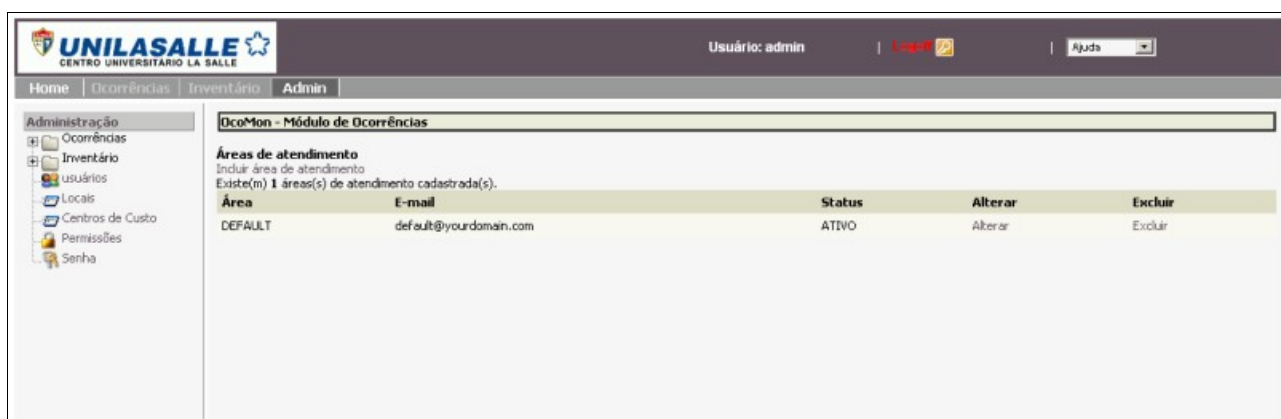


OCOMON – PRIMEIROS PASSOS

O OCOMON ainda não possui um arquivo de Help para atender a todas questões relacionadas ao sistema. Esse arquivo serve apenas para dar as principais instruções para que você tenha condições de iniciar o uso do sistema em seu ambiente de trabalho. Para qualquer dúvida que não esteja documentada aqui, você pode enviar um e-mail para flavio@unilasalle.edu.br solicitando um help que responderei com toda atenção. :)

Na primeira vez que você efetuar login no sistema, você utilizará o usuário 'admin' com a senha 'admin' a tela que irá aparecer será:



Nesse momento, a primeira coisa a fazer (além de alterar a senha do usuário admin no menu <senha>) é renomear a área que aparece como 'DEFAULT' para o nome da sua área de atendimento (ex: Helpdesk, Redes...) bem como alterar o e-mail que aparece como 'default@yourdomain.com' para o e-mail (alias) correspondente à sua área. Esse e-mail será utilizado para que o OCOMON possa enviar mensagens toda a vez que um chamado for aberto ou fechado para a sua área. É nessa tela que você poderá criar outras áreas de atendimento. No nosso caso, temos separadas as áreas de desenvolvimento de software, helpdesk, redes e servidores, serviço de impressão (terceirizada) e manutenção de hardware(terceirizada).

Até esse momento, você só tem acesso ao módulo de administração do sistema, para que você possa acessar os outros módulos terá que dar permissão à área que você está inserido, no caso sua área é a DEFAULT (se você ainda não alterou o nome :). Para dar permissão aos módulos de OCORRÊNCIAS e INVENTÁRIO você deve ir no menu <Permissões> e incluir novas permissões de acesso. Você pode incluir permissões de acesso diferentes para cada área de atendimento que você cadastrar, basta selecionar a área e o módulo que ela irá acessar (Ocorrências ou Inventário ou os dois). Depois de

liberar seu acesso aos módulos de ocorrências e inventário os módulos estarão acessíveis assim que você efetuar novo login no sistema.

UNILASALLE
CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE

Home | Ocorrências | Inventário | Admin

Administração

- Ocorrências
- Inventário
- usuários
- Locais
- Centros de Custo
- Permissões
- Senha

OcoMon - Módulo de Ocorrências

Permissões de Acesso:
Cadastro de permissões:

Área:

Módulo:

Módulo
inventário
ocorrências

UNILASALLE
CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE

Home | Ocorrências | Inventário | Admin

Administração

- Ocorrências
- Inventário
- usuários
- Locais
- Centros de Custo
- Permissões
- Senha

OcoMon - Módulo de Ocorrências

Permissões de Acesso:
Incluir permissão.
Existe(m) 2 permissão(oes) cadastrada(s) no sistema.

Área	Módulo	Excluir
DEFAULT	OCORRÊNCIAS	X
DEFAULT	INVENTÁRIO	X

Depois de criadas as áreas de atendimento e dadas as devidas permissões de acesso, o próximo passo é criar os usuários de cada área. Para isso, basta ir no menu <Usuários> e incluí-los. No campo CATEGORIA, embora existam 5 alternativas, apenas 3 são realmente funcionais, um usuário pode ser classificado como ADMINISTRADOR (seu caso), OPERADOR (qualquer outro usuário que não terá acesso ao menu de administração) e DESABILITADO (quando um usuário não estiver mais ativo no sistema, sem acesso).

ÁREAS SECUNDÁRIAS: Quando você estiver cadastrando um novo usuário você pode colocá-lo como pertencente a outras áreas além da primária, isso é útil se você quiser que algum usuário específico de alguma área também tenha acesso à algum módulo que normalmente ele não teria em função da sua área primária. Além disso, na tela inicial de ocorrências, cada usuário visualiza os chamados relacionados às áreas que ele pertence.

UNILASALLE
CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE

Usuário: admin | Logout | Ajuda

Home | Ocorrências | Inventário | Admin

Administração

- Ocorrências
- Inventário
- usuários
- Locais
- Centros de Custo
- Permissões
- Senha

OcoMon - Módulo de Ocorrências

Inclusão de usuários
Campos marcados com "*" devem ser preenchidos.

Login *:

Nome:

Data de inclusão:

E-mail *:

Área primária *:

Área(s) secundária(s):
☐ DEFAULT

Categoria *:

Senha *:

Data de admissão:

Telefone *:

Selecione o nível de acesso:
Administrador
Apenas Consulta
Contabilidade
Desabilitado
Operador

Ok Cancelar

Ainda no módulo de Administração (ADMIN) você tem acesso um menu relacionado ao módulo de ocorrências e um menu relacionado ao módulo de inventário (os dois menus aparecem como duas pastas no menu lateral abaixo da caixa 'Administração'). Dentro de cada pasta, existem itens que devem ser cadastrados para que seja possível iniciar o uso tanto do módulo de Ocorrências quando do módulo de inventário, vou comentar cada um dos itens de maneira sucinta apenas para que você não precise ficar descobrindo tudo por conta própria :)

Administração de Ocorrências ->Áreas: esse item você já conhece, é onde alterou o nome da sua área de atendimento.

UNILASALLE
CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE

Home | Ocorrências | Inventário | Admin

Administração

- Ocorrências
 - Áreas
 - Problemas
 - Status
 - Prioridades
 - Feridos
 - Ocorrências
- Inventário
 - usuários
 - Locais
 - Centros de Custo
 - Permissões
 - Senha

OcoMon - Módulo de Ocorrências

Inclusão de áreas de atendimento:

Área:

E-mail:

Status:

Selecione o Status:
Selecionar Status
Inativo
Ativo
Suspensa

Ok Cancelar

Administração de Ocorrências ->Problemas: aqui serão cadastrados os tipos de problemas específicos de cada área de atendimento, em geral, como cada área atende situações específicas, os problemas podem ser bem categorizados sem necessidade de

repetí-los entre diferentes áreas. Um campo muito importante é o de SLA, no OCOMON existem dois tipos principais de SLAs: SLA de Tempo de Resposta e SLA de Tempo de Solução. O SLA de solução é estipulado baseado no tipo de problema do chamado, problemas mais complexos equivalem a maiores tempos de solução. Quanto cadastrar um novo problema você precisará definir um SLA para sua solução (Cada SLA pode ser alterado a qualquer momento para que você possa ajustá-lo da melhor maneira para se adequar a realidade da sua empresa). Se você ainda não conhece os conceitos de SLA, fique tranquilo, adiante explicarei melhor como funcionam esses indicadores.

The screenshot displays the 'OcoMon - Módulo de Ocorrências' interface. On the left, a sidebar under 'Administração' lists various management tools like 'Ocorrências', 'Áreas', 'Problemas', 'Status', 'Prioridades', 'Feriados', 'Ocorrências', 'Inventário', 'usuários', 'Locais', 'Centros de Custo', 'Permissões', and 'Senha'. The main panel is titled 'OcoMon - Módulo de Ocorrências' and features a section for 'Inclusão de problemas'. This section includes three input fields: 'Problema:' with the text 'FONTE DE ALIMENTAÇÃO', 'Área:' with a dropdown set to 'DEFAULT', and 'SLA:' with a dropdown menu open. The 'SLA:' dropdown lists various time intervals: 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 20 minutos, 25 minutos, 30 minutos (highlighted), 45 minutos, 1 hora, and 2 horas. An 'Ok' button is positioned below the 'SLA:' field.

Administração de Ocorrências ->Status: o STATUS dentro do OCOMON é um componente muito importante, é através dos diversos status de cada chamado que podemos gerenciar melhor a situação geral das ocorrências de suporte técnico na empresa. O OCOMON já vem com alguns importantes tipos de STATUS configurados. Os principais são:

- "Aguardando atendimento": primeiro status de uma ocorrência, significa que existe um chamado em aberto no sistema aguardando para ser atendido.
- "Em atendimento": significa que o chamado está em atendimento por um operador.
- "Encerrado": significa que o chamado já foi atendido e concluído por um operador.

Cada status possui um campo chamado "Dependência", esse campo diz se o status é está vinculado a alguma pendência relacionada ao:

- usuário solicitante(ex: o usuário não pode ser atendido pois está em reunião, mesmo você estando disponível para atendê-lo);
- à área técnica (ex: chamado "aguardando atendimento" - depende da área técnica para ser atendido);
- serviços de terceiros (ex: você depende de um retorno de algum fornecedor para poder dar continuidade no atendimento);
- independente (ex: você colocou um equipamento de backup para o usuário, mesmo com o chamado ainda não concluído o usuário não está sem condições de trabalho);

Outro campo necessário na hora de cadastrar um novo status é o campo PAINEL. Esse campo serve apenas para que você defina onde os chamados aparecerão quando estiverem no status que você está cadastrando. O painel SUPERIOR é visível apenas pelo operador responsável pelo chamado, o painel INFERIOR é visualizado por todos os operadores da área do chamado e o painel OCULTO não é visualizado na tela de abertura.

UNILASALLE
CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE

Home | Ocorrências | Inventário | Admin

Administração

- Ocorrências
 - Áreas
 - Problemas
 - Status
 - Prioridades
 - Feridos
 - Ocorrências
- Inventário
 - usuários
 - Locais
 - Centros de Custo
 - Permissões
 - Senha

OcoMon - Módulo de Ocorrências

Inclusão de status

Status: EM ANÁLISE

Dependência: À ÁREA TÉCNICA

Painel: Selecione o painel de exibição

Ok

Selecione o painel de exibição

- Superior
- Inferior**
- Oculto

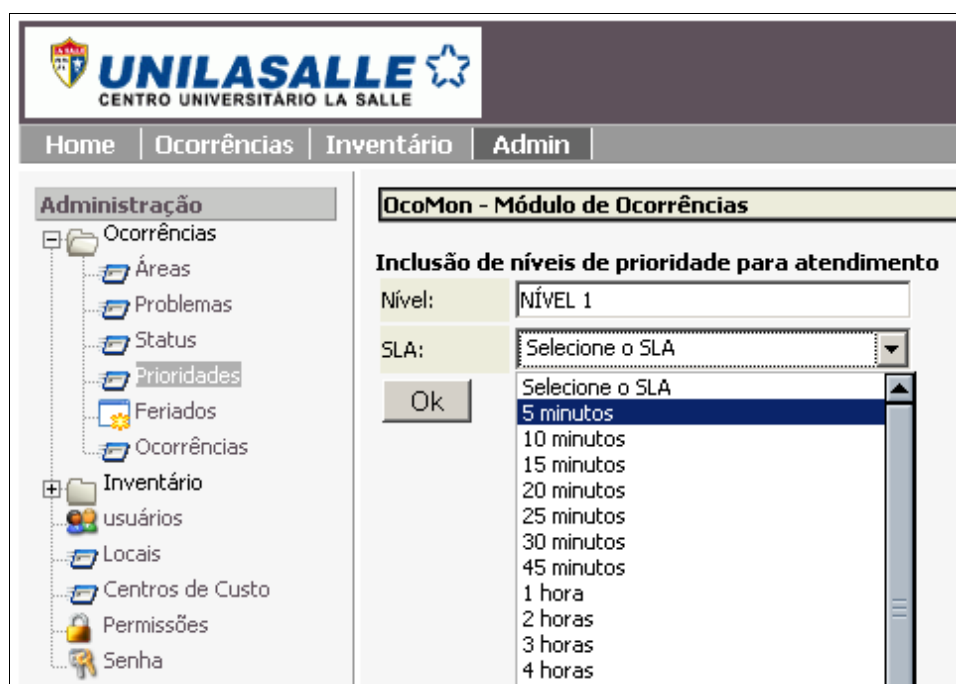
Administração de Ocorrências ->Prioridades: Aqui serão cadastradas as prioridades de resposta para os setores da empresa, cada setor possui um nível de prioridade (ex: diretoria de ter prioridade máxima quando abrem algum chamado) e cada nível está associado a um tempo de resposta (SLA);

Ex: Local: Sala da diretoria;

Prioridade: nível 1;

Tempo de resposta: 5 minutos;

Isso significa que quando for aberto um chamado de suporte para a sala da diretoria, a equipe de suporte deve iniciar seu atendimento em no máximo 5 minutos.



The screenshot shows the UNILASALLE web application interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Ocorrências', 'Inventário', and 'Admin'. The left sidebar under 'Administração' lists 'Ocorrências', 'Áreas', 'Problemas', 'Status', 'Prioridades', 'Feriados', 'Ocorrências', 'Inventário', 'usuários', 'Locais', 'Centros de Custo', 'Permissões', and 'Senha'. The main content area is titled 'OcoMon - Módulo de Ocorrências' and contains a section 'Inclusão de níveis de prioridade para atendimento'. This section has input fields for 'Nível:' (set to 'NÍVEL 1') and 'SLA:' (with a dropdown menu). The dropdown menu is open, showing options: '5 minutos' (highlighted), '10 minutos', '15 minutos', '20 minutos', '25 minutos', '30 minutos', '45 minutos', '1 hora', '2 horas', '3 horas', and '4 horas'. An 'Ok' button is located below the SLA dropdown.

Administração->Locais: aqui são cadastrados todos os departamentos / setores da empresa. Esses departamentos servirão para identificar o setor origem de um chamado por exemplo ou identificar a localização de um equipamento cadastrado no módulo de inventário. Quando um novo local é cadastrado, você pode definir qual será a prioridade de atendimento que ele terá (ver: Administração de ocorrências->prioridades).



The screenshot shows the UNILASALLE web application interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Ocorrências', 'Inventário', and 'Admin'. The left sidebar under 'Administração' lists 'Ocorrências', 'Inventário', 'usuários', 'Locais', 'Centros de Custo', 'Permissões', and 'Senha'. The main content area is titled 'OcoMon - Módulo de Ocorrências' and contains a section 'Inclusão de locais'. This section has input fields for 'Local:' (set to 'CONTABILIDADE'), 'Prédio:' (set to 'PRÉDIO 1'), 'Reitoria:' (set to 'REITORIA 1'), and 'Domínio:' (set to 'ARQUIVOS'). Each of these fields has a 'Novo' button to its right. There is also a 'Prioridade de Resposta:' dropdown menu set to 'Selecione o SLA'. An 'Ok' button is located below the priority dropdown. The dropdown menu is open, showing options: 'NÍVEL 1', 'NÍVEL 2' (highlighted), 'NÍVEL 3', and 'NÍVEL 4'.

Se você seguiu todos os passos até aqui (cadastrando os itens que precisam ser cadastrados), o sistema já está pronto para ser utilizado na abertura de ocorrências e cadastro de equipamentos. A seguir vou dar uma breve (breve mesmo) conceituação sobre o funcionamento do controle de chamados no módulo de ocorrências e sobre a inclusão de equipamentos no módulo de inventário.


Para que um chamado possa ser aberto no sistema, existem algumas informações que são obrigatórias: área, problema, descrição, contato, ramal e local.

Existem outras duas informações que não são obrigatórias mas são de EXTREMA relevância para um controle eficiente do histórico de ocorrências, são elas: unidade e etiqueta do equipamento. Esses campos são os campos chave de cada equipamento cadastrado no módulo de inventário. Através desses campos você terá acesso rápido a todas informações relacionadas ao equipamento do usuário já no ato da abertura do chamado, essas informações são:

- configuração de hardware;
- departamento do equipamento;
- histórico de chamados;
- informações sobre a garantia;
- informações sobre contrato de manutenção;
- informações sobre softwares instalados;
- documentos associados;
- histórico de mudanças de locais por onde o equipamento tenha passado;

Para ter acesso a essas informações basta clicar no link <etiqueta> na tela de abertura de chamados.

Como já foi dito, o campo chave para cada equipamento cadastrado contém duas informações: UNIDADE e ETIQUETA. Aqui no Unilasalle a unidade significa diferentes CNPJs, se no caso da sua empresa não existe situação similar você pode criar apenas uma unidade default. O número da etiqueta é seqüencial, deve ser o número da placa de patrimônio do equipamento preferencialmente. Se seus equipamentos não possuem identificação de patrimônio é um ótimo momento para começar, afinal, sistema novo... :)

**UNILASALLE**
CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE

Usuário: flavio | [Logout](#) | [Ajuda](#)

Home | Ocorrências | Inventário | Admin

Ocorrências

[Início](#)
[Abrir Chamado](#)
[Consultar](#)
[Busca Rápida](#)
[Soluções](#)
[Empréstimos](#)
[Mural](#)
[Senha](#)
[Relatórios](#)

OcoMon - Módulo de Ocorrências

Abertura de Ocorrências:

Área Responsável: HELPDESK

Problema: Atualização de software

Descrição: Atualizar o navegador Firefox na estação do usuário.

Unidade: 40-Unilasalle

Contato: Miguel

Local: Assessoria Jurídica - PRÉDIO 2

Data de abertura: 30/05/2005 08:16:26

Replicar este chamado mais 0 vezes.

OK

Etiqueta do equipamento: 980

Ram: Consulta a configuração do equipamento?

Operador: flavio

Status: Aguardando atendimento

Cancelar

Histórico

Abertura de chamados

Continua.....