

Manual de Utilização do HB System

Tela RHU9991 - Help Desk RH

(Base RHHB)

Help Desk RH

Recursos Humanos

Agosto | 2011

Introdução

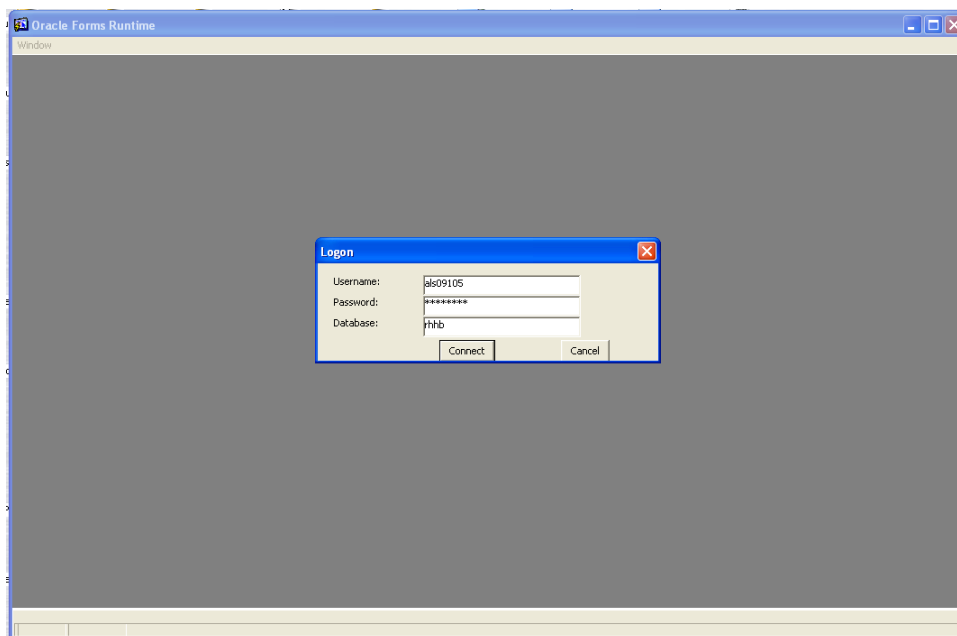
O HB System – Base RHHB é um sistema de gerenciamento e integração dos processos de gestão da Companhia, que oferece soluções de controle e acompanhamento de processos administrativos, facilidades para execução das rotinas diárias das áreas dos departamentos, já com hierarquia de aprovação pré-estabelecida, e extração de relatórios.

Principais Atividades: Help Desk RH

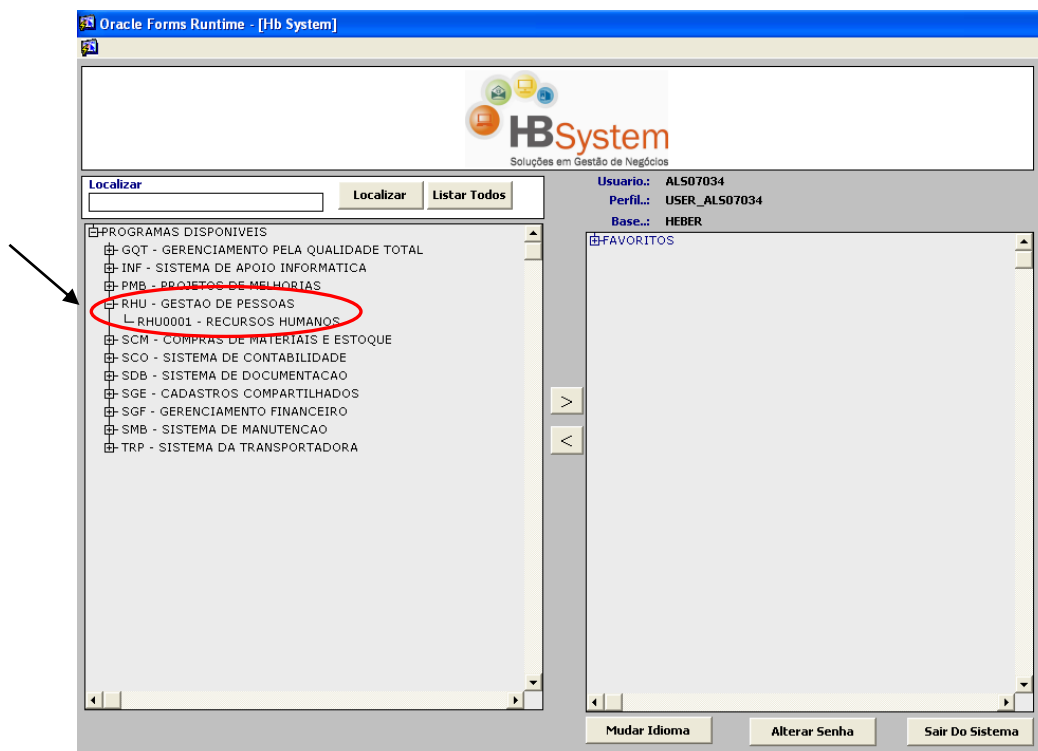
- Oferecer suporte aos usuários nos assuntos relacionados ao HB System – Base RHHB | Analistas de Sistema
- Oferecer suporte aos usuários nos assuntos relacionados ao HB System – Base RHHB | Folha de Pagamento
- Oferecer suporte aos usuários nos assuntos relacionados ao HB System – Base RHHB | Jurídico Trabalhista.

Acesso ao Módulo

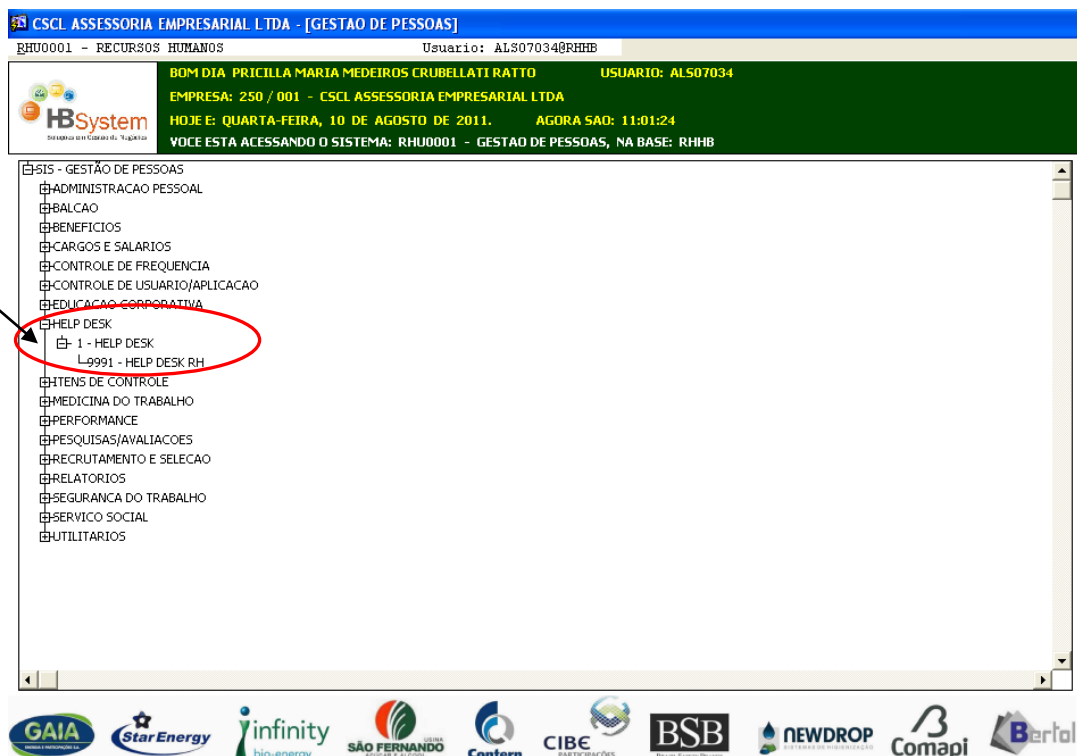
- 1- Acesse o Sistema **HB System**, base **RHHB**.



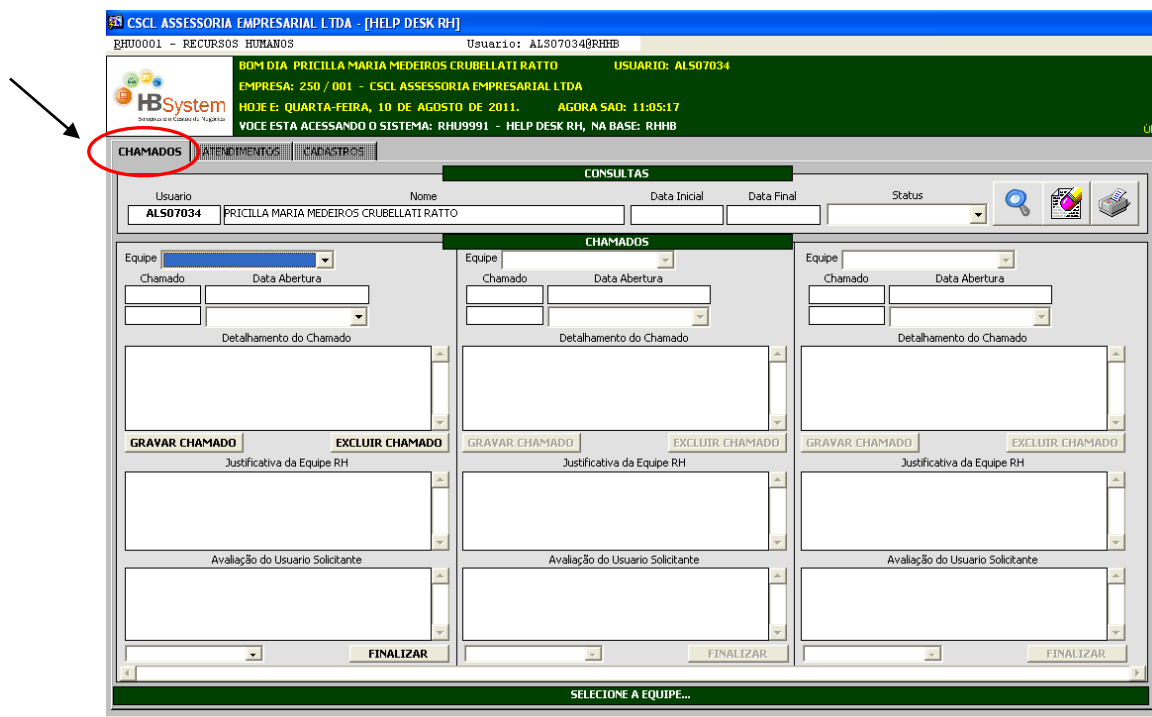
- 2- Clique no botão **RHU Gestão de Pessoas > Sub Menu RHU 0001 – Recursos Humanos**



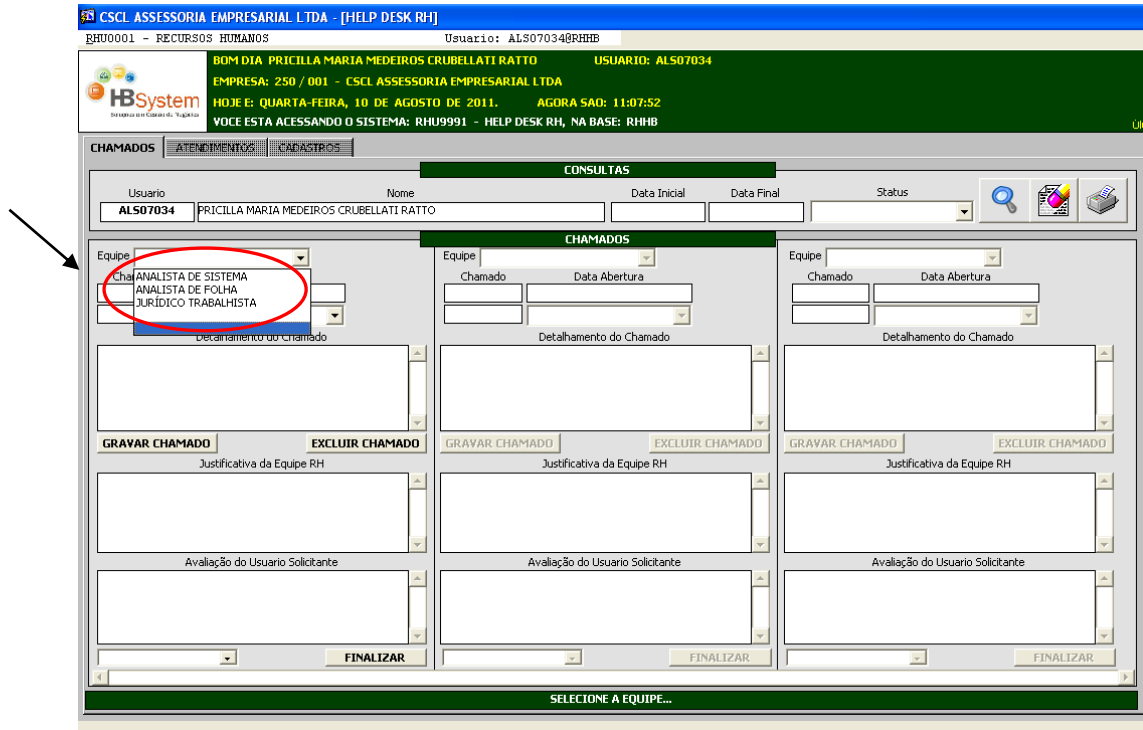
3- Acesse o menu Help Desk e clique no sub menu Tela 9991- Help Desk RH



4- Você será direcionado para a tela abaixo, na aba Chamados



- 5- Escolha a equipe para a qual você deseja solicitar o suporte no campo “Equipe”: Analista de Sistema ou Analista de Folha ou Jurídico Trabalhista.



CSCL ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA - [HELP DESK RH]

RHU0001 - RECURSOS HUMANOS Usuário: ALS07034@RHHB

BOM DIA PRICILLA MARIA MEDEIROS CRUBELLATI RATTO USUARIO: ALS07034
EMPRESA: 250 / 001 - CSCL ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA
HOJE E: QUARTA-FEIRA, 10 DE AGOSTO DE 2011. AGORA SÃO: 11:07:52
VOCE ESTA ACESSANDO O SISTEMA: RHU9991 - HELP DESK RH, NA BASE: RHHB

CHAMADOS ATENDIMENTOS CADASTROS

CONSULTAS

Usuário: ALS07034 Nome: PRICILLA MARIA MEDEIROS CRUBELLATI RATTO Data Inicial: Data Final: Status: [Search Icon] [Print Icon]

Equipe: [Dropdown Menu] (Highlighted: ANALISTA DE SISTEMA, ANALISTA DE FOLHA, JURIDICO TRABALHISTA)

Chamado: Data Abertura: Detalhamento do Chamado: [Text Area]

GRAVAR CHAMADO EXCLUIR CHAMADO

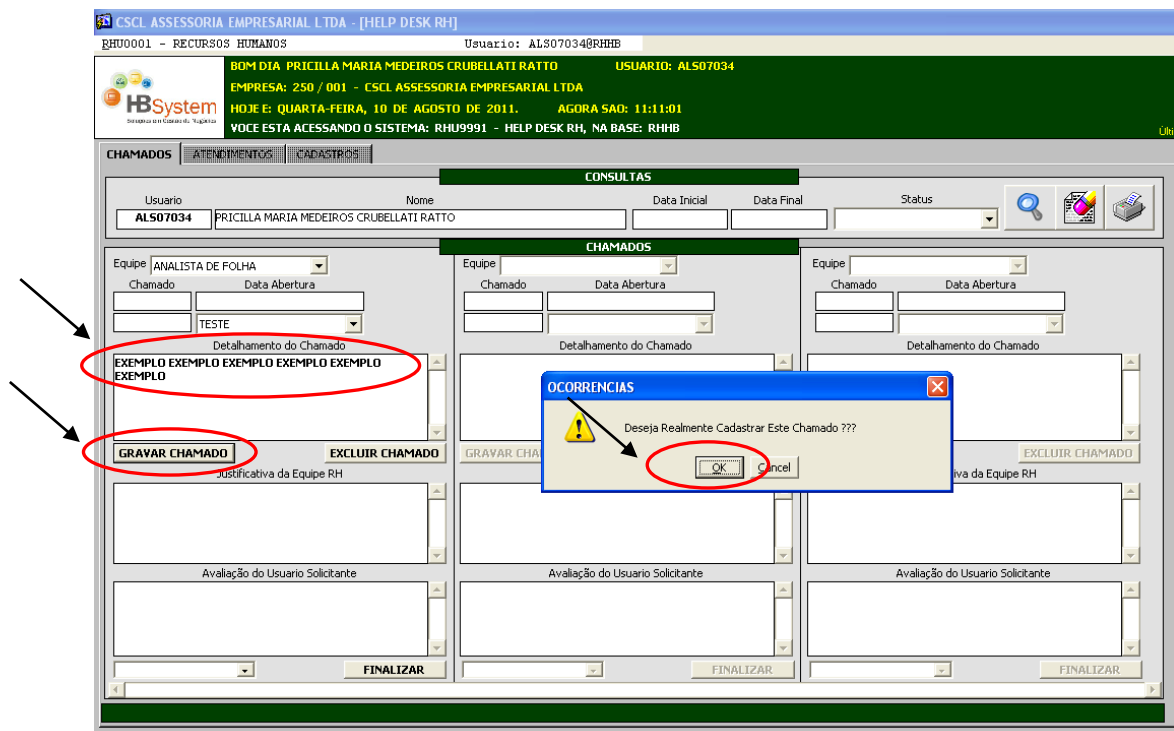
Justificativa da Equipe RH: [Text Area]

Avaliação do Usuário Solicitante: [Text Area]

FINALIZAR

SELECIONE A EQUIPE...

- 6- No campo “Detalhamento do Chamado” digite o seu pedido com o máximo de informações e detalhes. Na sequência, clique em “Gravar Chamado” e, em seguida, em OK.



CSCL ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA - [HELP DESK RH]

RHU0001 - RECURSOS HUMANOS Usuário: ALS07034@RHHB

BOM DIA PRICILLA MARIA MEDEIROS CRUBELLATI RATTO USUARIO: ALS07034
EMPRESA: 250 / 001 - CSCL ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA
HOJE E: QUARTA-FEIRA, 10 DE AGOSTO DE 2011. AGORA SÃO: 11:11:01
VOCE ESTA ACESSANDO O SISTEMA: RHU9991 - HELP DESK RH, NA BASE: RHHB

CHAMADOS ATENDIMENTOS CADASTROS

CONSULTAS

Usuário: ALS07034 Nome: PRICILLA MARIA MEDEIROS CRUBELLATI RATTO Data Inicial: Data Final: Status: [Search Icon] [Print Icon]

Equipe: ANALISTA DE FOLHA

Chamado: Data Abertura: [Dropdown Menu]

Detalhamento do Chamado: EXEMPLO EXEMPLO EXEMPLO EXEMPLO EXEMPLO

GRAVAR CHAMADO EXCLUIR CHAMADO

Justificativa da Equipe RH: [Text Area]

Avaliação do Usuário Solicitante: [Text Area]

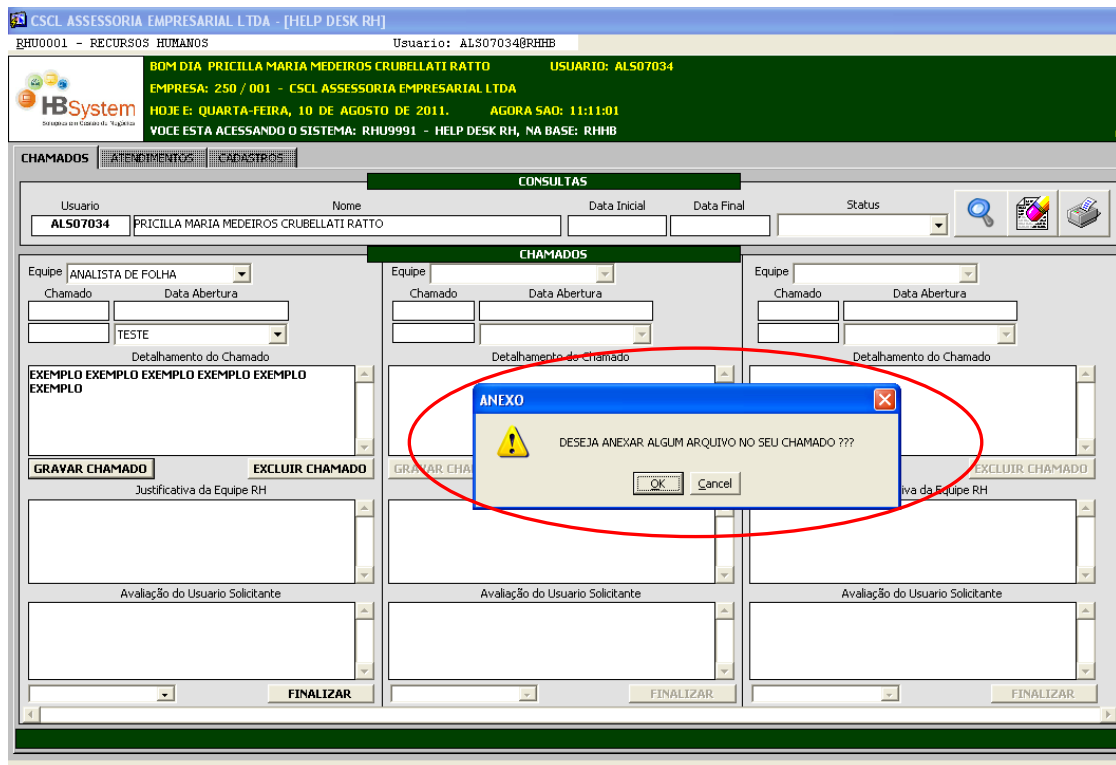
FINALIZAR

OCORRÊNCIAS

Deseja Realmente Cadastrar Este Chamado ???

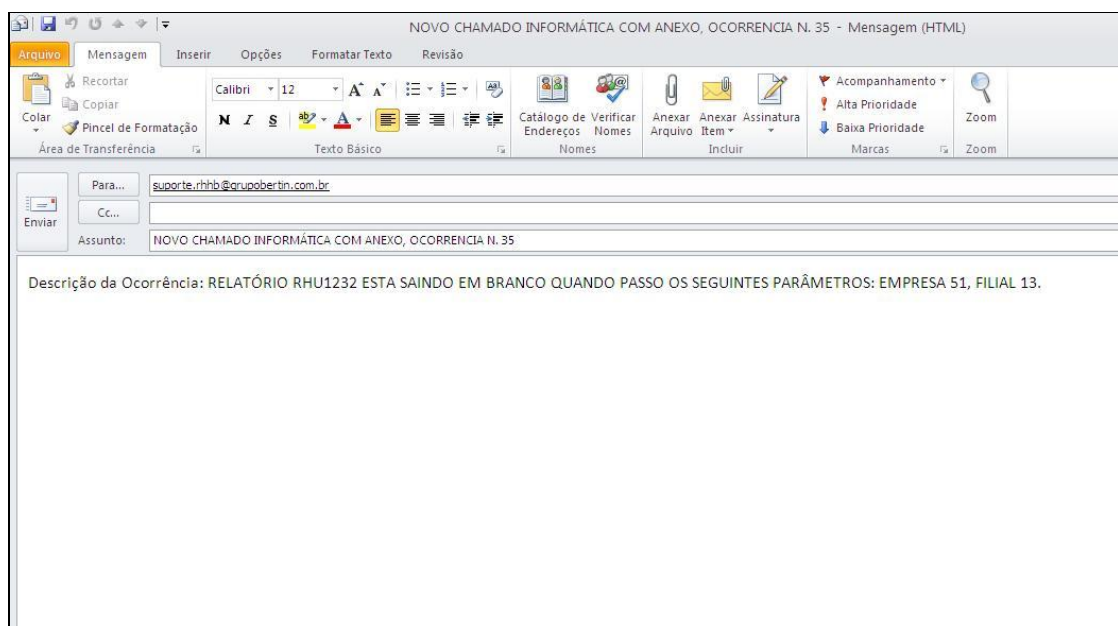
OK Cancel

- 7- Aparecerá na tela uma janela questionando se você deseja anexar algum arquivo no seu chamado. Caso deseje enviar um “print” de um erro ou um arquivo que possa auxiliar a Equipe de RH a atender a sua solicitação, clique em **OK**. Caso contrário, clique em Cancelar.



The screenshot shows the HBSystem interface for managing calls. A modal dialog titled "ANEXO" is displayed in the center, asking "DESEJA ANEXAR ALGUM ARQUIVO NO SEU CHAMADO ???". The dialog has "OK" and "Cancel" buttons. The background interface includes a header with user information, a navigation bar with tabs like "CHAMADOS", "ATENDIMENTOS", and "CADASTROS", and a main area with various input fields and buttons for managing calls.

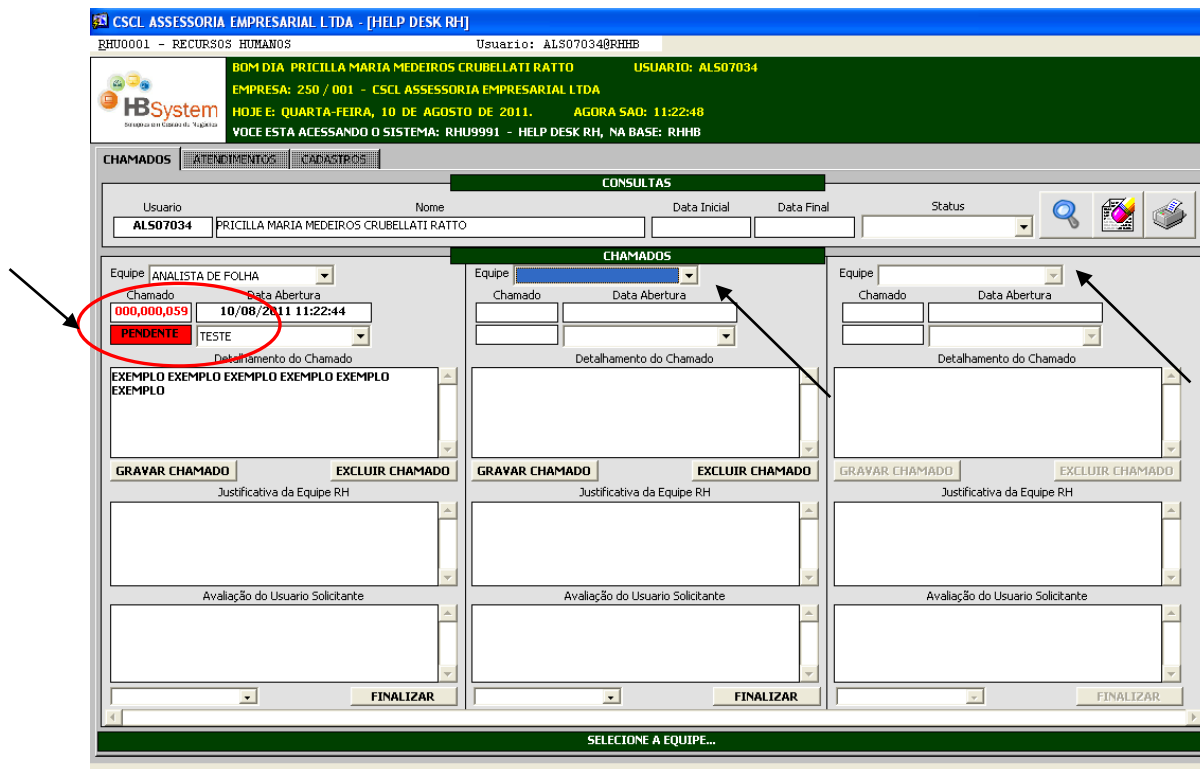
- 8- Se você clicou em **OK**, automaticamente a tela abaixo abrirá, já com o e-mail da equipe escolhida. Anexe o arquivo desejado e clique em enviar.



The screenshot shows an email client interface with a menu bar (Arquivo, Mensagem, Inserir, Opções, Formatar Texto, Revisão) and a toolbar. The "Para:" field is filled with "suporte.rh@grupobertin.com.br". The "Assunto:" field is filled with "NOVO CHAMADO INFORMÁTICA COM ANEXO, OCORRENCIA N. 35". The body of the email contains the text: "Descrição da Ocorrência: RELATÓRIO RHU1232 ESTA SAINDO EM BRANCO QUANDO PASSO OS SEGUINTE PARÂMETROS: EMPRESA 51, FILIAL 13."

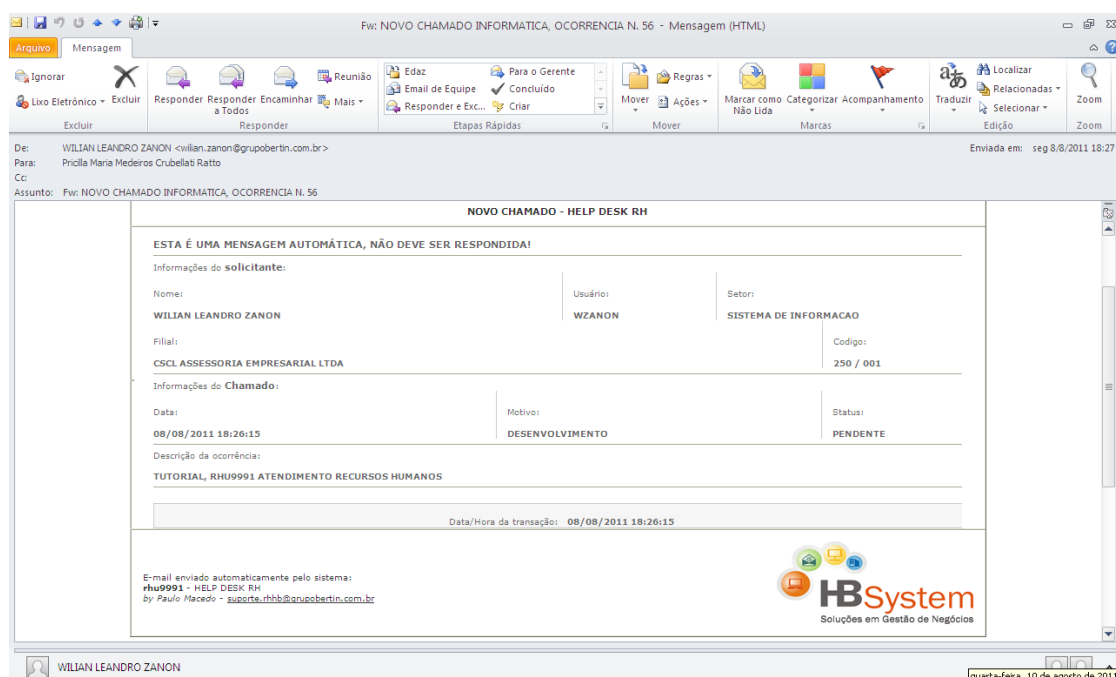
- 9- A tela abaixo será apresentada, com o “status” da sua solicitação. A palavra “Pendente” aparecerá até que um analista atenda o seu chamado.

Obs: Caso queria inserir um novo chamado, repita o procedimento nos campos indicados.



The screenshot shows the 'CHAMADOS' (Tickets) section of the HBSystem interface. At the top, there's a header with the company name 'CSCL ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA - [HELP DESK RH]' and user information. Below this, there's a search bar with fields for 'Usuario', 'Nome', 'Data Inicial', 'Data Final', and 'Status'. The main area displays a list of tickets. The first ticket is highlighted with a red circle and an arrow pointing to the word 'PENDENTE'. The ticket details include: Equipe: ANALISTA DE FOLHA, Chamado: 000,000,059, Data Abertura: 10/08/2011 11:22:44, and Status: PENDENTE. Below the list, there are buttons for 'GRAVAR CHAMADO' and 'EXCLUIR CHAMADO', and a section for 'Justificativa da Equipe RH' and 'Avaliação do Usuario Solicitante'.

- 10- Simultaneamente, você e a equipe para a qual você enviou a solicitação serão alertados, via e-mail, que existe uma nova chamada para ser atendida. Aguarde o analista responsável entrar em contato e sempre acompanhe o status da sua solicitação.



The screenshot shows an email notification from HBSystem. The subject is 'Fw: NOVO CHAMADO INFORMATICA, OCORRENCIA N. 56 - Mensagem (HTML)'. The email body contains the following information:

NOVO CHAMADO - HELP DESK RH

ESTA É UMA MENSAGEM AUTOMÁTICA, NÃO DEVE SER RESPONDIDA!

Informações do solicitante:

Nome:	WILIAN LEANDRO ZANON	Usuário:	WZANON	Setor:	SISTEMA DE INFORMACAO
Filial:	CSCL ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA	Código:	250 / 001		

Informações do Chamado:

Data:	08/08/2011 18:26:15	Motivo:	DESENVOLVIMENTO	Status:	PENDENTE
Descrição da ocorrência:					
TUTORIAL, RHU9991 ATENDIMENTO RECURSOS HUMANOS					

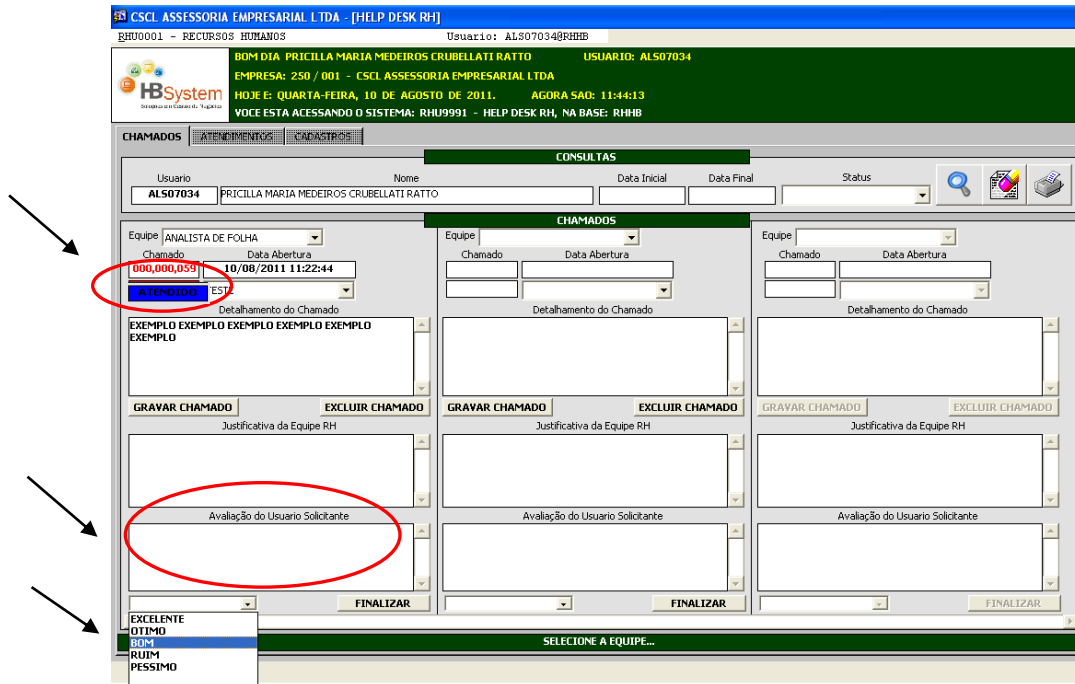
Data/Hora da transação: 08/08/2011 18:26:15

E-mail enviado automaticamente pelo sistema:
#hu9991 - HELP DESK RH
by Paulo Macedo - suporte.rhb@grupobertin.com.br

The email footer shows the sender as 'WILIAN LEANDRO ZANON' and the date as 'quarta-feira, 10 de agosto de 2011'.

11- Assim que o seu chamado for atendido e encerrado, o status do da sua solicitação irá ser alterado para **ATENDIDO**, conforme exemplo abaixo.

Importante: Você será alertado através de um e-mail que o seu chamado foi finalizado e poderá avaliar todo atendimento dado através do campo **“Avaliação do Usuário Solicitante”**. Selecione uma das opções: Excelente, Ótimo, Bom, Ruim, Péssimo e clique em finalizar.



The screenshot displays the HBSystem interface for a user named PRICILLA MARIA MEDEIROS CRUBELLATI RATTTO. The status of the call is 'ATENDIDO' (highlighted with a red circle). The 'Avaliação do Usuário Solicitante' field is also highlighted with a red circle. The interface includes fields for user, name, date, and status, as well as buttons for 'GRAVAR CHAMADO', 'EXCLUIR CHAMADO', and 'FINALIZAR'.

Caso você tenha alguma dúvida ou necessite mais informações, entre em contato com o “suporte” no e-mail suporte.rhnb@grupobertin.com.br