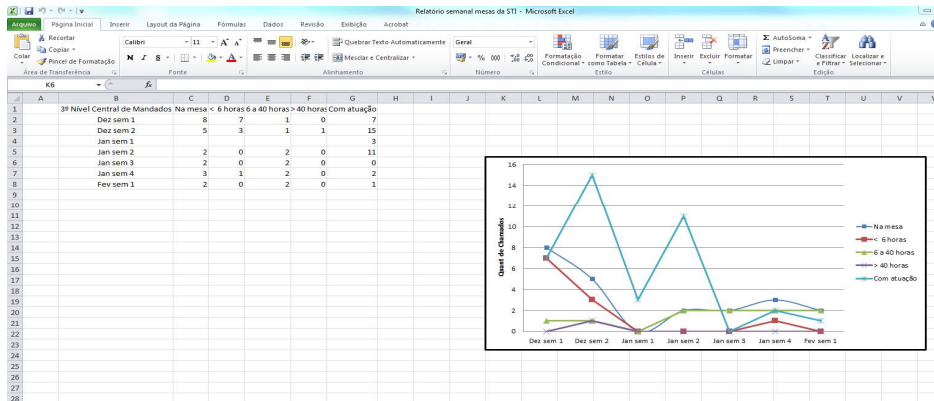




Relatório semanal mesas da STI

Caminho do Arquivo no Sistema:

- G:\STI\SECRETARIA\01.PMO\23. Service Desk\Relatórios\Relatorio semanal mesas



- Preencher conforme as colunas
- Atualizar o gráfico

Realizar pesquisa no assyst:

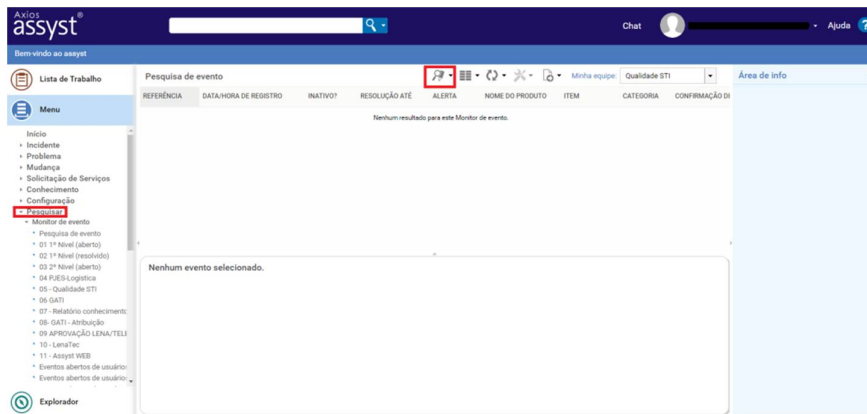
<https://sistemas.tjes.jus.br/assystweb/application.do>

Fazer uma pesquisa de evento no Assyst.

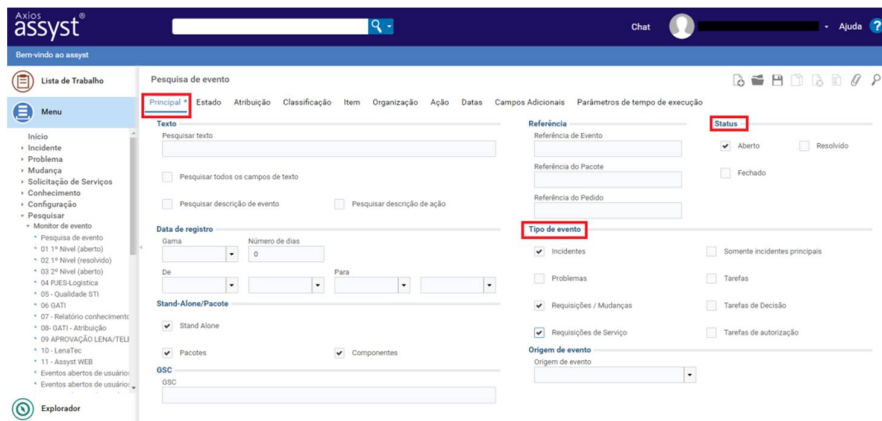
Para pesquisar:

1. Chamados na Mesa (Total de chamados na mesa)
2. Chamados com < 6 horas
3. Chamados de 6 a 40 horas
4. Chamados com > 40 horas

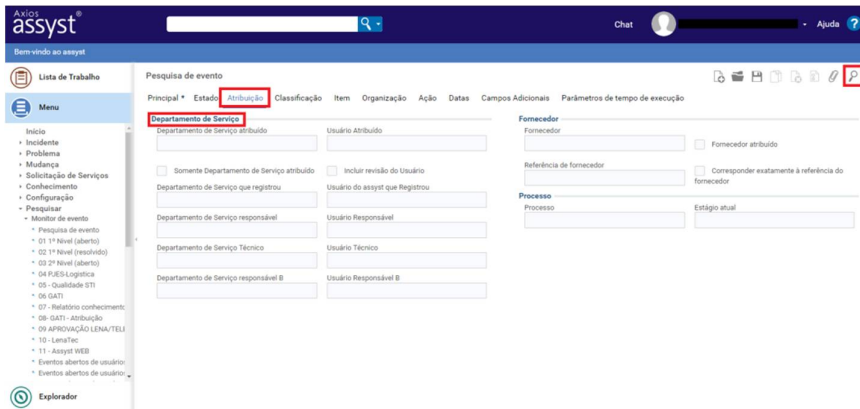
- Clicar em Pesquisar > Monitor de evento > Pesquisa de evento > Consulta:



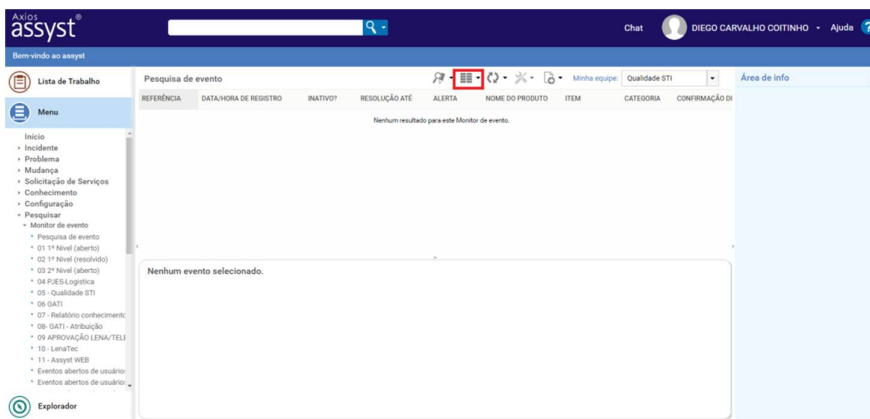
Em PRINCIPAL - Status (Marcar aberto) e em Tipo de evento (Marcar Incidentes, Requisições/Mudanças e Requisições de Serviço) :



Em ATRIBUIÇÃO – Departamento de serviço atribuído: Selecionar equipe conforme planilha e clicar na lupa (pesquisar) ou no disquete (para criar nome no menu):

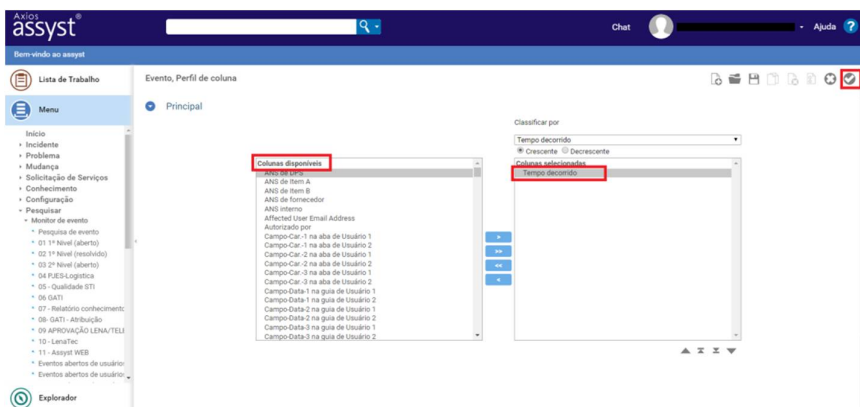


Para acompanhamento das horas, clicar no ícone de Colunas Selecionar Perfil de Coluna na Lista > Novo:



Selecionar colunas: 'Tempo decorrido' e Aplicar.

OBS: O tempo decorrido é informado em minutos.



OBS: para deixar salva a busca por tempo decorrido, Clicar no disquete:

- No campo “código” e “nome” colocar (Tempo), para uma busca fácil.

assyst

Chat

Ajuda

Removido ao assyst

Lista de Trabalho

Evento, Perfil de coluna

Principal

Classificar por

Tempo decrescente

crescente | Decrescente

Colunas selecionadas

Tempo decrescente

Colunas disponíveis

- ANO de EFE
- ANO de Item A
- ANO de Item B
- ANO de Removido
- ANO interno
- Attached User Email Address
- Autorizado por
- Campo-Car-1 na aba de Us
- Campo-Car-2 na aba de Us
- Campo-Car-3 na aba de Us
- Campo-Car-4 na aba de Us
- Campo-Car-5 na aba de Us
- Campo-Data-1 na guia de
- Campo-Data-2 na guia de Usuário 1
- Campo-Data-3 na guia de Usuário 2
- Campo-Data-4 na guia de Usuário 1
- Campo-Data-5 na guia de Usuário 2

Propriedades

Código

Nome

Proprietário

Salvar

Cancelar

Explorador

- Início
- Incidente
- Problema
- Mudança
- Solicitação de Serviços
- Conhecimento
- Configuração
- Pesquisar
- Monitorar de evento

 - Pesquisa de evento
 - 01 Nível (aberto)
 - 02 Nível (resolvido)
 - 03 Nível (aberto)
 - 04 PUELS-Logística
 - 05 - Quantidade STI
 - 06 (ATI)
 - 07 - Relatório conhecimento
 - 08 (ATI) - Atribuição
 - 09 APROVAÇÃO LENA/TELI
 - 10 - LemaTec
 - 11 - Assyst WEB
 - Eventos abertos de usuário
 - Eventos abertos de usuário

Para pesquisar chamados com atuação:

Em PRINCIPAL - Status (Marcar aberto, resolvido e fechado) e em Tipo de evento (Marcar Incidentes, Requisições/Mudanças e Requisições de Serviço) :

Em AÇÃO – Departamento de serviço de ação: Selecionar equipe conforme planilha e em Data de acionamento selecionar a semana de pesquisa (Informar a data da semana anterior).

Data de vigência	20/02/2020
Norma de procedimentos Revisada em	
Revisão N°	
Autor	Diego Coitinho