clique em “**Tickets Passíveis de Cobrança**”;
3. O sistema apresenta a tela **Relatório de Tickets Passíveis de Cobrança**;
4. No campo “**Empresa**” selecione uma empresa para filtrar no relatório;
5. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
6. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
7. A coluna “**Ticket**” apresenta o número do ticket;
8. A coluna “**Cliente**” apresenta o nome do cliente do ticket;
9. A coluna “**Status**” apresenta o nome do status do ticket;
10. A coluna “**Data de Abertura**” apresenta a data de abertura do ticket;
11. A coluna “**Data de Fechamento**” apresenta a data de fechamento do ticket;
12. A coluna “**Serviço**” apresenta o serviço do ticket;
13. A coluna “**Descrição**” apresenta a descrição do ticket;
14. A coluna “**Quantidade de Horas**” apresenta a quantidade de horas de atendimento gastas no ticket;
15. No botão **Exportar** clique para exportar para Excel, caso tenha esta necessidade. O sistema fará a exportação das informações. Localize e clique no arquivo **exporta.xls**. Confira a figura a seguir um exemplo de um relatório exportado para Excel;

A	B	C	D	E	F	G	H
Ticket	Cliente	Status	Data Abertura	Data Fechamento	Serviço	Descrição	Quantidade de Horas
201803/0250	Comercio	Aguardando Aprovação do Usuário	02/03/2018 17:40	05/03/2018 16:06	Compras	nota de entrada de devolução de compra	00:33:00
201802/1427	Datainfo	Encerrada	06/03/2018 07:47	12/03/2018 09:58	Contabilidade	Problema de integração de notas fiscais	02:52:00
201802/1219	Cabelos	Encerrada	23/02/2018 15:56	02/03/2018 09:35	Extração de Informações (NFe/NFSe/CTe...)	pedidos para cancelar e notas para tirar da listagem de emissão	02:52:00

Figura 175 – Relatório – Exportar para Excel

16. No botão **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir;
17. Após gerar o relatório, na listagem, o sistema permite clicar no número do ticket para abrir a tela Detalhes do Ticket.

15/03/2018 gesti.datainfo.inf.br/gesti/relatorio/solicitacao_encerrado.php

Tickets Passíveis de Cobrança

Empresa: Data Inicial: 01/03/2018 Data Final: 15/03/2018 [Exportar](#) [Imprimir](#) [Gerar Relatório](#)

Ticket	Cliente	Status	Data Abertura	Data Fechamento	Serviço	Descrição	Quantidade de Horas
201803/0250	Comercio	Aguardando Aprovação do Usuário	02/03/18 17:40	05/03/18 16:06	Compras	nota de entrada de devolução de compra	00:33:00
201802/1427	Datainfo	Encerrada	06/03/18 07:47	12/03/18 09:58	Contabilidade	Problema de integração de notas fiscais	02:52:00
201802/1219	Cabelos	Encerrada	23/02/18 15:56	02/03/18 09:35	Extração de Informações (NFe/NFSe/CTe...)	pedidos para cancelar e notas para tirar da listagem de emissão	02:52:00
201803/0205	Cabelos	Encerrada	02/03/18 10:48	02/03/18 15:57	Extração de Informações (NFe/NFSe/CTe...)	Continuidade chamado 201802/1219 - Documentos 1-1318 e 1319	01:18:00
201803/0187	Brasil	Encerrada	02/03/18 11:34	13/03/18 15:24	Financeiro	bloqueio de pedidos	01:57:00
201802/0582	Terminal	Encerrada		01/03/18 08:28	Elementos Fundamentais	Erro - Receita Financeira - Sped Contribuições	04:42:00

http://gesti.datainfo.inf.br/gesti/relatorio/solicitacao_encerrado.php 1/2

Figura 176 – Relatório – Imprimir

7. Tickets Rejeitados

O relatório de tickets por motivo de rejeição permite pesquisar os tickets que foram rejeitados pelos atendentes. Você pode filtrar este relatório por período, empresa, atendente e categoria. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

Relatório de Tickets Rejeitados

Data Início: 01/11/2018 Data Final: 14/11/2018 [Exportar](#) [Imprimir](#) Data: 14/11/2018 14:09:14

Empresa:

Atendente:

Categoria: [Gerar Relatório](#)

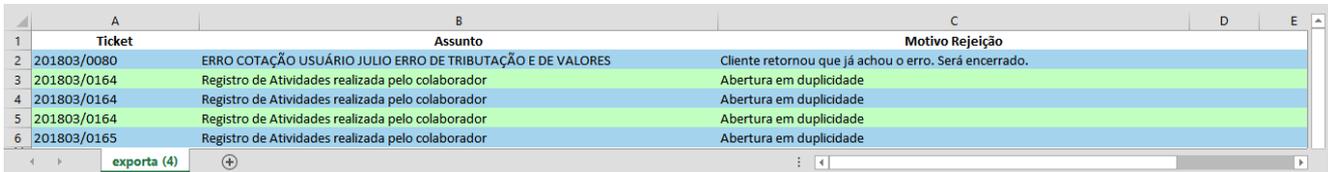
Ticket	Assunto	Motivo Rejeição
201811/0003	DIÁRIO - Apoio a outros departamentos	Atividade não realizada
201811/0005	DIÁRIO - Arquivamento de Documentos	Atividade não realizada
201811/0015	DIÁRIO - Análise de contrato	Atividade não realizada
201811/0019	DIÁRIO - Controle de contratos Pendentes	Atividade não realizada

Figura 177 – Relatório – Tickets Rejeitados

Procedimento: emitindo relatório de tickets rejeitados

1. No menu “Relatórios” escolha a opção “Tickets Abertos”;
2. Na lista “Tickets Abertos” clique em “Tickets Rejeitados”;
3. O sistema apresenta a tela **Relatório de Tickets Rejeitados**;
4. No campo “Data Início” e “Data Final” informe o período para filtrar no relatório;
5. No campo “Empresa” informe uma empresa para filtrar no relatório;
6. No campo “Atendente” informe um atendente para filtrar no relatório;
7. No campo “Categoria” informe uma categoria para filtrar no relatório;
8. No botão “Gerar Relatório” clique para gerar o relatório;
9. A coluna “Ticket” apresenta o número do ticket;

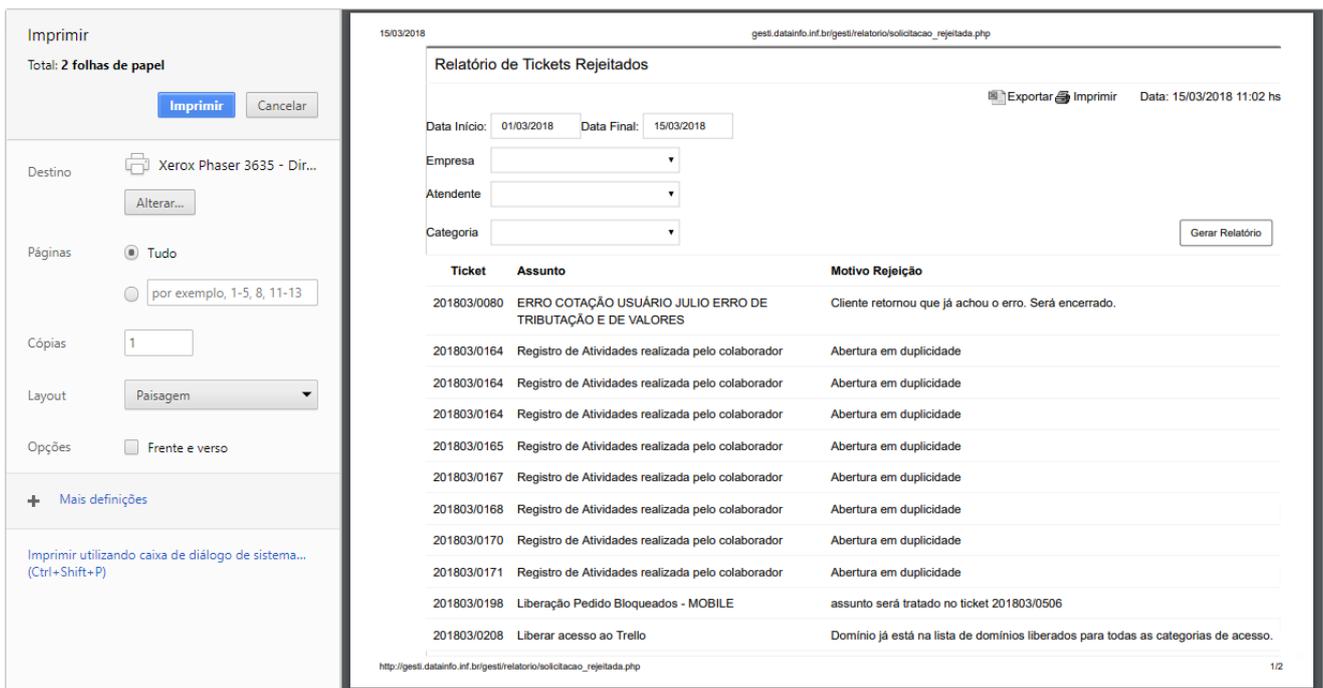
10. A coluna “Assunto” apresenta o assunto do ticket;
11. A coluna “Motivo Rejeição” apresenta o motivo informado pelo solicitante ao rejeitar o ticket;
12. No botão  **Exportar** clique para exportar para Excel, caso tenha esta necessidade. No Excel você pode aplicar formatos, pintar, criar campos e colunas adicionais. Consulte um exemplo de exportar para Excel na Figura 169 – Relatório – Exportar para Excel;



	A	B	C	D	E
	Ticket	Assunto	Motivo Rejeição		
2	201803/0080	ERRO COTAÇÃO USUÁRIO JULIO ERRO DE TRIBUTAÇÃO E DE VALORES	Cliente retornou que já achou o erro. Será encerrado.		
3	201803/0164	Registro de Atividades realizada pelo colaborador	Abertura em duplicidade		
4	201803/0164	Registro de Atividades realizada pelo colaborador	Abertura em duplicidade		
5	201803/0164	Registro de Atividades realizada pelo colaborador	Abertura em duplicidade		
6	201803/0165	Registro de Atividades realizada pelo colaborador	Abertura em duplicidade		

Figura 178 – Relatório – Exportar para Excel

13. No botão  **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir;
14. Após gerar o relatório, na listagem, o sistema permite clicar no número do ticket para abrir a tela Detalhes do Ticket.



Imprimir

Total: 2 folhas de papel

Destino:  Xerox Phaser 3635 - Dir...

Páginas: Tudo
 por exemplo, 1-5, 8, 11-13

Cópias:

Layout:

Opções: Frente e verso

[+ Mais definições](#)

Imprimir utilizando caixa de diálogo de sistema... (Ctrl+Shift+P)

15/03/2018 gesti.datainfo.inf.br/gesti/relatorio/solicitacao_rejeitada.php

Relatório de Tickets Rejeitados

Data: 15/03/2018 11:02 hs

Data Início: Data Final:

Empresa:

Atendente:

Categoria:

Ticket	Assunto	Motivo Rejeição
201803/0080	ERRO COTAÇÃO USUÁRIO JULIO ERRO DE TRIBUTAÇÃO E DE VALORES	Cliente retornou que já achou o erro. Será encerrado.
201803/0164	Registro de Atividades realizada pelo colaborador	Abertura em duplicidade
201803/0164	Registro de Atividades realizada pelo colaborador	Abertura em duplicidade
201803/0164	Registro de Atividades realizada pelo colaborador	Abertura em duplicidade
201803/0165	Registro de Atividades realizada pelo colaborador	Abertura em duplicidade
201803/0167	Registro de Atividades realizada pelo colaborador	Abertura em duplicidade
201803/0168	Registro de Atividades realizada pelo colaborador	Abertura em duplicidade
201803/0170	Registro de Atividades realizada pelo colaborador	Abertura em duplicidade
201803/0171	Registro de Atividades realizada pelo colaborador	Abertura em duplicidade
201803/0198	Liberação Pedido Bloqueados - MOBILE	assunto será tratado no ticket 201803/0506
201803/0208	Liberar acesso ao Trello	Domínio já está na lista de domínios liberados para todas as categorias de acesso.

http://gesti.datainfo.inf.br/gesti/relatorio/solicitacao_rejeitada.php 1/2

Figura 179 – Relatório – Imprimir

8. Tickets Reabertos

O relatório tickets reabertos permitem consultar uma listagem de tickets reabertos pelos usuários. Para a pesquisa neste relatório é possível filtrar este relatório por período, empresa, responsável pela reabertura, assunto, tipo e categoria. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

N	Abertura	Empresa	De	Responsável	Tipo	Item	Serviço
201804/1052	23/04/18 09:41	Import	Maco	Flipe	1 - Sistema de Gestão	3 - Consultoria	1. Consul
201804/1052	23/04/18 09:41	Import	Maco	Flipe	1 - Sistema de Gestão	3 - Consultoria	1. Consul
201804/1052	23/04/18 09:41	Import	Maco	Flipe	1 - Sistema de Gestão	3 - Consultoria	1. Consul
201804/1052	23/04/18 09:41	Import	Maco	Flipe	1 - Sistema de Gestão	3 - Consultoria	1. Consul
201804/1052	23/04/18 09:41	Import	Maco	Flipe	1 - Sistema de Gestão	3 - Consultoria	1. Consul
201806/0372	07/06/18 15:41	Sidia	Roge	Flipe	1 - Sistema de Gestão	1 - Suporte EME4	Vendas

Figura 180 – Relatório – Tickets Reabertos

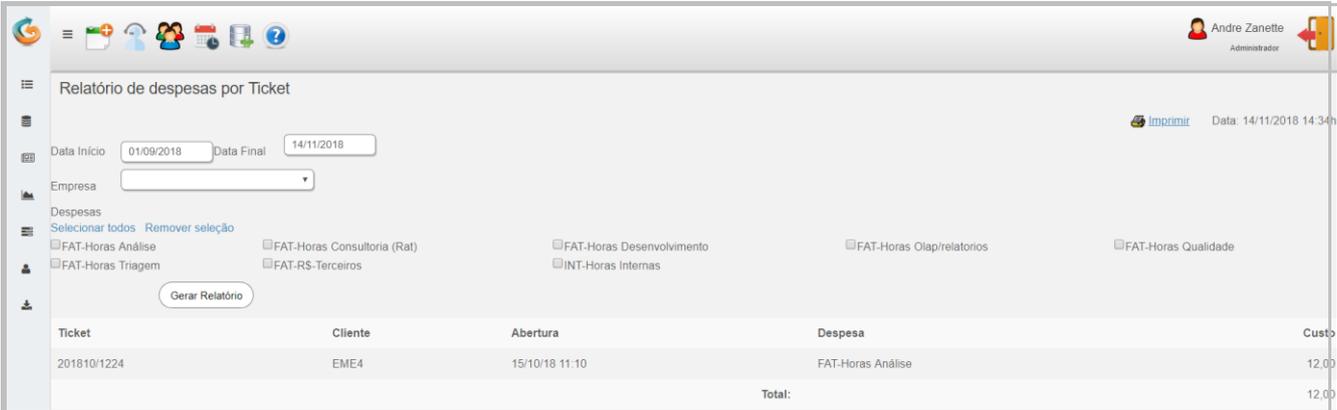
Procedimento: emitindo relatório de tickets reabertos

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**Tickets Abertos**”;
2. Na lista “**Tickets Abertos**” clique em “**Tickets Reabertos**”;
3. O sistema apresenta a tela **Relatório de Tickets Reabertos**;
4. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
5. No campo “**Empresa**” selecione uma empresa para filtrar no relatório;
6. No campo “**Responsável Reabertura**” informe um responsável pela reabertura para filtrar no relatório;
7. No campo “**Assunto**” informe um assunto do ticket ou parte dele para filtrar no relatório;
8. No campo “**Tipo**” selecione um tipo para filtrar no relatório. Trata-se do tipo de serviço do catálogo de serviço;
9. No campo “**Categoria**” selecione uma categoria de ticket para filtrar no relatório;
10. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
11. A coluna “**Ticket**” apresenta o número do ticket;
12. A coluna “**Abertura**” apresenta a data de abertura do ticket;
13. A coluna “**Empresa**” apresenta o nome da empresa do ticket;
14. A coluna “**De**” apresenta o nome do solicitante pelo ticket;
15. A coluna “**Responsável**” apresenta o nome do responsável pelo ticket;
16. A coluna “**Tipo**” apresenta o nome do tipo do ticket;
17. A coluna “**Item**” apresenta o nome do item do ticket;
18. A coluna “**Serviço**” apresenta o nome do serviço do ticket;
19. A coluna “**Especificação**” apresenta o nome do serviço do ticket;
20. A coluna “**Motivo**” apresenta o motivo do ticket;
21. A coluna “**Assunto**” apresenta o assunto do ticket;
22. A coluna “**Departamento**” apresenta o nome do departamento responsável do ticket;
23. A coluna “**Abertura**” apresenta a data de abertura do ticket;
24. A coluna “**Dia**” apresenta a dia de abertura do ticket;
25. A coluna “**Mês**” apresenta o mês de abertura do ticket;
26. A coluna “**Ano**” apresenta o ano de abertura do ticket;
27. A coluna “**Avaliação**” apresenta a no da avaliação do solicitante do ticket;

28. No botão  **Exportar** clique para exportar para Excel, caso tenha esta necessidade. No Excel você pode aplicar formatos, pintar, criar campos e colunas adicionais. Consulte um exemplo de exportar para Excel na Figura 169 – Relatório – Exportar para Excel;
29. No botão  **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

9. Despesas por Tickets

O relatório de despesas por tickets permite consultar as despesas lançadas em cada ticket. Você pode filtrar este relatório por período, empresa e selecionar o tipo de despesa que deseja listar. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.



Ticket	Cliente	Abertura	Despesa	Custo
201810/1224	EME4	15/10/18 11:10	FAT-Horas Análise	12,00
Total:				12,00

Figura 181 – Relatório – Despesas por Ticket

Procedimento: emitindo de relatório despesas por ticket

1. No menu “Relatórios” escolha a opção “Tickets Abertos”;
2. Na lista “Tickets Abertos” clique em “Despesas por Tickets”;
3. O sistema apresenta a tela “Relatório de Despesas por Tickets”;
4. No campo “Data Inicial” e “Data Final” informe o período para filtrar no relatório;
5. No campo “Empresa” informe uma empresa para filtrar no relatório;
6. No campo “Despesas” marque ou desmarque para escolher os desejados;
7. Nos links “Selecionar Todos” e “Remover Seleção” clique para marcar ou desmarcar todos os tipos de despesas;
8. No botão “Gerar Relatório” clique para gerar o relatório;
9. A coluna “Ticket” apresenta o número do ticket;
10. A coluna “Cliente” apresenta o nome do cliente do ticket;
11. A coluna “Abertura” apresenta a data de abertura do ticket;
12. A coluna “Despesa” apresenta o tipo de despesa do ticket;
13. A coluna “Custo” apresenta o valor da despesa do ticket;
14. O campo “Total” apresenta o total de custos com despesas;
15. No botão  **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

10. Tempo Consumido

O relatório de tempo consumido permite consultar os gastos de cada ticket. Você pode filtrar este relatório por período, empresa e atendente. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

N	Usuário	Abertura	Encerramento	Assunto	Tempo	Custo
201702/9487	Econômica	24/02/2017 14:22	01/11/18 11:20	Desenvolvimento Agentes de Segurança do sistema	00:01:00	0,00
201705/9407	Econômica	26/05/2017 10:33	01/11/18 11:21	SIS - OS 3	00:01:00	0,00
201705/9414	Econômica	26/05/2017 14:12	01/11/18 11:21	SIS OS004 - Desenvolvimento Servidor Proxy de Comunicação com Ag	00:01:00	0,00
201708/0195	Bonnetto	07/08/2017 13:24		ASS - Importação XML de Compra (1335)	00:00:00	0,00

Figura 182 – Relatório – Tempo Consumido

Procedimento: emitindo de relatório tempo consumido

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**Tickets Abertos**”;
 2. Na lista “**Tickets Abertos**” clique em “**Tempo Consumido**”;
 3. O sistema apresenta a tela “**Relatório de Tempo Consumido**”;
 4. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
 5. No campo “**Empresa**” informe uma empresa para filtrar no relatório;
 6. No campo “**Atendente**” informe um atendente para filtrar no relatório;
 7. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
 8. A coluna “**Ticket**” apresenta o número do ticket;
 9. A coluna “**Usuário**” apresenta o nome do solicitante do ticket;
 10. A coluna “**Abertura**” apresenta a data de abertura do ticket;
 11. A coluna “**Encerramento**” apresenta a data de encerramento do ticket quando estiver encerrado;
 12. A coluna “**Assunto**” apresenta assunto do ticket;
 13. A coluna “**Tempo**” apresenta a quantidade de tempo gasto durante o atendimento do ticket;
 14. A coluna “**Custo**” apresenta o custo gasto utilizado durante o atendimento do ticket;
 15. O campo “**Total Tempo**” apresenta o total de tempo gasto durante o atendimento dos tickets;
 16. O campo “**Total Custo**” apresenta o total do custo gasto durante o atendimento dos tickets;
 17. No botão **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir.
- Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

11. Tickets por Horário

O relatório tickets por hora permite consultar a quantidade de tickets registrados durante o intervalo de horas do dia. Você pode filtrar este relatório por período, empresa, atendente e origem. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

Horário	Abertas	Encerradas
08:00 às 08:59	1149	83
09:00 às 09:59	59	140
10:00 às 10:59	77	149
11:00 às 11:59	63	122
12:00 às 12:59	15	12

Figura 183 – Relatório – Tickets por Horário

Procedimento: emitindo relatório tickets por horário

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**Gerencial**”;
2. Na lista “**Gerencial**” clique em “**Tickets por Horário**”;
3. O sistema apresenta a tela “**Relatório Tickets por Horário**”;
4. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
5. No campo “**Empresa**” informe uma empresa para filtrar no relatório;
6. No campo “**Atendente**” informe um atendente para filtrar no relatório;
7. No campo “**Origem**” informe uma origem para filtrar no relatório;
8. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
9. A coluna “**Horário**” apresenta o horário;
10. A coluna “**Abertas**” apresenta a quantidade de tickets abertos durante o horário;
11. A coluna “**Encerradas**” apresenta a quantidade de tickets encerrados durante o horário;
12. No botão **Exportar** clique para exportar para Excel, caso tenha esta necessidade. No Excel você pode aplicar formatos, pintar, criar campos e colunas adicionais. Consulte um exemplo de exportar para Excel na Figura 169 – Relatório – Exportar para Excel;
13. No botão **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

12. Relatório Diário de Suporte

O relatório diário de suporte permite consultar o atendimento realizado por um atendente no dia. Você pode filtrar este relatório por dia e atendente. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

Relatório Diário de Suporte

Data: 16/03/2018 Atendente: Jean Marcos Nazari Gerar Relatório

Imprimir Data: 16/03/2018 09:09 hs

IDENTIFICAÇÃO

Atendente: Jean Período: 16/03/2018, Sexta-feira

Quantidade de OS: 0 OS Atendimento Remoto: 7 atendimentos

AGENDA DO PERÍODO

PREVISTA		REALIZADA			
HORÁRIO	CLIENTE	HORÁRIO	CLIENTE	TICKET	ATEND
		00:00 - 00:00	Grãos	2018020878	
		00:00 - 00:00	Brasil S.A.	2018021291	

CLIENTES ATENDIDOS

CLIENTES NÃO ATENDIDOS

PENDÊNCIAS SUPORTE

PENDÊNCIAS DESENVOLVIMENTO

OBSERVAÇÕES

Figura 184 – Relatório – Diário de Suporte

Procedimento: emitindo relatório diário de suporte

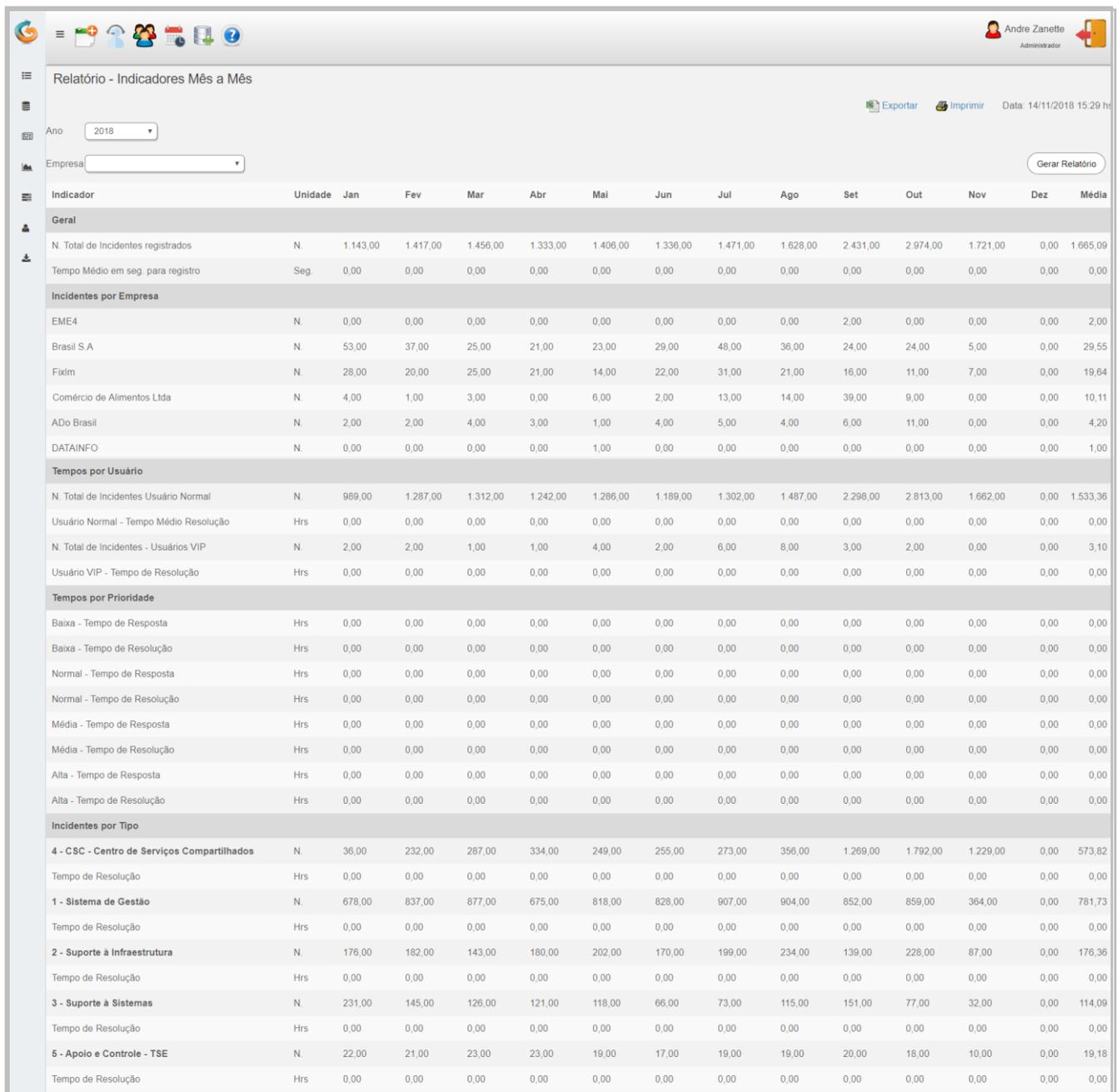
1. No menu “Relatórios” escolha a opção “Gerencial”;
2. Na lista “Gerencial” clique em “Diário de Suporte”;
3. O sistema apresenta a tela “Relatório Diário de Suporte”;
4. No campo “Data” informe a data para filtrar no relatório;
5. No campo “Atendente” informe um atendente para filtrar no relatório;
6. No botão “Gerar Relatório” clique para gerar o relatório;
7. O campo “Atendente” apresenta o nome do atendente;
8. O campo “Quantidade de OS” apresenta a quantidade de ordens de serviços do atendente;
9. O campo “Período” apresenta a data do atendimento;
10. O campo “Atendimento Remoto” apresenta a quantidade de atendimentos remotos;
11. A coluna “Horário Previsto” apresenta a quantidade e horas previstas para o atendimento;
12. A coluna “Cliente Previsto” apresenta o nome dos clientes planejados para atendimento;
13. A coluna “Horário Realizado” apresenta a quantidade e horas realizadas no atendimento;
14. A coluna “Cliente Realizado” apresenta o nome do cliente realmente atendido;
15. A coluna “Ticket” apresenta o número do ticket atendido;
16. A coluna “Atendimento” apresenta a descrição do atendimento;
17. O campo “Clientes Atendidos” apresenta uma lista de clientes atendidos;
18. O campo “Clientes não Atendidos” apresenta uma lista de clientes não atendidos;
19. O campo “Pendências Suporte” apresenta uma lista de e pendências do suporte;
20. O campo “Pendências Desenvolvimento” apresenta uma lista de e pendências do desenvolvimento;

21.O campo “**Observações**” apresenta uma lista de observações;

22.No botão  **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

13. Indicadores Mês a Mês

O relatório indicador mês a mês permite consultar a quantidade de tickets por empresa, tempos de atendimento por usuário, tempos de atendimento por prioridade, incidentes por tipo e um resumo geral. Você pode filtrar este relatório por ano e empresa. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.



Indicador	Unidade	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
Geral														
N. Total de Incidentes registrados	N.	1.143,00	1.417,00	1.456,00	1.333,00	1.406,00	1.336,00	1.471,00	1.628,00	2.431,00	2.974,00	1.721,00	0,00	1.665,09
Tempo Médio em seg. para registro	Seg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Incidentes por Empresa														
EME4	N.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00	2,00
Brasil S.A	N.	53,00	37,00	25,00	21,00	23,00	29,00	48,00	36,00	24,00	24,00	5,00	0,00	29,55
Fixim	N.	28,00	20,00	25,00	21,00	14,00	22,00	31,00	21,00	16,00	11,00	7,00	0,00	19,64
Comércio de Alimentos Ltda	N.	4,00	1,00	3,00	0,00	6,00	2,00	13,00	14,00	39,00	9,00	0,00	0,00	10,11
ADo Brasil	N.	2,00	2,00	4,00	3,00	1,00	4,00	5,00	4,00	6,00	11,00	0,00	0,00	4,20
DATAINFO	N.	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00
Tempos por Usuário														
N. Total de Incidentes Usuário Normal	N.	989,00	1.287,00	1.312,00	1.242,00	1.286,00	1.189,00	1.302,00	1.487,00	2.298,00	2.813,00	1.662,00	0,00	1.533,36
Usuário Normal - Tempo Médio Resolução	Hrs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N. Total de Incidentes - Usuários VIP	N.	2,00	2,00	1,00	1,00	4,00	2,00	6,00	8,00	3,00	2,00	0,00	0,00	3,10
Usuário VIP - Tempo de Resolução	Hrs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tempos por Prioridade														
Baixa - Tempo de Resposta	Hrs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baixa - Tempo de Resolução	Hrs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Normal - Tempo de Resposta	Hrs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Normal - Tempo de Resolução	Hrs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Média - Tempo de Resposta	Hrs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Média - Tempo de Resolução	Hrs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Alta - Tempo de Resposta	Hrs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Alta - Tempo de Resolução	Hrs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Incidentes por Tipo														
4 - CSC - Centro de Serviços Compartilhados	N.	36,00	232,00	287,00	334,00	249,00	255,00	273,00	356,00	1.269,00	1.792,00	1.229,00	0,00	573,82
Tempo de Resolução	Hrs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1 - Sistema de Gestão	N.	678,00	837,00	877,00	675,00	818,00	828,00	907,00	904,00	852,00	859,00	364,00	0,00	781,73
Tempo de Resolução	Hrs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2 - Suporte à Infraestrutura	N.	176,00	182,00	143,00	180,00	202,00	170,00	199,00	234,00	139,00	228,00	87,00	0,00	176,36
Tempo de Resolução	Hrs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3 - Suporte à Sistemas	N.	231,00	145,00	126,00	121,00	118,00	66,00	73,00	115,00	151,00	77,00	32,00	0,00	114,09
Tempo de Resolução	Hrs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5 - Apoio e Controle - TSE	N.	22,00	21,00	23,00	23,00	19,00	17,00	19,00	19,00	20,00	18,00	10,00	0,00	19,18
Tempo de Resolução	Hrs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Figura 185 – Relatório – Indicadores Mês a Mês

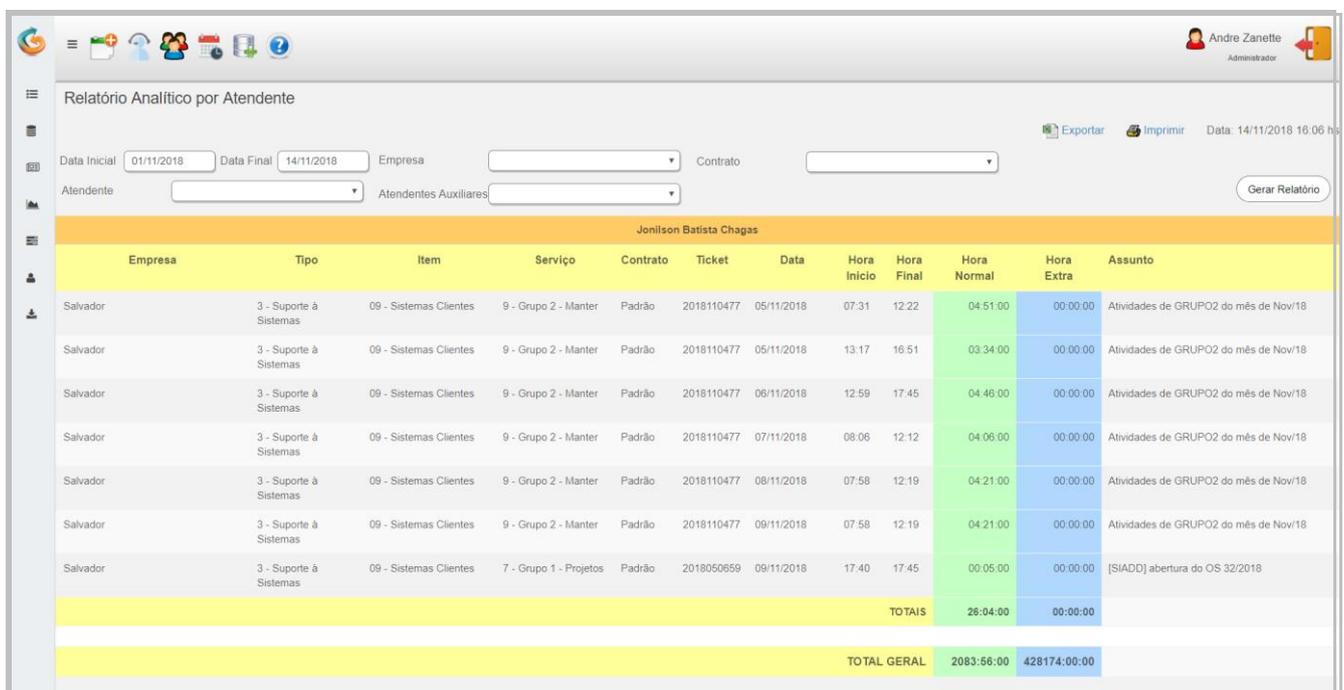
Procedimento: emitindo relatório indicadores mês a mês

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**Gerencial**”;

2. Na lista “Gerencial” clique em “Relatório Indicadores Mês a Mês”;
3. O sistema apresenta a tela “Relatório Indicadores Mês a Mês”;
4. No campo “Ano” informe o ano para filtrar no relatório;
5. No campo “Empresa” informe uma empresa para filtrar no relatório;
6. No botão “Gerar Relatório” clique para gerar o relatório;
7. A coluna “Indicadores” apresenta o nome do indicador;
8. A coluna “Unidade” apresenta a unidade de medida do indicador;
9. As colunas “Janeiro”, “Fevereiro”, “Março”, “Abril”, “Maio”, “Junho”, “Julho”, “Agosto”, “Setembro”, “Outubro”, “Novembro” e “Dezembro” apresentam o indicador numérico do respectivo indicador;
10. A coluna “Média” apresenta a média do respectivo indicador;
11. No botão  **Exportar** clique para exportar para Excel, caso tenha esta necessidade. No Excel você pode aplicar formatos, pintar, criar campos e colunas adicionais. Consulte um exemplo de exportar para Excel na Figura 169 – Relatório – Exportar para Excel;
12. No botão  **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

14. Analítico por Atendente

O relatório analítico por atendente permite pesquisar todos os trâmites realizados nos tickets que foram atendidos por um atendente ou vários atendentes. Você pode filtrar este relatório por empresa, contrato, atendente e atendentes auxiliares. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.



Jonilson Batista Chagas											
Empresa	Tipo	Item	Serviço	Contrato	Ticket	Data	Hora Início	Hora Final	Hora Normal	Hora Extra	Assunto
Salvador	3 - Suporte à Sistemas	09 - Sistemas Clientes	9 - Grupo 2 - Manter	Padrão	2018110477	05/11/2018	07:31	12:22	04:51:00	00:00:00	Atividades de GRUPO2 do mês de Nov/18
Salvador	3 - Suporte à Sistemas	09 - Sistemas Clientes	9 - Grupo 2 - Manter	Padrão	2018110477	05/11/2018	13:17	16:51	03:34:00	00:00:00	Atividades de GRUPO2 do mês de Nov/18
Salvador	3 - Suporte à Sistemas	09 - Sistemas Clientes	9 - Grupo 2 - Manter	Padrão	2018110477	06/11/2018	12:59	17:45	04:46:00	00:00:00	Atividades de GRUPO2 do mês de Nov/18
Salvador	3 - Suporte à Sistemas	09 - Sistemas Clientes	9 - Grupo 2 - Manter	Padrão	2018110477	07/11/2018	08:06	12:12	04:06:00	00:00:00	Atividades de GRUPO2 do mês de Nov/18
Salvador	3 - Suporte à Sistemas	09 - Sistemas Clientes	9 - Grupo 2 - Manter	Padrão	2018110477	08/11/2018	07:58	12:19	04:21:00	00:00:00	Atividades de GRUPO2 do mês de Nov/18
Salvador	3 - Suporte à Sistemas	09 - Sistemas Clientes	9 - Grupo 2 - Manter	Padrão	2018110477	09/11/2018	07:58	12:19	04:21:00	00:00:00	Atividades de GRUPO2 do mês de Nov/18
Salvador	3 - Suporte à Sistemas	09 - Sistemas Clientes	7 - Grupo 1 - Projetos	Padrão	2018050659	09/11/2018	17:40	17:45	00:05:00	00:00:00	[SIADD] abertura do OS 32/2018
TOTALS									26:04:00	00:00:00	
TOTAL GERAL									2083:56:00	428174:00:00	

Figura 186 – Relatório – Analítico por Atendente

Procedimento: emitindo relatório analítico por atendente

1. No menu “Relatórios” escolha a opção “Gerencial”;
2. Na lista “Gerencial” clique em “Analítico por Atendente”;

3. O sistema apresenta a tela “**Relatório Analítico por Atendente**”;
4. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório. O campo disponibiliza ao usuário um calendário com o intuito de facilitar o preenchimento;
5. No campo “**Empresa**” informe uma empresa para filtrar no relatório;
6. No campo “**Contrato**” informe um contrato para filtrar no relatório;
7. No campo “**Atendente**” informe um atendente para filtrar no relatório;
8. No campo “**Atendentes Auxiliares**” informe um atendente auxiliar para filtrar no relatório;
9. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
10. A coluna “**Empresa**” apresenta a empresa do solicitante do ticket;
11. A coluna “**Tipo**” apresenta o tipo de ticket. Trata-se do tipo de serviço do catálogo de serviço;
12. A coluna “**Item**” apresenta a item do ticket. Trata-se do item de serviço do catálogo de serviço;
13. A coluna “**Serviço**” apresenta a serviço do ticket. Trata-se do serviço do catálogo de serviço;
14. A coluna “**Contrato**” apresenta o contrato do ticket;
15. A coluna “**Ticket**” apresenta o número do ticket;
16. A coluna “**Data**” apresenta a data do trâmite no ticket;
17. A coluna “**Horas Início**” apresenta a hora de início do atendimento registrado no trâmite do ticket;
18. A coluna “**Horas Final**” apresenta a hora final do atendimento registrado no trâmite do ticket;
19. A coluna “**Horas Normal**” apresenta a quantidade de horas do tipo normal registrado no trâmite do ticket;
20. A coluna “**Horas Extra**” apresenta a quantidade de horas do tipo extra registrado no trâmite do ticket;
21. A coluna “**Assunto**” apresenta o assunto do ticket;
22. No botão  **Exportar** clique para exportar para Excel, caso tenha esta necessidade. No Excel você pode aplicar formatos, pintar, criar campos e colunas adicionais. Consulte um exemplo de exportar para Excel na Figura 169 – Relatório – Exportar para Excel;
23. No botão  **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

15. Tickets por Nível

O relatório tickets por nível permite consultar a quantidade de tickets registrados durante um período por grupo de atendimento. Você pode filtrar este relatório por período. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

Nível	Nova	Em Atendimento	Encerradas	Total	Tempo Gasto
Nível 1					
EME - Suporte	19	237	3678	3934	10261.55.00
Lier - Suporte	0	9	70	79	2373.52.00
Nível 2					
Data - Cloud	0	0	0	0	02.30.00
Data - Fábrica de Software	0	91	310	401	22574.27.00
Data - Itaaty	0	0	0	0	00.00.00
EME - Aguardando Liberação de Versão	0	0	0	0	13.02.00
Nível 3					
EME - Desenvolvimento - Arquitetura - P	0	4	2	6	69.01.00
EME - Desenvolvimento - Comissão Refato	0	0	0	0	00.11.00
EME - Desenvolvimento - Evolutiva	0	7	0	7	134.47.00
EME - Desenvolvimento - Fábrica de Soft	0	9	20	29	1721.41.00
EME - Desenvolvimento Nível 1	0	35	252	287	3200.55.00
EME - Desenvolvimento Nível 2	0	6	34	40	748.41.00
Nível 4					
Data - Apoio e Controle	0	1	6	7	22640.14.00
Nível 6					
Liner - Compras e Logistica	0	14	75	89	257.42.00
Liner - Marketing	0	8	0	8	13.43.00

Figura 187 – Relatório – Tickets por Nível

Procedimento: emitindo relatório tickets por nível

1. No menu “Relatórios” escolha a opção “Gerencial”;
2. Na lista “Gerencial” clique em “Tickets por Nível”;
3. O sistema apresenta a tela “Relatório Tickets por Nível”;
4. No campo “Data Inicial” e “Data Final” informe o período para filtrar no relatório;
5. No botão “Gerar Relatório” clique para gerar o relatório;
6. A coluna “Nível” apresenta o nome do grupo de atendimento;
7. A coluna “Nova” apresenta a quantidade e tickets do grupo no status Novo;
8. A coluna “Em Atendimento” apresenta a quantidade e tickets do grupo no status Em Atendimento;
9. A coluna “Encerradas” apresenta a quantidade e tickets do grupo no status Encerrado;
10. A coluna “Total” apresenta a quantidade total de tickets do grupo;
11. A coluna “Tempo Gasto” apresenta a quantidade de tempo gasto para atendimento dos tickets do grupo;
12. No botão  **Exportar** clique para exportar para Excel, caso tenha esta necessidade. No Excel você pode aplicar formatos, pintar, criar campos e colunas adicionais. Consulte um exemplo de exportar para Excel na Figura 169 – Relatório – Exportar para Excel;
13. No botão  **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

16. Relatório de Satisfação do Usuário

O relatório de satisfação do usuário permite consultar o percentual de satisfação dos usuários nas avaliações de atendimento. Você pode filtrar este relatório por período, empresa, atendente e tipo. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

Avaliação	Tickets	%
5. Péssimo	1	0,37%
1. Ótimo	158	58,30%
2. Bom	100	36,90%
3. Regular	11	4,06%
4. Ruim	1	0,37%

Figura 188 – Relatório – Satisfação do Usuário

Procedimento: emitindo relatório satisfação do usuário

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**Gerencial**”;
2. Na lista “**Gerencial**” clique em “**Satisfação do Usuário**”;
3. O sistema apresenta a tela “**Relatório Satisfação do Usuário**”;
4. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
5. No campo “**Empresa**” informe uma empresa para filtrar no relatório;
6. No campo “**Atendente**” informe um atendente para filtrar no relatório;
7. No campo “**Tipo**” informe um tipo para filtrar no relatório. Trata-se do tipo de serviço do catálogo de serviço;
8. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
9. A coluna “**Avaliação**” apresenta o nome da avaliação do atendimento. As avaliações padrão são Ótimo, Bom, Regular, Ruim e Sem Avaliação;
10. A coluna “**Tickets**” apresenta a quantidade de tickets avaliados;
11. A coluna “**%**” apresenta o percentual de avaliações em cada tipo de avaliação;
12. No botão **Exportar** clique para exportar para Excel, caso tenha esta necessidade. No Excel você pode aplicar formatos, pintar, criar campos e colunas adicionais. Consulte um exemplo de exportar para Excel na Figura 169 – Relatório – Exportar para Excel;
13. No botão **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

17. Tickets por Usuários mais frequentes

O relatório tickets por usuários mais frequentes permite consultar a quantidade de tickets por usuários que mais registram tickets durante um período. Você pode filtrar este relatório por período, empresa, tipo e determinar quantos usuários deseja que apareçam na lista. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

Usuário	Empresa	Departamento	Tickets	Tempo Gasto
Ana Comingos	Datainfo	Lier - Contratos	244	79:44:00
Bruna Leantos	Datainfo	Lier - Administrativo	147	06:37:00
Eduarda Moraes	Datainfo	Lier - Financeiro	145	25:44:00
Silmara Cezar	Datainfo	Apoio	145	00:00:00
Marcos Jorge	Datainfo	Liper - Compras e Logistica	132	26:45:00
Marlon Golach	Datainfo	Liper - Compras e Logistica	114	78:00:00

Figura 189 – Relatório – Tickets por Usuários mais Frequentes

Procedimento: emitindo relatório tickets por usuários mais frequentes

1. No menu “Relatórios” escolha a opção “Gerencial”;
2. Na lista “Gerencial” clique em “Usuários mais Frequentes”;
3. O sistema apresenta a tela “Relatório Tickets por Usuários mais Frequentes”;
4. No campo “Data Inicial” e “Data Final” informe o período para filtrar no relatório;
5. No campo “Empresa” informe uma empresa para filtrar no relatório;
6. No campo “Atendente” informe um atendente para filtrar no relatório;
7. No campo “Tipo” informe um tipo para filtrar no relatório. Trata-se do tipo de serviço do catálogo de serviço;
8. No botão “Gerar Relatório” clique para gerar o relatório;
9. A coluna “Usuário” apresenta o nome do usuário;
10. A coluna “Empresa” apresenta a empresa do usuário;
11. A coluna “Departamento” apresenta o departamento do usuário;
12. A coluna “Tickets” apresenta a quantidade e tickets do usuário;
13. A coluna “Tempo Gasto” apresenta a quantidade tempo gasto no atendimento dos tickets;
14. No botão Exportar clique para exportar para Excel, caso tenha esta necessidade. No Excel você pode aplicar formatos, pintar, criar campos e colunas adicionais. Consulte um exemplo de exportar para Excel na Figura 169 – Relatório – Exportar para Excel;
15. No botão Imprimir clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

18. Relatório Resumido por Atendente

Este relatório permite consultar a quantidade de tickets novos, em atendimento, encerrados por usuários bem como os respectivos tempos de atendimento em horas normais, extra e de telefone em um determinado período. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

Atendente / Grupo	Tickets				Horas			
	Novas	Em Atendimento	Encerradas	Total	Normal	Extra	Telefone	Total
Juarez Machado	1	-	-	1	-	-	-	-
Leandro Pereira	1	-	1	2	07:02:00	-	-	07:02:00
Marina Oliveira	-	-	1	1	03:00:00	-	-	03:00:00
Mauricio Lopes	2	7	7	16	03:01:00	418395:00:00	-	418398:01:00
Paulo José	1	-	-	1	-	-	-	-
Grupo: Suporte	1	-	-	1	-	-	-	-
Total				22				418408:03:00

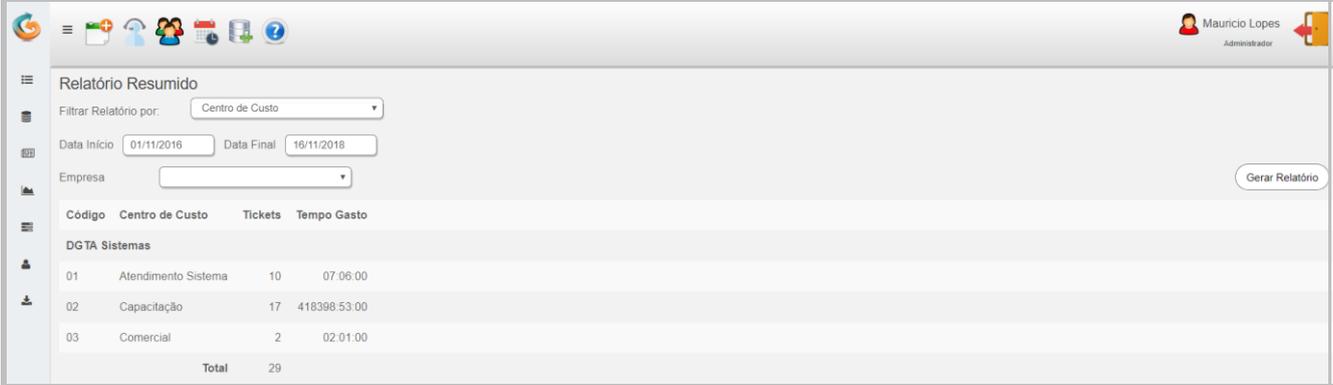
Figura 190 – Relatório Resumido – Atendente

Procedimento: emitindo relatório resumido por atendente

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**Gerencial**”;
2. Na lista “**Gerencial**” clique em **Relatório Resumido**;
3. O sistema apresenta a tela **Relatório Resumido**;
4. No campo “**Filtrar Relatório por:**” escolha a opção “**Atendente**”;
5. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
6. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
7. A coluna “**Atendente/Grupo**” apresenta o nome do atendente ou do grupo de atendimento;
8. A coluna “**Tickets Novos**” apresenta a quantidade de tickets novos no período para o atendente ou grupo de atendimento;
9. A coluna “**Tickets Em Atendimento**” apresenta a quantidade de tickets em atendimento no período para o atendente ou grupo de atendimento;
10. A coluna “**Tickets Encerrados**” apresenta a quantidade de tickets encerrados no período para o atendente ou grupo de atendimento;
11. A coluna “**Tickets Total**” apresenta a quantidade total de tickets no período para o atendente ou grupo de atendimento;
12. A coluna “**Horas Normal**” apresenta a quantidade de horas do tipo normal para o atendente ou grupo de atendimento;
13. A coluna “**Horas Extra**” apresenta a quantidade de horas do tipo extra para o atendente ou grupo de atendimento;
14. A coluna “**Horas Telefone**” apresenta a quantidade de horas de atendimento por telefone para o atendente ou grupo de atendimento;
15. A coluna “**Horas Total**” apresenta a quantidade total de horas para o atendente ou grupo de atendimento;
16. O campo “**Total**” apresenta a quantidade total de tickets no período;
17. No botão  **Exportar** clique para exportar para Excel, caso tenha esta necessidade. No Excel você pode aplicar formatos, pintar, criar campos e colunas adicionais. Consulte um exemplo de exportar para Excel na Figura 169 – Relatório – Exportar para Excel;
18. No botão  **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

19. Resumido por Centro de Custo

O relatório resumido por centro de custo permite consultar a quantidade de tickets por centro de custo registrados durante um período. Você pode filtrar este relatório por período e empresa. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.



The screenshot shows a web application interface for generating a summary report by cost center. The title is 'Relatório Resumido'. There are filters for 'Centro de Custo', 'Data Início' (01/11/2016), 'Data Final' (16/11/2018), and 'Empresa'. A 'Gerar Relatório' button is visible. Below the filters is a table with the following data:

Código	Centro de Custo	Tickets	Tempo Gasto
DGTA Sistemas			
01	Atendimento Sistema	10	07:06:00
02	Capacitação	17	418398:53:00
03	Comercial	2	02:01:00
Total		29	

Figura 191 – Relatório Resumido – Centro de Custo

Procedimento: emitindo relatório resumido por centro de custo

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**Gerencial**”;
2. Na lista “**Gerencial**” clique em **Relatório Resumido**;
3. O sistema apresenta a tela **Relatório Resumido**;
4. No campo “**Filtrar Relatório por:**” escolha a opção “**Centro de Custo**”;
5. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
6. No campo “**Empresa**” informe uma empresa para filtrar no relatório;
7. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
8. No campo “**Código**” apresenta o código do centro de custos;
9. No campo “**Centro de Custo**” apresenta o nome do centro de custos;
10. No campo “**Tickets**” apresenta a quantidade de tickets para o centro de custos;
11. No campo “**Tempo Gasto**” apresenta o tempo total gasto com o atendimento dos tickets;
12. No botão  **Exportar** clique para exportar para Excel, caso tenha esta necessidade. No Excel você pode aplicar formatos, pintar, criar campos e colunas adicionais. Consulte um exemplo de exportar para Excel na Figura 169 – Relatório – Exportar para Excel;
13. No botão  **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

20. Resumido por Departamento

O relatório resumido por departamento permite consultar a quantidade de tickets por departamento registrados durante um período. Você pode filtrar este relatório por período e empresa. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

Departamento	Tickets	Tempo Gasto
Bogotá Empreendimentos		
ADMINISTRATIVO	1	418374:45:00
Total	1	
DGTA Sistemas		
ADMINISTRATIVO	15	418374:45:00
DESENVOLVIMENTO	2	24:12:00
INFRAESTRUTURA	9	07:05:00
SUPORTE	2	02:01:00
-	1	--
Total	29	

Figura 192 – Relatório Resumido – Departamento

Procedimento: emitindo relatório resumido por departamento

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**Gerencial**”;
2. Na lista “**Gerencial**” clique em **Relatório Resumido**;
3. O sistema apresenta a tela **Relatório Resumido**;
4. No campo “**Filtrar Relatório por:**” escolha a opção “**Departamento**”;
5. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
6. No campo “**Empresa**” informe uma empresa para filtrar no relatório;
7. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
8. A coluna “**Departamento**” apresenta o nome do departamento;
9. A coluna “**Tickets**” apresenta a quantidade de tickets do departamento;
10. A coluna “**Tempo Gasto**” apresenta a quantidade de tempo gasto no departamento;
11. O campo “**Total Tickets**” apresenta o total de tickets atendidos;
12. O campo “**Total Tempo**” apresenta o total de tempo gastos nos tickets atendidos;
13. No botão **Exportar** clique para exportar para Excel, caso tenha esta necessidade. No Excel você pode aplicar formatos, pintar, criar campos e colunas adicionais. Consulte um exemplo de exportar para Excel na Figura 169 – Relatório – Exportar para Excel;
14. No botão **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

21. Resumido por Empresa

O relatório resumido por empresa permite consultar a quantidade de tickets por empresa registrados durante um período e o tempo total gasto. Você pode filtrar este relatório por período. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

Empresa	Tickets	Hrs Trabalhadas
DGTÁ Sistemas	29	418408:00:00
Bogotá Empreendimentos	1	00:04:00
Total	30	418408:04:00

Figura 193 – Relatório Resumido – Empresa

Procedimento: emitindo relatório resumido por empresa

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**Gerencial**”;
2. Na lista “**Gerencial**” clique em **Relatório Resumido**;
3. O sistema apresenta a tela **Relatório Resumido**;
4. No campo “**Filtrar Relatório por:**” escolha a opção “**Empresa**”;
5. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
6. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
7. A coluna “**Empresa**” apresenta o nome da empresa;
8. A coluna “**Tickets**” apresenta a quantidade de tickets da empresa;
9. A coluna “**Horas Trabalhadas**” apresenta a quantidade de horas trabalhadas na empresa;
10. O campo “**Total Tickets**” apresenta o total de tickets atendidos da empresa;
11. O campo “**Total Horas**” apresenta o total de horas trabalhadas nos tickets atendidos da empresa;
12. No botão **Exportar** clique para exportar para Excel, caso tenha esta necessidade. No Excel você pode aplicar formatos, pintar, criar campos e colunas adicionais. Consulte um exemplo de exportar para Excel na Figura 169 – Relatório – Exportar para Excel;
13. No botão **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

22. Resumido por Item

O relatório resumido por item permite consultar a quantidade de tickets por item abertos e encerrados durante um período. Você pode filtrar este relatório por período, empresa, origem e tipo. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

Item	Abertas	Encerradas	Total
1 - Suporte à Infraestrutura			
1 - Microinformática	8	1	9
2 - Aplicativos	4	0	4
3 - Sistemas	2	0	2
4 - Conectividade	0	1	1
5 - Windows	0	0	0
6 - Linux	0	0	0
7 - Banco de Dados	0	0	0
8 - Servidores	0	0	0
Total	16		

Figura 194 – Relatório Resumido – Item

Procedimento: emitindo relatório resumido por item

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**Gerencial**”;
2. Na lista “**Gerencial**” clique em **Relatório Resumido**;
3. O sistema apresenta a tela **Relatório Resumido**;
4. No campo “**Filtrar Relatório por:**” escolha a opção “**Item**”;
5. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
6. No campo “**Empresa**” informe uma empresa para filtrar no relatório;
7. No campo “**Origem**” informe uma origem para filtrar no relatório;
8. No campo “**Tipo**” informe um tipo para filtrar no relatório. Trata-se do tipo de serviço do catálogo de serviço;
9. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
10. A coluna “**Item**” apresenta o nome do item. Trata-se do item de serviço do catálogo de serviço;
11. A coluna “**Abertos**” apresenta a quantidade de tickets abertos do item;
12. A coluna “**Encerrados**” apresenta a quantidade de tickets encerrados do item;
13. O campo “**Total Abertos**” apresenta o total de tickets abertos;
14. O campo “**Total Encerrados**” apresenta o total de tickets encerrados;
15. O campo “**Total**” apresenta o total de tickets abertos e encerrados;
16. No botão  **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

23. Resumido por Motivo de Abertura

O relatório resumido por motivo de abertura permite consultar a quantidade de tickets por motivo de abertura em um período. Você pode filtrar este relatório por período, empresa e atendente. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

The screenshot shows a web application interface for generating a summary report. At the top, there is a navigation menu and a user profile for 'Mauricio Lopes, Administrador'. The main content area is titled 'Relatório Resumido' and includes several filter fields: 'Filtrar Relatório por:' (set to 'Motivo de abertura'), 'Data Início' (01/11/2016), 'Data Final' (16/11/2018), 'Empresa', and 'Atendente'. A 'Gerar Relatório' button is located on the right. Below the filters is a table with two columns: 'Motivo' and 'Tickets'. The table lists 11 categories of ticket reasons and their respective counts, with a 'Total' row at the bottom showing 30 tickets.

Motivo	Tickets
1 - Suporte à Infraestrutura > Incidente	4
1 - Suporte à Infraestrutura > Requisição de Serviço	4
1 - Suporte à Infraestrutura > Dúvida	3
2 - Suporte à Sistemas > Solicitação Cancelada pelo Cliente	2
1 - Suporte à Infraestrutura > Manutenção / Monitoramento	2
1 - Suporte à Infraestrutura > Mudança	1
2 - Suporte à Sistemas > Testes - Automação	1
1 - Suporte à Infraestrutura > Problema	1
2 - Suporte à Sistemas > Requisição de Serviço	1
Total	30

Figura 195 – Relatório Resumido – Motivo de Abertura

Procedimento: emitindo relatório resumido por motivo de abertura

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**Gerencial**”;
2. Na lista “**Gerencial**” clique em **Relatório Resumido**;
3. O sistema apresenta a tela “**Relatório Resumido**”;
4. No campo “**Filtrar Relatório por:**” escolha a opção “**Motivo de Abertura**”;
5. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
6. No campo “**Empresa**” informe ou não uma empresa para filtrar no relatório;
7. No campo “**Atendente**” informe ou não um atendente para filtrar no relatório;
8. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
9. A coluna “**Motivo**” apresenta o nome motivo de abertura de tickets;
10. A coluna “**Tickets**” apresenta a quantidade de tickets do motivo de abertura;
11. A campo “**Total**” apresenta o total de tickets;
12. No botão  **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

24. Resumido por Serviço

O relatório resumido por serviço permite consultar a quantidade de tickets por serviço e o tempo total gasto em um período. Você pode filtrar este relatório por período e empresa. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

Classificação	Chamados	Tempo Gasto
1 - Suporte à Infraestrutura		
1 - Microinformática		
1 - Instalação	5	00:01:00
2 - Manutenção	13	00:01:00
4 - Conectividade		
2 - Manutenção	5	00:04:00
2 - Suporte à Sistemas		
1 - Sistema Mult M3		
1 - Erro	1	Sem tempo
3 - Sistema Service		
4 - Parametrização	5	07:00:00
4 - Sistema Admin		
4 - Parametrização	8	00:03:00

Figura 196 – Relatório Resumido – Serviço

Procedimento: emitindo relatório resumido por serviço

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**Gerencial**”;
2. Na lista “**Gerencial**” clique em **Relatório Resumido**;
3. O sistema apresenta a tela “**Relatório Resumido**”;
4. No campo “**Filtrar Relatório por:**” escolha a opção “**Serviço**”;
5. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
6. No campo “**Empresa**” informe uma empresa para filtrar no relatório;
7. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
8. A coluna “**Classificação**” apresenta a árvore hierárquica de classificação dos serviços do catalogo de serviços;
9. A coluna “**Tickets**” apresenta a quantidade de tickets do serviço;
10. A campo “**Tempo Gasto**” apresenta o total de tempos gasto para atendimento de cada serviço;
11. No botão **Exportar** clique para exportar para Excel, caso tenha esta necessidade. No Excel você pode aplicar formatos, pintar, criar campos e colunas adicionais. Consulte um exemplo de exportar para Excel na Figura 169 – Relatório – Exportar para Excel;
12. No botão **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

25. Resumido por Tempo Corrido

O relatório resumido por tempo corrido permite consultar a quantidade de tickets por atendente e o tempo total corrido durante o atendimento em um mês. Este relatório pode ser filtrado por mês e ano. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

Relatório Resumido

Filtrar Relatório por: Tempo Corrido

Julho 2017

Gerar Relatório

Responsável	Tempo	Tickets	Tempo / Ticket
	126265 d 21 h 3 min	19	6645 d 13 h 44 min
Alessandra	53 d 16 h 47 min	2	26 d 20 h 23 min
Alex	60 d 13 h 22 min	9	6 d 17 h 29 min
Alexandre	1117 d 7 h 9 min	142	7 d 20 h 50 min

Figura 197 – Relatório Resumido – Tempo Corrido

Procedimento: emitindo relatório resumido por tempo corrido

1. No menu “Relatórios” escolha a opção “Gerencial”;
2. Na lista “Gerencial” clique em Relatório Resumido;
3. O sistema apresenta a tela “Relatório Resumido”;
4. No campo “Filtrar Relatório por:” escolha a opção “Tempo Corrido”;
5. No campo “Mês” informe o mês para filtrar no relatório;
6. No campo “Ano” informe o ano para filtrar no relatório;
7. No botão “Gerar Relatório” clique para gerar o relatório;
8. A coluna “Responsável” apresenta o nome do responsável pelo atendimento do ticket;
9. A coluna “Tempo” apresenta o tempo total gasto durante o atendimento dos tickets;
10. A coluna “Tickets” apresenta de tickets atendidos;
11. A coluna “Tempo/Ticket” apresenta o tempo médio gasto durante o atendimento dos tickets;
12. No botão Imprimir clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

26. Resumido por Usuário Item

O relatório resumido por usuário item permite consultar a quantidade de tickets por usuário e item em um período. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

Relatório Resumido

Filtrar Relatório por: Usuário Item

Data Início: 01/11/2018 Data Final: 16/11/2018

Usuário:

Gerar Relatório

Usuário / Tipo	Item	Quant. de Tickets
Andre		
1 - Sistema de Gestão		
	1 - Suporte M3 Corporativo	1
2 - Suporte à infraestrutura		
	01 - Microinformática	3
	04 - Conectividade	5
	07 - Banco de Dados	2
3 - Suporte à Sistemas		
	05 - Gestl	9

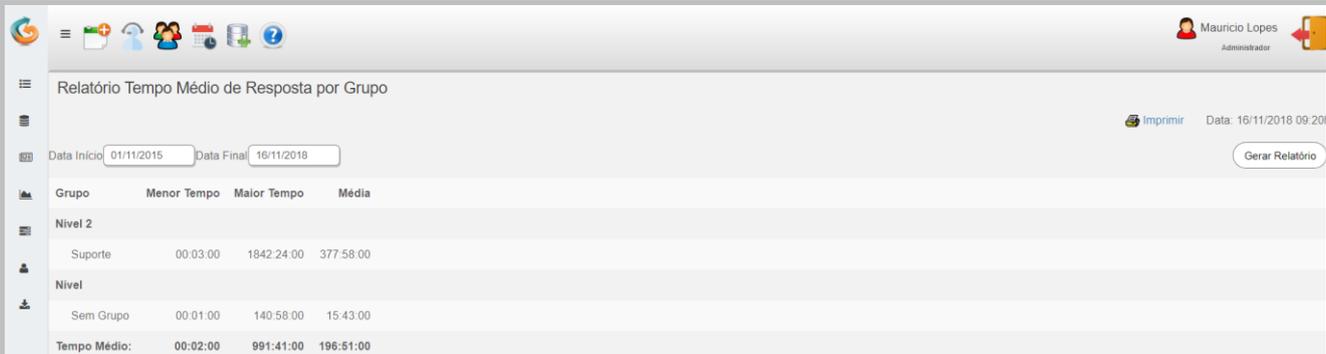
Figura 198 – Relatório Resumido – Usuário Item

Procedimento: emitindo relatório resumido por usuário item

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**Gerencial**”;
2. Na lista “**Gerencial**” clique em **Relatório Resumido**;
3. O sistema apresenta a tela “**Relatório Resumido**”;
4. No campo “**Filtrar Relatório por:**” escolha a opção “**Usuário Item**”;
5. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
6. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
7. A coluna “**Usuário/Tipo**” apresenta o nome do solicitante do ticket e o tipo de serviço;
8. A coluna “**Item**” apresenta o item de serviço. Trata-se do item de serviço do catálogo de serviço;
9. A coluna “**Tickets**” apresenta a quantidade de tickets atendidos;
10. No botão  **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

27. Tempo Médio de Resposta por Grupo

O relatório tempo médio de resposta por grupo permite consultar o maior tempo, menor tempo e o tempo médio de resposta dos tickets por grupo de atendimento. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.



Grupo	Menor Tempo	Maior Tempo	Média
Nivel 2			
Suporte	00:03:00	1842:24:00	377:58:00
Nivel			
Sem Grupo	00:01:00	140:58:00	15:43:00
Tempo Médio:	00:02:00	991:41:00	196:51:00

Figura 199 – Relatório – Tempo Médio de Resposta por Grupo

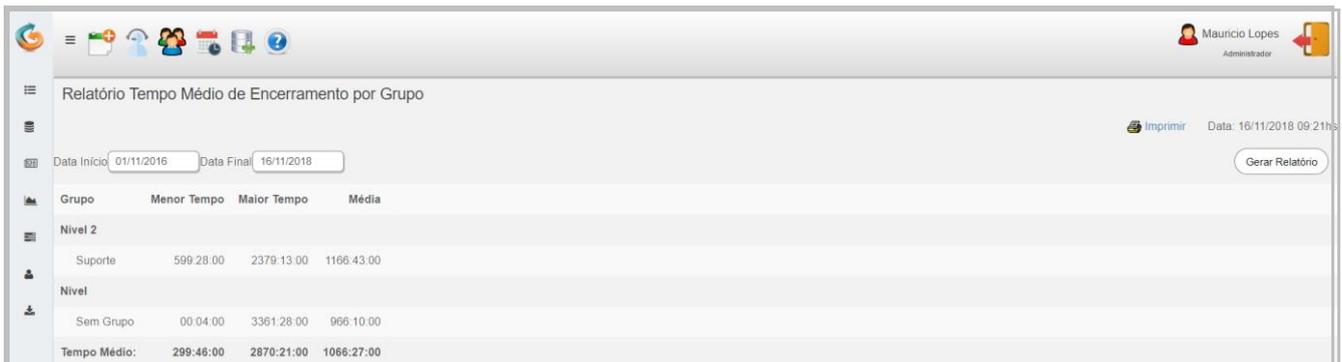
Procedimento: emitindo relatório tempo médio de resposta por grupo

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**SLA – Acordo Nível Serviço**”;
2. Na lista “**SLA – Acordo Nível Serviço**” clique em “**Tempo Médio de Resposta por Grupo**”;
3. O sistema apresenta a tela “**Relatório Tempo Médio de Resposta por Grupo**”;
4. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
5. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
6. A coluna “**Grupo**” apresenta o nome do grupo de atendimento;
7. A coluna “**Menor Tempo**” apresenta qual foi a menor quantidade necessária de tempo de resposta pelo grupo de atendimento, ou seja, qual foi o tempo de resposta mais rápido;
8. A coluna “**Maior Tempo**” apresenta a maior quantidade necessária de tempo de resposta pelo grupo de atendimento, ou seja, qual foi o tempo de resposta mais demorado;
9. A coluna “**Média**” apresenta quantidade média necessária de tempo para o grupo de atendimento responder ao solicitante do ticket, ou seja, qual foi o tempo médio de resposta ao solicitante;

10. No botão  **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

28. Tempo Médio de Encerramento por Grupo

O relatório de tempo médio de encerramento por grupo permite consultar o maior tempo, menor tempo e o tempo médio de encerramento dos tickets por grupo de atendimento. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.



Grupo	Menor Tempo	Maior Tempo	Média
Nível 2			
Suporte	599:28:00	2379:13:00	1166:43:00
Nível			
Sem Grupo	00:04:00	3361:28:00	966:10:00
Tempo Médio:	299:46:00	2870:21:00	1066:27:00

Figura 200 – Relatório – Tempo Médio de Encerramento por Grupo

Procedimento: emitindo relatório tempo médio de encerramento por grupo

1. No menu “**Relatórios**” escolha a opção “**SLA – Acordo Nível Serviço**”;
2. Na lista “**SLA – Acordo Nível Serviço**” clique em “**Tempo Médio de Encerramento por Grupo**”;
3. O sistema apresenta a tela “**Relatório Tempo Médio de Encerramento por Grupo**”;
4. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
5. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
6. A coluna “**Grupo**” apresenta o nome do grupo de atendimento;
7. A coluna “**Menor Tempo**” apresenta a menor quantidade necessária de tempo até o encerramento do atendimento pelo grupo de atendimento, ou seja, qual foi o tempo de atendimento mais rápido;
8. A coluna “**Maior Tempo**” apresenta a maior quantidade necessária de tempo até o encerramento do atendimento pelo grupo de atendimento, ou seja, qual foi o tempo de atendimento mais demorado;
9. A coluna “**Média**” apresenta quantidade média necessária de tempo para o atendimento pelo grupo de atendimento, ou seja, qual foi o tempo médio de atendimento;
10. No botão  **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

29. Tempo Médio de Resposta por Atendente

O relatório de tempo médio de resposta por atendente permite consultar o maior tempo, menor tempo e o tempo médio de resposta dos tickets por atendente. Você pode filtrar este relatório por período, empresa e atendente. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

Atendente	Menor Tempo	Maior Tempo	Média
Leandro Pereira	00:07:00	211:20:00	105:43:00
Marina Oliveira	00:06:00	00:06:00	00:06:00
Mauricio Lopes	00:01:00	1035:38:00	102:22:00
Paulo José	211:14:00	211:14:00	211:14:00
Tempo Médio:	52:52:00	364:35:00	104:51:00

Figura 201 – Relatório – Tempo Médio de Resposta por Atendente

Procedimento: emitindo relatório de tempo médio de resposta por atendente

1. No menu “Relatórios” escolha a opção “SLA – Acordo Nível Serviço”;
2. Na lista “SLA – Acordo Nível Serviço” clique em “Tempo Médio de Resposta por Atendente”;
3. O sistema apresenta a tela “Relatório Tempo Médio de Resposta por Atendente”;
4. No campo “Data Inicial” e “Data Final” informe o período para filtrar no relatório;
5. No campo “Empresa” informe uma empresa para filtrar no relatório;
6. No campo “Atendente” informe um atendente para filtrar no relatório;
7. No botão “Gerar Relatório” clique para gerar o relatório;
8. A coluna “Atendente” apresenta o nome do atendente;
9. A coluna “Menor Tempo” apresenta qual foi a menor quantidade necessária de tempo de resposta pelo atendimento, ou seja, qual foi o tempo de resposta mais rápido;
10. A coluna “Maior Tempo” apresenta a maior quantidade necessária de tempo de resposta pelo atendimento, ou seja, qual foi o tempo de resposta mais demorado;
11. A coluna “Média” apresenta quantidade média necessária de tempo para responder ao solicitante do ticket, ou seja, qual foi o tempo médio de resposta ao solicitante;
12. No botão **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

30. Tempo Médio de Encerramento por Atendente

O relatório de tempo médio de encerramento por atendente permite consultar o maior tempo, menor tempo e o tempo médio de encerramento dos tickets por atendente. Você pode filtrar este relatório por período, empresa e atendente. A figura a seguir apresenta um exemplo do relatório.

Atendente	Menor Tempo	Maior Tempo	Média
Leandro Pereira	01:33:00	699:04:00	350:18:00
Marina Oliveira	00:08:00	00:08:00	00:08:00
Mauricio Lopes	00:04:00	3867:17:00	1553:24:00
Tempo Médio:	00:36:00	1522:10:00	634:37:00

Figura 202 – Relatório – Tempo Médio de Encerramento por Atendente

Procedimento: emitindo relatório de tempo médio de encerramento por atendente

1. No menu escolha a opção “Relatórios”;
2. Na tela “Relatórios” clique no relatório **Tempo Médio de Encerramento por Atendente**;
3. O sistema apresenta a tela “**Relatório Tempo Médio de Encerramento por Atendente**”;
4. No campo “**Data Inicial**” e “**Data Final**” informe o período para filtrar no relatório;
5. No campo “**Empresa**” informe uma empresa para filtrar no relatório;
6. No campo “**Atendente**” informe um atendente para filtrar no relatório;
7. No botão “**Gerar Relatório**” clique para gerar o relatório;
8. A coluna “**Atendente**” apresenta o nome do atendente;
9. A coluna “**Menor Tempo**” apresenta a menor quantidade necessária de tempo até o encerramento do atendimento pelo atendente, ou seja, qual foi o tempo de atendimento mais rápido;
10. A coluna “**Maior Tempo**” apresenta a maior quantidade necessária de tempo até o encerramento do atendimento pelo atendente, ou seja, qual foi o tempo de atendimento mais demorado;
11. A coluna “**Média**” apresenta quantidade média necessária de tempo para o atendimento pelo atendente, ou seja, qual foi o tempo médio de atendimento;
12. No botão  **Imprimir** clique para imprimir. O sistema apresenta a Figura 170 – Relatório – Imprimir. Esta é uma tela de exemplo e varia de acordo com o seu sistema operacional. Altere as configurações de impressora conforme desejado e clique em imprimir.

Capítulo 10 – Configurações do Sistema

1. Objetivo

- Parametrizar o sistema.
- Configuração de regras de ações automáticas.
- Integração com serviços de e-mail.
- Agendamento de tarefas periódicas.

2. Introdução

Para ter acesso as configurações do sistema você deve ter um usuário administrador. Com este usuário o menu configurações estará disponível e você terá acesso à diversas telas que incluem parametrizações, configurações de exibição, integrações e automatização de tarefas.

Neste capítulo você aprenderá como realizar as configurações do sistema. Isto é fundamental para os consultores de implantação uma vez que a configuração e parametrização do ambiente no servidor são diferentes a cada nova implantação.

É a ação de estabelecer parâmetros de processamento de um determinado sistema. (Ex.: parametrizou os resultados da pesquisa, ou seja, determinar que valores monetários serão expressos com duas casas decimais à direita). Durante esta parametrização, é necessário o levantamento dos dados tomando cuidado para evitar mudanças nestas configurações após a entrada do sistema em produção.

Caso as configurações sejam feitas durante a implantação e não forem sistematicamente revistas e atualizadas, o sistema tende a ter problemas de disponibilidade, lentidão, abortar ações do usuário além de trabalho adicional no dia-a-dia.

Cenário

As telas de configuração do sistema, como configurações, agendamentos, campos adicionais e outras configurações básicas permite ao implantador configurar o ambiente organizacional do sistema, e assim, otimizar o uso e a experiência dos usuários. Utilize este momento para o planejamento e se possível conte com uma consultoria para apoiar nas decisões.

Vejamos as configurações do sistema disponíveis no menu configuração.

O Gesti possui diversas configurações gerais do sistema que podem ser parametrizadas conforme necessário. É possível habilitar funcionalidades do sistema, configurar endereçamentos, customizar o formato da mensageria do sistema, exibir ou ocultar colunas nas listagens dos atendentes, criar agendamentos e outras que veremos neste tópico.

Cenário

Durante a implantação do Gesti é necessário configurar endereços de rede e informações técnicas para que o sistema possa conectar ao banco de dados, ao sistema de e-mail, bem como, o tipo de autenticação dos usuários dentre outras configurações.

3. Configurações do Sistema

As configurações do sistema é o local onde é possível configurar os caminhos de diretórios do sistema, a cor de fundo e parametrizações dos e-mails enviados pelo Gestí. O cadastro de configurações do sistema pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.

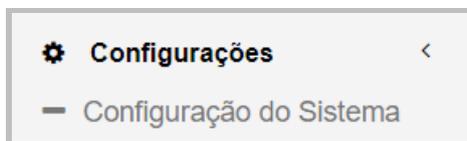


Figura 203 – Configurações do Sistema

Cenário

Você está instalando o Gestí em sua empresa e necessita configurar diretórios que o sistema utilizar para seu pleno funcionamento, além disto você deseja incluir usuário e senha para configurar o envio de e-mails. A imagem a seguir apresenta a tela de manutenção de configurações do sistema.

Procedimento: cadastrando configurações do sistema

1. No menu “**Configurações**” clique no botão **Configurações do sistema**;
2. O sistema apresenta a tela “**Configurações do Sistema**” conforme figura acima;
3. No campo “**Path**” informe o caminho do sistema no servidor;
4. No campo “**Path Absoluto**” informe o caminho das fontes no servidor;
5. No campo “**Diretório Servidor**” informe o diretório onde está instalado o Gestí;
6. No campo “**URL Sistema**” informe a URL para os usuários conectarem no sistema;
7. No campo “**Path Anexos Empresa**” informe o diretório de anexos do sistema. Neste local o sistema armazenará todos os anexos incluídos nos tickets no momento da abertura e ao incluir um novo tramite;
8. No campo “**Path Anexo Base Conhecimento**” informe o diretório de anexos da base de conhecimento;
9. No campo “**Path Anexos Geral**” informe o diretório de anexos gerais do Gestí;
10. No campo “**Path Download**” informe o diretório utilizado pelo sistema para download de anexos;
11. No campo “**Tamanho Máximo Anexos (em MB)**” informe o tamanho máximo dos anexos permitido;
12. No campo “**Cor de Fundo Meus Tickets**” selecione a cor de fundo dos meus tickets;
13. No campo “**Cor de Fundo Tickets do Meu Grupo**” selecione a cor de fundo dos tickets dos meus grupos;
14. No campo “**Exibição de Registros**” informe a quantidade de registros exibidos na tela de consulta de tickets;
15. No campo “**Método de Envio E-mail**” selecione o método de envio de e-mail;
16. No campo “**Porta**” informe a porta padrão do sistema. O sistema usa por padrão a porta 25;
17. No campo “**Host Servidor E-mail**” informe o endereço do host do servidor de e-mail;
18. No campo “**Usar método seguro (TLS) ?**” marque ou desmarque para a autenticação requerer o método seguro TLS (Transport Layer Security) ou não. TLS é um protocolo criptografado para aumentar a segurança do usuário ao acessarem ambientes virtuais;
19. No campo “**Domínio do E-mail**” informe o endereço do domínio;
20. No campo “**Requer Autenticação**” marque ou desmarque a opção requerer a autenticação;

Path:
 Path Absoluto:
 Diretório Servidor:
 URL Sistema:
 Path Anexos Empresa:
 Path Anexo Base Conhecimento:
 Path Anexos Geral:
 Path Download:
 Tamanho Máximo Anexos (em MB):

Layout
 Cor de Fundo Meus Tickets:
 Cor de Fundo Tickets do Meu Grupo:
 Exibição de Registros:

Email
 Metodo de Envio Email:
 Porta:
 Host Servidor E-mail:
 Usar método seguro (TLS) ? Sim
 Dominio de E-mail:
 Requer Autenticação: Sim
 Usuário Login:
 Senha Login:
 Email Remetente:
 Cabeçalho e-mails:
 Rodapé e-mails:

Figura 204 – Tela Configurações – Configurações do Sistema

- 21.No campo "**Usuário Login**" informe o usuário de login no servidor de e-mail;
- 22.No campo "**Senha Login**" informe a senha de login no servidor de e-mail;
- 23.No campo "**E-mail Remetente**" informe o e-mail do remetente;
- 24.No campo "**Cabeçalho dos E-mails**" informe o cabeçalho padrão dos e-mails enviados pelo Gestí;
- 25.No campo "**Rodapé dos E-mails**" informe o rodapé padrão dos e-mails enviados pelo Gestí;
- 26.No botão "**Alterar**" clique para alterar as configurações;
- 27.No botão "**Voltar**" clique para cancelar e retornar a tela Configurações.

4. Habilitar Funcionalidades

O Gesti possui diversas funcionalidades que podem ser ativadas ou desativadas. Esta configuração do sistema permite você habilitar ou desabilitar funcionalidades como por exemplo, ao abrir um novo ticket sugerir no campo usuário, o usuário conectado no sistema. A tela de habilitar funcionalidades pode ser acessada a partir da opção de menu a seguir.

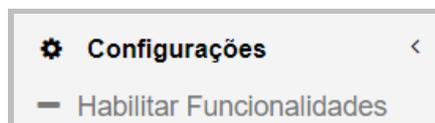


Figura 205 – Habilitar Funcionalidades

Cenário

Você está em plena utilização do Gesti e notou que o questionário de avaliação do atendimento não está sendo solicitado quando o usuário aprova o ticket. Nesta tela você encontra a opção de ativar esta funcionalidade no item ao aprovar, solicitar que o usuário responda o questionário de avaliação do atendimento. A imagem a seguir apresenta a tela de habilitação de funcionalidades.

Procedimento: cadastrando habilitar funcionalidades

1. Na tela “**Configurações**” clique no botão **Habilitar Funcionalidades**;
2. O sistema apresenta a tela “**Habilitar Funcionalidades**”;
3. No checkbox “**Ao abrir ticket, não preencher os campos Tipo/Item/Serviço**” marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Quando estiver marcado os campos tipo, item e serviço não serão obrigatórios, ou seja, o usuário não precisará informar;
4. No checkbox “**Ao abrir um ticket, automaticamente completar o campo Assunto com o motivo do ticket**” marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Ao abrir um novo ticket, o sistema adicionará a descrição do usuário o motivo de abertura;
5. No checkbox “**Ao abrir um novo ticket iniciar o timer**” marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade;
6. No checkbox “**Ao abrir um novo ticket preencher campo usuário com login atual**” marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso desmarcada, o campo usuário será nulo;
7. No checkbox “**Ao alterar a prorrogação de indisponibilidade, obrigar atendente a informar o motivo**” marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Sempre que o atendente alterar a prorrogação de indisponibilidade de atendimento, o sistema obrigará informar uma justificativa;
8. No checkbox “**Ao Aprovar, solicitar que o usuário responda o questionário de avaliação do atendimento**” marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Esta opção obriga o usuário responder a avaliação do atendimento;

Funcionalidades do Sistema

- Abrir nova guia para detalhe do Ticket
- Ao abrir ticket, não preencher os campos Tipo/Item/Serviço
- Ao abrir um novo ticket iniciar o timer
- Ao abrir um novo ticket preencher campo usuário com login atual
- Ao abrir um ticket, automaticamente completar o campo Assunto com o motivo do ticket
- Ao alterar a prorrogação de indisponibilidade, obrigar atendente a informar o motivo
- Ao Aprovar, solicitar que o usuário responda o questionário de avaliação do atendimento
- Ao Assumir, Repassar e Encerrar obrigar informar status e justificativa
- Ao Encerrar o Ticket mostrar opção de impressão para o atendente
- Ao Encerrar o Ticket permitir aos atendentes trocar o responsável atual por outro
- Ao prorrogar um ticket, obrigar atendente a informar o motivo
- Ao reclassificar um ticket, obrigar atendente a informar o motivo
- Apontamento: Enviar Notificação via e-mail para usuário por default?
- Associar o equipamento do usuário na abertura do ticket
- Automaticamente contabilizar como hora extra um apontamento inserido após o horário de trabalho definido no calendário de trabalho
- Bloquear abertura de Tickets caso o número máximo de Tickets a aprovar seja ultrapassado (0 = Sem limites)
- Desabilitar Meus Horários para usuários
- Esconder abas do módulo de Faturamento
- Esconder campo vencimento
- Executar a triagem automática
- Habilitar o 4º nível "Especificação" na estrutura de classificação
- Habilitar uso do calendário atendimento por contrato
- Intervalo de tempo que o sistema vai pedir para que altere a senha (em dias)
- Limite de apontamentos por ticket
- Não consistir Data Previsão para trabalhar no Ticket
- Não permitir que atendentes encerrem Tickets de mudança ou incidentes, enquanto não for autorizado por todos os supervisores de departamento
- Número de apontamentos a serem enviados nas notificações 0 - Envia todos
- Numero de dias para o usuário aprovar o ticket (0 = Nunca aprova)
- Numero de dias para o usuário retornar para o atendente, depois disto o ticket é encerrado (0 = Nunca encerra)
- Obrigar informar o contrato na abertura do ticket
- Obrigar o atendente a informar o tempo gasto na tarefas.
- Permitir ao usuário classificar o ticket ao abrir por Tipo, Item, Serviço
- Permitir aos atendentes acesso aos relatórios do sistema
- Permitir aos atendentes adicionar, alterar e excluir os dados dos patrimônios
- Permitir aos atendentes cadastrar, alterar e excluir artigos da base de conhecimento
- Permitir aos atendentes informar a origem do ticket quando estiver no status Novo
- Permitir avaliar o atendimento dos atendentes após abertura de ticket
- Permitir incluir tempo de atendimento ao abrir ticket, sem uso do Timer
- Permitir que os atendentes assumam tickets repassados ou assumidos por outro atendente.
- Permitir que os atendentes excluam apontamentos
- Permitir que os atendentes modifiquem a descrição do ticket após a abertura
- Permitir que os atendentes modifiquem os dados de usuários
- Permitir que outros atendentes insiram apontamentos mesmo não estão relacionados ao Ticket
- Permitir que usuários comuns possam escolher o motivo ao abrir um novo ticket
- Permitir que usuários comuns tenham acesso a base de conhecimentos
- Permitir reabertura de tickets
- Qtde de prorrogações na data de vencimento (0 = Nunca, [Em branco] = Sem limites, [Acima de 0] = Qtd. de prorrogações)
- Recalcular o SLA ao alterar a classificação do ticket
- Solicitar a aprovação do usuário após o encerramento do ticket
- Tempo de validade dos anexos (em anos)
- Tipo de Apontamento padrão
 - Usar o gerenciamento de contrato para o controle do valor de horas por empresa
 - Utilizar código do ticket no formato ANOMES/SEQUÊNCIA (Caso já existam solicitações registradas, este campo não poderá ser alterado)
 - Utilizar o nome e e-mail do grupo como remetente das notificações
 - Utilizar restrições de níveis de serviços
 - Validar o campo motivo?

Integração com SMTP/LDAP/MS Active Directory

- Completar o login com o endereço do domínio do POP3
- Desabilitar usuário quando este não estiver mais disponível no MS Active Directory
- Desabilitar usuário quando este não estiver mais disponível no POP3
- Fazer validação através de conta POP3
- Fazer validação através do MS Active Directory
- Sincronizar usuários do GESTI a partir dos usuários MS Active Directory durante o login

Integração com Corporativo

- Ao imprimir o ticket, exibir modelo detalhado
- Desabilitar o cadastro de empresas
- Desabilitar o cadastro de serviços entregáveis
- Existe integração com o Service TI
- Não permitir reabrir um ticket que esteja programado para faturar

Atualizar

Figura 206 – Tela Configurações – Habilitar Funcionalidades

9. No checkbox "Ao Encerrar o Ticket mostrar opção de impressão para o atendente" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Trata-se do botão  na tela detalhes do ticket;

- 10.No checkbox "**Ao Encerrar o Ticket permitir aos atendentes trocar o responsável atual por outro**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso marcada esta opção, o atendente ao encerrar o ticket pode selecionar outro atendente como responsável pelo ticket, ou seja, repassar o ticket e encerrar. Assim o ticket ficará como encerrado por outro atendente;
- 11.No checkbox "**Ao Encerrar o Ticket validar o campo Motivo**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. O sistema verificará se o motivo está informado, caso contrário não permitirá o encerramento do ticket;
- 12.No checkbox "**Ao prorrogar um ticket, obrigar atendente a informar o motivo**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso marcada esta opção, o atendente sempre terá que informar um motivo ao prorrogar um ticket;
- 13.No checkbox "**Ao reclassificar um ticket, obrigar atendente a informar o motivo**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso marcada esta opção, o atendente sempre terá que informar um motivo ao reclassificar um ticket;
- 14.No checkbox "**Associar o equipamento do usuário na abertura do ticket**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso marcada esta opção, o sistema coleta a identificação do computador utilizado pelo usuário e adiciona ao ticket;
- 15.No checkbox "**Automaticamente contabilizar como hora extra um apontamento inserido após o horário de trabalho definido no calendário de trabalho**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Ao marcar esta opção o sistema registra apontamento feitos após o horário de trabalho com o tipo hora extra;
- 16.No campo "**Bloquear abertura de Tickets caso o número máximo de Tickets a aprovar seja ultrapassado.(0 = Sem limites)**" informe a quantidade de tickets máxima sem aprovação permitida. Quando o usuário atingir este valor o sistema bloqueia a abertura de novos tickets. Caso o informar 0, o sistema não considera esta regra, ou seja, ao abrir tickets o sistema não considera esta regra;
- 17.No checkbox "**Desabilitar "Meus Horários" para usuários**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Ao marcar esta opção o sistema ocultará o ícone meus horários;
- 18.No checkbox "**Esconder abas do módulo de Faturamento**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Ao marcar o sistema não apresentará as abas A Faturar e Faturados;
- 19.No checkbox "**Esconder campo vencimento**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade;
- 20.No checkbox "**Habilitar o 4º nível "Especificação" em Tipo/Item/Serviço**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Ao marcar será possível criar mais um subnível na tela Tipo/Item/Serviço, ou seja, Tipo, Item, Service e Especificação. O campo especificação aparecerá também nas telas novo ticket e detalhes do ticket;
- 21.No checkbox "**Habilitar uso do calendário de atendimento por contrato**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso esta opção esteja marcada, será possível configurar um calendário de atendimento por contrato;
- 22.No campo "**Tempo de Validade dos Anexos (em dias)**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. O sistema considera esta quantidade de dias como tempo máximo s que um arquivo permanecerá no servidor, depois disto será excluído;
- 23.No campo "**Limite de apontamentos por ticket**" informe o limite de apontamentos no ticket. Ao informar este campo o sistema restringe a quantidade de tramites do ticket;
- 24.No checkbox "**Não permitir que atendentes encerrem Tickets de mudança ou incidentes, enquanto não for autorizado por todos os supervisores de departamento**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Ao marcar, o atendente não poderá encerrar tickets dos tipos incidentes ou mudança sem a autorização dos supervisores do departamento;

- 25.No campo "**Número de apontamentos a serem enviados nas notificações (0 - Envia todos)**" informe a quantidade de tramites enviados no e-mail do sistema. Se informado 0, o sistema enviará todos os tramites;
- 26.No campo "**Número de dias para o usuário aprovar o ticket (0 = Nunca aprova)**" informe o número de dias para o usuário aprovar o ticket, depois disto o sistema aprova automaticamente;
- 27.No checkbox "**Obrigar a informar o patrimônio na abertura do ticket**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade;
- 28.No checkbox "**Obrigar informar o contrato na abertura do ticket**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se marcado, na abertura do ticket, o usuário deverá selecionar um contrato;
- 29.No checkbox "**Obrigar o atendente a informar o tempo gasto nas tarefas**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se marcado o sistema obriga o atendente informar o tempo gasto no atendimento;
- 30.No checkbox "**Permitir ao usuário classificar o ticket ao abrir por Tipo, Item, Serviço**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se marcado, o usuário poderá escolhes nas listas tipo, item e serviço;
- 31.No checkbox "**Permitir aos atendentes acesso aos relatórios do sistema**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se marcado, os atendentes terão acesso ao menu relatórios;
- 32.No checkbox "**Permitir aos atendentes adicionar, alterar e excluir os dados dos patrimônios**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade;
- 33.No checkbox "**Permitir aos atendentes cadastrar, alterar e excluir artigos da base de conhecimento**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso desmarcado, o sistema permite apenas para o perfil administrador cadastrar, alterar e excluir artigos da base de conhecimento;
- 34.No checkbox "**Permitir aos atendentes informar a origem do ticket quando estiver no status Novo**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se desmarcado, o campo origem do ticket não poderá ser informada quando o ticket estiver no status novo;
- 35.No checkbox "**Permitir avaliar o atendimento dos atendentes após abertura de ticket**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se desmarcado, ao aprovar um ticket, não será solicitado ao usuário a avaliação do atendimento;
- 36.No checkbox "**Permitir incluir tempo de atendimento ao abrir ticket, sem uso do Timer**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso marcado, ao invés de utilizar o  Timer, o usuário informará a quantidade de tempo manualmente. O tempo de atendimento é o tempo total para atender ao ticket;
- 37.No checkbox "**Permitir que os atendentes assumam tickets repassados ou assumidos por outro atendente**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso marcado, a qualquer momento o atendente pode assumir um ticket que já esteja assumido por outro atendente desde que esteja no status em atendimento;
- 38.No checkbox "**Permitir que os atendentes excluam apontamentos**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso marcado, permite excluir um tramite do ticket;
- 39.No checkbox "**Permitir que os atendentes modifiquem a descrição do ticket após a abertura**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso marcado, o sistema permite editar tramites;
- 40.No checkbox "**Permitir que os atendentes modifiquem os dados de usuários**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se marcado, atendentes podem alterar dados cadastrais dos usuários;

- 41.No checkbox "**Permitir que outros atendentes insiram apontamentos mesmo não estão relacionados ao Ticket**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se marcado, um atendente pode tramitar no ticket mesmo não sendo o responsável ou atendente auxiliar do ticket. Utilize este recurso com cautela para não perder o controle;
- 42.No checkbox "**Permitir que usuários comuns possam escolher o motivo ao abrir um novo ticket**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso marcado, permite o usuário ao abrir ticket selecionar um motive de abertura do ticket;
- 43.No checkbox "**Permitir que usuários comuns tenham acesso a base de conhecimentos**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Esta opção permite ao usuário acessar a base de conhecimento para consulta;
- 44.No checkbox "**Permitir reabertura de tickets**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Após a aprovação do ticket, um atendente poderá reabrir um ticket caso esta opção esteja marcada;
- 45.No campo "**Qtde de prorrogações na data de vencimento (0 = Nunca, [Em branco] = Sem limites, [Acima de 0] = Qtde. de prorrogações)**" informe a quantidade de prorrogações do ticket quando estiver na data de vencimento;
- 46.No checkbox "**Recalcular a SLA ao alterar a classificação do ticket**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se marcado, quando o atendente alterar a classificação do ticket, o sistema recalcula o SLA do ticket;
- 47.No checkbox "**Solicitar a aprovação do usuário após o encerramento do ticket**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se marcado, o sistema enviar e-mail informando que o ticket está aguardando aprovação e altera o status para aguardando aprovação até que o usuário aprove ou o sistema faça o encerramento automaticamente;
- 48.No checkbox "**Triagem Automática**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se estiver marcado, ao repassar a solicitação para grupo, o sistema assume o grupo do item do ticket, se estiver desmarcado será repassado para o grupo de nível 1, ou seja, primeiro nível de atendimento;
- 49.No checkbox "**Usar o gerenciamento de contrato para o controle do valor de horas por empresa**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se marcado, o sistema considera o valor hora definido no contrato, caso contrário utilizará o valor do atendente;
- 50.No checkbox "**Utiliza restrições de níveis de serviços**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se não estiver habilitada carrega todos os níveis de serviço nas listas na tela abertura e detalhes do ticket;
- 51.No checkbox "**Utilizar código do ticket no formato ANOMES/SEQÜÊNCIA**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso já existam solicitações registradas, este campo não poderá ser alterado. O código do ticket será, por exemplo, 2017019999, caso esta opção esteja marcada e 9999 casos não;
- 52.No checkbox "**Utilizar o nome e e-mail do grupo como remetente das notificações**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso marcado, o sistema utiliza o e-mail cadastrado no grupo do atendente como remetente das notificações;
- 53.No checkbox "**Completar o login com o endereço do domínio do POP3**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso marcado, o usuário deverá informar seu login com o nome do domínio ao conectar no sistema;
- 54.No checkbox "**Desabilitar usuário quando este não estiver mais disponível no MS Active Directory**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso marcado, e caso o sistema estiver integrado com o Active Directory, ao desativar o usuário no Active Directory será também desativado no sistema;

- 55.No checkbox "**Desabilitar usuário quando este não estiver mais disponível no POP3**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso marcado, e caso o sistema estiver integrado com o POP3, ao desativar o usuário no POP3 será também desativado no sistema;
- 56.No checkbox "**Fazer validação através de conta POP3**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Ao marcar, o sistema faz a autenticação do usuário através do POP3;
- 57.No checkbox "**Fazer validação através do MS Active Directory**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Ao marcar, o sistema faz a autenticação do usuário através do MS Active Directory. O Active Directory é uma implementação de serviço de diretório no protocolo LDAP que armazena informações sobre objetos em rede de computadores e disponibiliza essas informações a usuários e administradores desta rede. Isto gera uma vantagem de manter apenas um cadastro de usuário, facilitando a manutenção;
- 58.No checkbox "**Sincronizar usuários do GESTI a partir dos usuários MS Active Directory durante o login**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso marcado, o sistema sincronizará a lista de usuários com o Active Directory toda vez que um usuário conectar no sistema;
- 59.No checkbox "**Ao imprimir o ticket, exibir modelo detalhado**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se marcado, o sistema apresenta mais detalhes ao imprimir o ticket;
- 60.No checkbox "**Desabilitar o cadastro de empresas**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se marcado, o sistema desativa o cadastro de empresas;
- 61.No checkbox "**Desabilitar o cadastro de estoque/suprimentos**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se marcado, o sistema desativa o cadastro de estoque/suprimentos;
- 62.No checkbox "**Desabilitar o cadastro de serviços entregáveis**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Se marcado, o sistema desativa o cadastro de serviços entregáveis;
- 63.No checkbox "**Não permitir reabrir um ticket que esteja programado para faturar**" marque ou desmarque para habilitar ou não a funcionalidade. Caso marcado, um ticket no status A Faturar não poderá ser reaberto;
- 64.No botão "**Atualizar**" clique para alterar. As alterações terão efeito após desconectar e reconectar no sistema;
- 65.No botão "**Voltar**" clique para cancelar e retornar a tela de Configurações.

5. Exibição de Colunas

O GestI permite você definir quais colunas estarão disponíveis para os atendentes nas listagens de tickets nas abas do sistema. A tela de exibir colunas pode ser acessada a partir da opção de menu a seguir.

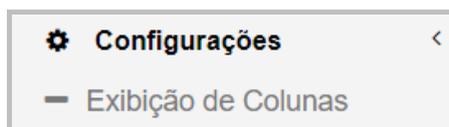


Figura 207 – Exibição de Colunas

Cenário

Sua equipe de atendentes deseja que mais uma coluna seja exibida na listagem de tickets para facilitar a identificação de qual cliente possui maior prioridade para o atendimento. Nesta tela você encontra a opção de exibir esta coluna no item prioridade do cliente. A tabela a seguir apresenta as colunas disponíveis que você pode configurar para exibir ou ocultar.

Coluna	Explicação
--------	------------

Número do Ticket	Número do ticket
Data de cadastro do ticket	Data que o usuário registrou o ticket
Empresa	Nome da empresa do usuário
Nome do solicitante	Nome do usuário que registrou o ticket
Assunto do ticket	Assunto do ticket informado pelo usuário
Grupo / Analista responsável pelo atendimento do ticket	Nome do grupo ou analista responsável pelo atendimento do ticket
Tipo do Problema	Nome do tipo do ticket da estrutura de classificação
Item de atendimento	Nome do item do ticket da estrutura de classificação
Serviço	Nome do serviço da estrutura de classificação
Ordem de execução	Campo numérico com a ordem de atendimento dos tickets para controle da central de serviços
Status do atendimento	Nome do status do ticket
Prioridade do ticket	Prioridade do ticket, alta, média e normal por exemplo
Prioridade do Cliente	Campo numérico com a prioridade cadastrada na tela empresas
Comentário	Campo comentário do ticket
Vencimento do atendimento do Item	Prazo máximo para atendimento do ticket
Especificação	Nome da especificação do ticket da estrutura de classificação
Departamento	Nome do departamento do usuário
Ordem de execução (atendente)	Campo numérico com a ordem de atendimento dos tickets para controle do atendente
Data prevista de realização	Data planejada para início do atendimento
Número da ordem de serviço	Número da ordem de serviço do Service quando há integração
Número do Ticket	Número do ticket

A figura a seguir apresenta a tela de manutenção de exibição de colunas.

Exibir	Ordem Exibição	Coluna	Tamanho Coluna (pixels)	Qdade Caracteres	Ordem Tickets	Ordenação
<input type="checkbox"/>	1	Previsão	5		1	asc
<input checked="" type="checkbox"/>	2	Número do ticket	80		0	desc
<input checked="" type="checkbox"/>	2	Data de cadastro do chamado	75		1	desc
<input checked="" type="checkbox"/>	4	Cliente	200		0	asc
<input checked="" type="checkbox"/>	5	Nome do solicitante	230		0	desc
<input checked="" type="checkbox"/>	6	Assunto do chamado	400		0	asc
<input checked="" type="checkbox"/>	7	Grupo / Analista responsável	190		0	asc
<input checked="" type="checkbox"/>	8	Tipo de problema	280		0	asc
<input checked="" type="checkbox"/>	9	Item de atendimento	200		0	asc
<input checked="" type="checkbox"/>	10	Serviço	200		0	asc
<input checked="" type="checkbox"/>	11	Ordem de execução	10		1	asc
<input checked="" type="checkbox"/>	12	Status do atendimento	88		0	asc
<input checked="" type="checkbox"/>	13	Prioridade do ticket	2		1	asc
<input checked="" type="checkbox"/>	13	Justificativa	20		0	asc
<input checked="" type="checkbox"/>	14	Versão	10		0	asc
<input checked="" type="checkbox"/>	14	Prioridade do cliente	50		0	asc
<input checked="" type="checkbox"/>	14	Nro. Série	10		0	asc
<input checked="" type="checkbox"/>	15	Comentário	150		0	asc
<input checked="" type="checkbox"/>	16	Vencimento do atendimento do item	80		1	asc
<input type="checkbox"/>	17	Especificação			0	asc
<input type="checkbox"/>	18	Departamento			0	asc
<input type="checkbox"/>	20	Seq.	5		1	asc
<input type="checkbox"/>	22	Número Ordem Serviço	5		1	asc
<input type="checkbox"/>	23	Número do ticket	90		0	asc

Salvar

Figura 208 – Tela Configurações – Exibição de Colunas

Procedimento: cadastrando exibição de colunas

1. Na tela “**Configurações**” clique no botão **Exibição de Colunas**, o sistema apresenta a tela “**Exibição de Colunas**”;
2. No checkbox “**Número do Ticket**” marque ou desmarque para exibir ou não esta as colunas desejadas;
3. No campo “**Ordem de Exibição**” informe a ordem que as colunas serão exibidas na tela;
4. No campo “**Tamanho Coluna**” informe a largura da coluna;
5. No campo “**Ordem Tickets**” informe a ordem dos tickets;
6. No campo “**Tipo de Ordenação**” selecione ascendente ou descendente;
7. No botão “**Salvar**” clique para salvar;
8. No botão “**Voltar**” clique para cancelar e retornar a tela Configurações.

6. Agendamento

O GestMaster permite agendar tarefas periódicas que permitem executar ações automatizadas como por exemplo aprovação de tickets pendentes, criar tickets recorrentes e encerrar tickets que estão a mais de três dias aguardando a aprovação do usuário. O cadastro de agendamentos pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.

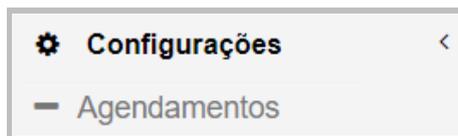


Figura 209 – Agendamentos

Cenário

Você determina que todas as segundas-feiras sua equipe da central de serviços deve executar uma atividade de organização dos tickets a fim de garantir o status e que os tramites sejam a última informação disponível sobre o atendimento. A figura abaixo apresenta a tela de manutenção de agendamentos.

Tipo de Agendamento	Descrição do Agendamento	Recorrência	Empresas Relacionadas	Usuários Relacionados
✘ Encerrar tickets que estão a mais de 15 dias aguardando aprovação do usuário	Encerrar chamados que estão a mais de 3 dias aguardando aprovação do usuário	Diario	1 empresa	Nenhum
✘ Criar ticket recorrente (2017040005)	Organização e Atualização Tramites dos Chamados em Atendimento	Semanal	1 empresa	Nenhum
✘ Encerrar tickets que estão a mais de 15 dias aguardando aprovação do usuário	Encerrar Chamados com mais de 3 dias	Diario	Nenhuma	Nenhum

Figura 210 – Tela Agendamentos

Agendamento - Editar

Consultar ajuda

Tipo: Criar ticket recorrente

Informe o número do ticket: 2017040005

Nome: Organização e Atualização Tramites dos Chamados em Atendimento

Recorrência: Semanal

Selecionar todas as empresas

Bogotá Empreendimentos

DGT A Sistemas

Selecionar todos os usuarios

João Gabriel

Juarez Machado

Leandro Pereira

Exibir Empresas

Períodos:
Escolha o(s) horário(s)

Hora : Minuto

Add Hora

08:00

Remover Hora

Para remover uma determinada hora, basta seleciona-la e clicar no botão "Remover Hora".
(Mantenha pressionada a tecla "Ctrl" para selecionar várias horas)

Escolha o(s) dia(s)

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18

19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

Cadastrar Voltar

Figura 211 – Tela Agendamento – Cadastrar

Procedimento: cadastrando agendamentos

1. Na tela “Configurações” clique na opção **Agendamentos**, o sistema apresenta a tela “Agendamento”;
2. No botão "Cadastrar Agendamento" **Cadastrar Agendamento** clique para cadastrar um novo agendamento, o sistema apresenta a tela “Agendamento – Cadastrar”;
3. Na tela “Configurações” clique no botão **Agendamentos**, o sistema apresenta a tela “Agendamentos”, clique no nome do agendamento que deseja alterar;

4. No botão “**Consultar Ajuda**” [Consultar ajuda](#) clique para consultar ajuda;
5. No campo “**Tipos de Agendamento**” selecione o tipo de agendamento. É possível criar agendamentos como Efetuar Download dos e-mails, Executar Regras, Criar Ticket Recorrente, Encerrar Tickets, Limpar Anexos Antigos e Forçar Aprovação do Ticket;
6. No campo “**Informe o Número do Ticket**” informe o número do ticket base para gerar tickets recorrentes;
7. No campo “**Descrição do Agendamento**” informe o nome do agendamento;
8. No campo “**Tipos de Recorrência**” selecione o tipo de recorrência do agendamento. É possível escolher os tipos Anual, Bimestral, Diário, Mensal, Personalizado, Semanal, Semestral e Trimestral;
9. No checkbox “**Exibir Empresas**” marque ou desmarque para exibir ou não todas empresas cadastradas no sistema;
10. No checkbox “**Selecionar Todas as Empresas**” marque ou desmarque para selecionar todas empresas cadastradas no sistema. No checkbox ao lado do nome da empresa marque ou desmarque selecionar empresas específicas cadastradas no sistema. A regra será executada apenas para as empresas marcadas;
11. No botão “**Selecionar Todos os Usuários**” abaixo do nome da empresa, clique para exibir os usuários da empresa;
12. No checkbox “**Usuário**” marque ou desmarque para selecionar os usuários cadastrados no sistema;
13. No campo “**Escolha o(s) Horário(s)**” selecione a hora e o minuto que o agendamento executará;
14. No botão “**Adicionar Hora**” clique para incluir o horário no agendamento;
15. Na lista “**Horários**” apresenta os horários cadastrados. Para remover uma determinada hora, basta selecionar e clicar no botão “**Remover Hora**”. Mantenha pressionada a tecla ‘Ctrl’ para selecionar várias horas;
16. No checkbox “**Escolha o(s) dia(s)**” marque ou desmarque para definir os dias que o agendamento executará;
17. No botão “**Cadastrar**” clique para cadastrar o agendamento;
18. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar à tela de Agendamento.

Procedimento: excluindo agendamento

1. Na tela “**Agendamento**” clique no botão  ao lado do agendamento que deseja excluir;
2. O sistema apresenta a tela “**Confirma Exclusão?**”;
3. No botão “**Confirmar**” clique para excluir o agendamento;
4. No botão “**Cancelar**” clique para cancelar e retornar a tela Agendamento.

7. Campos Adicionais

O Gesti permite configurar campos adicionais customizados conforme a necessidade dos usuários. Estes campos podem ser adicionados na tela detalhes de tickets. O cadastro de campos adicionais pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.

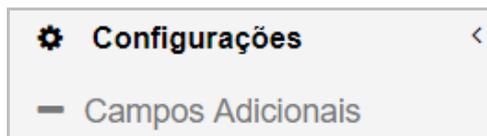


Figura 212 – Menu Campos Adicionais

Cenário

Você precisa criar um campo adicional para registrar no ticket a informação de um código utilizado pelo cliente para controle dos tickets. Existe uma forma de fazer isto, que é utilizando o recurso de configuração do Gestiticket de campos adicionais. A figura a seguir apresenta a tela de campos adicionais.

Campo	Nome
1	<input type="text" value="campo1"/>
2	<input type="text" value="campo2"/>
3	<input type="text" value="campo3"/>
4	<input type="text" value="campo4"/>
5	<input type="text" value="campo5"/>
6	<input type="text" value="campo6"/>
7	<input type="text" value="campo7"/>
8	<input type="text" value="campo8"/>
9	<input type="text" value="campo9"/>
10	<input type="text" value="campo10"/>
11	<input type="text" value="campo11"/>

Salvar

Figura 213 - Tela Campos Adicionais - Criar

Procedimento: criando e alterando campos adicionais

1. Na tela “**Configurações**” clique no botão **Campos Adicionais**;
2. O sistema apresenta a tela “**Campos Adicionais**”;
3. Estão disponíveis 11 campos para cada tipo de tabela do banco de dados;
4. O campo “**Campo**” informa o número do campo, escolha um dos disponíveis;
5. No campo “**Nome**” informe o nome do campo adicional;
6. No botão “**Salvar**” clique para alterar o campo adicional;
7. No botão “**Voltar**” clique para voltar para a tela Configurações.

8. LDAP ou MS Active Directory

Se na sua empresa a rede de computadores for gerenciada por um servidor Active Directory (ou simplesmente servidor de AD) você pode integrar o Gestí para que o servidor de AD faça a gestão dos acessos, ou seja, os usuários do Gestí serão mantidos pelo servidor de AD, permitindo que os controles dos acessos sejam mantidos pela sua rede. A manutenção das configurações de LDAP ou MS Active Directory pode ser acessado a partir da opção de menu a seguir.

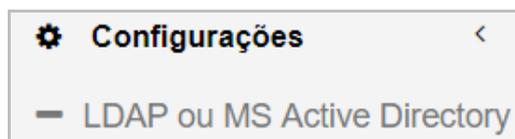


Figura 214 - LDAP ou MS Active Directory

Cenário

Sua empresa possui um Active Directory e você deseja configurar para que os usuários da empresa utilizem o mesmo usuário e senha de rede para acessar o Gestí. A figura a seguir apresenta a tela de manutenção das configurações de LDAP ou MS Active Directory.

Figura 215 - Tela LDAP ou MS Active Directory - Alterar

Procedimento: configurando LDAP ou MS Active Directory

1. Na tela “**Configurações**” clique na opção **LDAP ou MS Active Directory**;
2. O sistema apresenta a tela “**LDAP ou MS Active Directory**”;
3. No campo “**Servidor**” informe o nome do servidor do AD ou LDAP. É o servidor onde o Active Directory está instalado;

4. No campo “**Estrutura da Base**” informe a estrutura da base do servidor que contém o catálogo global de usuários do AD;
5. No campo “**Domínio**” informe o domínio. Domínio é um nome que serve para localizar e identificar conjuntos de computadores na internet. O nome de domínio foi concebido com o objetivo de facilitar a memorização dos endereços de computadores na Internet;
6. No campo “**Filtro**” informe a filtro que identifica o usuário. É o campo que será utilizado para identificar no AD e comparar;
7. No campo “**Usuário**” informe o usuário da conexão do AD;
8. No campo “**Senha**” informe a senha do usuário da conexão do AD;
9. No campo “**Associar os usuários na empresa**” selecione a empresa para associar os usuários que serão importados do servidor de AD;
10. No campo “**Informe os campos a serem importados para o GESTI**” informe ao lado de cada campo do Gestí o respectivo campo do servidor de AD que será importado. Deixe em branco quando não desejar que importe. Os campos COD_CENTRO_CUSTO, COD_OPERADOR, COD_PATRIMONIO, DES_EMAIL, DES_ENDERECO, NOM_BAIRRO, NOM_CIDADE, NOM_DEPARTAMENTO, NOM_EMPRESA, NOM_USUARIO, NUM_CELULAR, NUM_CEP, NUM_FAX, NUM_RAMAL, NUM_TELEFONE e SIG_UF pertencem a tabela usuário do Gestí. No texto ao lado de cada campo, informe o nome do campo do AD;
11. No botão “**Testar**” clique para testar a conexão;
12. No botão “**Alterar**” clique salvar as alterações;
13. No botão “**Voltar**” clique para voltar para a tela Configurações.

Conclusão

Mude a cultura da sua empresa e implemente uma central de serviços para melhorar e simplificar processos e ganhar mais produtividade na prestação de serviços. Trabalhe para que a sua central de serviços organize as solicitações e atue conforme a urgência e que os serviços mínimos estejam sempre disponíveis. Utilize um sistema para controle de solicitações e otimize o trabalho da central de serviços para melhor suportar os negócios de sua empresa.

A estratégia do negócio necessita de um alinhamento com a tecnologia para ser aplicada de forma mais rápida, efetiva, coordenada e assertiva. A tecnologia pode ser um aliado das empresas para o aumento da sua produtividade e aumento de seus lucros. Investimentos nesta área de forma consciente pode ser um grande diferencial para empresas de pequeno, médio e grande porte.

Agradecemos por sua atenção e dedicação a este treinamento, na certeza que contribuímos para algo maior do que simplesmente ensiná-lo a utilizar um software.

Estamos à disposição!

Equipe Eme4