CONTROLE DE ALTERAÇÕES				
DATA	**ED.**	**DESCRIÇÃO**	**ELABORAÇÃO**	**APROVAÇÃO**
14/09/2015	1ª	Publicação	Quitéria Ataíde	Fernando Justino

1. OBJETIVO

O Sistema de Suporte tem como objetivo facilitar o controle dos computadores implantados na empresa. Obtendo mais agilidade e confiabilidade nos equipamentos e programas instalados.

2. APLICAÇÃO

Esta instrução aplica-se ao processo Tecnologia da Informação da Unimar Agenciamentos Marítimo Ltda.

3. REGULAMENTAÇÃO

3.1 Desenvolvido na plataforma de Intranet, o sistema dará a facilidade de aceso e navegação, onde todos os usuários poderão acessar os sistemas internos da empresa.

3.2 Para facilitar, organizamos o sistema na seguinte forma:

3.2.1 Um conjunto de equipamentos e programas darão origem a uma ESTAÇÃO.

3.2.2 A Estação é identificada com uma etiqueta no gabinete. Essa identificação é muito importante para o suporte, pois ajudará o CSI obter todo o acesso a máquina.
Exemplo de estrutura: UNI-01003
Todas as estações possuem etiqueta com a identificação do equipamento, caso não contate o CSI.

3.2.3 INTRANET: Qualquer rede que oferece serviços similares à Internet, que pode ou não fazer parte dela. Exemplo: Uma empresa tem todos os seus departamentos interligados por uma rede cujo servidor é do tipo WWW com protocolo TCP/IP. Os integrantes dessa rede poderão trocar e-mails entre si e participar de grupos de notícias, como se estivessem na Internet, só que a rede é restrita à empresa. Entretanto, quando a empresa permite que a sua INTRANET seja acessada pelo público em geral, a rede toma o nome de EXTRANET.

3.3 Acesso ao Sistema

3.3.1 Acessando o sistema

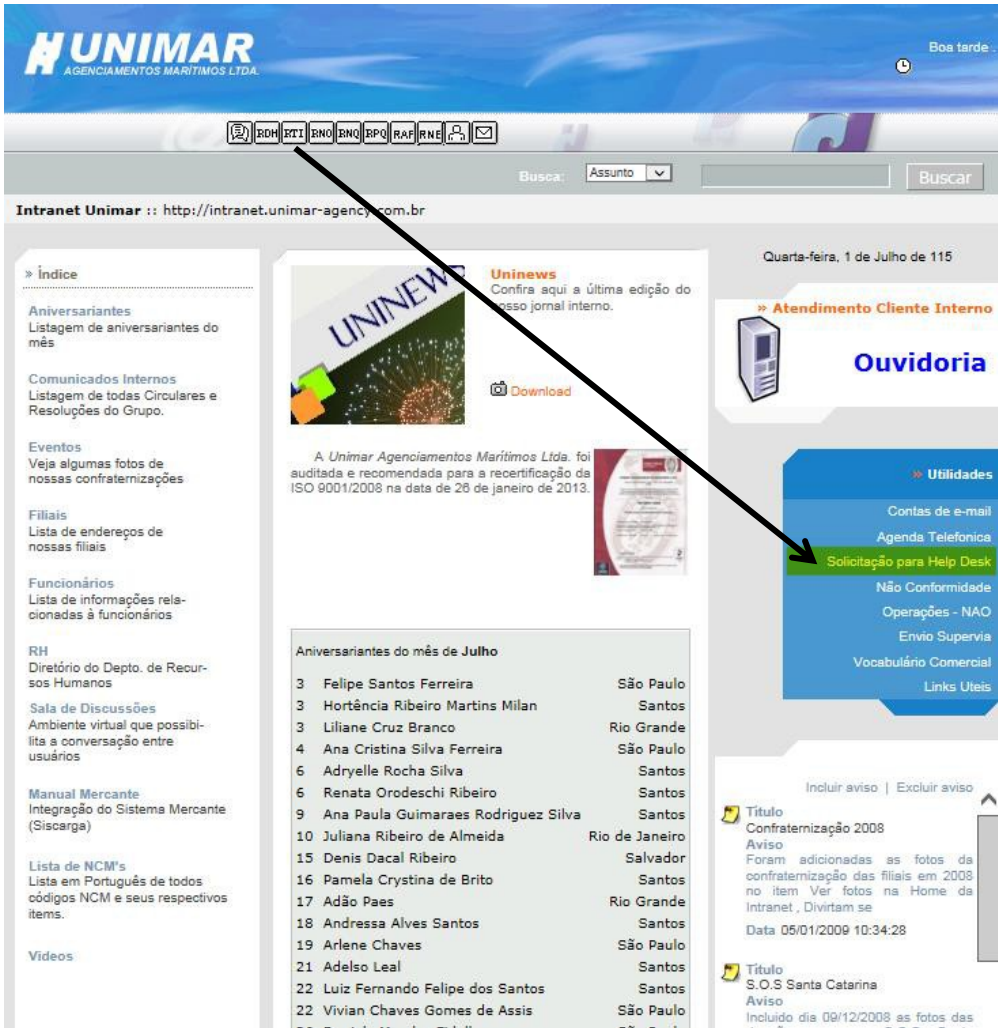
3.3.1.1 Para obter acesso ao sistema, basta ter instalado em sua máquina o Internet Explorer. Dê um duplo clique no ícone do Internet Explorer

3.3.1.2 Na barra de endereço digite o seguinte endereço: http://intranet.unimar-agency.com.br. Pressione a tecla ENTER.

3.3.1.3 Automaticamente você terá acesso à Intranet da Unimar Agency. Na tela de acesso, o usuário digitará o LOGIN e SENHA. Depois clicar no botão OK. (Caso não possua entrar em contato com o CSI)

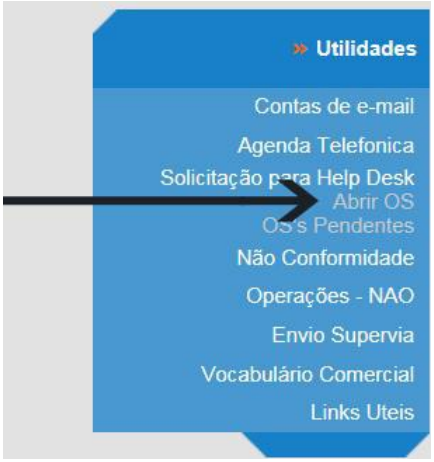
3.3.2 Navegando no Sistema

3.3.2.1 Clique na opção Sistema de Help Desk.

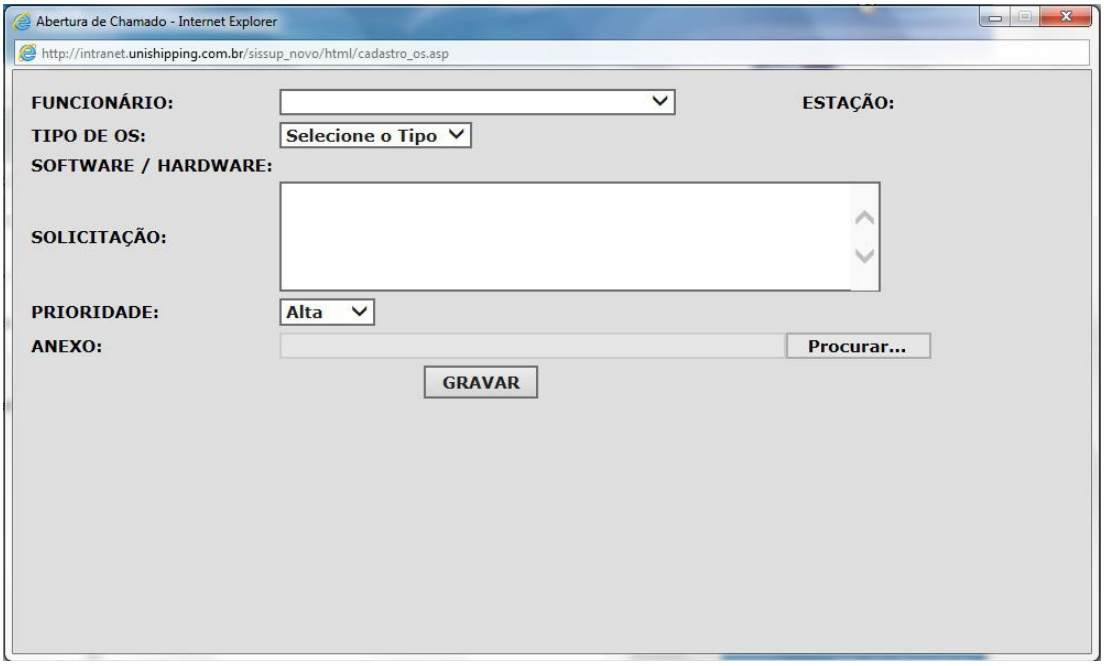


3.3.2.2 Cadastro

3.3.2.2.1 Para cadastrar uma Ordem de Serviço, clique na opção "Abrir OS". Automaticamente.



3.3.2.2.2 Automaticamente o sistema abrirá uma Pop-up de cadastro de O.S. contendo os seguintes campos:



Funcionário: (Nome do Funcionário que está cadastrando a OS);

Estação: (Nome da Estação que está com o problema);

Tipo de O.S.: Software (para os programas) ou Hardware (para os equipamentos).

Software/Hardware (tipo): Sistema Operacional, Banco de Dados, Antivírus, Compactador, Pacote Office, Aplicativos Unimar, Aplicativos Externos, Conectividade, Design, Visualizador de Texto, Modallport (softwares) ou Gabinete, Monitor, Teclado, Mouse, Estabilizador, NoBreak, Impressora, Scanner, Caixa de Som, Fita Dat, Hub, Switch, Máquina Fotogrática Digital, Tela Anti-Reflexiva (hardwares).

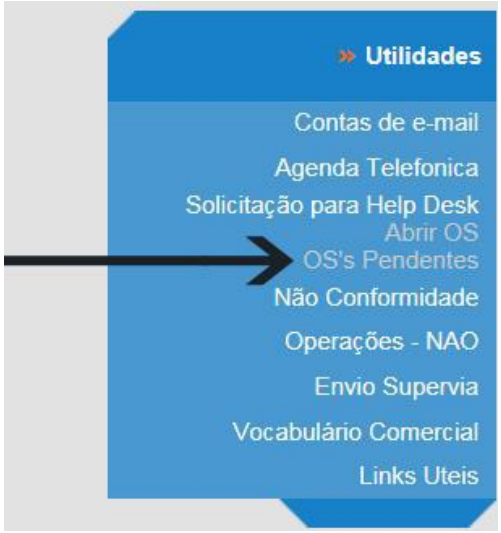
Solicitação: Descrição detalhada da solicitação.

Prioridade: Nível de prioridade para atendimento (Baixa, Média ou Alta).

Anexo: Neste campo poderá ser adicionado um arquivo anexo referente a solicitação, por ex.: uma imagem da tela com o erro/problema, um arquivo de texto, uma planilha, um pdf, enfim, qualquer arquivo pertinente à solicitação.

3.3.2.3 Consulta

3.3.2.3.1 Para obter acesso a consulta, clique na opção OS's Pendentes



3.3.2.3.2 O sistema automaticamente abrirá uma Pop-up com todas as OS's Pendentes.

4. REFERÊNCIAS

UNR PSQ 013- Tecnologia da Informação.

Sumário

3.3 Acesso ao Sistema 2
3.3.1 Acessando o sistema 2
3.3.2 Navegando no Sistema.....3
3.3.2.2 Cadastro.....4
3.3.2.3 Consulta 5