

**Manual de uso da ferramenta
CAS Prodater (Centro de
atendimento de serviço)**

16-08

TERESINA

1852

Manual de uso ferramenta CAS

Esse manual foi desenvolvido exclusivamente para a compreensão e esclarecimento de dúvidas geradas na utilização da ferramenta. No modo de atribuição dos agentes como na criação dos novos chamados e acompanhamentos.

Ferramenta CAS, o que é?

A ferramenta CAS, é uma poderosa ferramenta de gestão de chamados e rotina, onde o usuário consegue fazer um pedido (chamado) ou uma pendência de algum problema diretamente pela internet, o chamado é atribuído e será automaticamente enviado ao agente que fará a resolução do problema.

Porque a implantação dessa ferramenta? (porque se faz necessário o uso dessa ferramenta?)

A ferramenta CAS, se torna indispensável na padronização, rapidez e conclusão de um chamado, como uma nova abertura de chamados, ao tempo estabelecido para o cumprimento das atividades, ao tempo em que esse chamado ficará aberto. Com o uso da ferramenta o agente e o solicitante estarão acompanhando as prevenções e soluções possíveis mais rápidas e eficazes na resolução dos problemas. O uso de uma ferramenta de gestão em T.I é parametrizado de acordo com a necessidade de atendimento de cada uma das organizações ou secretarias.

Objetivo, para que serve essa ferramenta? Como esse processo será realizado?

A ideia é buscar um aperfeiçoamento entre o nível das demandas e o controle entre os técnicos agentes atribuídos para a resolução do problema, de tal forma que se busque uma maior satisfação dos órgãos solicitantes e uma diminuição geral no tempo e nos afazeres de nossos agentes.

USO DO MANUAL (quem desenvolveu e porque ler o manual?) Como operar nessa ferramenta?

Para ter completo domínio da ferramenta e o máximo funcionamento, deverá ser estabelecido em ordem cronológica todo o conteúdo descrito no manual de usuário sem pular alguma informação.

USO DO MANUAL (quem desenvolveu e porque ler o manual?)

Este manual foi desenvolvido pela equipe de suporte da PRODATER, especialmente para detalhar ao usuário os procedimentos necessários para que o mesmo consiga se adequar a rotina dos chamados, como também suas funções e características.

Por favor, leia este manual cuidadosamente antes de prosseguir para a abertura dos chamados. As descrições nesse manual são tiradas de imagens e nas telas capturadas utilizadas pelos nossos técnicos na elaboração do manual de acordo com o uso das demandas.

Para a última versão do manual, acesse o site da PMT e baixe o arquivo para atualizar as suas informações referentes à ferramenta.

<http://www.prodater.teresina.pi.gov.br/cas>



Vamos começar!

Para iniciar, primeiramente vamos entrar no site da ferramenta CAS on-line.
Para isso acesse o link como mostra na imagem.

<http://cas.prodater.teresina.pi.gov.br/>

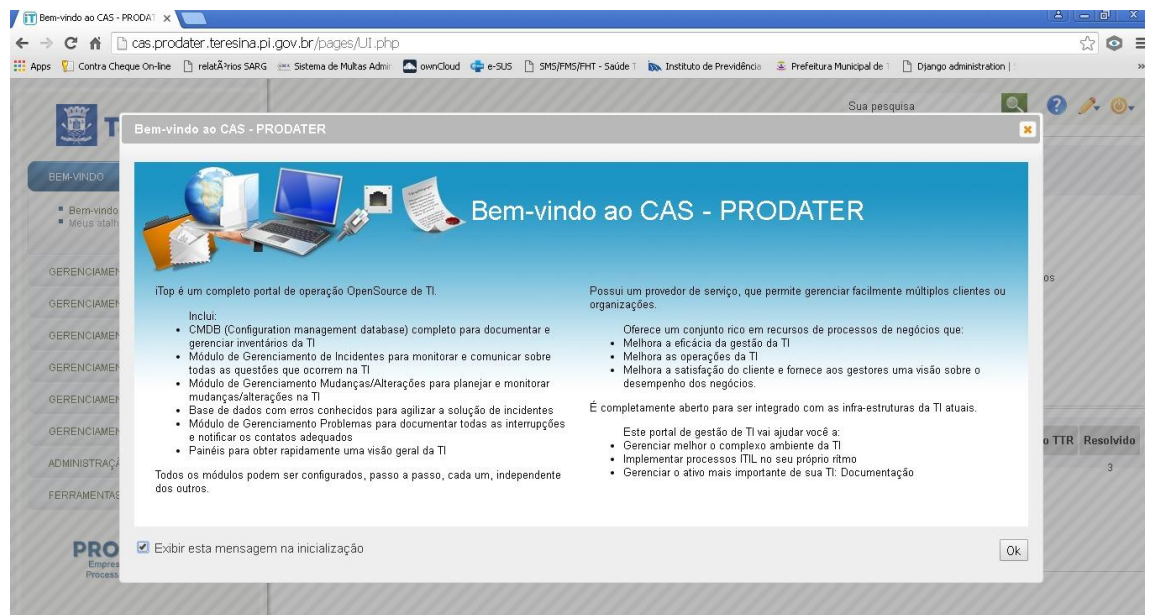


Depois de acessar o link e entrar na página inicial da ferramenta, digite
sue usuário e senha nos campos respectivos como mostram na imagem
abaixo:

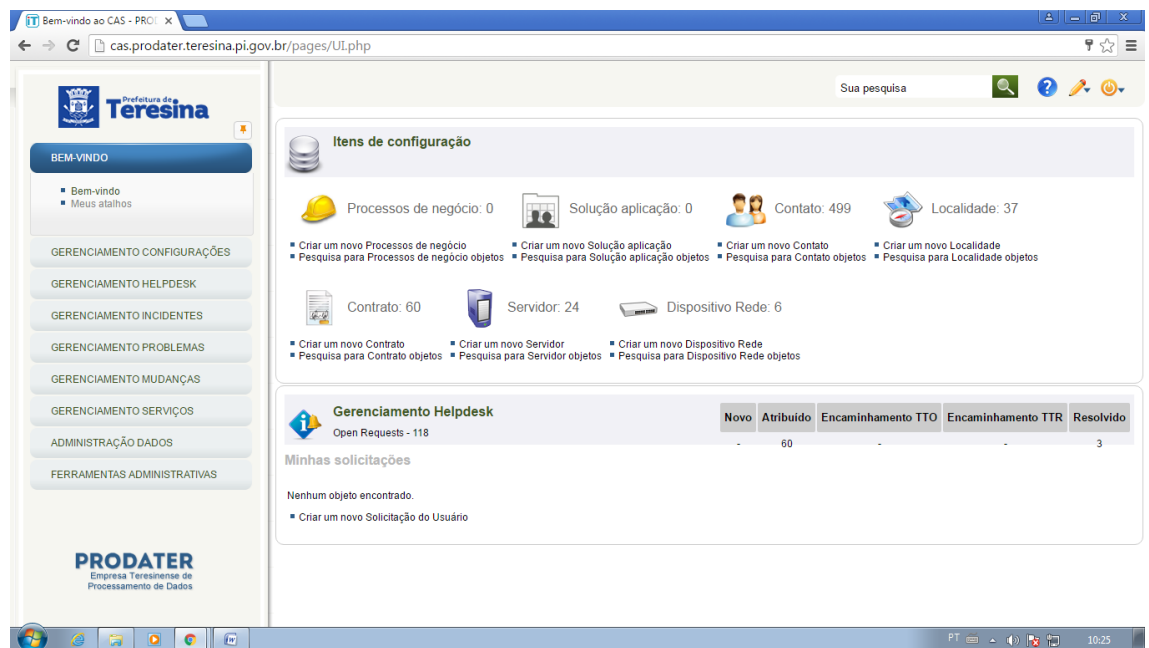


Entre com seu usuário e senha fornecidos através de seu e-mail ou
qualquer outro meio de comunicação e em seguida clique em “ENTRAR NO
SISTEMA” para começar a usar a ferramenta CAS.

Depois de acessar com sucesso, a imagem a seguir será exibida. “BEM-
VINDO AO CAS - PRODATER”. Clique em OK, e vá para o próximo passo.



Depois de clicar em OK, você verá a nova tela principal do CAS. Tela onde você encontra o MENU e o acesso a todas as funcionalidades disponíveis da ferramenta. Como também seus pedidos em abertos, e os números de solicitações atribuídas, resolvidas e fechadas.



Pronto, essa é a tela principal de todas as funcionalidades disponíveis no CAS, agora veremos o conceito de cada uma, incluindo um breve conceito de utilização e manuseio de computadores, suas funções e detalhes básicos para abertura correta de chamados, técnicos e lógicos.



Nessa primeira aba “BEM VINDO”, estão as configurações dos usuários, aos chamados de solicitações simples, os chamados incidentes, os chamados problemas, as mudanças e os tipos de serviços disponíveis

- **Solicitação simples ou Gerenciamento helpdesk;**
A solicitação simples ou gerenciamento de helpdesk se refere quando um usuário tem alguma dificuldade no acesso a internet, na instalação de algum programa, quando seu equipamento apresenta defeitos como vírus, está desligando, reiniciando, fazendo barulho, mouse com defeito, teclado com defeito, etc..
- **Gerenciamento de Incidentes;**
Um incidente é causado quando o nível alto de chamados é solicitado, como toda a secretaria sem internet, quando o servidor está indisponível e todo o serviço está fora do ar, quando depois de uma solicitação simples ou gerenciamento de helpdesk não for atendida ou não resolvida, ou em, uma configuração que prejudique todos ou na prática a cada três solicitações simples não atendidas você gera um incidente.
- **Gerenciamento de Problema;**
O gerenciamento de problema se torna ativo quando um incidente não é concluído no prazo certo, ou quando um incidente se torna repetitivo, de forma que no problema você tem um nível crítico na ordem dos chamados, sendo ele o menor e mais rápido prazo para o término desse chamado.

- **Gerenciamento de Mudança;**

O gerenciamento de mudança ocorre quando uma troca seja ela física ou lógica está prevista, tanto uma mudança no servidor físico como a troca de memória, e por isso o servidor será desativado assim alertando todos que estão utilizando do mesmo para algum serviço ou quando ao acesso a determinado sistema como a adesão a novas estruturas e rotinas, ficando atento que nesse tipo de chamado por obrigatoriedade deve ser feito um agendamento atribuído pelo solicitante para que os técnicos façam os devidos testes de funcionamento para que não se tenha nenhum tipo de dificuldade na hora de reiniciar todos os serviços.

Agora que já sabemos quais tipos de chamados estão disponíveis na ferramenta CAS, iremos aprender como fazer essas solicitações. Antes de fazer as solicitações vamos dá alguns exemplos de problemas para saber quais tipos de serviços selecionar.

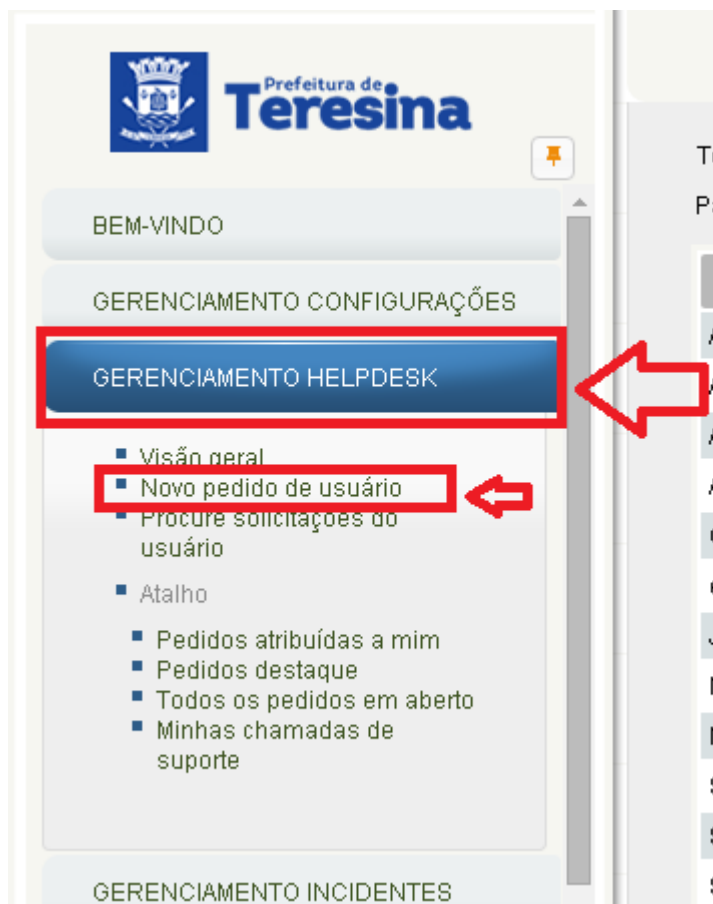
1. Se você tem algum problema com a máquina, precisa de formatação, a máquina está cheia de vírus, o computador está esquentando, fazendo barulho, teclado ou mouse sem funcionar, monitor não está exibindo a imagem ou a imagem está diferente, para esse tipo de solicitação temos o serviço de HARDWARE, onde a subcategoria do serviço você encontra na ferramenta para dar mais detalhes ao chamado.
2. Se você tem algum problema com a internet, com os cabos de internet, roteador, vpn, rádio, pontos de conexão, antenas, compartilhamentos para isso temos o serviço de REDE, onde a subcategoria do serviço você encontra na ferramenta para dar mais detalhes ao chamado.
3. Se você tem algum problema com os sistemas como o Contra-Cheque on line, Escala WEB, fala Teresina, Gestão Eletrônica, Micro Credito, Multas Strans, Portal da PMT, SAGO SAMU, RENOVA, SAT, SECIEPE, SIMAPP, Sorteio, Talonário Eletrônico para isso temos o serviço de SISTEMAS LEGADOS, onde a subcategoria do serviço você encontra na ferramenta para dar mais detalhes ao chamado.
4. Se você quer agendar a visita de um técnico, primeiramente faça o chamado na ferramenta depois ligue para a PRODATER para confirmar o horário, para isso temos o serviço ATENDIMENTO IN LOCO, onde a subcategoria do serviço você encontra na ferramenta para dar mais detalhes ao chamado.
5. Se você tem problema com outros sistemas não listados em SISTEMAS LEGADOS, entre eles, ICI e seus modos, Educação Financeiro, Materiais, Patrimônio, CAS, DSF, CETI para isso

temos o serviço de SISTEMAS TERCEIRIZADOS, onde a subcategoria do serviço você encontra na ferramenta para dar mais detalhes ao chamado.

6. Se você tem problema com os programas, como ADOBE, JAVA, Navegador de Internet, Skype, Pacote Office, Word, Excel, Power Point. Para isso temos o serviço SOFTWARE, onde a subcategoria do serviço você encontra na ferramenta para dar mais detalhes ao chamado.

Agora que já sabemos como escolher e como diferenciar os principais serviços disponíveis, vamos aprender a abrir um chamado.

Em gerenciamento de HELPDESK, vamos selecionar a opção “novo pedido de usuário”



Depois que clicar em novo pedido de usuário surgirá uma nova tela, com alguns campos para detalhar mais sobre a solicitação como mostra na imagem abaixo:

 Criação de um novo Solicitação do Usuário

Cancelar Criar Atribuir Esperando aprovação.

Propriedade Cls Contatos Solicitação filho Ordens de serviço Anexos

Informações gerais

Organização -- selecione um --

Solicitante -- selecione um --

Estado Novo

Origem Telefone

Título

Descrição

Qualificação

Tipo de Solicitação Solicitação de Serviço

Impacto O Departamento

Urgência Baixo

Prioridade Baixo

Contatos

Datas

Data início

Última atualização

Prazo TTO

Agora explicarei cada um dos campos necessários para abertura do chamado.

Organização – Local/Secretaria onde você trabalha.

Solicitante – Seu contato na ferramenta.

OBS: Se após selecionar a organização e não aparecer seu nome, ou o nome de contato da pessoa no qual você queria abrir esse chamado, basta clicar no botão + amarelo ao lado e criar o contato, para isso tenha em mãos os dados necessários como o nome, sobrenome, email e um número para contato.

Informações gerais

Organização PRODATER


Solicitante -- selecione um --

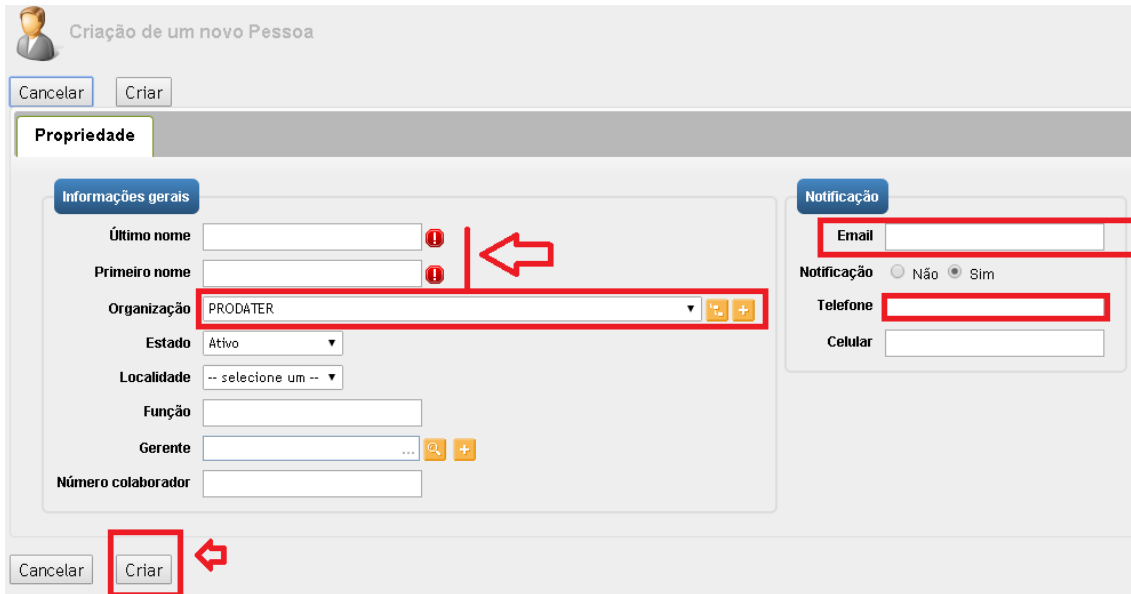
Estado Novo

Origem Telefone

Título

Descrição





Para a criação de um novo contato, preencha os campos em vermelho como mostra na imagem, Último nome, Primeiro Nome, Organização, O estado estará sempre ATIVO, email desse contato, as notificações sempre SIM, para que esse contato possa acompanhar o andamento de seus chamados por email, e o telefone para contato. Após preencher esses campos, clique em Criar para salvar o contato e voltar para a tela de criação dos chamados.

Origem – Na origem se especifica por onde se originou esse chamado, se você estiver fazendo um novo chamado diretamente da ferramenta coloque em PORTAL, se você tiver fazendo chamado passado por telefone coloque em TELEFONE, e se você tiver criando um chamado originado ou passado a você por Email coloque EMAIL.

Título – Coloque um breve título ou resumo do que você precisa no chamado.

Descrição – Na descrição, com detalhes você descreve o tipo de problema que está ocorrendo, ou uma possível solução no serviço, descrevendo também como foi ocasionado esse problema.

Mais Informações, Serviços e Subcategoria dos serviços – você escolhe o tipo de serviço que está com problema, e sua categoria como aprendemos nas páginas 7/8 desse manual.

Qualificação – No lado direito em qualificação, o IMPACTO, corresponde ao departamento, serviço ou a pessoa a qual você queira que resolva o chamado.

EX: Se você quiser que um técnico resolva todo o problema do seu departamento, coloque em DEPARTAMENTO, mas se você quiser somente um serviço que pode ser feito até mesmo remotamente, coloque em SERVIÇO, agora se você quiser que um técnico resolva somente o seu problema onde você estiver clique em PESSOA.

Já na urgência você seleciona a prioridade com a qual o técnico irá resolver seu chamado, sendo eles nível baixo, médio, alto e crítico.

BAIXO, para um nível mais baixo de atendimento, aquele chamado em que o usuário precisa de alguma ajuda, mas que isso não vai ter influência direta no seu desenvolvimento no trabalho, como a instalação de programas que não são essenciais.

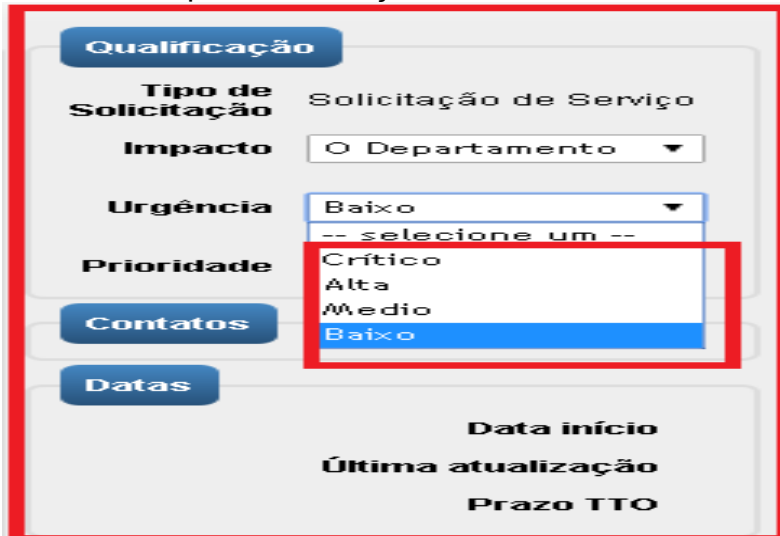
Nível **MÉDIO**, nível maior de prioridade, onde temos a indisponibilidade de algum serviço necessário para execução do trabalho como uma atualização de um programa específico em alguma máquina, ou setor.

Nível **ALTO**, maior prioridade no término do chamado, onde temos como exemplo, algum setor sem internet, ou algumas máquinas que necessitam de configuração para acesso a algum programa.

Nível **CRÍTICO**, maior prioridade disponível na ferramenta, com maior rapidez esse chamado tem que ser solucionado, onde temos um incidente ou um problema ou uma mudança gerada como exemplo, um incidente desligar toda a internet de uma secretaria, e todos ficarem sem acesso, sem realizar suas funções.

OBS: Por motivos de manter a ordem e as demandas resolvidas com maior clareza e rapidez, selecione o nível correto para qual o seu chamado pertence, pois nossos técnicos estão aptos a resolver todos os chamados.

Cada chamado conta um tempo específico para o término, dependendo do nível de prioridade e tipo de solicitação.




Depois de selecionar todos esses detalhes nesse novo chamado, temos as opções de incluir outro contato para que o mesmo também saiba que um novo chamado foi aberto, como também a possibilidade de anexar um arquivo de tamanho máximo de 2MB, para isso selecione as abas do seu lado direito, CONTATOS e ANEXOS.

Na aba Contatos, selecione Adicionar contatos e em seguida selecione todos os contatos que você deseja adicionar a esse chamado, como mostram as imagens abaixo:

 Criação de um novo Solicitação do Usuário

Cancelar Criar Atribuir Esperando aprovação.

Propriedade Cls **Contatos** Solicitação filho Ordens de serviço Anexos

 Todos os contatos vinculados a essa solicitação

Regra Contato Estado Organização Email

A lista está vazia, use o botão "Adicionar..." para adicionar elementos.

Remover objetos selecionados **Adicionar Contatos...**

Cancelar Criar Atribuir Esperando aprovação.

Total: 156 objetos (0 objetos selecionados).

Páginas: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156

Objetos por pagina

Contato	Estado	Organização	Email	Telefone	Função
<input type="checkbox"/> ABDON RIBEIRO		DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE	 abdonsilva@gmail.com		
<input type="checkbox"/> ADALBERTO ARIOSTI		FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE TERESINA	 suporte.hut@teresina.pi.gov.br		
<input type="checkbox"/> ADALENE OLIVEIRA	Ativo	INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA E PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE TERESINA	 ipmt.da@hotmail.com		
<input type="checkbox"/> ADRIANE MENDEIROS	Ativo	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO	 celimpe.semduh@gmail.com		
<input type="checkbox"/> ADRIANO ASSUNÇÃO	Ativo	FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE TERESINA	 fht.adriano.at@teresina.pi.gov.br		
<input type="checkbox"/> ADRIEL LUCAS	Ativo	INFOWAY	 adriel@infoway-pi.com.br		Suporte
<input type="checkbox"/> AIRLA AIRLA	Ativo	SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS			
<input type="checkbox"/> ALDO GIORDANO	Ativo	PRODATER	 aldogiordane@gmail.com		

Cancelar Adicionar

Na caixinha de opções por padrão está em mostrar apenas os 10 primeiros contatos, selecione TODOS para ver todos os contatos de uma vez e marcar cada um, de um por um.

Para anexar algum arquivo selecione na aba ANEXOS, escolher arquivo.

 Criação de um novo Solicitação do Usuário

Cancelar Criar Atribuir Esperando aprovação.

Propriedade Cls Contatos Solicitação filho Ordens de serviço **Anexos**

Anexos

Adicionar anexo: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado (Tamanho máximo de arquivo: 2.00 Mo)

Cancelar Criar Atribuir Esperando aprovação.

Pronto, agora depois de completar os detalhes do chamado, adicionar outros contatos e anexar um arquivo tem que atribuir essa solicitação para um de nossos técnicos. Para isso clique Atribuir.

 Criação de um novo Solicitação do Usuário

Cancelar Criar **Atribuir** Esperando aprovação.

Propriedade Cls Contatos Solicitação filho Ordens de serviço Anexos

Selecione o Agente/Técnico da equipe suporte que ficará responsável por esse atendimento.

Atribuir - R-000224

Equipe Suporte

Agente -- seleccione um --

ALDO GIORDANO
CÂNCIO JÚNIOR
CARLOS EDUARDO SILVA ARAÚJO
DIEGO CASTRO
FRANCISCO ERICO
HENRIQUE DANIEL
IRAN PIMENTEL
ITAGIBA JÚNIOR
Laecyo Marcello
LUCAS VERÍSSIMO
LUIZ FAUSTINO
RACHEL MENDES
RAFAEL CHAVES
ROOT TESTE
SUPORTE READYTI
SUPORTE VTI
TESTE1000 TESTE1000
UBIRAJARA NETTO
USER TESTE

Solicitação Solicitação de Serviço

Impacto O Departamento

Urgência Baixo

Prioridade Baixo

Data início 2015-11-26 11:52:14

atualização 2015-11-26 11:52:14

Prazo TTO

Pronto, seu chamado será criado e na próxima tela você verá todo um resumo de sua solicitação, e junto a ela o número de acesso dado automaticamente a esse chamado como mostra na imagem abaixo, onde temos a solicitação R000224 criada.



The screenshot displays the PRODATER system interface. At the top, there is a search bar labeled 'Pesquisa'. Below it, a green notification bar states 'Solicitação do Usuário (R-000224) atualizada.' with a red arrow pointing to it. A red box highlights the request ID 'Solicitação do Usuário: R-000224' and a refresh icon. To the right of the box are buttons for 'Modificar...', 'Novo...', and 'Outras ações'. Below this is a horizontal menu with tabs: 'Propriedade', 'Cls', 'Contatos', 'Solicitação filho', 'Ordens de serviço', 'Anexos', 'Notificação (2)', and 'Erros conhecidos'. The 'Histórico' tab is selected. The main content area is divided into three sections: 'Informações gerais', 'Qualificação', and 'Relações'. The 'Informações gerais' section lists: Organização: PRODATER, Solicitante: LUCAS VERÍSSIMO, Estado: Atribuído, and Origem: Telefone. The 'Qualificação' section lists: Tipo de Solicitação: Solicitação de Serviço, Impacto: O Departamento, Urgência: Baixo, and Prioridade: Baixo. The 'Relações' section lists: Solicitação pai: indefinido, Incidente pai: indefinido, Problema pai: indefinido, and Mudança pai: indefinido.

Feito qualquer alteração no seu chamado será encaminhada para o email do solicitante e do agente, todas as mudanças que ocorrerem na solicitação como, dúvidas técnicas ou solicitação resolvida.

Para mais informações entre em contato com a PRODATER através do número (86) 3215-7590 e informe a atendente para direcioná-lo ao setor de SUPORTE, onde se encontram os responsáveis pela manutenção do sistema.

FIM