



Manual de abertura e gestão de Ordem de Serviço no portal de suporte da Qualidata

Área Responsável
Suporte

Preparado por:
Leonardo Moulin Franco

27 de maio de 2009
Revisão 00

Tabela de Revisão deste Manual

REVISÃO	DATA	ITEM	ALTERAÇÕES REALIZADAS
1	1º/07/2009		Adequação às novas informações que são necessárias na abertura de Ordem de serviço e ao recurso de avaliação às respostas dadas às ordens de serviço.

SUMÁRIO

1. Conceitos Gerais.....	4
2. Acessando o portal de suporte da Qualidata.....	5
3. Cadastrando uma nova Ordem de Serviço.....	6
4. Consultando a situação de uma Ordem de Serviço já aberta.....	8
5. Consultando Helpdesks realizados.....	9
6. Efetuando a avaliação de uma Ordem de Serviço já finalizada ou recusada.....	9

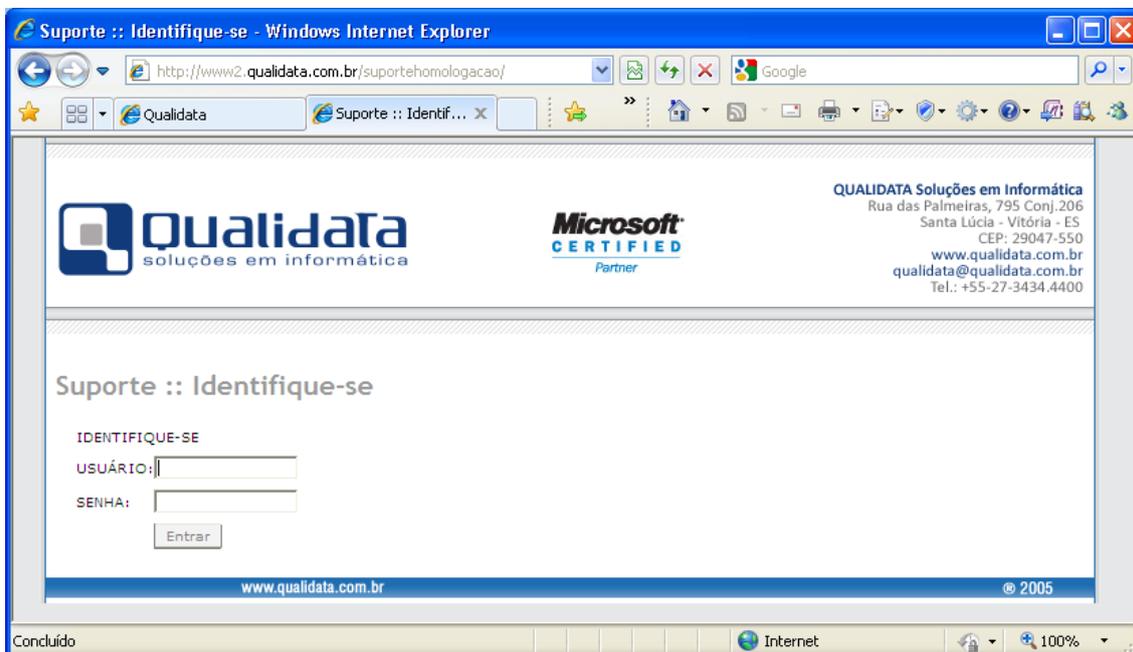
1. CONCEITOS GERAIS

Antes de efetuar o cadastro de ordens de serviço, são necessárias algumas explicações:

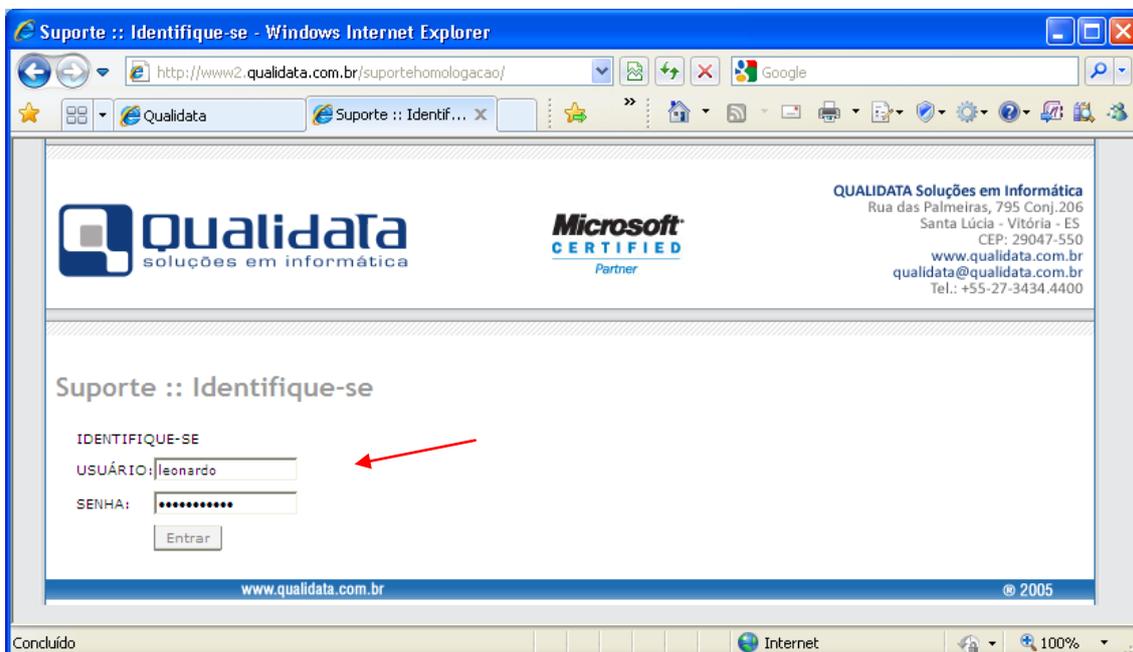
- Você encontrará neste manual além da referência por extenso à Ordem de Serviço a sua abreviação: OS.
- Antes de abrir uma ordem de serviço esteja certo de que já possui todas as informações necessárias para o cadastro da mesma. Mais e melhores informações tornarão mais fácil o entendimento da questão pelo suporte da Qualidata, minimizando as chances realizarmos testes com dados que na verdade não continham problema e agilizando assim a resolução da questão.
- Algumas vezes não conseguimos encontrar o problema somente com os dados fornecidos ou ainda não conseguimos entender o que foi solicitado. Quando isto ocorre o suporte da Qualidata procura entrar em contato com a pessoa responsável pela abertura da Ordem de Serviço por telefone e ou pelo envio de mensagens diretamente para o portal de suporte da Qualidata. Acesse nosso portal de suporte regularmente para verificar se estamos precisando de alguma complementação de informação. Também será enviado para o e-mail do responsável pela OS uma cópia da mensagem que o suporte da Qualidata o enviou solicitando maiores esclarecimentos ou contato.
- Assuntos, erros ou melhorias diferentes deverão ser cadastrados em Ordens de Serviço diferentes. Isto agiliza o retorno às mesmas pois, assim, a cada resolução de nova questão poderemos finalizar a respectiva OS, enquanto que se apenas uma Ordem de Serviço for aberta com, por exemplo 10 questões, somente poderemos finalizar a mesma, fornecendo-lhe retorno, quando TODAS as questões forem finalizadas, atrasando desnecessariamente a obtenção de respostas ou posição de questões mais simples que foram colocadas junto a outras mais complexas.
- Caso você tenha certeza de que deveria poder acessar nosso portal de suporte, mas esteja com algum problema, entre em contato conosco pelo telefone (27) 3434-4400.

2. ACESSANDO O PORTAL DE SUPORTE DA QUALIDATA

Abra seu navegador (ex: Internet Explorer, Mozilla Firefox, etc.) e digite no campo endereço <http://www2.qualidata.com.br/suporte>. Será exibida a página abaixo.



Insira seu nome de usuário (login) no campo 'LOGIN', e a sua senha no campo 'SENHA'. Após estes passos clique no botão 'Entrar'.



A primeira tela que será exibida é a de Avaliação de Ordens de Serviço, sobre a qual falaremos no item 6, mais a frente neste manual.

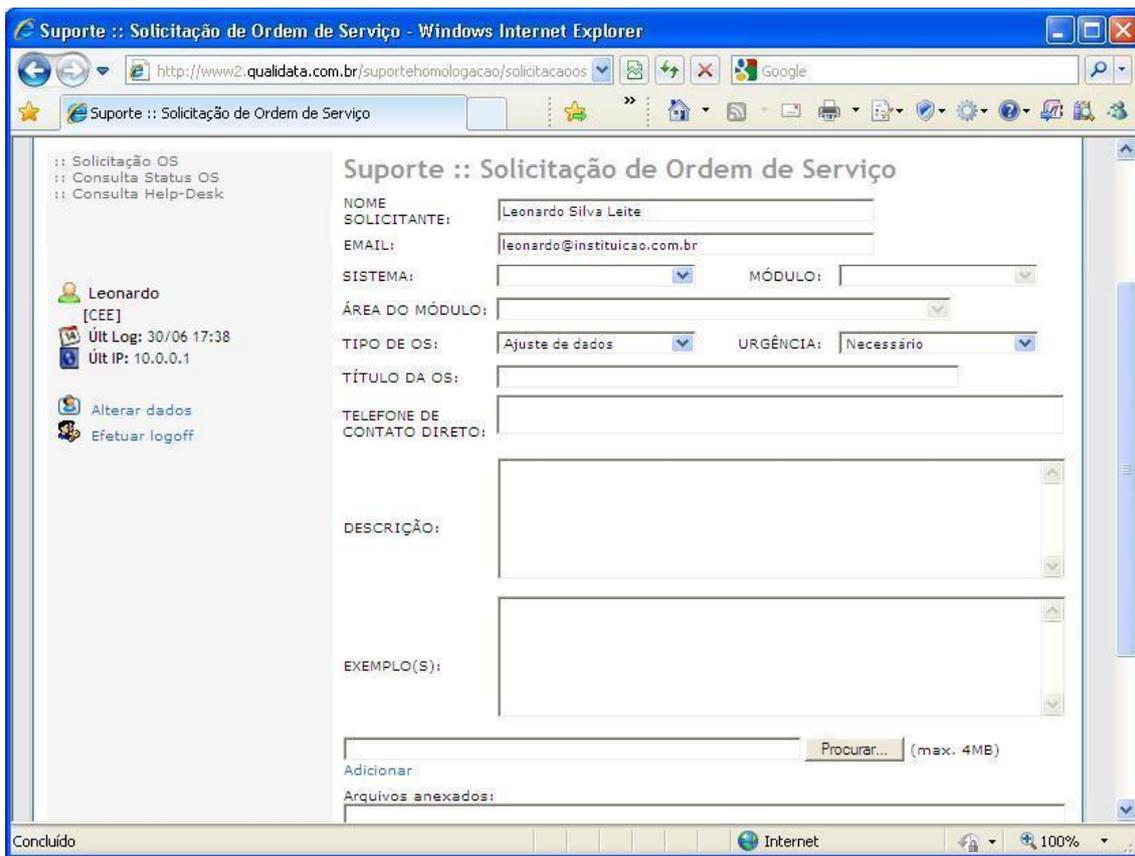
Em todas as telas do portal de suporte você terá acesso à esquerda na página às opções de utilização do portal, que serão explicadas neste manual e também opções para efetuar alteração de senha (opção Alterar dados) ou simplesmente sair de nosso portal de suporte (opção Efetuar Logoff).

Também são exibidas à esquerda da tela as seguintes informações:

- o seu nome,
- o nome da instituição à qual você está vinculado,
- a última data em que você entrou em nosso portal de suporte ('Últ Log:'), com data e hora em que isto ocorreu
- o último endereço IP ('Últ IP') a partir do qual foi realizado acesso pelo seu usuário ao nosso portal.

3. CADASTRANDO UMA NOVA ORDEM DE SERVIÇO

Para acessar cadastrar uma nova Ordem de Serviço utilize o menu à esquerda, clicando na opção '**Solicitação OS**'. Abaixo segue uma breve descrição de cada campo. Lembre-se de ser o mais específico e detalhado possível para que possamos reproduzir o problema em nossos testes e assim poder resolvê-lo.



The screenshot shows a web browser window titled 'Suporte :: Solicitação de Ordem de Serviço - Windows Internet Explorer'. The address bar shows 'http://www2.qualidata.com.br/suportehomologacao/solicitacaos'. The page content is divided into a left sidebar and a main form area. The sidebar contains a user profile for 'Leonardo [CEE]' with 'Últ Log: 30/06 17:38' and 'Últ IP: 10.0.0.1', and two buttons: 'Alterar dados' and 'Efetuar logoff'. The main form area is titled 'Suporte :: Solicitação de Ordem de Serviço' and contains the following fields: 'NOME SOLICITANTE:' (filled with 'Leonardo Silva Leite'), 'EMAIL:' (filled with 'leonardo@instituicao.com.br'), 'SISTEMA:' (dropdown menu), 'MÓDULO:' (dropdown menu), 'ÁREA DO MÓDULO:' (dropdown menu), 'TIPO DE OS:' (filled with 'Ajuste de dados'), 'URGÊNCIA:' (filled with 'Necessário'), 'TÍTULO DA OS:' (text input), 'TELEFONE DE CONTATO DIRETO:' (text input), 'DESCRIÇÃO:' (text area), and 'EXEMPLO(S):' (text area). At the bottom of the form, there is a 'Procurar...' button (max. 4MB), an 'Adicionar:' button, and an 'Arquivos anexados:' field. The browser's status bar at the bottom shows 'Concluído' and 'Internet'.

- **Nome do Solicitante:** A pessoa que está abrindo a OS ou quem será responsável pela mesma na instituição.
- **E-mail:** Endereço de e-mail do responsável pela OS. É importante que o mesmo esteja preenchido para o caso de serem necessárias maiores informações. Este endereço receberá também mensagens de confirmação da conclusão da Ordem de Serviço.
- **Sistema:** Selecione aqui o sistema ao qual a OS se refere.

- **Módulo:** Deverá ser selecionado o módulo/aplicação a que a OS se refere.
- **Área do Módulo:** Dependendo do Módulo do sistema que foi selecionado poderá existir mais de uma área de responsabilidade sobre o mesmo. Isto ocorre para módulos que na prática podem atingir dois ou mais setores de sua instituição. Caso o módulo possua apenas uma área relacionada este campo será automaticamente preenchido ao selecionar o módulo correto em 'Módulo'. Se o módulo possuir mais de uma área, o campo 'Área do Módulo' não será automaticamente preenchido e você deverá então selecionar a área correta.
- **Tipo de OS:** Deverá ser selecionado um tipo de OS. A descrição de cada item é realizada a seguir:
 - a) **Ajuste de dados:** quando algum dado lançado no sistema, recentemente ou não, necessita ser alterado e o usuário não consegue realizar a referida alteração.
 - b) **Correção de erros:** para relatar possíveis erros do sistema (do programa, não de dados) que venham a ocorrer.
 - c) **Dúvida de Utilização:** se você tem alguma dúvida sobre qualquer item ou procedimento em relação ao nosso sistema.
 - d) **Melhoria:** se você tem alguma idéia sobre como melhorar os procedimentos já disponíveis hoje. Lembre-se que, na realidade, toda solicitação de Melhoria demanda, em primeiro lugar, a análise do item proposto para verificar viabilidade e impacto do atendimento à sua proposta.
 - e) **Nova Funcionalidade:** caso você tenha alguma idéia nova sobre algum recurso que o sistema não possui atualmente estaremos sempre prontos a ouvi-lo. Todavia, assim como às Melhorias cadastradas, é importante lembrar que as solicitações de Nova Funcionalidade também demandam, em primeiro lugar, a análise do item proposto visando verificação de viabilidade e impacto caso seja de fato implementada.
 - f) **Outro:** quaisquer outras solicitações que não se encaixam nas categorias anteriormente citadas podem e devem ser cadastradas no portal de atendimento sob o tipo 'Outro'.
- **Urgência:** é necessário especificar o nível de urgência para a OS que está cadastrando para que possamos definir prioridades e melhor prestar um atendimento mais apropriado.
- **Título da OS:** De forma sucinta, informe aqui a que se refere a sua OS.
- **Telefone de Contato Direto:** informe aqui o número de telefone através do qual a Qualidata poderá entrar em contato diretamente com a pessoa que poderá fornecer ou receber informações sobre esta ordem de serviço, caso isto seja necessário.
- **Descrição:** escreva aqui o texto da sua OS. Procure ser bem detalhista, para que possamos em nossos testes ir direto ao erro e assim resolvermos a questão o mais rapidamente possível. Também é importante que, em caso de ocorrência de erro no sistema, seja inserida a mensagem exibida pelo programa. A imagem da tela de erro pode ser capturada via ALT + point Screen (PrtSc), colada no MS-Word por exemplo e anexada à OS.
- **Exemplo(s):** Informe aqui dados de exemplo do erro acontecido, como por exemplo, nome da pessoa para o qual o erro ocorre ou que foi afetada. Caso o erro não se refira especificamente a uma pessoa mas sim a um diário, processo ou registro, informe o número deste.

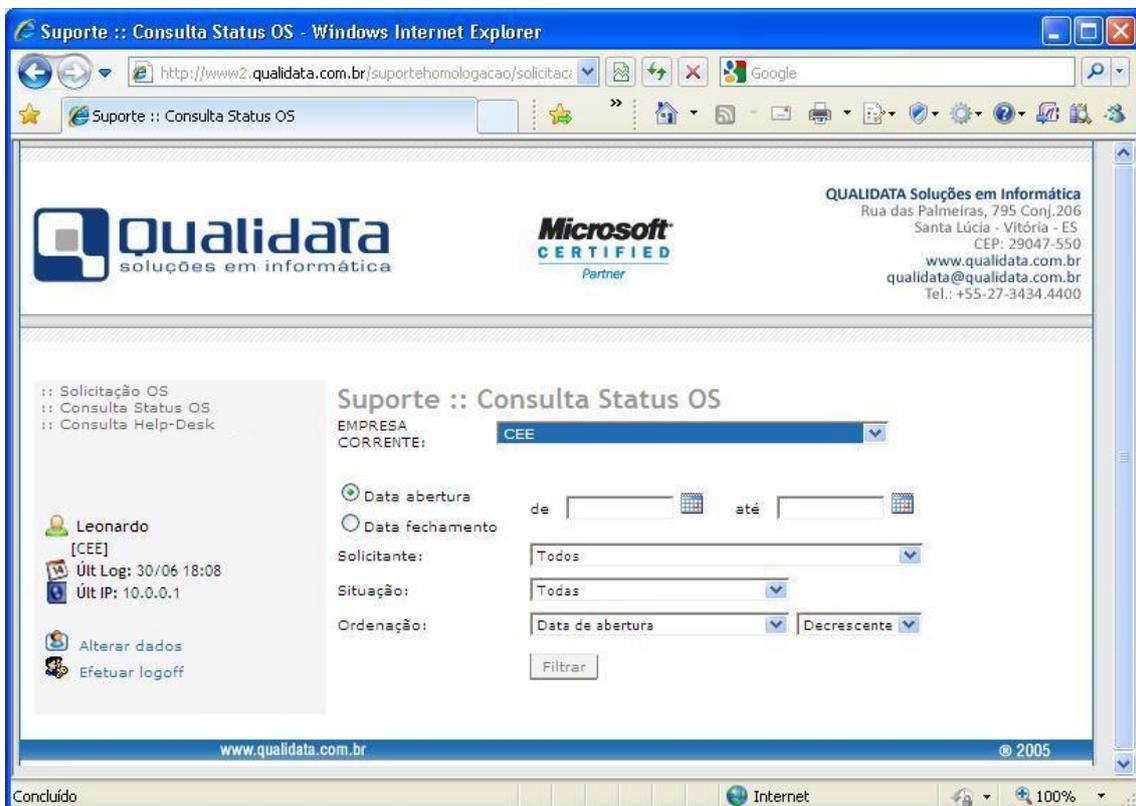
- **Botões 'Procurar...' e 'Adicionar':** Caso deseje adicionar qualquer arquivo (com o limite de 4MB na soma do tamanho de todos os arquivos), basta clicar no botão **Procurar...**, localizar o arquivo em seu computador e, em seguida, clicar em **Adicionar**, para que a mesma seja anexada à OS. Podem ser adicionadas imagens de telas de erro do sistema ou ainda modelos de documentos ou relatório que se deseja adicionar ao sistema.

Os arquivos anexados ficam na lista **Arquivos Anexados** e podem ser excluídos da OS a qualquer tempo, apenas selecionando o mesmo na lista e em seguida clicando em **Remove item selecionado**.

Após o cadastro da OS clique no botão **ENVIAR** para que a mesma seja recebida pelo nosso sistema de gestão e possamos então começar a atendê-lo. Será exibida uma tela com um resumo da ordem de serviço e você deverá então confirmar a abertura da mesma clicando no respectivo botão.

4. CONSULTANDO A SITUAÇÃO DE UMA ORDEM DE SERVIÇO JÁ ABERTA

As Ordens de Serviço anteriormente cadastradas poderão ser consultadas/visualizadas através da opção **'Consultar Status OS'** localizado no menu à esquerda no seu navegador. Nesta tela, para facilitar a procura e localização da ordem de serviço que você quer verificar poderão ser utilizados filtros, selecionando-se as opções desejadas e clicando em seguida no botão **Filtrar**. A seguir exemplo da tela de consulta à situação das OSs.



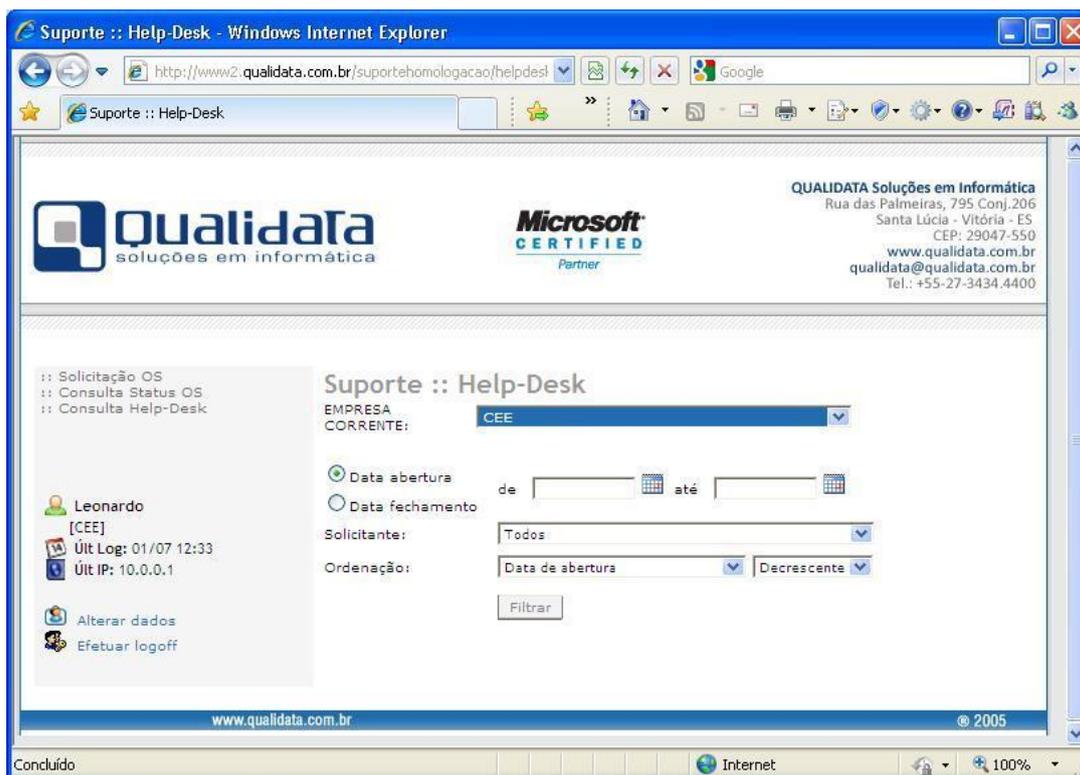
Caso você queira ou seja solicitado pelo suporte da Qualidata a enviar uma mensagem para complementar o texto de uma OS, quando por exemplo o suporte da Qualidata solicitou maiores informações sobre o ocorrido, basta clicar no ícone  e enviar os novos dados.

Se você quiser apenas visualizar maiores detalhes sobre uma determinada OS, clique no botão .

5. CONSULTANDO HELPDESKS REALIZADOS

Os atendimentos realizados sem o efetivo uso do cadastro de OS, tendo sido realizados, por exemplo, por telefone são consideradas solicitações de **Helpdesk**. É importante frisar que mesmo não se tratando de Ordem de Serviço estes procedimentos também são cadastrados em nosso sistema de gestão e por isso estão disponíveis para consulta em nosso portal. Para consultar os atendimentos de Helpdesk basta acessar o item **Consulta Helpdesk** localizado à esquerda no seu navegador. A tela de Consulta a Helpdesk também poderá ser filtrada, a exemplo da consulta às situações das OSs.

Segue abaixo exemplo da tela de Consulta a Helpdesk. Se quiser visualizar maiores informações sobre o helpdesk registrado clique no botão .



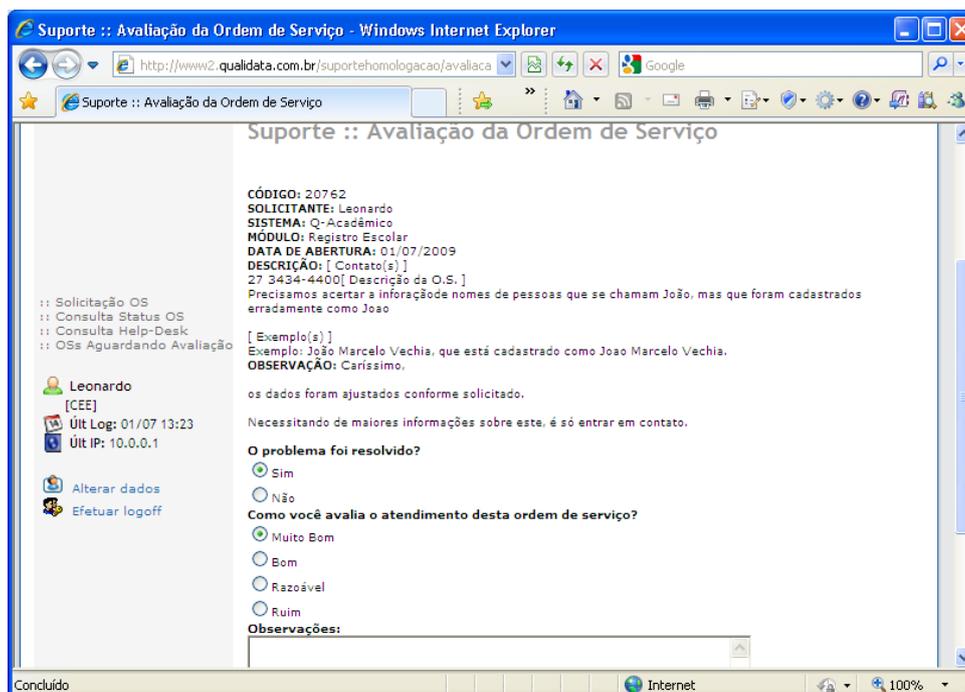
6. EFETUANDO A AVALIAÇÃO DE UMA ORDEM DE SERVIÇO JÁ FINALIZADA OU RECUSADA

Após a Qualidata finalizar uma ordem de serviço que foi criada pela sua instituição você poderá avaliar a resposta dada ou mesmo a eficácia da solução aplicada.

Para avaliar uma Ordem de Serviço anteriormente aberta e já finalizada dirija-se à opção 'OSs Aguardando Avaliação' no menu à esquerda. Escolha as opções de ordenação e depois clique no botão 'Filtrar'. A lista de ordens de serviço que encontram-se disponíveis para avaliação será exibida.



Para realizar a avaliação da OS, clique no ícone . A tela a seguir será exibida:



Abaixo da descrição e da resposta da ordem de serviço estão presentes os campos de avaliação do atendimento à mesma. A seguir colocamos descrição das informações a serem fornecidas.

a. **O Problema foi resolvido?**

- i. **Sim:** a correção do problema realizada pela Qualidata foi suficiente para que o problema não mais ocorresse. Se a ordem de serviço era referente à uma dúvida o 'Sim' a esta pergunta informa que você teve sua dúvida sanada pela resposta à OS. Se a ordem de serviço solicitava alguma nova funcionalidade o 'Sim' a esta pergunta informa que o sistema está atendendo perfeitamente o que foi solicitado.
- ii. **Não:** Conforme cada tipo de OS o erro não foi corrigido, a dúvida não foi respondida de forma que você pode considerá-la como sanada ou a nova funcionalidade solicitada não realiza o que se pretendia.

A utilização da resposta 'Não' retorna a ordem de serviço para o suporte da Qualidata para que haja nova verificação da questão e produção de solução.

b. **Como você avalia o atendimento desta ordem de serviço?**

Informe-nos o seu grau de satisfação com o atendimento desta OS

- i. **Muito Bom**
- ii. **Bom**
- iii. **Razoável**
- iv. **Ruim**

c. **Observações:**

Coloque aqui, em suas palavras, qualquer observação que julgar pertinente à como se deu, e ao próprio resultado da Ordem de Serviço.

Após preencher todas as informações solicitadas clique no botão 'Enviar' para que fique registrada a sua avaliação.