

Fila de Atendimentos

Utilize a Fila de atendimentos para fazer busca e acessar os atendimentos desejados.

Pesquisa

Para realizar a pesquisa insira a informação no campo relativo a busca e clique no botão pesquisar. Por exemplo: Caso queira encontrar o atendimento de uma Prefeitura, selecione-a no campo Entidade Solicitante. Nesse mesmo campo é possível encontrar Representantes.

Para pesquisar por módulo ou serviço, selecione inicialmente o portfólio. Por exemplo: Caso queira encontrar os atendimentos referentes ao serviço "Autorização de hora extra", selecione no campo portfólio o SIP - Sistema Integrado de Pessoal.

Você pode também filtrar apenas os seus chamados, ou somente os atendimentos que não foram atribuídos. Pode ainda encontrar os chamados que teve a sua interação. Faça isso selecionando a opção no campo "Mostrar somente".

Se você preencher os campos de portfólio e o campo módulo/serviço, você poderá executar uma pesquisa por tipo de solicitação, encontrando a opção desejada no campo "Selecione a solicitação".

Os status possíveis de um atendimento dependem do tipo de solicitação, por isso, se você quiser pesquisar por status, deverá preencher o campo Portfólio, módulo/serviço e tipo de solicitação.

Você pode pesquisar simplesmente pelo código do atendimento ou por um determinado período.

Existe a possibilidade de mostrar apenas os atendimentos finalizados e os atendimentos sem item de backlog.

Resultados

É importante entender os dados que são mostrados no GRID resultado, pois o acompanhamento do atendimento é fundamental para a satisfação do cliente.

A primeira coluna diz respeito ao tipo de solicitação que se refere esse atendimento. Dúvida, incidente, problema, mudança, requisição de serviço ou requisição de serviço com autorização.

A segunda coluna mostrará um ícone caso nesse atendimento você teve alguma ação ou participação.

A próxima coluna mostra a urgência do atendimento