

ASSOCIAÇÃO DE ENSINO JULIAN CARVALHO - AEJC ASSOCIAÇÃO DE ENSINO JULIAN CARVALHO - AEJC MANTENEDORA DA: FACULDADE DE ENSINO SUPERIOR SANTA BÁRBARA - FAESB RECREDENCIAMENTO PELA PORTARIA Nº15, DE JANEIRO DE 2019 - DOU Nº 6, SEÇÃO: 1, 09/01/2019, p: 23.

TUTORIAL: SISTEMA HELPDESK – NUTEC – FAESB

O sistema de Helpdesk do Nutec da FAESB tem como objetivo otimizar o atendimento de chamados técnicos destinados ao Núcleo de Tecnologia da FAESB e dessa forma oferecer soluções de forma mais eficiente e eficaz para ocorrência<mark>s de Te</mark>cnologia da Informação.

Para o primeiro acesso é necessário fazer um cadastro inicial, conforme abaixo:

🗇 OcoMon 3.3 - 2021 🛛 🗙 🕂			o – a ×
← → C 🔒 nutec.faesb.edu.br			☆ 🗷 :
	_		
	Nnu	tec 🍘 FAFSR	
	NÚCLEO D		
	Usuário		
	Hauária		
	Usuano		
	Senha		
	Senha		
		Entrar	
		Cadastro para abertura de chanados? Clique Aquil	
	OcoMon	 Sistema Completo para Gestão de demandas de Suporte Técnico e ativos de informática Versão: 3.3 - 2021 - LicençaGPL 	
© GcoMon 3.3 - 2021 × +			o – o ×
 ♥ OccMon 3.3 - 2021 x + ← → C ≅ nutec.faesb.edu.bt/# 			<mark>○ - ♂</mark> × ☆ ⊛ ::
 ◊ OcoMon 3.3 - 2021 ★ → C nutec.faesb.edu.br/# 			● - × ☆) ④ :
 ◊ OcoMon 3.3 - 2021 ★ → C nutec.faesb.edu.br/# 	♣• Auto Cadastro de Usu	ário	● - ☞ × ☆) € :
 ◊ OcoMon 33 - 2021 ★ → C a nutec.faesb.edu.br/# 	♣• Auto Cadastro de Usu Novo Registro	ário	● - ☞ × ☆ € :
 QcoMon 33 - 2021 x + ← → C nutec.faesb.edu.br/# 	L* Auto Cadastro de Usua Novo Registro Nome de usuário	ário Esse será o seu nome de usuário para utilizar o sistema	● - ☞ × ☆ € :
 ◊ OccMon 3.3 - 2021 × + ← → C a nutec.faesb.edu.br/# 	Auto Cadastro de Usua Novo Registro Nome de usuário	ário Esse será o seu nome de usuário para utilizar o sistema	● - □ × ☆ € :
 ♥ OccMon 3.3 - 2021 ★ ★ → C a nutec.faesb.edu.br/# 	Auto Cadastro de Usua Novo Registro Nome de usuário Nome Completo	ário Esse será o seu nome de usuário para utilizar o sistema	● - ■ × ☆ € :
 ◊ OcoMon 3.3 - 2021 ★ → C a nutecfaesb.edu.br/# 	Auto Cadastro de Usua Novo Registro Nome de usuário Nome Compieto E-mail	ário Esse será o seu nome de usuário para utilizar o sistema	● - × ☆ ④ :
 ◊ OcoMon 3.3 - 2021 ★ → C nutec.faesb.edu.br/# 	Auto Cadastro de Usua Novo Registro Nome de usuário Nome Completo E-mail Telefone	ário Esse será o seu nome de usuário para utilizar o sistema	● - □ × ☆ € :
 ◊ OcoMon 3.3 - 2021 ★ → C nutec.faesb.edu.br/# 	Auto Cadastro de Usua Novo Registro Nome de usuário Nome Completo E-mail Telefone	ário Esse será o seu nome de usuário para utilizar o sistema	
 ♦ OcoMon 3.3 - 2021 ★ → C nutec.faesb.edu.br/# 	Auto Cadastro de Usua Novo Registro Nome de usuário Nome Completo E-mail Telefone Senha	ário Esse será o seu nome de usuário para utilizar o sistema	● - × ☆
 ◊ OcoMon 3.3 - 2021 ★ ★ → C nutec.faesb.edu.br/# 	Auto Cadastro de Usu Novo Registro Nome de usuário Nome Completo E-mail Telefone Senha	Ário Esse será o seu nome de usuário para utilizar o sistema	
OcoMon 3.3 - 2021 x + ← → C nutecfaesb.edu.br/# 	Auto Cadastro de Usua Novo Registro Nome de usuário Nome Completo E-mail Telefone Senha Digite a senha novamente		
OcoMon 33 - 2021 x + ← → C nutecfaesb.edu.br/# 	Auto Cadastro de Usur Novo Registro Nome de usuário Nome Compieto E-mail Teiefone Senha Digite a senha novamente		
 OcoMon 33 - 2021 x + ← → C nutecfaesb.edu.br/# 	Auto Cadastro de Usur Novo Registro Nome de usuário Nome Completo E-mail Teiefone Senha Digite a senha novamente	ário Esse será o seu nome de usuário para utilizar o sistema	
♥ OcoMon 3.3 - 2021 x + ← → C nutecfaesb.edu.br/# nutecfaesb.edu.br/# nutecfaesb.edu.br/# 	Auto Cadastro de Usur Novo Registro Nome de usuário Nome Completo E-mail Telefone Senha Digite a senha novamente	ário Esse será o seu nome de usuário para utilizar o sistema	
 OcoMon 3.3 - 2021 ★ ★ → C nutec.faesb.edu.br/# 	Auto Cadastro de Usur Novo Registro Nome de usuário Nome Completo E-mail Telefone Senha Digite a senha novamente	ário Esse será o seu nome de usuário para utilizar o sistema	



Após feito o cadastro, basta entrar com o usuário e senha criado no passo anterior.

No menu lateral esquerdo é possível "Abrir um novo chamado", consultar o status dos seus chamados em "Meus chamados", alterar senha em "Senhas" e alterar o idioma (idioma).

🌾 OcoMon 3.3 - 2021 🛛 🗙 -	÷		• - • ×				
\leftrightarrow \rightarrow C \triangleq nutec.faesb.edu.br			🖈 🚖 E				
🚻 Apps 🔇 Bem-vindol Rede 🔕 Op	ortunidade 📕 Downloads Artigos 🧕 WhatsApp 🛛 🤌 Mudanças	no Simpl 🕎 jadlog - Sua encom 😵 Contador Online	Pesquisa de Orçam » I E Lista de leitura				
NULLEO DE TECNOLOSIA 🛞 FAESB			Célio Alves de Castro 😫				
Home							
Home ¥	OcoMon - Módulo de Ocorrências		Segunda-feira, 30/08/2021 14:21:37				
Abrir Chamado	Inativas abertas por mim 0						
🛃 Meus Chamados							
🤌 Senha							
🖶 Idioma							
Ocolifon - Sistema Completo para Gestão de demandas de Suporte Técnico e ativos de informática Versão: 3.3 - 2021 - Licença GPL							

Na função "Abrir chamado" preencher com as informações da ocorrência conforme abaixo:

ITEC 👰 FAESB							
×	🖪 Abertura de Cham	ados:					
Chamado	Área Responsável	Selecione a área	~	Tipo de Problema	Selecione a área		
Chamados	Descrição						
,							
		Descreva aqui, em detalhes, qual é a sua solicitação.					
1	Unidade	Selecione a unidade	~	Etiqueta			
	Contato			E-mail de contato			
	Departamento	C Selecione o departamento 🗸 🗸	Q	Anexar arquivo	+ Selecione o arquivo Es		
	Encaminhar o chamado para	Selecione um operador	*	Notificar por e-mail	Z Área Responsável 📄 Técnico 📄 Conta		
	Data de abertura	03/09/2021 15:48:14		Status	Aguardando atendimento		
					Confirmar Cancela		
OcoMon - Sistema Completo para Gestão de demandas de Suporte Técnico e ativos de informática Versão: 3.3 - 2021 - Licença GPL							

- A área responsável será sempre o Nutec;
- No campo "Tipo do problema" selecione o que enquadra melhor a ocorrência;
- Selecione a unidade;



ASSOCIAÇÃO DE ENSINO JULIAN CARVALHO - AEJC MANTENEDORA DA: FACULDADE DE ENSINO SUPERIOR SANTA BÁRBARA - FAESB RECREDENCIAMENTO PELA PORTARIA Nº15, DE JANEIRO DE 2019 - DOU Nº 6, SEÇÃO: 1, 09/01/2019, p: 23.

- Insira o número da etiqueta de identificação do hardware (se a ocorrência estiver relacionada a um equipamento específico – ocorrências internas);
- Insira os dados de contato (abertura do chamado);
- Selecione o departamento solicitante na guia "Departamento" (caso seja ocorrência interna);
- Caso tenha algum arquivo (foto, documento) referente ao chamado e que possa contribuir para a solução, basta anexar no campo "Anexar arquivo" clicando em "escolha";
- Escolher um operador para enviar o chamado técnico na aba "Selecionar um operador";
- Clique em "Confirmar". Uma mensagem indicando que o chamado foi registrado será exibida no topo da tela. Um comprovante de envio será enviado para o e-mail cadastrado.

O andamento do chamado poderá ser feito por meio da guia "Meus chamados".