

Gerência de Serviços

Introdução

Os serviços são a base da Central de Serviços do SUAP, são eles que vão ditar o que cada campus atende e o que os usuários vão solicitar.

Os serviços são vinculados a Áreas de Serviço da central, e podem ser organizados em Categorias de Serviço e Grupos de Serviço, afim de uma melhor organização visual e estrutural.

Organização

ConferênciasE-mailEquipamentosRede e InternetSistemas

Computadores/Notebooks

Manutenção em desktops e notebooks.

Categorias: Equipamentos

1 Computadores - Realizar manutenção

2 Computadores - Formatar

3 Computadores - Instalar/Atualizar software

4 Computadores - Instalar equipamento

5 Computadores - Realizar Backup

6 Computadores - Recuperar arquivos

7 Computadores - Remover vírus

8 Computadores - Trocar periféricos (mouse, teclado, webcam, outros)

9 Token - Instalar

Crachás

Crachás

Categorias: Equipamentos

1 Crachás - Confecção

Impressoras

Serviços relacionados ao suporte à impressoras.

Categorias: Equipamentos

1 Impressoras - Desatolar papel

2 Impressoras - Realizar manutenção

3 Impressoras - Instalar

4 Impressoras - Reportar problema ao imprimir

Scanner

Serviços relacionados ao suporte à scanners.

Categorias: Equipamentos

1 Scanner - Reportar problema ao escanear

Empréstimos

Empréstimos de equipamentos de TI.

Categorias: Equipamentos

1 Empréstimo - Computador

2 Empréstimo - Impressora

3 Empréstimo - Monitor

4 Empréstimo - Notebook

5 Empréstimo - Outros equipamentos de TI (leitor de CD, leitor de disquete, dockstation)

Monitores

Serviços relacionados ao suporte à monitores.

Categorias: Equipamentos

1 Monitores - Instalar

2 Monitores - Substituir

Telefones

Serviços relacionados ao suporte à telefones.

Categoria de Serviços

Grupos de Serviços

Cadastro de Serviços

O cadastro de serviços deve ser feito tendo em mãos informações básicas necessárias para que o serviço seja específico e cumpra adequadamente sua função. Abaixo estão as informações necessárias:

Início » Serviços » Adicionar Serviço

Adicionar Serviço

Ajuda

Nome: *

Tipo: *

Nome (Título do serviço) - Nome sucinto para o serviço

Área do Serviço: *

Centros de Atendimento: ALF - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Tipo - Incidente ou Requisição

Grupo de Serviço: *

Escolha uma opção

Área do Serviço - Escolher de qual área é o serviço

Centros de Atendimento - Selecionar segurando a tecla "Ctrl" os campi que vão atender este serviço

Informações para preenchimento do chamado:

Informações adicionais - Descrição sucinta do que se trata o serviço

Informações para preenchimento do chamado - Informações que o usuário deverá preencher para que o chamado seja devidamente atendido. Podem ser orientações de como o usuário deve solicitar o serviço. Pode ser uma lista de requisitos que o usuário deverá copiar e colar preenchido no campo "descrição" quando fizer a abertura do chamado.

Requer número do chamado? ☐

Permite abertura de chamados por terceiros? ☐

Permite que usuários de outros sistemas acessem informações adicionais? ☐

SLA (em horas): *

1

Ativo? ☒

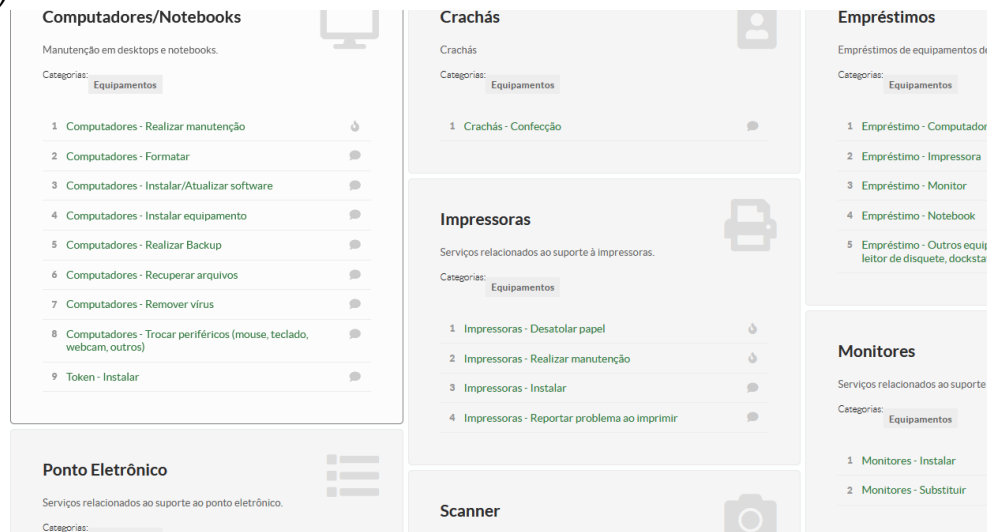
Público: ☐ Técnicos-Administrativos Permanentes ☐ Docentes Permanentes ☐ Discentes Ativos ☐ Servidores Ativos ☐ Prestadores de Serviço Ativos

Caso deseje restringir este serviço a apenas alguns tipos de usuário, selecione um ou mais.

Interno? ☐

Serviços internos estarão disponíveis apenas para Atendentes da Central de Serviço.

Grupo de serviço - Informar em qual agrupamento o serviço será inserido (*o grupo de serviço são aquelas subdivisões na central, onde serviços do mesmo tipo são agrupados, segue imagem como exemplo*)



Computadores/Notebooks

Manutenção em desktops e notebooks.

Categorias: Equipamentos

- 1 Computadores - Realizar manutenção
- 2 Computadores - Formatar
- 3 Computadores - Instalar/Atualizar software
- 4 Computadores - Instalar equipamento
- 5 Computadores - Realizar Backup
- 6 Computadores - Recuperar arquivos
- 7 Computadores - Remover vírus
- 8 Computadores - Trocar periféricos (mouse, teclado, webcam, outros)
- 9 Token - Instalar

Ponto Eletrônico

Serviços relacionados ao suporte ao ponto eletrônico.

Categorias: Equipamentos

Crachás

Crachás

Categorias: Equipamentos

- 1 Crachás - Confeção

Impressoras

Serviços relacionados ao suporte à impressoras.

Categorias: Equipamentos

- 1 Impressoras - Desatolar papel
- 2 Impressoras - Realizar manutenção
- 3 Impressoras - Instalar
- 4 Impressoras - Reportar problema ao imprimir

Scanner

Empréstimos

Empréstimos de equipamentos de

Categorias: Equipamentos

- 1 Empréstimo - Computador
- 2 Empréstimo - Impressora
- 3 Empréstimo - Monitor
- 4 Empréstimo - Notebook
- 5 Empréstimo - Outros equipamentos (leitores de disquete, dockstation)

Monitores

Serviços relacionados ao suporte à

Categorias: Equipamentos

- 1 Monitores - Instalar
- 2 Monitores - Substituir

Permite anexos? - Informar se o serviço permite que o usuário insira anexos na abertura do chamado. (Sim ou Não)

Permite abertura de chamado por terceiros? - Informar se o chamado pode ser aberto por um usuário para atender a demanda de outro usuário. (Sim ou Não)

Permite interessado informar Telefone Adicional? - Informar se o campo para preenchimento de telefone estará disponível. (Sim ou Não) *PS: recomendo deixar sempre ativado para facilitar o contato, caso necessário.*

SLA - Informar o tempo em **horas** para solução do serviço.

Restringir para um grupo de usuários?

Público: ☐ Técnicos-Administrativos Permanentes ☐ Docentes Permanentes ☐ Discentes Ativos ☐ Servidores Ativos ☐ Prestadores de Serviço Ativos

Caso deseje restringir este serviço a apenas alguns tipos de usuário, selecione um ou mais.

É possível restringir o serviço para que apenas alguns grupos de usuários consigam abrir o chamado para aquele serviço.

Na central da TI não fizemos restrição, não marcando nenhuma caixa o serviço fica disponível para qualquer usuário no SUAP abrir chamado.

Caso achem necessário a restrição para alguns de seus serviços, informem qual dos grupos da imagem acima o serviço deverá ser restrito.

Artigo para Base de Conhecimento - Criar um documento com a solução para aquele serviço, para inserirmos na Base de Conhecimento e vincular ao serviço criado.

Sobre estes artigos da base de conhecimento, para os serviços de TI criamos alguns procedimentos genéricos para serviços abrangentes e cadastramos direto na Base de Conhecimentos da central. Ela possui o mesmo editor de textos do módulo de documento eletrônico, é possível inserir imagens e links no texto.

Para procedimentos com imagens recomendo criarem direto na base de conhecimento. Caso o procedimento seja apenas informativo, ou guia de texto, sugiro criarem no Google Docs um arquivo para cada procedimento, depois apenas copiamos e colamos na base.

Também é necessário informar já na criação dos serviços quais atendentes vão atender quais serviços. Portanto informe quem vai atender cada serviço.

Vinculação de campi em serviços

Para vincular serviços a campi é necessário fazer o processo manual de ir em cada serviço e habilitar quais campi vão ter disponível.

Portanto, os campi é que são vinculados nos serviços.

Infelizmente o SUAP não possui uma maneira automatizada de fazer este processo, então é necessário abrir cada serviço e vincular os campi necessários.

Editar Computadores/Notebooks | Computadores - Realizar manutenção

| | |
|--|--|
| Nome: * | Computadores - Realizar manutenção |
| Tipo: * | Incidente |
| Centros de Atendimento: * | <div>CNP - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO GTA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</div> <div>Informe pelo menos um centro de atendimento responsável pelo atendimento do chamado. Mantenha pressionado o "Control", ou "Command" no Mac, para selecionar mais de uma opção.</div> |
| Grupo de Serviço: * | <div>Q Computadores/Notebooks</div> |
| Informações Adicionais: | <div>Manutenção que consiste em substituir peças ou componentes que se desgastaram ou falharam e que levaram o equipamento a uma parada, por falha ou pane em um ou mais componentes.</div> |
| Informações para preenchimento do chamado: | <div>Informar o número do patrimônio do equipamento em que será realizada a manutenção.</div> |

Revisão #6

Criado Thu, Jun 24, 2021 2:58 PM por [Marcel Lopes Silva Rivero](#)

Atualizado Thu, Jul 1, 2021 7:17 PM por [Marcel Lopes Silva Rivero](#)