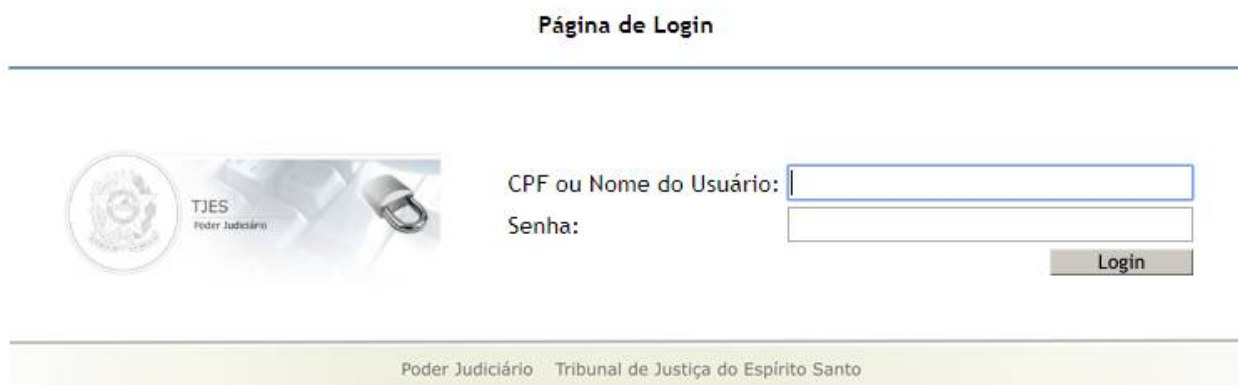


Como utilizar o Assyst

1. Acesse o site www.tjes.jus.br e clique em “Login intranet”;



2. Efetue o Login;



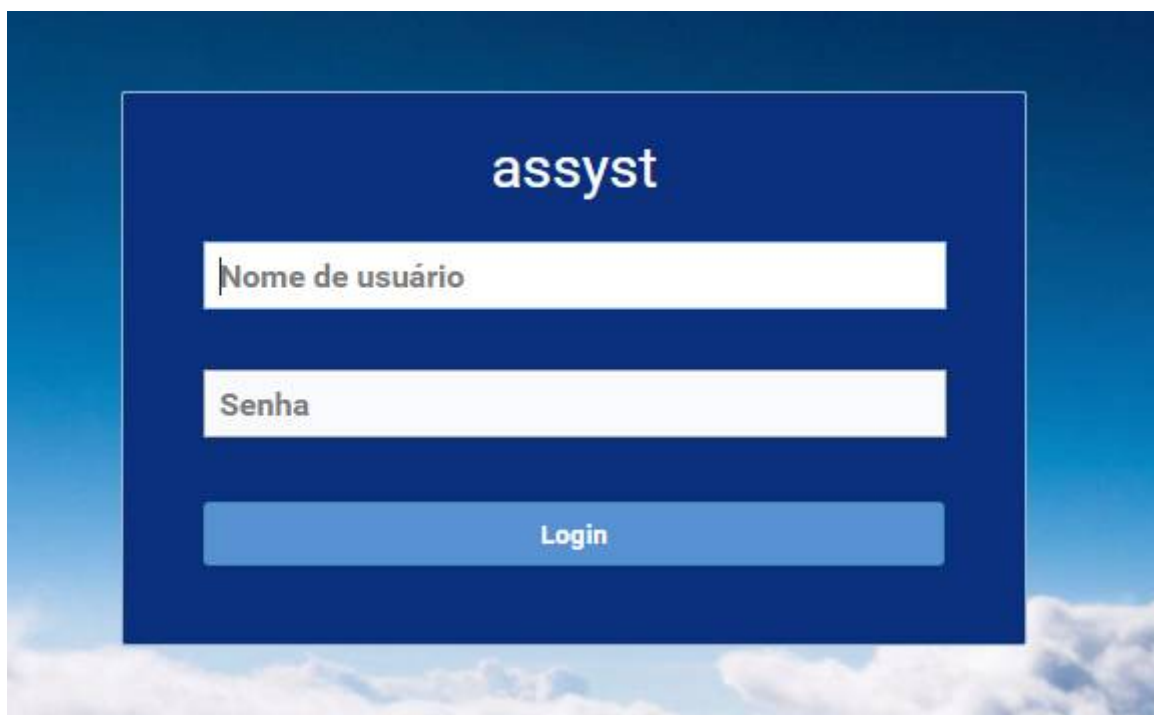
3. Clique em “Intranet” e entre em “Sistemas administrativos”;



4. Procure e entre em “AssystWeb”;



5. Logue no AssystWeb para entrar



Funções mais utilizadas:

- Como abrir um Chamado:

1. Entre em solicitação de serviços;

Axios
assyst[®]

Bem-vindo ao assyst

Lista de Trabalho

Menu

- Início
- Incidente
- Problema
- Mudança
- ▾ Solicitação de Serviços
 - Solicitação de Serviços
 - Feedback de Serviço
 - Inscrito no Serviço Retorno
- Conhecimento
- Configuração
- Pesquisar
- Ferramentas
- Administração
- Relatórios
- Colaboração

Bem-vindo ao assyst

1 de 1 itens

Boas Vindas

Vazio

Vazio

Solicitação de Serviços

2. Digite o nome do usuário que fará a solicitação

Catálogo de Serviços

Usuário afetado

Seção

Grupo

Pesquisar no catálogo pelos serviços fornecidos.

Pesquisar

3. Digite a solicitação que deseja realizar e procure no catálogo de serviços

Catálogo de Serviços

Filtro de GSC: TODOS

Usuário afetado

Telefone

Ramal

Seção

Grupo

Edifício

Sala

Secretaria de Tecnologia da Informação

Por definir

Pesquisar no catálogo pelos serviços fornecidos.

Pesquisar

- Engenharia	- Logística	- Solicitação de Veículo	Acessos - Inclusão, alteração ou exclusão	Assessoria STI	Assyst - Administração	Dúvidas, sugestões, críticas e elogios
Erros ou Problemas	Infraestrutura de Sistemas	Núcleo de Estatística	Redes e Segurança	Requisição de Equipamentos e periféricos	Requisição de Serviços	Suporte

4. Após selecionar um serviço, deverá descrever sua solicitação no espaço “Descrição”, após preencher deverá salvar sua solicitação na parte superior direita da tela;

The screenshot shows a web form for creating a service request. At the top right, there is a toolbar with icons for save, search, and other actions, along with a 'Filtro de GSC: TODOS' dropdown. Below the toolbar, the form is organized into several sections: 'Principal' with a dropdown arrow, 'Usuário afetado*' (LORENA ALMEIDA GUIMARAES DOS SANTOS), 'Telefone*' and 'Ramal' fields, 'Email' (LOASANTOS@tjes.jus.br), 'Seção*' (Secretaria de Tecnologia da Info), 'Grupo', 'Edifício*' (Por definir), and 'Sala'. Below these are 'Resumo' and 'Descrição*' fields. A red arrow points to the 'Descrição*' field, which is currently empty.

5. Sua solicitação será salva e um código será gerado para identificar o chamado, com ele será possível pesquisar e visualizar o chamado no Assyst, como também as ações feitas nele.

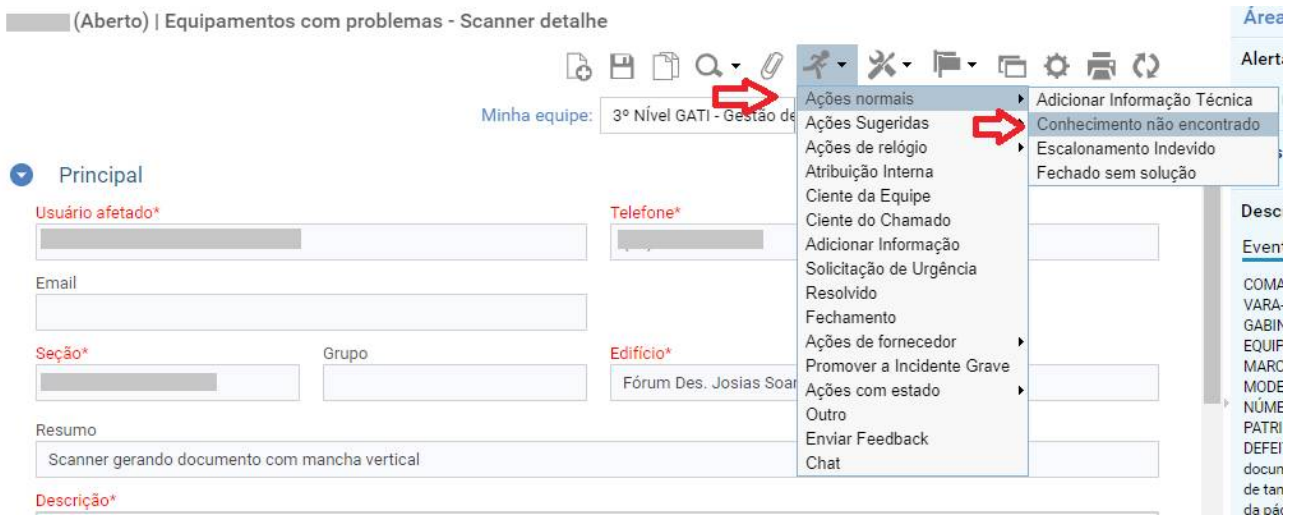
- Como adicionar informação técnica no chamado

The screenshot shows the 'Adicionar Informação Técnica' menu open in the Assyst system. The menu is located in the top right corner, above the 'Área de' and 'Alertas' sections. The menu items are: 'Ações normais', 'Ações Sugeridas', 'Ações de relógio', 'Atribuição Interna', 'Cliente da Equipe', 'Cliente do Chamado', 'Adicionar Informação', 'Solicitação de Urgência', 'Resolvido', 'Fechamento', 'Ações de fornecedor', 'Promover a Incidente Grave', 'Ações com estado', 'Outro', 'Enviar Feedback', and 'Chat'. A red arrow points to the 'Adicionar Informação Técnica' option, which is highlighted. Below the menu, the form fields for 'Usuário afetado*', 'Telefone*', 'Email', 'Seção*', 'Grupo', and 'Edifício*' are visible. The 'Resumo' field contains the text 'Scanner gerando documento com mancha vertical'. The 'Descrição' field is partially visible on the right side of the screen.

Após isso, aparecerá uma tela, faça uma descrição e salve a ação.

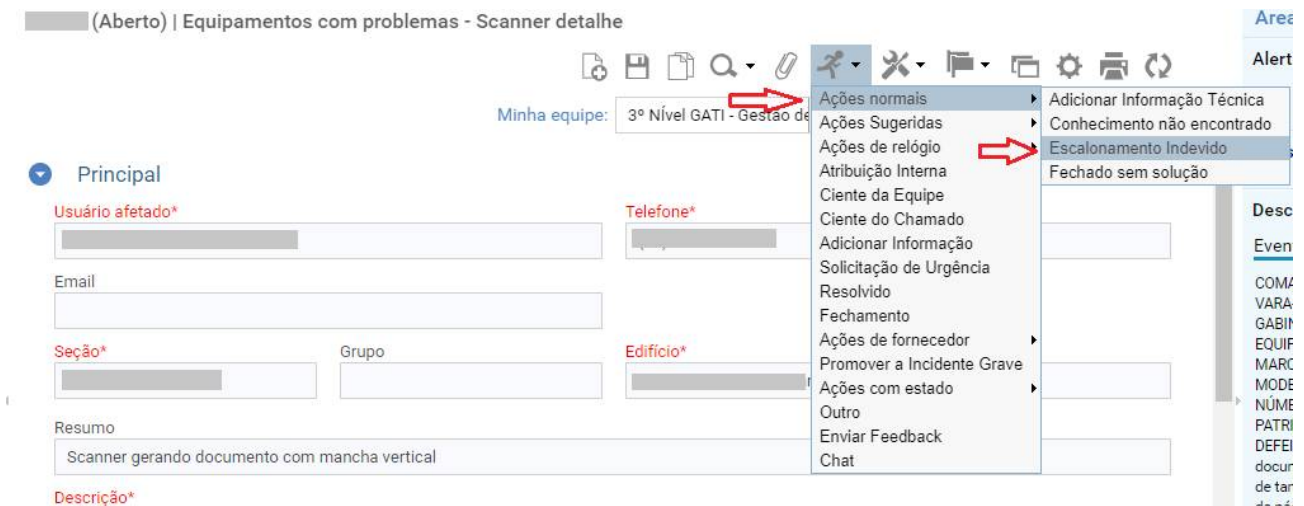
Obs: A informação técnica aparecerá apenas para usuários técnicos do AssystWeb e não para o requerente do chamado

- Como adicionar “Conhecimento não encontrado”



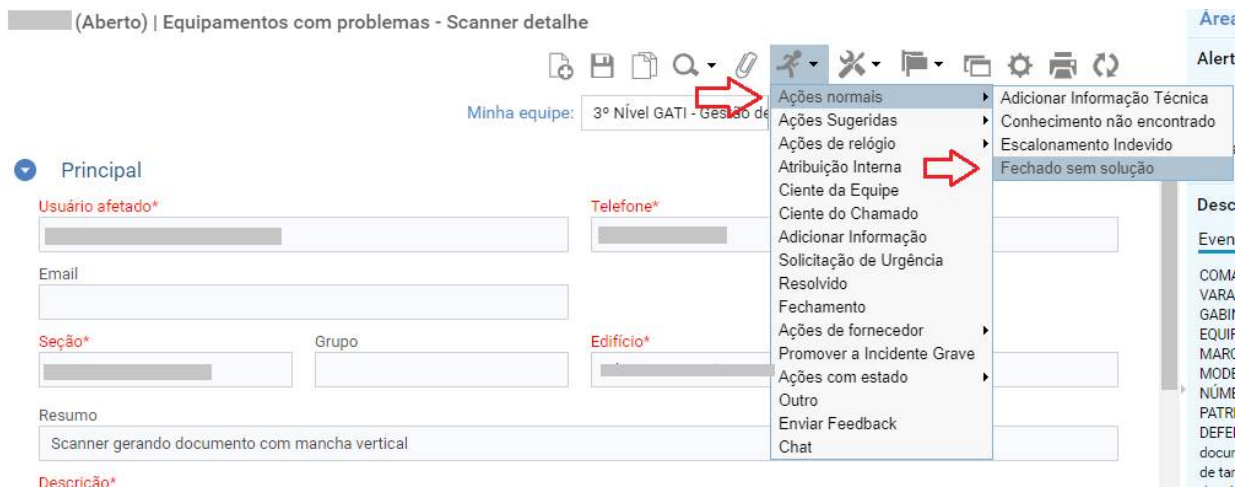
Após isso, aparecerá uma tela, faça uma descrição e salve a ação.

- Como adicionar “Escalonamento indevido”



Após isso, aparecerá uma tela, faça uma descrição e salve a ação.

- Como fechar o chamado “sem solução”



Após isso, aparecerá uma tela, faça uma descrição e salve a ação.

Obs: Vale ressaltar que só é permitido estagiário fechar um chamado sem solução com autorização da chefia

- Como pausar um chamado

Para pausar, há duas opções possíveis, “Atendimento agendado” ou “Pendente do usuário”

(Aberto) | Equipamentos com problemas - Scanner detalhe

Minha equipe: 3º Nível GATI - Gestão de

Principal

Usuário afetado*
Telefone*
Email
Seção* Grupo Edifício*
Resumo
Scanner gerando documento com mancha vertical
Descrição*

Ações normais
Ações Sugeridas
Ações de relógio
Atribuição Interna
Cliente da Equipe
Cliente do Chamado
Adicionar Informação
Solicitação de Urgência
Resolvido
Fechamento
Ações de fornecedor
Promover a Incidente Grave
Ações com estado
Outro
Enviar Feedback
Chat

Atendimento Agendado
Pendente do Usuário

Após isso, aparecerá uma tela, faça uma descrição e salve a ação.

- Como verificar se um chamado está pausado

Na Área info do chamado, você visualizará essa informação que indica que o chamado está pausado

Área de info

1ª vara desta comarca não está funcionando corretamente. Ao ser ligada, a mesma demora a iniciar e quando liga ela trava e aparece no display a mensagem de erro: Service Error [111.31] Printhead Error.

Colaborações 0

Eventos similares

- Eventos abertos deste usuário 30
- Eventos repetidos deste usuário 0

Usuário afetado

ELIZABETE ZANELATO DOS SANTOS
Tel: (27) 3762 7400
ezsantos@tjes.jus.br

Usuário informante

ELIZABETE ZANELATO DOS SANTOS
ezsantos@tjes.jus.br

ANS

SLA Padrão
Origem de SLA Oferta de Serviços

- Como iniciar um chamado pausado:

(Aberto) | Equipamentos com problemas - Impressora detalhe

Minha equipe: [Selecione uma equipe]

Principal

Usuário afetado* [Campo de texto]

Telefone* [Campo de texto]

Email [Campo de texto]

Seção* [Campo de texto] Grupo [Campo de texto]

Edifício* [Campo de texto] Por definir

Ações normais

Ações Sugeridas

Ações de relógio ▶ Iniciar Atendimento

Atribuição Interna ▶ Pendência Sanada

Ciente da Equipe

Adicionar Informação

Solicitação de Urgência

Ações de fornecedor

Promover a Incidente Grave

Ações com estado

Outro

Enviar Feedback

Chat

Após isso, aparecerá uma tela, faça uma descrição e salve a ação.

- Como atribuir o chamado a alguma equipe

(Aberto) | Equipamentos com problemas - Scanner detalhe

Minha equipe: 3º Nível GATI - Gestão de

Principal

Usuário afetado* [Campo de texto]

Telefone* [Campo de texto]

Email [Campo de texto]

Seção* [Campo de texto] Grupo [Campo de texto]

Edifício* [Campo de texto]

Resumo

Scanner gerando documento com mancha vertical

Ações normais

Ações Sugeridas

Ações de relógio

Atribuição Interna

Ciente da Equipe

Ciente do Chamado

Adicionar Informação

Solicitação de Urgência

Resolvido

Fechamento

Ações de fornecedor

Promover a Incidente Grave

Ações com estado

Outro

Enviar Feedback

Chat

Atribuição Interna ação no evento 13177

(Escolher a Modelo...)

Detalhes

Departamento de Serviço atribuído [Campo de texto]

Usuário Atribuído [Campo de texto]

Descrição [Área de texto]

Custo do serviço [0] Tempo do serviço (min.) [0]

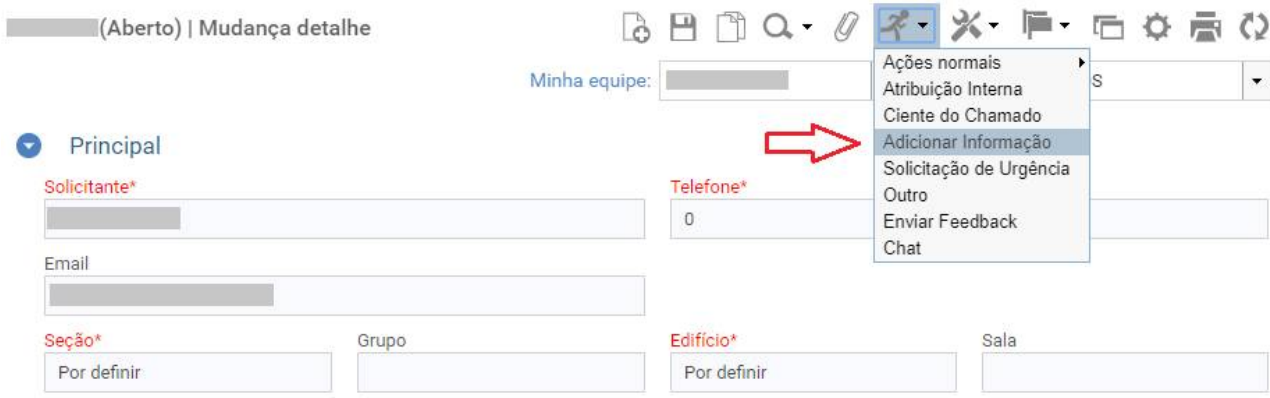
Data/hora [HOJE] AGORA [AGORA] Êxito

Usuário de acionamento [LORENA ALMEIDA GUIMARAES DOS SANTOS] Departamento de Serviço de acionamento [3º Nível GATI - Gestão de Ativos]

Adicionar Anexos Salvar ação Cancelar

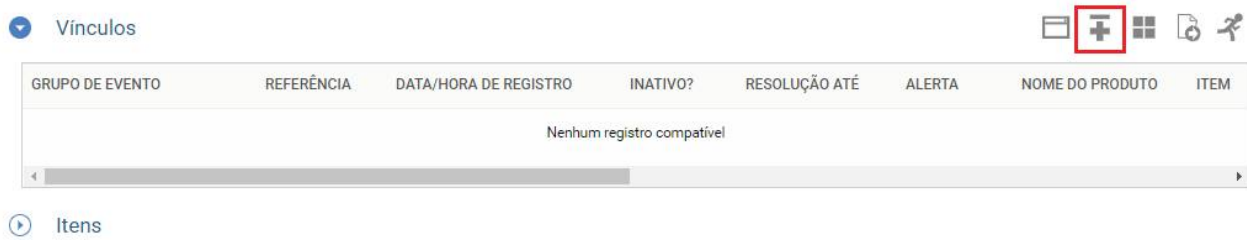
Escreva o nome do departamento que será atribuído e finalize em Salvar ação.

- Como adicionar informação

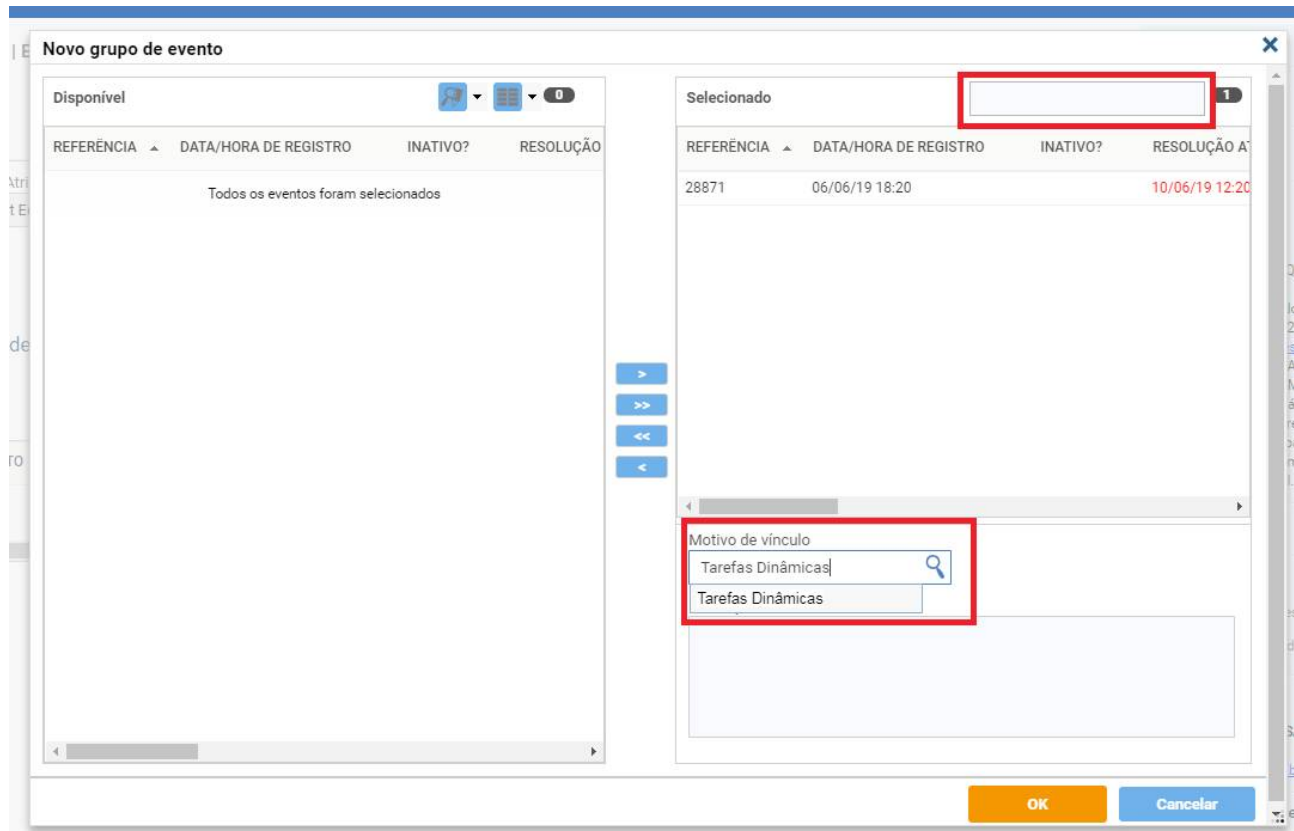


- Como Vincular Chamado

Clicar em “novo grupo”



No campo em branco, informado o nº do chamado para vincular.
Motivo de vínculo “Tarefas Dinâmicas”
Clicar em “OK”



- Como solicitar urgência

(Aberto) | Outras requisições de serviços detalhe

The screenshot shows a web interface for managing service requests. At the top, there is a toolbar with various icons. Below it, the text 'Minha equipe:' is followed by a dropdown menu. The main form area is titled 'Principal' and contains several input fields: 'Usuário afetado*', 'Telefone*', 'Email', 'Seção*', 'Grupo', 'Edifício*' (with 'Por definir' as a default value), and 'Sala'. A 'Resumo' section at the bottom contains the text 'Requisição de serviço'. A context menu is open over the 'Telefone*' field, listing actions such as 'Ações normais', 'Atribuição Interna', 'Cliente do Chamado', 'Adicionar Informação', 'Solicitação de Urgência' (highlighted in blue), 'Resolvido', 'Fechamento', 'Outro', 'Enviar Feedback', and 'Chat'. A red arrow points from the 'Telefone*' label to the 'Solicitação de Urgência' option in the menu.

Após isso, aparecerá uma tela, faça uma descrição e salve a ação.

- Como resolver um chamado

(Aberto) | Outras requisições de serviços detalhe

This screenshot is similar to the previous one, but the 'Minha equipe:' dropdown is set to 'Qualidade STI'. The context menu is open over the 'Telefone*' field, and the 'Resolvido' option is highlighted in blue. A red arrow points from the 'Telefone*' label to the 'Resolvido' option. The form fields and summary section are identical to the previous screenshot.

Após isso, aparecerá uma tela, faça uma descrição e salve a ação.

- Como fechar chamado

(Aberto) | Outras requisições de serviços detalhe

This screenshot is similar to the previous ones, but the context menu is open over the 'Telefone*' field, and the 'Fechamento' option is highlighted in blue. A red arrow points from the 'Telefone*' label to the 'Fechamento' option. The form fields and summary section are identical to the previous screenshots.

- Como procurar por conhecimentos

1. Na aba conhecimento, vá em “Pesquisa na base de conhecimento”. Aqui você poderá procurar por um conhecimento pelo seu nome, ao digitar palavras-chave e clicar na lupa para efetuar a busca;

The screenshot displays a web application interface for searching a knowledge base. On the left, a sidebar menu is visible with the following items: 'Lista de Trabalho', 'Menu', 'Início', 'Incidente', 'Problema', 'Mudança', 'Solicitação de Serviços', 'Conhecimento', 'Categoria de procedimento de conhecimento', 'Procedimento de conhecimento', 'Construtor de Conhecimento', 'Candidatos à Conhecimento', 'Feedback de Conhecimento', 'Status do Esboço de Procedimento', and 'Pesquisa na base de conhecimento' (highlighted with a red box). The main content area is titled 'Pesquisa na base de conhecimento' and features a search input field, logical operators (AND, OR, (,)), and a search button (lupa icon). The search results table is empty, showing 'Nenhum registro compatível'. A red arrow points to the search button.

CLAS...	CLASSIFICAÇÃO	NOME
Nenhum registro compatível		

2. Uma outra forma de pesquisar, na mesma aba, entrar em “Procedimento de conhecimento”, após isso clicar nesse desenho que irá aparecer;

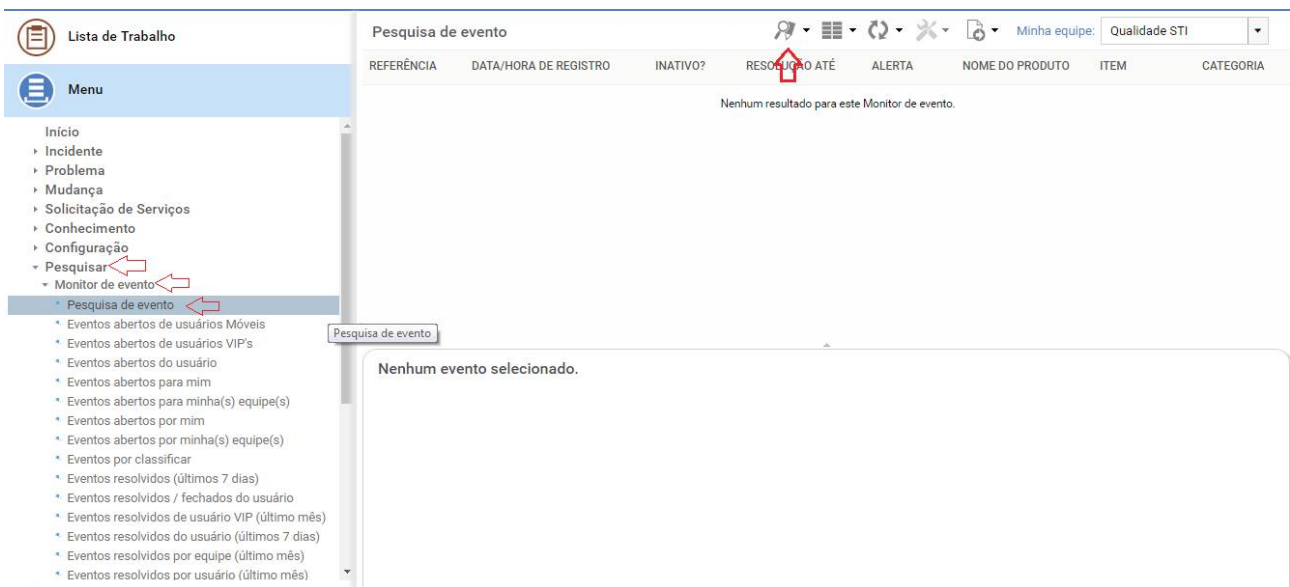
3. Aqui você poderá procurar pelo nome e pelo código do conhecimento, que são as formas mais utilizadas de procura

- Como criar conhecimentos:

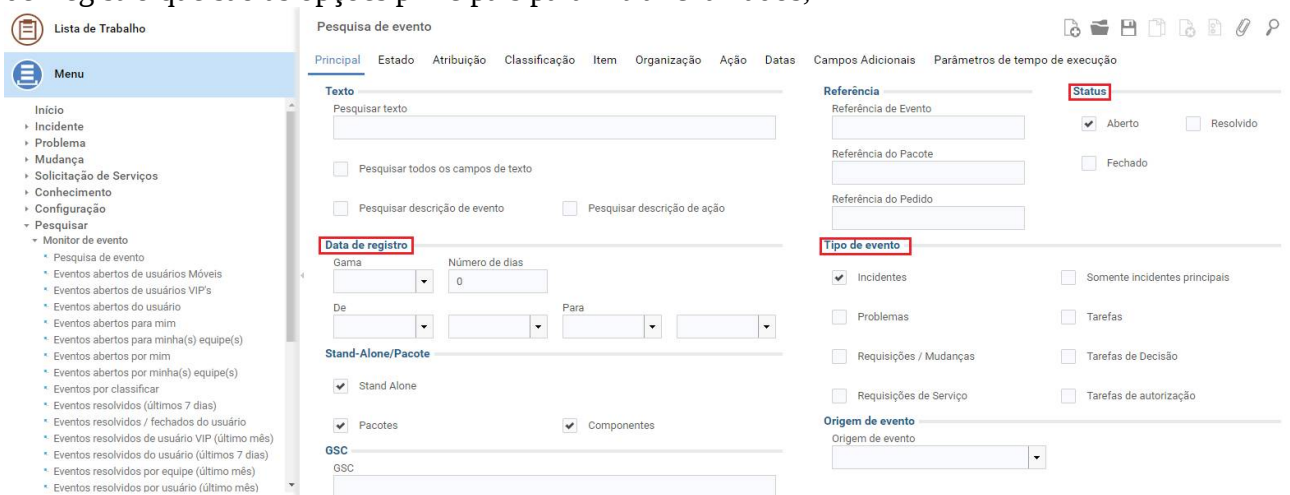
Há o conhecimento CORP0001 “Procedimento para criação de novos conhecimentos” que explica passo a passo como criar um.

- Como filtrar chamados:

1. Clique em “Pesquisar”, “Monitor de evento”, “Pesquisa de evento” e depois clique nessa imagem com uma lupa e um lápis;



2. Essa página principal aparecerá, nela você poderá selecionar o Status, o Tipo de evento e a Data de Registro que são as opções principais para filtrar chamados;



3. Além disso, ao selecionar “Atribuição”, você poderá pesquisar por Departamento de Serviço atribuído. Após preencher os campos que desejar, a fim de filtrar mais ainda sua busca, clique na lupa para finalizar a pesquisa.

Lista de Trabalho

Menu

- Início
- Incidente
- Problema
- Mudança
- Solicitação de Serviços
- Conhecimento
- Configuração
- Pesquisar
- Monitor de evento
 - Pesquisa de evento
 - Eventos abertos de usuários Móveis
 - Eventos abertos de usuários VIP's
 - Eventos abertos do usuário
 - Eventos abertos para mim
 - Eventos abertos para minha(s) equipe(s)
 - Eventos abertos por mim
 - Eventos abertos por minha(s) equipe(s)

Pesquisa de evento

Principal Estado **Atribuição** Classificação Item Organização Ação Datas Campos Adicionais Parâmetros de tempo de execução

Departamento de Serviço

Departamento de Serviço atribuído Usuário Atribuído

Somente Departamento de Serviço atribuído Incluir revisão do Usuário

Departamento de Serviço que registrou Usuário do assyst que Registrou

Departamento de Serviço responsável Usuário Responsável

Departamento de Serviço Técnico Usuário Técnico

Departamento de Serviço responsável B Usuário Responsável B

Fornecedor

Fornecedor Fornecedor atribuído

Referência de fornecedor Corresponder exatamente à referência do fornecedor

Processo

Processo Estágio atual

Data de vigência	A partir da data de publicação
Norma de procedimentos REVISADA em	
Revisão nº	
Autor	Lorena Santos e Diego Coitinho