

Seja bem-vindo a Central de Serviços do SESC e SENAC



APRESENTAÇÃO

Caro usuário,

Nos dias de hoje, para fazermos o nosso trabalho diário, dependemos de diversos recursos de tecnologia da informação, como computadores, programas, conexões de rede, entre outros.

Mas, o que fazer quando estes recursos não estão totalmente adequados e funcionando?

Para atender estas demandas a NTI implantou a Central de Serviços.

Mas você sabe qual a função da Central de Serviços? Como solicitar que seu computador seja verificado? Que solicitações podem ser feitas a Central de Serviços e o tempo que a equipe tem para atendê-lo?

Para ajudá-lo a esclarecer todas as suas dúvidas, elaboramos esta cartilha com o tema "Registro e Acompanhamento de serviços".

Aproveite a leitura!

ENTRANDO EM CONTATO COM A CENTRAL DE SERVIÇOS

A Central de Serviço oferece aos seus usuários três canais de contato:

CENTRAL DE AJUDA

Através desse canal de autoajuda, você, usuário, poderá consultar tutoriais e vídeos focados nos principais processos corporativos, bem como, acompanhar passo a passo como estes processos se comportam através de nossos sistemas. O acesso é feito através do ícone "Ajuda", na Central de Serviços.

CENTRAL DE SERVIÇOS WEB (SESCNET – INTRANET)

Através desse canal, você, usuário, poderá registrar, consultar e acompanhar o seu serviço interagindo com a ferramenta e com o atendimento. O acesso é feito digitando usuário e senha de rede.

ATENDIMENTO TELEFONICO

Por meio de nosso número (51)3284-1994, você poderá interagir direto com um dos nossos atendentes para resolução de situações críticas/emergenciais.

REGISTRO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS

Para facilitar o entendimento do fluxo de serviço internos, a partir desta página a cartilha está dividida em quatro fases. São elas:

1. ABERTURA DO SERVIÇO

Por onde tudo começa. Nesta fase, o usuário registra na Central de Serviço a sua necessidade com o máximo de informações possíveis. Em caso de contato telefônico crítico/emergencial, a Central de Serviços tira dúvidas, colhe informações e presta o primeiro atendimento buscando resolver sua solicitação no primeiro contato.

2. ACOMPANHAMENTO DO SERVIÇO

Momento em que a sua solicitação está sendo atendida pelos grupos solucionadores. Nesta fase, você acompanha todas as ações através do sistema e pode também incluir novas informações ao seu serviço.

3. FECHAMENTO DO SERVIÇO

Momento em que o serviço é fechado. Nesta fase, é feita a interação com o usuário através da ferramenta, para informar a conclusão do atendimento, identificação do problema, solução adotada etc.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Momento em que sua opinião sobre o atendimento realizado é solicitada para que possamos melhorar ainda mais os serviços prestados.

1. REGISTRO DO SERVIÇO

O QUE É UM SERVIÇO?

O serviço é toda solicitação registrada pelo usuário. Pode ser classificado como:

Incidente: qualquer evento que tenha prejudicado ou interrompido o funcionamento normal dos recursos de tecnologia da informação (TI). Esse serviço tem prioridade em relação aos demais serviços. Exemplo: Computador ou impressora que pararam de funcionar.

Requisições: qualquer solicitação do usuário para informações, acessos, mudanças ou alguma nova funcionalidade. Exemplo: Instalação de um software, criação de usuário, solicitação de uma nova máquina, solicitação de um novo sistema, automatização de um novo processo de negócio.

POR QUE E COMO REGISTRAR UM SERVIÇO?

O registro de serviço é muito importante, pois, através de análise do mesmo, é possível identificar e buscar melhorias para os serviços de TI prestados aos usuários.

Para registrar um serviço, é necessário que o usuário acesse a intranet através do endereço <http://intranet.senacrs.com.br> ou da ferramenta **SESCNET** escolha o ícone "**Central de Serviços**" e selecione a área de negócio "**NTI**". Após devemos informar nosso usuário e a senha de rede, escolher a opção "**NOVO**", escolher o processo de negócio, o serviço desejado e registrar um **Incidente** ou **Requisição**.

Importante: Ao contatar a Central de Serviços, tenha em mãos o número de ID do serviço registrado, esta informação agiliza o processo de consulta e de atendimento. Com esse número você poderá acompanhar o andamento da sua solicitação.

O QUE É O CATÁLOGO DE SERVIÇOS?

O Catálogo de Serviços é uma referência dos serviços oferecidos pela área de negócios, serviços estes que estão alinhados os processos de negócio da instituição e que agreguem valor para a instituição. Nele, cada serviço encontra-se descrito em suas diversas características e condições de fornecimento.

O Catálogo de Serviços ajuda a orientar o usuário na escolha do tipo de serviço. Além de direcionar a expectativa do usuário sobre o que ele irá obter, o catálogo também informa os limites normais de fornecimento, representados pelos níveis de serviços padrão.

2. ACOMPANHAMENTO DO SERVIÇO

AO ABRIR UM SERVIÇO SEJA O MAIS CLARO E DETALHISTA QUE PUDER

Sempre coloque o máximo de informações em sua solicitação, para facilitar o trabalho da equipe de atendimento e possibilitar a resolução rápida do mesmo. Nos casos de erros em sistemas e programas, faça uma cópia da tela de erro e envie a imagem anexada na sua solicitação. Caso seja constatada a ausência de alguma informação, a Central de Serviços fará até três tentativas de contato com o usuário para solicitar os dados complementares. Não havendo retorno do usuário, o serviço é encerrado.

Observação: Para fazer a cópia da tela de erro já mencionada, basta clicar na tecla PrtScn/SysRq, depois abra o programa "Paint" e cole a imagem (clicando simultaneamente nas teclas CTRL + V). Salve como imagem PNG ou JPEG, que são os formatos mais indicados para serem anexados ao serviço.

ASSIM QUE UM SERVIÇO É ABERTO, A CENTRAL DE SERVIÇOS REALIZA O PRIMEIRO ATENDIMENTO

Neste primeiro atendimento são averiguadas a clareza e a objetividade da solicitação. Muitas vezes, a solução do serviço acontece nesse momento (podendo ser através de acesso remoto). Caso as informações estejam completas e não possam ser resolvidas no primeiro nível de atendimento, o serviço é encaminhado para outro nível de atendimento.

ACESSO REMOTO

O acesso remoto é um recurso que possibilita o trabalho do analista no computador do usuário, sem ter que estar presente fisicamente no local. Para isso, é necessário que o computador esteja conectado à rede do SESC-RS ou SENAC-RS.

Este recurso facilita a resolução de grande parte das solicitações e evita o deslocamento para atendimento presencial.

Qual a vantagem para o usuário? Agilidade no atendimento.

O analista do atendimento poderá acessar o computador a qualquer momento?

Não! Durante o atendimento, tendo-se a necessidade de realizar o acesso remoto, o usuário será previamente comunicado e uma mensagem de solicitação do aceite para o acesso será exibida em seu computador. Somente após o usuário clicar no botão de aceite é que será feito o acesso. Caso contrário, a ação será cancelada.

FAÇA O ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DE ATENDIMENTO EM SEUS SERVIÇOS

A Central de Serviços faz uso de uma ferramenta de gestão de serviço que oferece a possibilidade de acompanhamento de todas as ações executadas em cada serviço registrado pelos usuários.

Este acompanhamento pode ser feito na intranet através do endereço <http://intranet.senacrs.com.br> ou da ferramenta **SESCNET** escolhendo o ícone **"Central de Serviços"** e selecionando a área de negócio **"NTI"**. A ferramenta mostrará uma tela inicial com todos os serviços registrados.

Além disso, existe também a possibilidade de interação direta do usuário através da opção **"Registro de Atendimento"** ou através da aba **"Ocorrências"** selecionando incluir. Também através da aba **"Ocorrências"** é possível consultar os históricos de atendimento do próprio serviço.

Importante: Sempre verifique se não existe serviços que necessitam de sua interação nas janelas **"Aguardando sua posição"**.

3. FECHAMENTO

TODO SERVIÇO PODE SER REABERTO DENTRO DO PRAZO DE 07 DIAS

Caso você constate que o seu serviço não foi completamente atendido ou que o problema voltou a acontecer dentro de 07 dias, você poderá reabrir o serviço. Caso não haja manifestação neste período, o serviço é automaticamente será encerrado administrativamente, sendo necessário um novo registro de serviço.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

RESPONDA SEMPRE A PESQUISA DE SATISFAÇÃO, ELA CONTRIBUI PARA MELHORIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Após a finalização de cada serviço, você será direcionado para realizar a pesquisa de satisfação referente ao atendimento do serviço concluído. Ao responder à pesquisa, você contribuirá para a melhoria dos serviços prestados.

Importante: Sempre verifique se não existe serviços que necessitam de sua interação nas janelas **"Pesquisa de Satisfação"**.