

MANUAL DE UTILIZAÇÃO SERVICE DESK

APROVANDO UM CHAMADO

ÍNDICE

- Slide 3 – Login.
- Slide 4 ao 11 – Aprovando um chamado.
- Slide 12 ao 21 – Ações.

Login

- Link: <https://admgeral.tasker.com.br>
- Usuário: nome.sobrenome (utilizado no e-mail).
- Senha: senha da sua conta de e-mail.



TASKER⁵

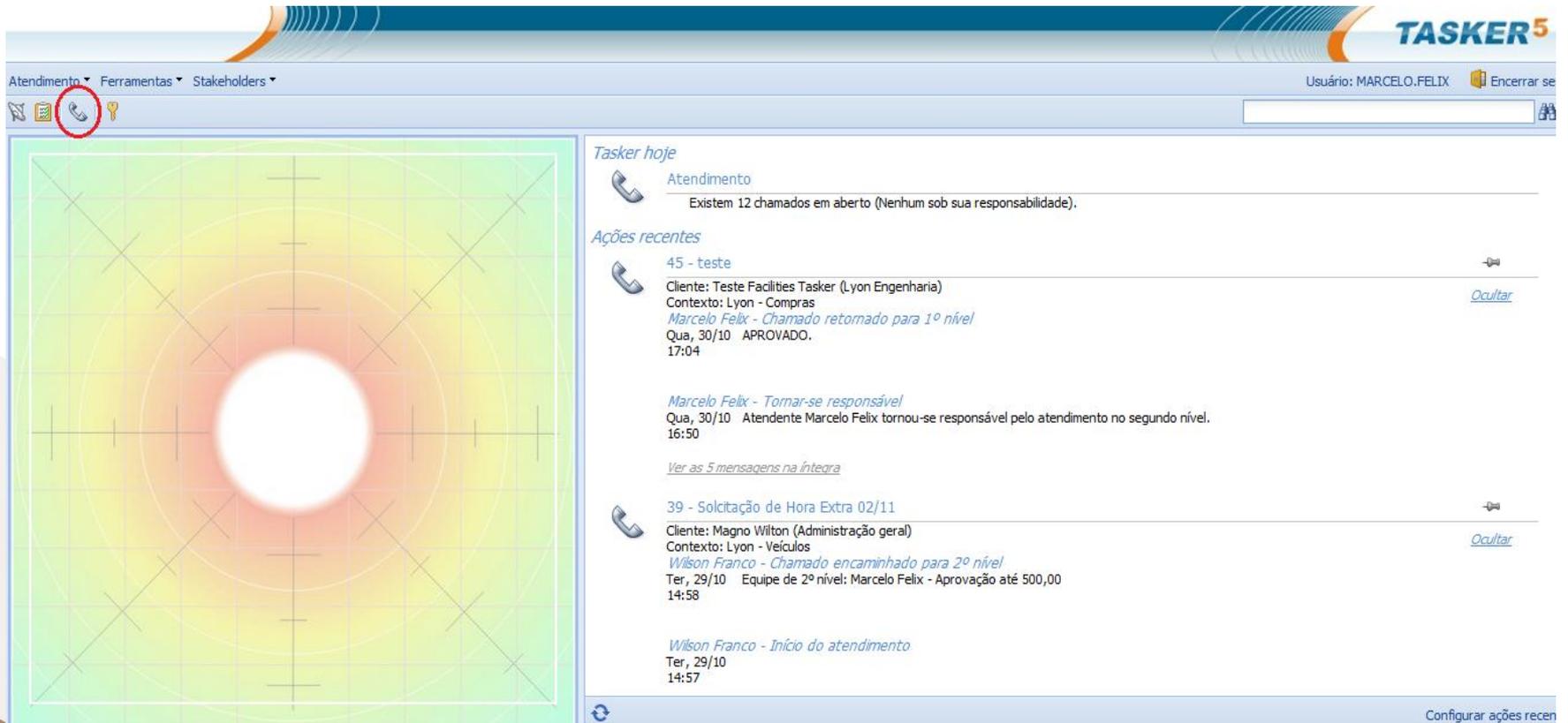
Usuário: magno.wilton

Senha: 

[Esqueci minha senha](#)

Aprovando um chamado.

1. Clique em chamados.



The screenshot displays the TASKER 5 user interface. At the top right, the logo "TASKER 5" is visible. The navigation bar includes "Atendimento", "Ferramentas", and "Stakeholders" menus. A search bar shows "Usuário: MARCELO.FELIX" and an "Encerrar se" button. The main content area is divided into two sections: a large green and yellow circular graphic on the left, and a list of call actions on the right. The "Tasker hoje" section indicates "Existem 12 chamados em aberto (Nenhum sob sua responsabilidade)". The "Ações recentes" section lists three call actions:

- 45 - teste**
Cliente: Teste Facilities Tasker (Lyon Engenharia)
Contexto: Lyon - Compras
Marcelo Felix - Chamado retornado para 1º nível
Qua, 30/10 APROVADO.
17:04
[Ocultar](#)
- Marcelo Felix - Tomar-se responsável**
Qua, 30/10 Atendente Marcelo Felix tornou-se responsável pelo atendimento no segundo nível.
16:50
[Ver as 5 mensagens na íntegra](#)
- 39 - Solicitação de Hora Extra 02/11**
Cliente: Magno Wilton (Administração geral)
Contexto: Lyon - Veículos
Wilson Franco - Chamado encaminhado para 2º nível
Ter, 29/10 Equipe de 2º nível: Marcelo Felix - Aprovação até 500,00
14:58
Wilson Franco - Início do atendimento
Ter, 29/10
14:57

A red circle highlights the phone icon in the navigation bar. A "Configurar ações recen" button is located at the bottom right of the interface.

Aprovando um chamado.

2. Escolha o chamado e clique duas vezes no mesmo, para abri-lo.

Atendimento ▾ Ferramentas ▾ Stakeholders ▾

Usuário: MARCELO.FELIX Encerrar se

Novo chamado

- Solicitar

Filtros

- Sob minha responsabilidade
- Em aberto
- Atendidos
- Todos
- Finalizados
- A iniciar
- Em atendimento

Visualizar

- Base de conhecimento
- Fluxo - Atendimento

Legenda

- Ag. atendimento
- Em atendimento

<input type="checkbox"/>	Nº	Assunto	Status	Cliente	Categoria	Classe de Atendimento	Atendente	Urgê
<input type="checkbox"/>	3	12030 - Passagem aérea 29/10/2013	Atendimento 2º nível	Lyon Engenharia	Passagem Aérea	Lyon - Viagens	Fabiana Lima	
<input type="checkbox"/>	4	COTAÇÃO TOUCA ANTI CHAMA E BLUSÃO ANTI CHAMA	Em andamento	Lyon Engenharia	Aquisição de Produtos Div...	Lyon - Compras	Magno Wilton	
<input type="checkbox"/>	10	VIAGEM	Ag. atendimento	Lyon Engenharia	Passagem Aérea	Lyon - Viagens		
<input type="checkbox"/>	11	12110 - KINROSS - VIAGEM PARA VISITA AO CLIENTE (TESTE)	Atendimento 2º nível	Lyon Engenharia	Passagem Aérea	Lyon - Viagens	Fabiana Lima	
<input type="checkbox"/>	14	solicitação de passagem	Em andamento	Lyon Engenharia	Mini Modem	Lyon - Recursos de T.I. e T...	Camila Oliveira	
<input type="checkbox"/>	17	Hospedagem	Atendimento 2º nível	Lyon Engenharia	Hospedagem	Lyon - Viagens	Fabiana Lima	
<input type="checkbox"/>	24	assunto qualquer	Atendimento 2º nível	GTechnology	Locação/Aquisição	GT - Veículos	Wilson Franco	
<input type="checkbox"/>	27	teste mensagem facilities	Em andamento	Lyon Engenharia	Aquisição de Produtos Div...	Lyon - Compras	Giulio Césare	
<input type="checkbox"/>	29	06355 - SUPRIMENTOS/ALMOXAARIFADO - COMPRA UNIFOR...	Em andamento	Lyon Engenharia	Aquisição de Produtos Div...	Lyon - Compras	Magno Wilton	
<input type="checkbox"/>	36	6652 - TI - Cotação de tablet	Em andamento	Administração geral	Aquisição de Produtos Div...	Lyon - Compras	Magno Wilton	
<input type="checkbox"/>	39	Solcitação de Hora Extra 02/11	Atendimento 2º nível	Administração geral	Transporte de Colaborado...	Lyon - Veículos	Wilson Franco	
<input checked="" type="checkbox"/>	45	teste	Atendimento 2º nível	Lyon Engenharia	Aquisição de Produtos Div...	Lyon - Compras	Magno Wilton	

Aprovando um chamado.

3. Clique em AÇÕES.

The screenshot displays the TASKER system interface for managing a call. The main window shows the call details for 'teste' with the following information:

- Assunto:** teste
- Status:** Atendimento 2º nível
- Dados do chamado:**
 - Cliente:** Lyon Engenharia
 - Solicitante:** Teste Facilities Tasker
 - Classe:** Lyon - Compras
 - Categoria:** Aquisição de Produtos Diversos
 - Subcategoria:** EPI
 - Contexto:** Lyon - Compras
- Histórico:**
 - Magno Wilton - Chamado encaminhado para 2º nível**
30/10/2013 16:41
Felix,
Favor aprovar esse teste.
Equipe de 2º nível: Marcelo Felix - Aprovação até 500,00
 - Magno Wilton - Início do atendimento**
30/10/2013 16:25
Atendente: Magno Wilton Neiva de Souza
Tendência:
Prazo - chamado: 06/11/2013 23:58
Meta - chamado: 06/11/2013 23:58
Próximo contato: 05/11/2013 23:58
 - Magno Wilton - Registro do chamado**
29/10/2013 23:45
teste
- Prazo:** 06/11/2013 23:58

The 'Ações' button is circled in red at the bottom left of the main window. At the bottom right, there are buttons for 'Confirmar' (green checkmark) and 'Cancelar' (red X).

Aprovando um chamado.

4. Selecione a opção TORNA-SE RESPONSÁVEL e clique em confirmar.

The screenshot displays the TASKER5 interface for a call titled 'Chamado - Nº 45'. The status is 'Atendimento 2º nível'. The subject is 'teste'. The interface includes a left sidebar with navigation options like 'Novo chamado', 'Filtros', and 'Visualizar'. The main area shows call details: Client (Lyon Engenharia), Solicitante (Teste Facilities Tasker), Classe (Lyon - Compras), Categoria (Aquisição de Produtos Diversos), Subcategoria (EPI), and Contexto (Lyon - Compras). A 'Histórico' section shows three entries: 'Chamado encaminhado para 2º nível' (30/10/2013 16:41), 'Início do atendimento' (30/10/2013 16:25), and 'Registro do chamado' (29/10/2013 23:45). A 'Prazo' field shows '06/11/2013 23:58'. A dropdown menu is open at the bottom, with 'Tornar-se responsável' highlighted in red. The URL at the bottom is 'https://admgeralhmg.tasker.com.br/tasker/OpenFile?page=resumo.html&SessionId=406978'.

Aprovando um chamado.

5. Volte em AÇÕES.

The screenshot displays the TASKER system interface for managing a call. The main window shows the call details for 'teste' with the following information:

- Assunto:** teste
- Status:** Atendimento 2º nível
- Dados do chamado:**
 - Cliente: Lyon Engenharia
 - Solicitante: Teste Facilities Tasker
 - Classe: Lyon - Compras
 - Categoria: Aquisição de Produtos Diversos
 - Subcategoria: EPI
 - Contexto: Lyon - Compras
- Histórico:**
 - Magno Wilton - Chamado encaminhado para 2º nível**
30/10/2013 16:41
Felix,
Favor aprovar esse teste.
Equipe de 2º nível: Marcelo Felix - Aprovação até 500,00
 - Magno Wilton - Início do atendimento**
30/10/2013 16:25
Atendente: Magno Wilton Neiva de Souza
Tendência:
Prazo - chamado: 06/11/2013 23:58
Meta - chamado: 06/11/2013 23:58
Próximo contato: 05/11/2013 23:58
 - Magno Wilton - Registro do chamado**
29/10/2013 23:45
teste
- Contexto:** Lyon - Compras
Categoria: Aquisição de Produtos Diversos
Subcategoria 1: EPI
- Prazo:** 06/11/2013 23:58

At the bottom of the interface, there are two buttons: 'Confirmar' (with a green checkmark icon) and 'Cancelar' (with a red X icon). The 'Ações' button is circled in red.

Aprovando um chamado.

6. Selecione a opção RETORNAR PARA O ATENDIMENTO.

The screenshot displays the TASKER system interface for managing a call ticket. The main window shows the ticket details for 'teste' with a status of 'Atendimento 2º nível'. The 'Dados do chamado' tab is active, showing fields for Client (Lyon Engenharia), Solicitante (Teste Facilities Tasker), Classe (Lyon - Compras), Categoria (Aquisição de Produtos Diversos), Subcategoria (EPI), and Contexto (Lyon - Compras). A 'Histórico' section on the right lists previous actions: Marcelo Felix taking responsibility, Magno Wilton being assigned, and Magno Wilton starting service. A 'Prazo' (Deadline) is set for 06/11/2013 23:58. A context menu is open at the bottom, with the 'Retornar para atendimento' option highlighted in a red circle. Other options include 'Encaminhar para outra equipe', 'Concluir', 'Enviar mensagem para solicitante', 'Comentário interno', and 'Repassar'. The left sidebar shows navigation options like 'Novo chamado' and 'Filtros'. The right sidebar shows the user 'MARCELO, FELIX' and a list of other tickets.

Assunto * teste Status: *Atendimento 2º nível*

Dados do chamado | Dados do item | Cotação | Dados do atendimento | Checklist | Recursos | Subatividades | Anexos

Cliente * Lyon Engenharia

Solicitante * Teste Facilities Tasker

Classe * Lyon - Compras

Categoria * Aquisição de Produtos Diversos

Subcategoria * EPI

Contexto * Lyon - Compras

Histórico

- Marcelo Felix - Tornar-se responsável**
30/10/2013 16:50 Atendente Marcelo Felix tornou-se responsável pelo atendimento no segundo nível.
- Magno Wilton - Chamado encaminhado para 2º nível**
30/10/2013 16:41 Felix,
Favor aprovar esse teste.
Equipe de 2º nível: Marcelo Felix - Aprovação até 500,00
- Magno Wilton - Início do atendimento**
30/10/2013 16:25 Atendente: Magno Wilton Neiva de Souza
Tendência:
Prazo - chamado: 06/11/2013 23:58
Meta - chamado: 06/11/2013 23:58
Próximo contato: 05/11/2013 23:58
- Magno Wilton - Registro do chamado**
29/10/2013 23:45 teste

Contexto: Lyon - Compras
Categoria: Aquisição de Produtos Diversos
Subcategoria 1: EPI

Prazo 06/11/2013 23:58

Encaminhar para outra equipe
Concluir
Retornar para atendimento
Enviar mensagem para solicitante
Comentário interno
Repassar

Confirmar Cancelar

Aprovando um chamado.

7. Escreva na caixa do comentário, se o mesmo está aprovado ou reprovado e clique em confirmar.

The screenshot displays the TASKE system interface. A dialog box titled "Retornar para atendimento" is open, with the text "APROVADO." entered in the comment field. The "Confirmar" button, marked with a green checkmark, is circled in red. The background shows a call record for "teste" with details like "Cliente: Lyon Engenharia" and "Solicitante: Teste Facilities Taske".

Aprovando um chamado.

7.1 – Feche a tela, clicando em no X, Confirmar ou Cancelar.

The screenshot shows a web application window titled "Chamado - Nº 49". The status is "Em andamento". The main content area is divided into two sections: "Dados do chamado" on the left and "Histórico" on the right. The "Dados do chamado" section includes fields for "Cliente" (Lyon Engenharia), "Solicitante" (Usuario para teste de LDAP da Tasker), "Classe" (Lyon - Compras), "Categoria" (Aquisição de Produtos Diversos), "Subcategoria" (Móveis e Utensílios), and "Contexto" (Lyon - Compras). The "Histórico" section displays a list of actions performed on the call, including "Aprovado", "Encaminhar para outra equipe", "Repassar", "Mensagem para solicitante", "Comentário interno", and "Tomar-se responsável". At the bottom right, there are two buttons: "Confirmar" (with a green checkmark icon) and "Cancelar" (with a red X icon), both of which are circled in red. Additionally, the close button (X) in the top right corner of the window is also circled in red.

Término do processo de aprovação do chamado.

AÇÕES – ENCAMINHAR PARA OUTRA EQUIPE.

Chamado - Nº 49 Status: *Atendimento 2º nível*

Assunto *
Teste 2

Dados do chamado | Dados do item | Cotação | Dados do atendimento | Checklist | Recursos | Subatividades | Anexos

Cliente *
Lyon Engenharia

Solicitante *
Usuario para teste de LDAP da Tasker

Classe *
Lyon - Compras

Categoria *
Aquisição de Produtos Diversos

Subcategoria *
Móveis e Utensílios

Contexto *
Lyon - Compras

Histórico

Magno Wilton - Chamado encaminhado para 2º nível
31/10/2013 13:24 Favor aprovar o teste 2
Equipe de 2º nível: Marcelo Felix - Aprovação até 500,00

Magno Wilton - Início do atendimento
31/10/2013 13:24 Atendente: Magno Wilton Neiva de Souza
Tendência:
Prazo - chamado: 07/11/2013 23:58
Meta - chamado: 06/11/2013 23:58
Próximo contato: 06/11/2013 23:58

Usuario para teste de LDAP da Tasker - Registro do chamado
31/10/2013 13:20 Favor comprar.

Contexto: Lyon - Compras
Categoria: Aquisição de Produtos Diversos
Subcategoria 1: Móveis e Utensílios

Prazo
07/11/2013 23:58

Ações

- Encaminhar para outra equipe
- Enviar mensagem para solicitante
- Comentário interno
- Tornar-se responsável

Encaminhar para outra pessoa aprovar.

Confirmar Cancelar

AÇÕES – ENCAMINHAR PARA OUTRA EQUIPE.

Ao abrir essa tela, você seleciona a pessoa a ser encaminhado, escreve o comentário se necessário e confirma o encaminhamento.

The screenshot displays a software interface for managing call tickets. The main window is titled "Chamado - Nº 52" and shows details for a ticket with the subject "TESTE DE HOMOLOGAÇÃO". The status is "Atendimento 2º nível". A modal dialog titled "Encaminhar para outra equipe" is open, allowing the user to select a team and add a comment. The dialog includes a dropdown menu for "Equipe 2º nível" and a text area for "Comentário". At the bottom of the dialog, there are "Confirmar" and "Cancelar" buttons. The background interface shows various tabs like "Dados do chamado", "Dados do item", "Cotação", etc., and a list of fields for client and applicant information.

AÇÕES – ENCAMINHAR PARA OUTRA EQUIPE.

Feche a tela, clicando em no X, Confirmar ou Cancelar.

Chamado - Nº 49

Assunto *
Teste 2

Status: Em andamento

Dados do chamado | Dados do item | Cotação | Dados do atendimento | Checklist | Recursos | Subatividades | Anexos

Cliente *
Lyon Engenharia

Solicitante *
Usuario para teste de LDAP da Tasker

Classe *
Lyon - Compras

Categoria *
Aquisição de Produtos Diversos

Subcategoria *
Móveis e Utensílios

Contexto *
Lyon - Compras

Histórico

- Marcelo Felix - Chamado retornado para 1º nível
05/11/2013 15:00 Aprovado
- Marcelo Felix - Encaminhar para outra equipe
05/11/2013 13:32 Chamado repassado por Marcelo Felix
ytt
- Marcelo Felix - Repassar
31/10/2013 13:54 Chamado repassado para Marcelo Felix
Repassando
- Marcelo Felix - Mensagem para solicitante
31/10/2013 13:38 Pra que?
- Marcelo Felix - Comentário interno
31/10/2013 13:34 Qual valor?
- Marcelo Felix - Tornar-se responsável
31/10/2013 13:28 Atendente Marcelo Felix tornou-se responsável pelo atendimento no segundo nível.

Prazo
07/11/2013 23:58

Acções

Confirmar X Cancelar

AÇÕES – COMENTÁRIO INTERNO.

Chamado - Nº 49 Status: *Atendimento 2º nível*

Assunto *
Teste 2

Dados do chamado | Dados do item | Cotação | Dados do atendimento | Checklist | Recursos | Subatividades | Anexos

Cliente *
Lyon Engenharia

Solicitante *
Usuario para teste de LDAP da Tasker

Classe *
Lyon - Compras

Categoria *
Aquisição de Produtos Diversos

Subcategoria *
Móveis e Utensílios

Contexto *
Lyon - Compras

Histórico

- Marcelo Felix - Tomar-se responsável*
31/10/2013 13:28
Atendente Marcelo Felix tornou-se responsável pelo atendimento no segundo nível.
- Magno Wilton - Chamado encaminhado para 2º nível*
31/10/2013 13:24
Favor aprovar o teste 2
Equipe de 2º nível: Marcelo Felix - Aprovação até 500,00
- Magno Wilton - Início do atendimento*
31/10/2013 13:24
Atendente: Magno Wilton Neiva de Souza
Tendência:
Prazo - chamado: 07/11/2013 23:58
Meta - chamado: 06/11/2013 23:58
Próximo contato: 06/11/2013 23:58
- Usuario para teste de LDAP da Tasker - Registro do chamado*
31/10/2013 13:20
Favor comprar.

Contexto: Lyon - Compras
Categoria: Aquisição de Produtos Diversos
Subcategoria 1: Móveis e Utensílios

Prazo
07/11/2013 23:58

Ações

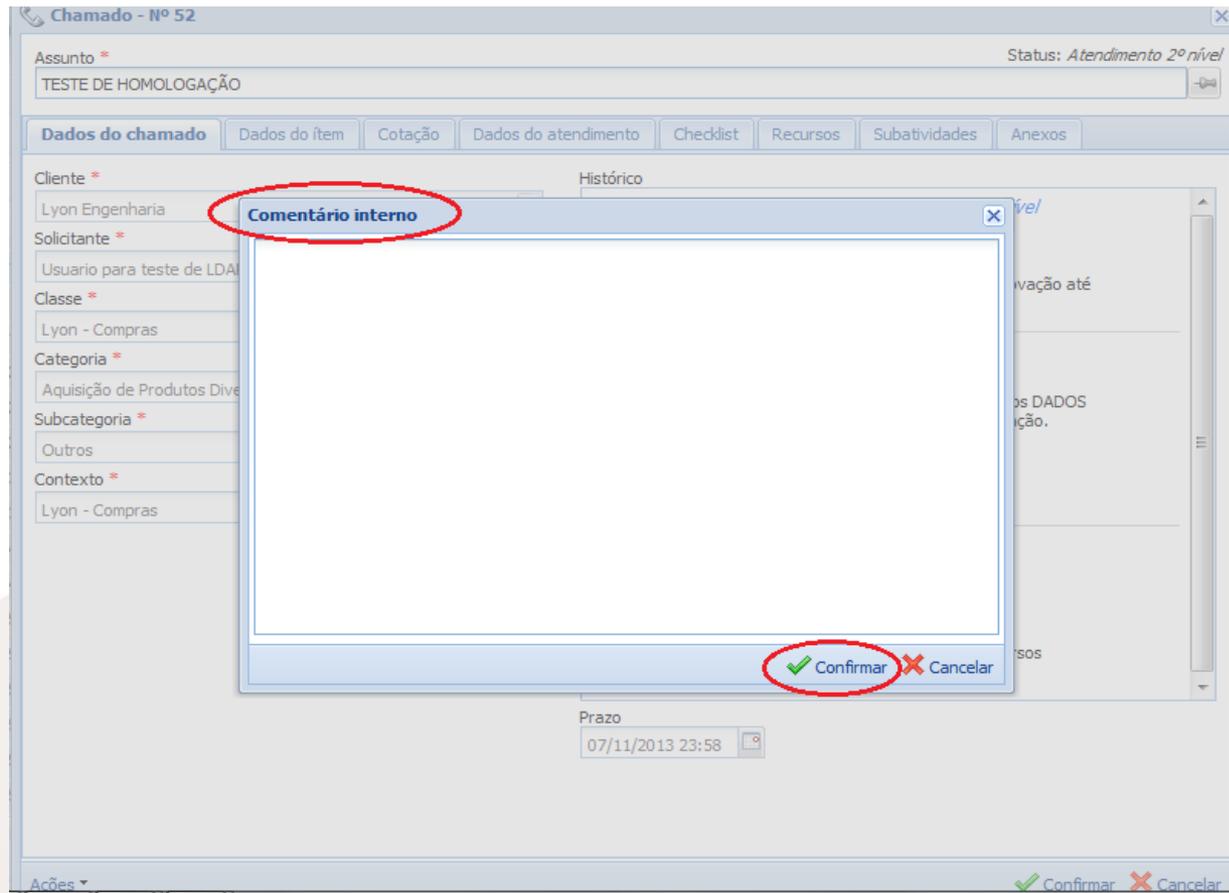
- Encaminhar para outra equipe
- Concluir
- Retornar para atendimento
- Enviar mensagem para solicitante
- Comentário interno**
- Repassar

Confirmar Cancelar

Você pode enviar uma mensagem para o atendente (suprimentos) sem que o solicitante veja essa mensagem.

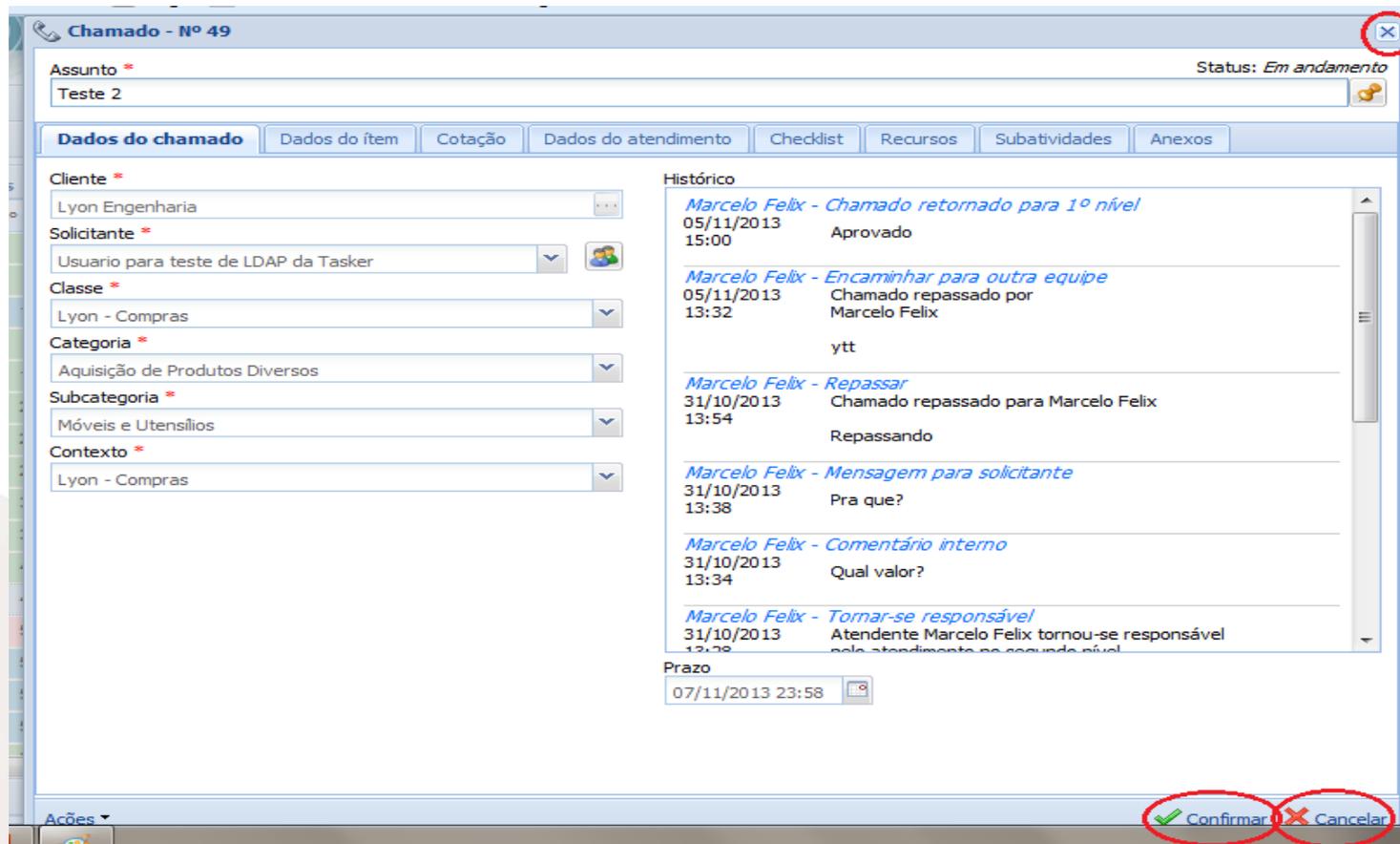
AÇÕES – COMENTÁRIO INTERNO.

Ao abrir essa tela, você escreve o comentário interno e confirma o envio do mesmo.



AÇÕES – COMENTÁRIO INTERNO.

Feche a tela, clicando em no X, Confirmar ou Cancelar.



Chamado - Nº 49

Assunto *
Teste 2

Status: Em andamento

Dados do chamado | Dados do item | Cotação | Dados do atendimento | Checklist | Recursos | Subatividades | Anexos

Cliente *
Lyon Engenharia

Solicitante *
Usuario para teste de LDAP da Tasker

Classe *
Lyon - Compras

Categoria *
Aquisição de Produtos Diversos

Subcategoria *
Móveis e Utensílios

Contexto *
Lyon - Compras

Histórico

- Marcelo Felix - Chamado retornado para 1º nível
05/11/2013 15:00 Aprovado
- Marcelo Felix - Encaminhar para outra equipe
05/11/2013 13:32 Chamado repassado por Marcelo Felix
ytt
- Marcelo Felix - Repassar
31/10/2013 13:54 Chamado repassado para Marcelo Felix
Repassando
- Marcelo Felix - Mensagem para solicitante
31/10/2013 13:38 Pra que?
- Marcelo Felix - Comentário interno
31/10/2013 13:34 Qual valor?
- Marcelo Felix - Tornar-se responsável
31/10/2013 13:38 Atendente Marcelo Felix tornou-se responsável pelo atendimento no segundo nível.

Prazo
07/11/2013 23:58

Ações

Confirmar Cancelar

AÇÕES – ENVIAR MENSAGEM PARA O SOLICITANTE.

Chamado - Nº 49 Status: *Atendimento 2º nível*

Assunto *
Teste 2

Dados do chamado | Dados do item | Cotação | Dados do atendimento | Checklist | Recursos | Subatividades | Anexos

Cliente *
Lyon Engenharia

Solicitante *
Usuario para teste de LDAP da Tasker

Classe *
Lyon - Compras

Categoria *
Aquisição de Produtos Diversos

Subcategoria *
Móveis e Utensílios

Contexto *
Lyon - Compras

Histórico

- Marcelo Felix - Mensagem para solicitante*
31/10/2013 13:38 Pra que?
- Marcelo Felix - Comentário interno*
31/10/2013 13:34 Qual valor?
- Marcelo Felix - Tornar-se responsável*
31/10/2013 13:28 Atendente Marcelo Felix tornou-se responsável pelo atendimento no segundo nível.
- Magno Wilton - Chamado encaminhado para 2º nível*
31/10/2013 13:24 Equipe de 2º nível: Marcelo Felix - Aprovação até 500,00
- Magno Wilton - Início do atendimento*
31/10/2013 13:24 Atendente: Magno Wilton Neiva de Souza
Tendência:
Prazo - chamado: 07/11/2013 23:58
Meta - chamado: 06/11/2013 23:58
Próximo contato: 06/11/2013 23:58
- Usuario para teste de LDAP da Tasker - Registro do chamado*
31/10/2013 Favor comprar

Prazo
07/11/2013 23:58

Ações

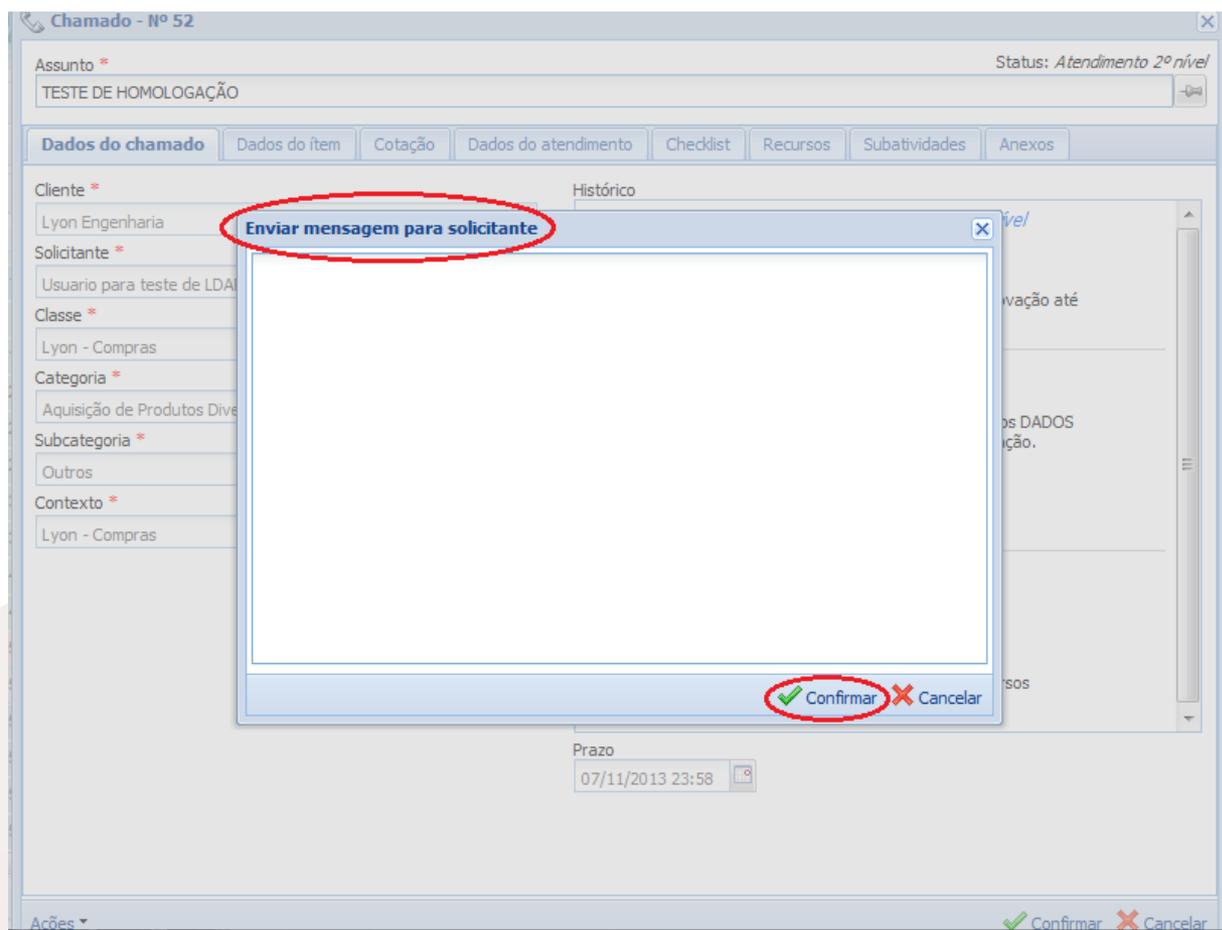
- Encaminhar para outra equipe
- Concluir
- Retornar para atendimento
- Enviar mensagem para solicitante**
- Comentário interno
- Repassar

Confirmar Cancelar

Envia mensagem para o solicitante e todos veêm.

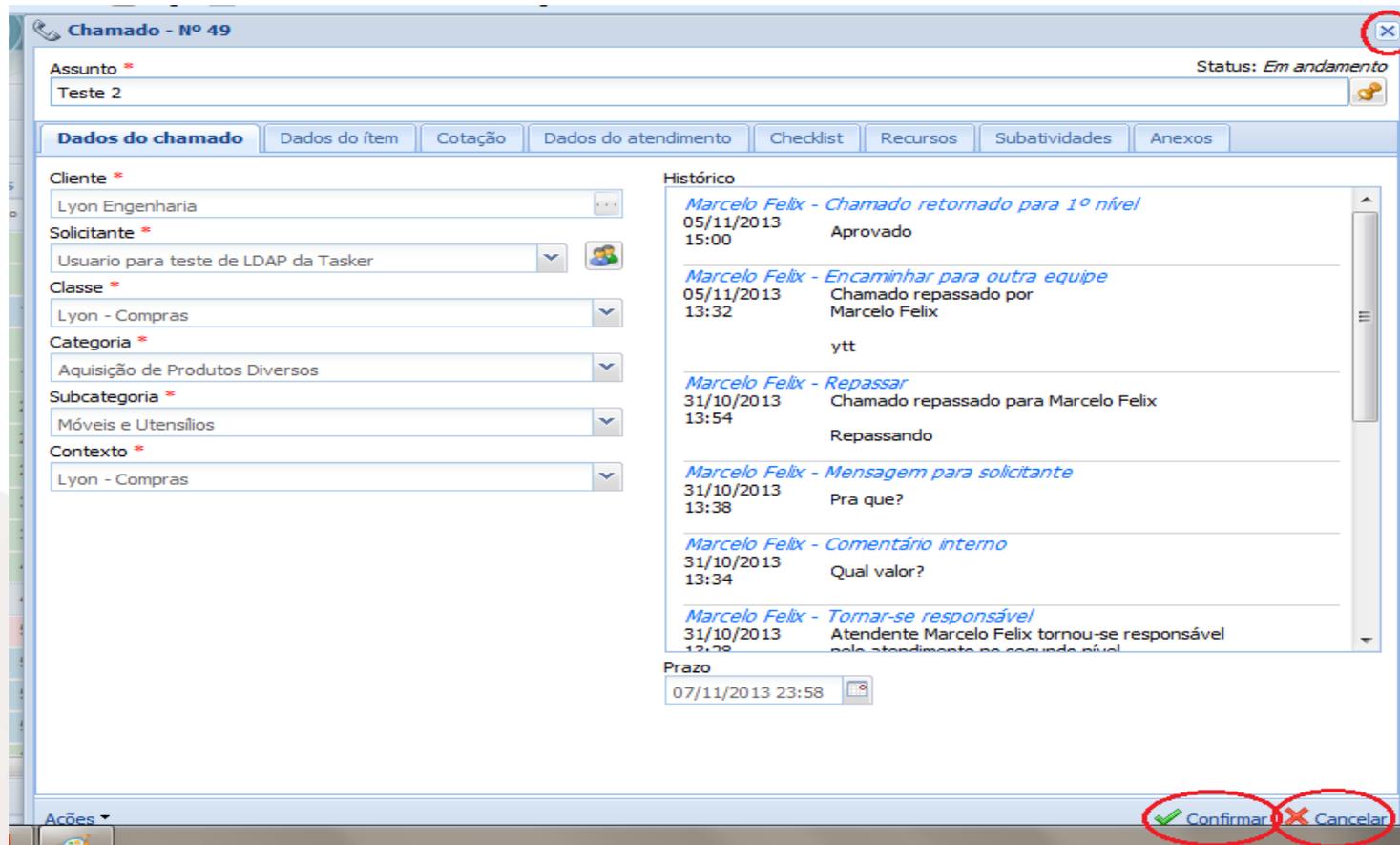
AÇÕES – ENVIAR MENSAGEM PARA O SOLICITANTE.

Ao abrir essa tela, você escreve a mensagem para o solicitante e confirma o envio da mesma.



AÇÕES – ENVIAR MENSAGEM PARA O SOLICITANTE.

Feche a tela, clicando em no X, Confirmar ou Cancelar.



AÇÕES – CONCLUIR.

Esse processo de Concluir, não faz parte do processo de aprovação. Essa ação é exclusiva de atendimento “Suprimentos”.

Chamado - Nº 49

Assunto *
Teste 2

Status: Atendimento 2º nível

Dados do chamado | Dados do item | Cotação | Dados do atendimento | Checklist | Recursos | Subatividades | Anexos

Cliente *
Lyon Engenharia

Solicitante *
Usuario para teste de LDAP da Tasker

Classe *
Lyon - Compras

Categoria *
Aquisição de Produtos Diversos

Subcategoria *
Móveis e Utensílios

Contexto *
Lyon - Compras

Histórico

- Marcelo Felix - Encaminhar para outra equipe**
05/11/2013 13:32
Chamado repassado por Marcelo Felix
ytt
- Marcelo Felix - Repassar**
31/10/2013 13:54
Chamado repassado para Marcelo Felix
Repassando
- Marcelo Felix - Mensagem para solicitante**
31/10/2013 13:38
Pra que?
- Marcelo Felix - Comentário interno**
31/10/2013 13:34
Qual valor?
- Marcelo Felix - Tomar-se responsável**
31/10/2013 13:28
Atendente Marcelo Felix tornou-se responsável pelo atendimento no segundo nível.
- Magno Wilton - Chamado encaminhado para 2º nível**
31/10/2013 13:24
Favor aprovar o teste 2
Equipe do 2º nível: Marcelo Felix. Aprovação até

Prazo
07/11/2013 23:58

Encaminhar para outra equipe
Concluir
Retornar para atendimento
Enviar mensagem para solicitante
Comentário interno
Repassar

Confirmar Cancelar



Sede:
Rua Sinval de Sá, 285 - Cidade Jardim
CEP: 30.380-070 - BH-MG / Brasil
Tel.: **55 31 2125-6600** / Fax.: **55 31 2125-6640**