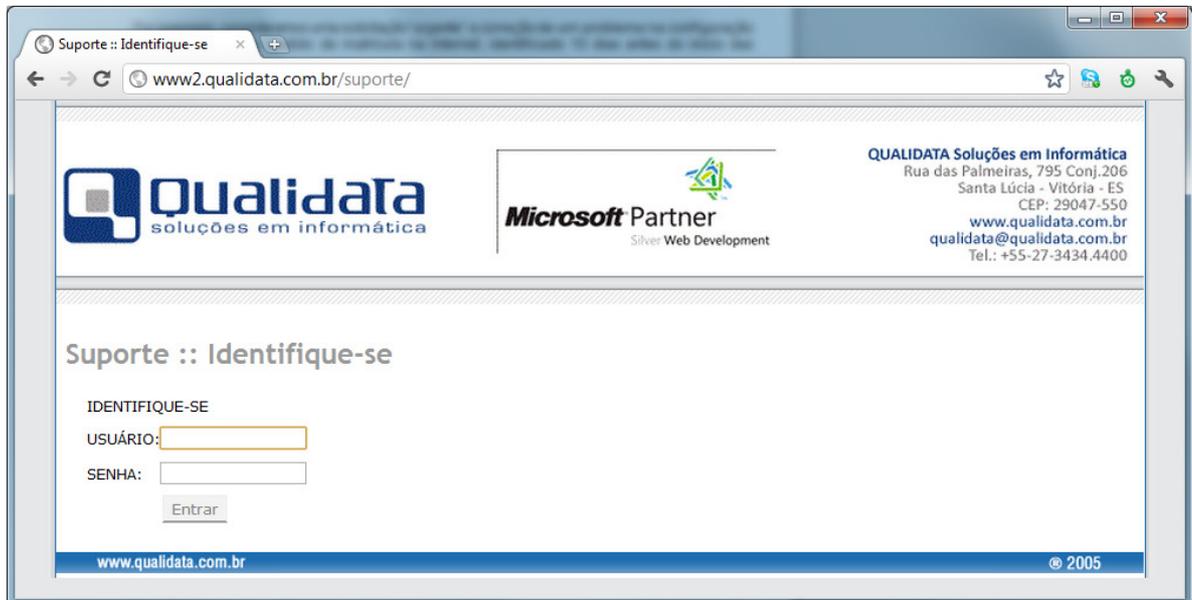
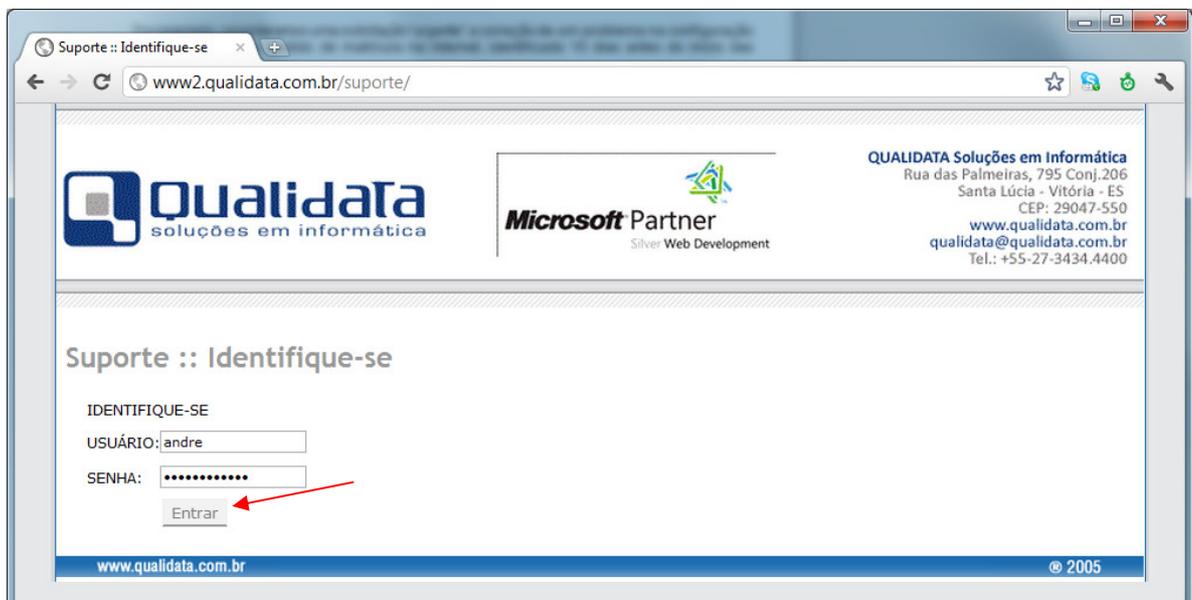


PASSO-A-PASSO PARA CADASTRO DE ORDENS DE SERVIÇO (OS) NO PORTAL DE SUPORTE DA QUALIDATA

1. 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.



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



3. A tela que será exibida a seguir já será a tela de cadastro de OS. Caso você tenha acessado o portal de suporte para cadastrar um novo item já pode iniciar o cadastro. Abaixo segue uma breve descrição de cada campo. Lembre-se de ser o mais específico possível para que possamos reproduzir o problema em nossos testes e assim poder resolvê-lo.

Qualidata soluções em informática

Microsoft Partner Silver Web Development

QUALIDATA Soluções em Informática
Rua das Palmeiras, 795 Conj.206
Santa Lúcia - Vitória - ES
CEP: 29047-550
www.qualidata.com.br
qualidata@qualidata.com.br
Tel.: +55-27-3434.4400

Suporte :: Solicitação de Ordem de Serviço

Nome Solicitante: André da Silva
 EMAIL: andresilva@gmail.com
 SISTEMA: Q-Acadêmico 2.0 MÓDULO: Web - Professores
 ÁREA DO MÓDULO: Lançamento de frequência
 TIPO DE OS: Correção de erros URGÊNCIA: Urgente
 TÍTULO DA OS: Erro ao lançar frequência zero

DESCRIÇÃO:
 Ao tentar lançar frequência zero para qualquer um dos alunos o sistema exibe uma mensagem de erro (ver imagem em anexo).
 Estou lançando o diário 45325. Aparentemente o erro só ocorre em qualquer diários dos cursos de pós-graduação.

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado (max. 4MB) Adicionar

Arquivos anexados:

Remover item selecionado

Enviar

Alterar dados
Efetuar logoff

www.qualidata.com.br © 2005

- **Nome do Solicitante:** A pessoa que está abrindo a OS ou quem será responsável pela mesma na instituição.
- **E-mail:** E-mail do responsável pela OS. É importante que o mesmo esteja preenchido para o caso de serem necessárias maiores informações.
- **Sistema:** Selecione aqui o sistema ao qual a OS se refere.
- **Módulos do Sistema:** Para facilitar a localização do problema, dividimos o sistema em módulos e áreas do módulo. Escolha o módulo/aplicação que melhor se aplica à OS.
- **Área do Módulo:** Selecione a área do módulo a qual a OS se refere.
- **Tipo de OS:** Deverá ser selecionado um tipo de OS. A descrição de cada item é realizada a seguir:
 - a) **Ajuste de dados:** Necessidades de intervenção da Qualidata para alteração de dados no sistema que, por qualquer motivo, não podem ser realizados utilizando o próprio sistema.

Por exemplo, dados advindos de migração de sistemas legados podem apresentar lacunas que eventualmente provocam efeitos indesejáveis no sistema impossibilitando seu ajuste através dos procedimentos disponíveis aos usuários.

- b) **Correção de erros:** Correção de problemas gerados por falhas de programação que podem resultar em processos que não fazem exatamente o que deveriam fazer ou abortam emitindo mensagens de “erro inesperado”.
- c) **Dúvida de utilização:** Solicitação de auxílio à tomada de decisão sobre procedimentos que devem ser executados em situações específicas. Dúvidas de utilização pontuais também podem ser resolvidas através da nossa equipe de Help Desk disponível de segunda-feira à sexta-feira, das 09h às 12h e das 13h às 18h (horário de Brasília), no telefone (27) 3434-4400.
- d) **Melhoria:** Pequena alteração de processos já existentes no sistema visando atender melhor às necessidades da organização.

Como exemplo, consideramos “melhoria” a adição de novos campos em cadastros e relatórios; novas opções de filtro em determinadas consultas; adição de atalhos para funcionalidades existentes, etc..

- e) **Nova funcionalidade:** Alteração estrutural ou criação de novo processo no sistema.

Como exemplo, consideramos uma “nova funcionalidade” a criação de um novo relatório, cadastro, procedimento ou consulta. Também consideramos “nova funcionalidade” alterações de procedimentos já existentes que exijam que eles sejam reprojatados.

- f) **Outro:** Reservado para algum tipo de problema que não tenha sido previsto e não se enquadre nos tipos de solicitações definidas.

- **Urgência:** é necessário especificar o nível de urgência para a OS que está sendo cadastrada para que possamos definir prioridades e melhor prestar um atendimento mas apropriado.

- a) **Solicitação Crítica:** Necessidade de suporte essencial à operação de processos chaves, sendo que tais processos precisem ser executados imediatamente, e não haja qualquer solução de contorno viável.

Como exemplo, consideramos uma solicitação “crítica” a correção de uma falha no processo de pedido de matrícula do módulo web, para alunos com matrícula por disciplina, durante o período do pedido.

Problemas “críticos” devem ser analisados em um prazo de 24h, desconsiderando sábados, domingos e feriados, e a sua resolução iniciada imediatamente, de modo que uma solução seja dada o mais prontamente possível, não excedendo, em casos extremos, a um prazo limite de 48 horas.

- b) **Solicitação Urgente:** Necessidade de suporte essencial à operação de processos chaves, sendo que tais processos precisem ser executados em um prazo limite curto, limitado a 7 dias.

Por exemplo, consideramos uma solicitação “urgente” a correção de um problema na configuração das ofertas para o pedido de matrícula na Internet, identificado 10 dias antes do início das matrículas;

- c) **Solicitação Necessária:** Necessidade de suporte requerido por algum processo do sistema, porém sua execução não é extremamente urgente. Esse tipo de solicitação tem um prazo para atendimento mais flexível, limitado a, no máximo, 21 dias.

Por exemplo, consideramos uma solicitação “necessária” a correção de um erro em um relatório que não impeça a execução de procedimentos essenciais do sistema e não precise ser emitido com urgência; ou ainda a solução de um problema “crítico” que, contudo, possua uma solução de contorno satisfatória, que será aplicada imediatamente, permitindo um prazo de atendimento mais confortável.

- d) **Solicitação Desejável:** Geralmente associada a sugestões de melhoria ou de novas funcionalidades. Em até 14 dias deve ser dada uma resposta à solicitação, indicando a viabilidade ou não dela ser implementada pela Qualidata e, se for o caso, uma estimativa de prazo. Uma vez aprovada a sugestão, o cronograma de execução dependerá da disponibilidade da equipe da Qualidata, e não há prazo limite para esse tipo de solicitação.
- **Descrição:** escreva aqui o texto da sua OS. Procure ser bem detalhista, para que possamos em nossos testes ir direto ao erro. É importante que sejam enviados, por exemplo, matrícula e nome dos alunos e informação de ano/período letivo para os quais o problema ocorre. Isto nos fará ganhar tempo e fará com que ganhemos tempo, agilizando a resposta à OS, pois não teremos que ficar escolhendo alunos de forma aleatória para realizar os testes, e também garante que faremos testes com os que de fato sofreram com o problema. 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 + PrtSc, colada no word por exemplo e anexada à OS.
 - **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 **Remover 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.

As solicitações de “melhorias” e “novas funcionalidades” dependerão da aprovação da gerência de projetos para sua execução. Essas solicitações só terão seu prazo de entrega definido após terem sido analisadas e projetadas pelos analistas da Qualidata. Por esses motivos, a necessidade e a urgência de cada solicitação desse tipo deve ser discutida e acordada previamente com a Qualidata.

Caso a equipe de suporte não concorde com a classificação do tipo de OS e/ou urgência de uma solicitação, o solicitante será contatado para que sejam esclarecidas suas razões e a classificação da solicitação seja confirmada ou alterada.

4. As OS's anteriormente cadastradas poderão ser consultadas/visualizadas através da opção **‘Consultar Status OS’** localizado no menu à esquerda no seu browser. Nesta tela, para facilitar a procura e localização da OS 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 OS's

The screenshot shows a web browser window with the URL www2.qualidata.com.br/suporte/solicitacaoos_consulta.aspx. The page header features the Qualidata logo, a Microsoft Partner logo, and contact information for Qualidata Soluções em Informática.

The main content area is titled "Suporte :: Consulta Status OS". On the left, there is a navigation menu with options: "Solicitação OS", "Consulta Status OS", "Consulta Help-Desk", "OSs Aguardando", and "Avaliação". Below the menu are links for "Alterar dados" and "Efetuar logoff".

The search filter section includes:

- Radio buttons for "Data abertura" (selected) and "Data fechamento".
- Input fields for "de" and "até" with calendar icons.
- A "Código:" input field.
- A dropdown menu for "Solicitante:" set to "Todos".
- A dropdown menu for "Situação:" set to "Resolvida".
- Dropdown menus for "Ordenação:" set to "Data de abertura" and "Decrescente".
- A "Filtrar" button.

The results table is as follows:

COD	DATA ABERTURA	SOLICITANTE	TÍTULO	SITUAÇÃO	DETALHES
51936	14/10/2011	Dalila Duarte	Help Desk Qualidata	Resolvida	 
51937	14/10/2011	Dalila Duarte	Help Desk Qualidata	Resolvida	 
51714	10/10/2011	Mario Romulo de Brito Fernandes	Help Desk Qualidata	Resolvida	 
51712	07/10/2011	Mario Romulo de Brito Fernandes	Help Desk Qualidata	Resolvida	 
51124	15/09/2011	Dalila Duarte	Help Desk Qualidata	Resolvida	 

5. Os atendimentos realizados sem o efetivo uso do cadastro de OS, tendo sido realizados por exemplo por telefone são consideradas solicitações de **Help Desk**. É importante frisar que mesmo não se tratando de OS's estes procedimentos também são cadastrados em nosso sistema de gestão e estão disponíveis para consulta em nosso portal. Para consultar os atendimentos de Help Desk basta acessar o item **Consulta Help-Desk** localizado à esquerda no seu browser. A tela de Consulta a Help Desk também poderá ser filtrada, a exemplo da consulta à situações de OS's. Segue abaixo exemplo da tela de Consulta a Help-Desk.

Supporte :: Help-Desk

www2.qualidata.com.br/suporte/helpdesk_consulta.aspx



Qualidata
soluções em informática



Microsoft Partner
Silver Web Development

QUALIDATA Soluções em Informática
Rua das Palmeiras, 795 Conj.206
Santa Lúcia - Vitória - ES
CEP: 29047-550
www.qualidata.com.br
qualidata@qualidata.com.br
Tel.: +55-27-3434.4400

- :: Solicitação OS
- :: Consulta Status OS
- :: Consulta Help-Desk
- :: OSs Aguardando Avaliação

Alterar dados

Efetuar logoff

Supporte :: Help-Desk

Data abertura de até
 Data fechamento

Código:

Solicitante:

Ordenação:

COD	ABERTURA	SOLICITANTE	RESPONSÁVEL	DURAÇÃO	DETALHES
52865	09/11/2011	Amanda Maria Couto	Amanda Maria Couto	0h0m	
52866	09/11/2011		Amanda Maria Couto	0h0m	
50750	31/08/2011	Fabio Colli	Davi Passos Romanha	0h0m	
45613	21/02/2011	Emerson Jeovany Pillo Xavier	Erivan Alcântara de Freitas Júnior	0h0m	
44941	03/02/2011	Emerson	Emerson Jeovany Pillo Xavier	0h0m	
44736	28/01/2011	Emerson	Emerson Jeovany Pillo Xavier	0h0m	
44703	27/01/2011	Emerson	Emerson Jeovany Pillo Xavier	0h0m	