

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





UTILIZANDO A CENTRAL DE SERVIÇOS CORPORATIVA

Através desse canal, você, solicitante, poderá registrar, consultar e acompanhar o seu serviço interagindo com as ferramentas e com o atendimento das áreas de negócio.

O acesso é feito através da Intranet ou SescNet>> Central de Serviços.

Registre sua demanda na **“Central de Serviço Corporativa”**, basta selecionar a área de negócio correspondente com a sua necessidade.

1

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

Escolha a área de negócio correspondente a sua necessidade:

OUTROS

GETE

NJUR

NRH

NN

SG

GEP

NMKT

NUPLAN

NTI

NEF/NAD

ENGENHARIA

SUPRIMENTOS

PATRIMÔNIO

FINANCEIRO

CONTABILIDADE

NEF/NAD

NEF/NAD

NEF/NAD

Central de Serviços

2

Catálogo de serviços da área de negócio.

Top 10 Serviços de TI:

ERP - SESCNET

TEF - TRANSFERÊNCIA ELETRÔNICA

SISTEMA CM HOTÉIS

MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL

GVCOLLEGE - EDUCACIONAL SENAC

GVCOLLEGE FINANCEIRO CONTÁBIL SENAC

INTERNET

INTRANET

TELEFONIA

EQUIPAMENTOS E SOFTWARES

❗ Caso não tenha localizado nos serviços TOP 10 acima, utilize os Serviços de $\downarrow \frac{A}{2}$ ao lado.

NOVO CATÁLOGO DE SERVIÇO

GUIA RÁPIDO

Busque o serviço desejado de QUATRO maneiras diferentes.

Encontre o serviço desejado buscando por "**PALAVRA-CHAVE**"

Busca por palavra-chave, Ex: gvcollege

Buscar

Encontre o serviço desejado através dos "**Top SERVIÇOS DA ÁREA DE NEGÓCIO**". Os serviços são atualizados dinamicamente ao longo do ano, agilizando este tipo de solicitação.

Top 10 Serviços de TI:

ERP - SESCOOP

TEF - TRANSFERÊNCIA ELETRÔNICA

SISTEMA CM HOTÉIS

MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL

GVCOLLEGE - EDUCACIONAL SENAC

GVCOLLEGE FINANCEIRO CONTÁBIL SENAC

INTERNET

INTRANET

TELEFONIA

EQUIPAMENTOS E SOFTWARES

Caso não tenha localizado nos serviços TOP 10 acima, utilize os Serviços de A-Z ao lado.

Encontre o serviço desejado através da funcionalidade "**SERVIÇOS DE A-Z**".

Meus Serviços

Em Atendimento

Aguardando sua Posição

Pesquisa de Satisfação

Encerrados

Aprovações

Serviços de A-Z

Bolsa Auxílio

Capacitação em TI

Central de Serviços

Certificado Digital

Compra de equipamento de Informática

Concessão de acesso à rede

Acompanhe a situação dos atendimentos através do menu "**Meus Serviços**".

"**Em atendimento**" mostrará os **MEUS** serviços que estão sendo atendidos naquele momento.

"**Aguardando sua Posição**" mostrará os **MEUS** serviços que necessitam de uma posição do fornecedor, área de negócio ou **MINHA**.

"**Pesquisa de Satisfação**" mostrará os **MEUS** serviços que necessitam da realização da pesquisa de satisfação.

"**Encerrados**" dá a opção de pesquisar serviços encerrados, com base no histórico.

"**Aprovações**" mostrará os **MEUS** serviços que necessitam de aprovação.

DETALHE DO SERVIÇO

"VOLTAR", retorna para pagina inicial do **Catálogo de Serviço**.

"NOME DO SERVIÇO", selecionado.

1

"MACRO PROCESSO DE NEGÓCIO", a qual o serviço integra/suporta.

2

ERP SESCNET

Macro Processo de Negócio Pertencente
Serviços Educacionais

← Voltar

9

Serviços Relacionados

- ✓ Concessão de Acesso a rede

Dúvidas Frequentes

- ✓ Central de Ajuda
- ✓ Posso liberar / bloquear um site?

7

"SERVIÇOS RELACIONADOS", lista os serviços que possuem correlação com o serviço selecionado.

8

"DÚVIDAS FREQUENTES", lista as principais dúvidas relacionadas ao serviço selecionado.

"DESCRIÇÃO" clara e objetiva da abrangência do serviço.

3

Descrição

Suporte as funcionalidades da ferramenta ERP SescNet.

4

Utilização

Incidente (Falha): Para registrar **falha, lentidão, instabilidade** ou **indisponibilidade** do serviço.
Requisição (Solicitação): Para registrar **solicitações** de serviços específicos.

"UTILIZAÇÃO", informa em qual situação registrar serviço do tipo **incidente** ou **Requisição**.

5

Incidente (Falha)



Clique para registrar!

"BOTÃO DE REGISTRO DE INCIDENTE".

6

Requisição (Solicitação)



Clique para registrar!

"BOTÃO DE REGISTRO DE REQUISIÇÃO".

PASSO A PASSO PARA REGISTRAR UMA REQUISIÇÃO



2.

Selecione a ferramenta de serviços da área de negócio.



3.

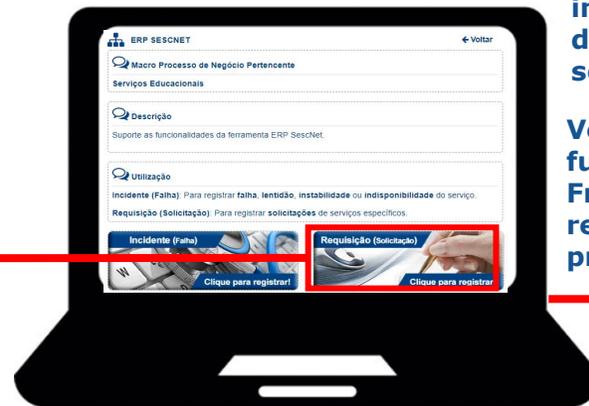
Localize o serviço que atende a sua necessidade de registro.

4.

Leia com atenção as informações demonstradas no detalhe do serviço selecionado.

Verifique se a funcionalidade "Dúvidas Frequentes" apoia na resolução do seu problema.

Registre o Incidente, clicando no botão.



Top 10 Serviços de TI:

E-COMMERCE	PAGAMENTO VIA PORTAL DO ALUNO
ERP - EDUCACIONAL	ERP - SESCNET
INTERNET	ERP - FINANCEIRO E CONTABIL
MANUTENÇÃO EM SISTEMAS	INTRANET
COMPRA DE EQUIPAMENTO DE INFORMÁTICA	EQUIPAMENTOS E SOFTWARES

☺ Caso não tenha localizado nos serviços TOP 10 acima, utilize os Serviços de [?]: ao lado.

5.

Categorização (Ajur) Contrato

PASSO 02 - DESCRREVENDO SUA NECESSIDADE

Descrição da Necessidade

Motivo

Pessoa de Contato Telefone de Contato

Anexo 1: Anexo 2: Anexo 3: Anexo 4:

Salvar Registrar requisição



Preencha as informações solicitadas!

A informação detalhada agiliza o seu atendimento, pois não será necessário realizarmos contato para maiores informações.

PROCESSO DE ATENDIMENTO



SOLICITANTE



ÁREA DE NEGÓCIO



Início

Solicitante identifica a necessidade e abre serviço na **Central de Serviço**.

Acompanha

O solicitante acompanha o status de seu serviço através da ferramenta.

Solução

Solicitante avalia se a solução atende a sua expectativa.

YES

NO

Pesquisa de satisfação

Se **SIM**, realiza a pesquisa de satisfação. Se **NÃO** devolve o serviço informando o porque da solução não atender o serviço.



MONITORAMENTO

Análise e Triagem

A equipe da área de negócio recebe o serviço, classifica e coleta dados para realizar análise da requisição.

Distribuição

Técnico encaminha o serviço para equipe responsável ou fornecedor.

Atendimento

Inicia o atendimento focado na resolução definitiva.

Solução

Técnico entrega a solução para o colaborador.



Tempo de acordo com a complexidade

DEVOLVENDO UM SERVIÇO

"OCORRÊNCIAS",
Verifique no campo
a solução dada pelo
atendente.

Se a solução **ATENDER**
a sua necessidade,
click no botão
"SOLUÇÃO ACEITA" e
realize a **"PESQUISA
DE SATISFAÇÃO"**.

Se a solução **NÃO
ATENDER** a sua
necessidade, click no
botão **"SOLUÇÃO NÃO
ACEITA"** e insira na
JUSTIFICATIVA o
motivo de retorno.

The screenshot shows a web interface for a service request. At the top, there are tabs: 'Dados', 'Atendimento', 'Documentos', 'Ocorrências', 'Entidade', and 'Histórico'. The 'Ocorrências' tab is selected and highlighted with a red box and the number 1. Below the tabs, there is a 'Pesquisa de Satisfação' section with a dropdown menu for 'Destino' set to 'AJUR - Equipe Geral', highlighted with a red box and the number 2. The main content area is divided into two sections: 'PASSO 01 - SELECIONANDO O SERVIÇO DESEJADO' and 'PASSO 02 - DESCRREVENDO SUA NECESSIDADE'. In 'PASSO 01', there are dropdown menus for 'Serviço (AJUR)' (set to 'Jurídico') and 'Estágio'. In 'PASSO 02', there are text input fields for 'Descrição da Necessidade' and 'Motivo', both containing the word 'teste'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Solução Não Aceita' and 'Solução Aceita', both highlighted with red boxes and the number 3. Below these buttons, there is a 'Salvar' button and a 'F' button. A red box with the number 4 is placed below the 'Solução Não Aceita' button.

