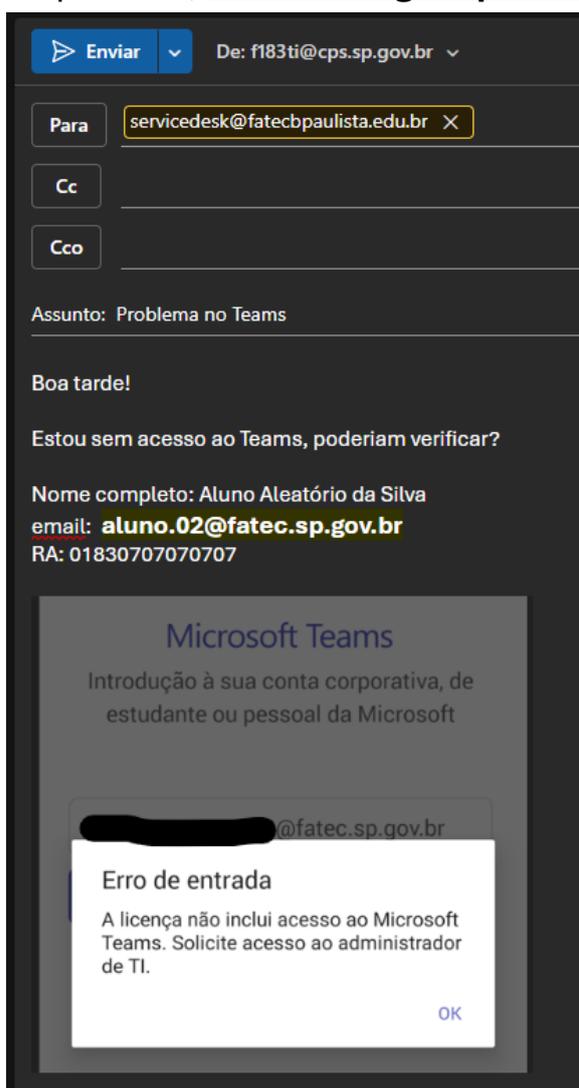

Fatec Jornalista Omais Fagundes de Oliveira de Bragança Paulista

O **Service Desk 2.0** é um sistema de gestão de chamados de T.I. que tem como objetivo registrar, acompanhar e resolver solicitações e incidentes relacionados à **Tecnologia da Informação**, com a intenção de oferecer um ponto de contato entre o setor de T.I. da FatecBP e toda a comunidade acadêmica.

Esse serviço de atendimento se dedica a resolver os incidentes e problemas relacionados aos **recursos tecnológicos** que a FatecBP fornece para **alunos, professores e demais colaboradores dessa Unidade**.

Para abrir uma solicitação nesse sistema é simples:

- Envie um e-mail para servicedesk@fatecbpaulista.edu.br, com seu **nome, setor e função**(se for funcionário), **curso e RA**(se for aluno) explicando em poucas palavras o problema ocorrido ou a solicitação que deseja fazer. Se possível, **adicione algum print de tela com a mensagem de erro ocorrida**

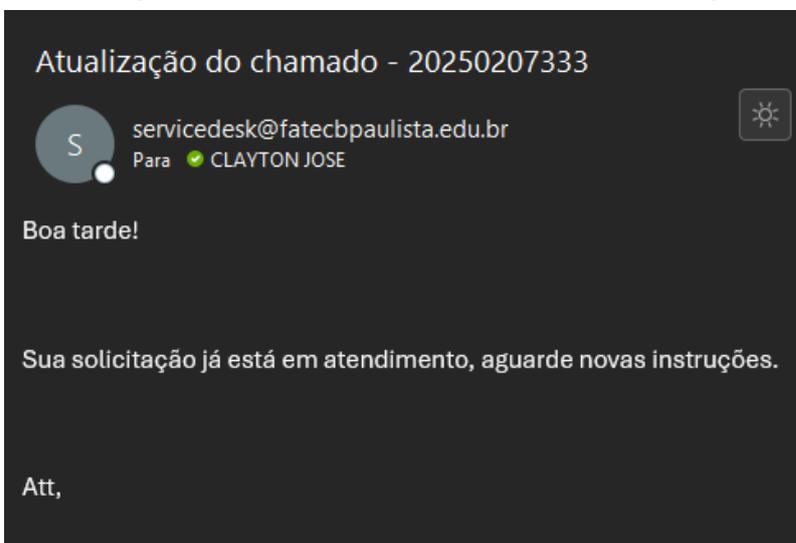


Fatec Jornalista Omais Fagundes de Oliveira de Bragança Paulista

- Após o envio do e-mail, você receberá um **Número de Chamado**, esta será a forma de identificar sua solicitação no sistema.

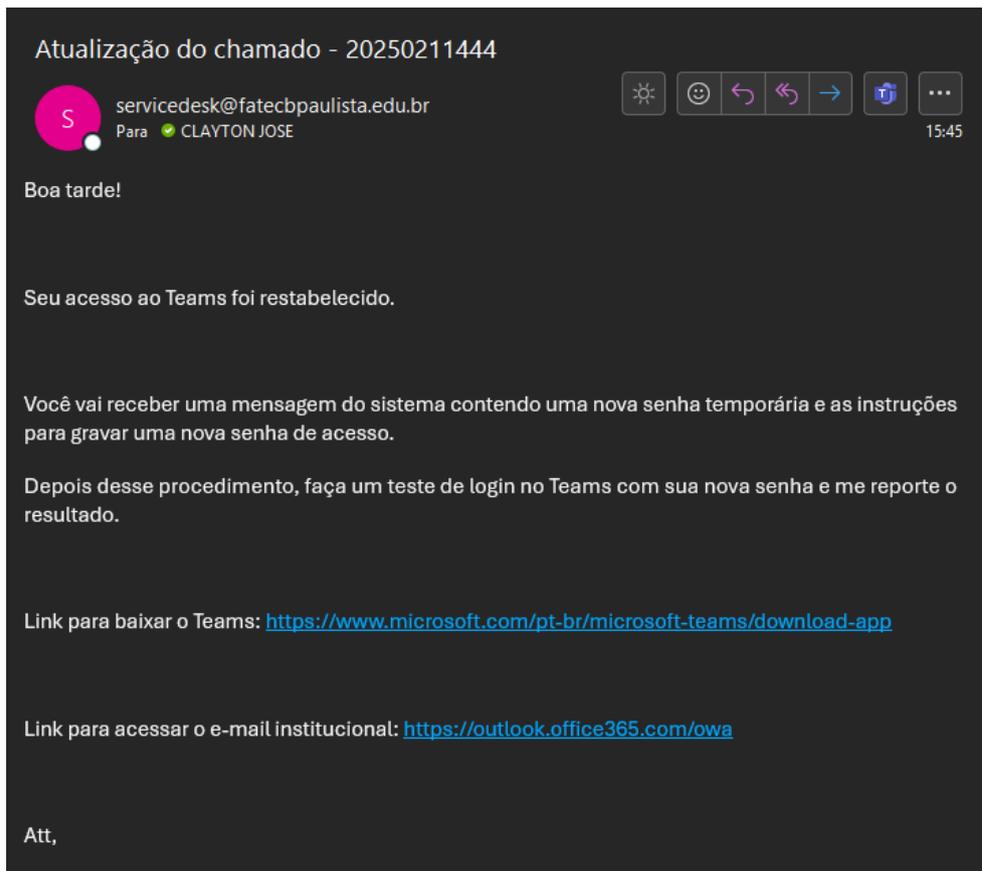


- Em **até 1 dia útil**, um profissional do T.I. te enviará a 1ª resposta técnica informando a previsão de atendimento da sua solicitação ou requisitando informações complementares para a execução da tarefa.



Fatec Jornalista Omaisr Fagundes de Oliveira de Bragança Paulista

- Você receberá um e-mail a cada interação ou execução parcial da tarefa, dessa forma você sempre estará atualizado quanto ao andamento.



Na conclusão da tarefa, o Chamado será finalizado e armazenado no sistema para servir de histórico. Esses registros possibilitam a análise das recorrências de incidentes e problemas.

A análise desses dados irá guiar o time de T.I. na implantação de novas soluções e adequações dos recursos tecnológicos da FATEC Bragança Paulista.