

Identificação de Equipamentos

01/07/2025 23:53:38

Imprimir artigo da FAQ

Categoria:	STIC::Equipamentos	Votos:	0
Estado:	público (todos)	Resultado:	0.00 %
Idioma:	pt_BR	Última atualização:	Sex 04 Ago 09:50:19 2017

Palavras-chave

Identificação Equipamento Qualificação Informações Siga

Sintoma (público)

Ocorrem problemas reincidentes com equipamentos;
Não é possível localizar chamados referentes à equipamentos que já passaram por manutenção;

Problema (público)

O problema ocorre por falta de identificação dos equipamentos no momento de abertura de chamados. Há a possibilidade de estabelecer conexão do OTRS com o SIGA por meio de Webservice, porém ainda não há comandos de webservice disponíveis para o sistema SIGA.

Solução (público)

Para vincular um ou vários chamados às informações no sistema SIGA se faz necessário incluir um artigo do respectivo equipamento em cada chamado. O tratamento de problemas referentes à equipamentos atualmente se divide em 4 partes, exibidas abaixo:
Identificação

Todo equipamento deve ser identificado, antes mesmo de iniciar os procedimentos de manutenção. A identificação ou Qualificação é necessária pois nela se que constata se o equipamento está em garantia, e se há problemas recorrentes;

Diagnostico Com base nas informações fornecidas pelo solicitante e após um estudo técnico no respectivo equipamento, se torna possível o diagnóstico do problema reclamado. Nesta fase, o técnico especializado adiciona informações ao chamado que atestam o problema reclamado pelo solicitante. Durante a fase de diagnostico podem ser constatados outros problemas que não foram relatados pelo solicitante, sendo necessário pontuá-los no Artigo de Diagnóstico e posteriormente abrir novos chamados associados.

Solução Nesta fase será aplicada uma solução para o problema reclamado. Em alguns casos, como troca de peças de equipamentos que ainda estão em garantia, esta solução não se encontra ao alcance do técnico especializado, já que necessita acionar a assistência técnica terceirizada.

Entrega É a fase de conclusão do chamado. Nela o atendente comunica o solicitante sobre os procedimentos realizados e a destinação do equipamento, se o mesmo foi devolvido ao local de origem ou etiquetado para baixa.

Qualificando Equipamento de Informática

Sempre que o solicitante mencionar algum problema que seja relacionado a equipamentos de informática, se faz necessária a identificação de tal equipamento. Para isso, o atendente de primeiro nível deverá seguir os passos abaixo:

Entrar em contato com o usuário e perguntar o número de tombamento do equipamento assim como pedir que usuário descreva com suas palavras qual problema está ocorrendo com o referido equipamento; Acessar o sistema SIGA e consultar o bem pelo seu número de tombamento; Copiar as informações do bem; Incluir uma nota no chamado, com o Assunto "Qualificação" e no corpo do texto incluir um título no Formato Título 1 com o texto "Informações do SIGA", em seguida clique no ícone do editor de textos do PorAqui para adicionar uma linha horizontal, depois cole as informações copiadas do SIGA;

A próxima etapa é consultar se o problema relatado é reincidente. Para isto, siga os passos:

Copie os números significativos do tomo do equipamento, ex: Para o tomo TJRO005987, copie apenas os dígitos 5987; Clique no ícone de lupa do PorAqui para pesquisar chamados; Cole o valor selecionado no campo "Texto completo";

Todos os chamados já qualificados, referentes ao respectivo equipamento serão exibidos. Associe ao chamado principal, aqueles que forem referentes ao mesmo equipamento. Caso não encontre nenhum, apenas registre a nota informando que não foram encontrados chamados anteriores.