

# MANUAL BÁSICO DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE HELP DESK - GLPI Versão para o Técnico

## Sumário

1.	Introdução	2
2.	Acesso ao Sistema	2
3.	Primeiro Acesso	2
4.	Tela de Chamados	3
5.	Tela de abertura de chamado	3
6.	Descrição dos campos do chamado	4
7.	Realizando a abertura de um chamado	4
8.	Status dos chamados	6
9.	Descrição dos status	6
10.	Atendimento Chamado	6
11.	Interações do chamado	8
12.	Acompanhamento dos Chamados	8
13.	Adicionar Aprovação	9
14.	Encerramento do Chamado	10



## 1. Introdução

O Sistema de Help Desk do **TJ-AM** é uma solução Open Source para Gestão de Serviços de TI, a ferramenta é utilizada para gerenciar os incidentes e/ou requisições de Infraestrutura de TI, Sistemas e Suporte, assim como também o setor de Engenharia e Manutenção Predial (Elétrica, Civil, Refrigeração, Hidráulico e Sanitário).

## 2. Acesso ao Sistema

Acesse ao endereço <u>https://helpdesk.tjam.jus.br</u> e preencha os campos com o seu usuário e senha de domínio (a mesma credencial utilizada para acessar o computador).

<u></u>	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO	do amazonas
Se Para Agilizar se	ja Bem Vindo ao Sistema de Chamados d eu atendimento, Atualize suas informaçõe	o TJAM ! s pessoais no GLPI !
		B
	A Senha	
	✓ Lembrar me	
	Enviar	

Figura 1 – Tela Inicial da Ferramenta

## 3. Primeiro Acesso

Ao realizar o primeiro acesso, complete as informações adicionais da sua conta, isto irá facilitar o contato da equipe. Para realizar as alterações, click na engrenagem ao lado do seu nome, conforme figura abaixo.

Português	s do Brasil 🛛 💡	*	🔅 Washir	ngton neto	0
FAQ					=
		ALT	M Self	-Service	۷

Figura 2 – Menu de Configuração



O usuário será redirecionado para a tela de personalização. Preencha os campos (Telefone, Celular, Número Administrativo, Localização e E-mail) conforme imagem abaixo:

	Usuário: Wa	shington.neto		
Sobrenome Nome	neto Washington	Imagem		
Synchronization field	ed5482d0-5429-4927-b808-30e1c3f388cb Português do Brasil *		Browse No file selected.	Limp
Telefone	-	E-mails +	○ washington.neto@tjam.jus.br	
Celular Telefone 2	92 99118-0000	Perfil padrão	Self-Service *	
Número administrativo	92 2129-6767			
Localização	tres > 1º Andar - DVTIC Datacenter (127) *			

Figura 3 – Tela de Personalização

## 4. Tela de Chamados

Na tela de chamados o servidor conseguirá registrar, acompanhar e verificar o histórico dos chamados. Para realizar a abertura de um chamado, no entanto, o usuário deve estar com o perfil **Self-Service**, este **Menu** é exibido na tela superior. Conforme imagem abaixo:



Click na opção Cria um chamado conforme imagem abaixo:

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Νονο	2
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0

Figura 5 – Tela de Chamados

### 5. Tela de abertura de chamado

Na tela de abertura de chamado, preencha todos os campos com o máximo de detalhamento possível, os campos obrigatórios estão destacados com um (\*). Segue abaixo a tela.



Este chamado me diz respeito Sim v		Verifique suas in	formações pessoais	•
Washington neto (1021) * Acompanhar por e-mail Sim * E-mail: washington.neto@tjam.jus.br	i Nome Telefone 2 Localização	Washington neto (1021) Arnoldo Peres > 1º Andar - DVTIC Datacenter	Telefone Celular	92 99118-0000 Editar
Descreva o incidente ou a requisição		ACT)	M)	
io itegoria * gência	Incidente v ····· v i Média v			
oo de hardware	Geral v Adicionar			
tulo *	Formatos - B		≣ ≣ ⊞• ∂	
escrição *	~			
		Arraste e solte set Browse No file	a arquivo aqui, ou s selected.	

Figura 6 – Tela de Abertura de Chamado

### 6. Descrição dos campos do chamado

**Tipo:** Selecione o tipo de chamado. Selecione **Incidente** para reportar um problema e/ou **Requisição**, caso seja uma solicitação de serviço.

**Categoria:** Selecione o item do catálogo de serviço da organização que está relacionado ao seu incidente ou requisição.

Localização: Selecione a localização do seu departamento.

**Título:** Informe o título do seu problema (geralmente esta informação é preenchida de forma automática de acordo com o catálogo do serviço).

**Descrição:** Descreva o problema ou incidente de forma detalhada, em alguns casos serão apresentados templates na descrição do problema. Preencha o questionamento dos templates e adicione comentários sobre o incidente.

Arquivo: Caso seja necessário, anexe um arquivo ao chamado.

## 7. Realizando a abertura de um chamado

Preencha todos os campos obrigatórios e na descrição do problema, detalhe o máximo de informações possíveis, caso surja um template na descrição, preencha o questionamento do



template e adicione comentários se necessário, selecione o item **enviar mensagem** para registrar o chamado.

Abaixo o exemplo de um chamado em que o usuário está reportando problemas de lentidão no uso do computador e também se faz necessário o preenchimento do template.

Tipo *	Incidente *
Categoria *	nstalação/Manutenção de Computador 🔹 i
Urgência	Média *
Tipo de hardware	Geral 👻 Adicionar
Localização *	Peres > 1º Andar - DVTIC Datacenter * i
Título *	Instalação/Manutenção de Computador
	Formatos - B I A - A - E = = = = 0 = 0 5
	== Favor preencher as informações abaixo ==
	Seu computador:
	a) É um computador novo na caixa? (sim/não): Não
	b) Precisa movimentar o computador pra outra mesa ou setor? (sim/não): Não
	c) Precisa trocar peças (placas, hd queimado, fonte, monitor)? (sim/não): Não
Descrição *	d) Seu computador está lento, programas não abrem, travando (sim/não): Sim
	Alguma informação importante que precise relatar: O Computador está travando constantemente ao executar alguns softwares
	Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Browse No files selected.
	Enviar mensagem

Figura 7 – Criando um chamado

**DICA 01:** Uma dica importante que irá auxiliar o usuário na abertura do chamado é observar que durante a seleção das opções, será exibida uma legenda com a descrição detalhada da opção escolhida, desta forma o usuário poderá validar se a opção irá atender sua necessidade. Abaixo a imagem ilustrando.

Тіро	Incidente 🔻	
Categoria *	» i	
Urgência	1	٩
Tipo de hardware	1. Suporte Usuários > Instalação/Configuração do Windows (213)	<b>^</b>
	1. Suporte Usuários > Instalação/Manutenção de Computador (204)	
Localização *	1. Suporte Usuários > Instalação/Manutenção de Impressoras (209)	Instalação/Manutenção de Computador - Ref. A instalação física
Titulo *	1. Suporte Usuários > Instalação/Manutenção de No-bendo (2000) 1. Suporte Usuários > Instalação/Manutenção de Ponto de Rede/Telefon de partes e peças, lim	omputador de usuário da rede, desmontagem e montagem, troca 1peza do sistema ou programas lentos e travando, etc.
	1. Suporte Usuários > Instalar/Configurar o pacote SAAD (208)	0.55
	1. Suporte Usuários > Instalar/Configurar SAJ (207)	
	1. Suporte Usuários > Novo Login de Usuário - Rede (185)	
	1. Suporte Usuários > Suporte Aplicativos/Utilitários (206)	

Figura 7 – Criando um chamado



DICA 02: Digite palavras chaves no campo Categoria para facilitar a busca da opção desejada.

#### 8. Status dos chamados

Na tela home você poderá acompanhar o status do seu chamado. Após o chamado ter sido criado, o mesmo estará visível na tela principal.

Cria um chamado +					
Chamados	Número				
Novo	1				
Processando (atribuído)	0				
Processando (planejado)	o				
Pendente	0				
Solucionado	o				
Fechado	0				
Excluído	0				

#### Figura 8 - Chamado Registrado

#### 9. Descrição dos status

O chamado passa por alguns status, abaixo a descrição de cada um destes.

Novo: Chamado registrado, mas ainda sem atribuição de um técnico.

Processado (Atribuído): Chamado atribuído ao técnico ou grupo.

**Processado (Planejado):** O chamado foi atribuído, porém será atendido conforme o planejamento técnico.

**Pendente:** Status com dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado com o usuário ou o técnico.

Solucionado: Chamado solucionado.

Excluído: Chamado excluído

#### **10. Atendimento Chamado**

Para atendimento dos chamados, o usuário deverá estar com o perfil **Technician**. Na tela, será exibida a relação dos chamados que estão dentro do perfil / grupos de cada técnico. Selecione o chamado que precisa ser atendido conforme tela abaixo.



) pessoi	al	Visão do grupo Visão	global Fon	tes RSS Todos	
Visão pessoa		Chamai	dos a serem pr	ocessados	0
		Requerente	Elementos associados	Descrição	
	1D: 53	Washington neto (1021) i	Gerar	Máquina Virtual não esta iniciando (53) (0 - 0)	
	ID: 52	Washington neto (1021) i 5. Suporte Usuários - Arnoldo Peres	Geral	Instalação/Manutenção de Computador (52) (1 - 0)	
	ID: 49	Rauny Forte (19) i 5. Suporte Usuários - Arnoldo Peres	Geral	Solicito apoio técnico de técn da TI (49) (0 · 0)	lico
	1D: 35	Sebastião Alberto José Mousse Neto (6) i S. Suporte Usuários - Arnoldo Peres	Geral	teste (35) (0 - 0)	

Figura 9 – Selecionando Chamado

Ao selecionar o chamado você terá uma visão detalhada do mesmo. Verifique se todas as informações estão corretas, faça as alterações necessárias e atribua o chamado ao seu usuário.

Para atribuir o chamado ao seu usuário, click no ícone 🛉 conforme imagem abaixo:

K < Lis	ta	Chamado - Máquina Virtua	l não esta inicia	ando - ID 53 (TJAM)	
Chamado			Chamado - ID 53 (	(MACT	
Processando chama 0	Data de abertura	27-11-2018 10:16	Por	Washington neto (1021)	• i
Estatísticas	úlst				
Aprovações	atualização	27-11-2018 10:16 por Washington neto (	1021)		
Base de Conhecime	Tempo para aceitar	iio iiio iiio iiio iiio iiio iiio iiio	Tempo para solução	iio ∩	
Itens	Internal time to		Towns Interne		
Custos	own	<b>⊜</b> 0	para solução		
Tarefas do projeto	Тіро	Incidente *	Categoria *	Instalação/Manutenção de Má	quina Virtual 💌 i
Problemas	Status	Processando (atribuído) 🔻	Origem da	Helpdesk v i	
Mudanças	Uraância	Miller Aller at	Anrovação	419	
historico 3	orgencia	Pluito Alta	Aprovação	ivao esta sujeita a aprovação	
Todos	Impacto	Médio *	Localização *	ocalização *	
	Prioridade	Alta	Elementos associados 📀	Ou busca completa	Adicionar
	Ator	Requerente +	Obse	ervador +	Atribuído para + 🛊
		🚢 Washington neto (1021) i 🖀 O		*205	1. Datacenter (12) - i
	Título *	Máquina Virtual não esta iniciando			
		Formatos - B I A - A -		⊞• & <b>≥</b>	
		Precisamos que seja analisada a máquina suspensas.	virtual APSKYPE, a me	sma não está iniciando, com isso a	as Audiências remotas estão

Figura 10 – Atendimento Chamado



Click no menu **Processando Chamado**. Nessa opção é possível visualizar os acompanhamentos e as tarefas referentes ao chamado que estão divididas em 4 interações.

		Lista	Chamado - Máquina Virtual não esta iniciando - ID 53 (TJAM)
Chamado		Adicionar : O	Acompanhamento
Processando chama	. 0		
Estatísticas		Histórico de açõe	Filtro de linha do tempo : 💭 🗟 🗞 i
Aprovações		0 27 11 2018 10:16	Champing description 52
Base de Conhecime	9	0 2/-11-2018 10:10	Máquina Virtual não esta iniciando
Itens			Precisamos que seja analisada a máquina virtual APSKYPE, a mesma não está iniciando, com isso as Audiências remotas estão suspensas.
Custos		Washington Neto	
Tarefas do projeto		(1011)	
Problemas			
Mudanças			Obrigado,
Histórico	3		Washington Neto
Todos			

Figura 11 – Processando Chamado

## 11. Interações do chamado

Acompanhamento: Recurso utilizado para a troca de informação entre o Usuário e o Analista. Para cada resposta ou informação sobre o problema, deverá ser adicionado um acompanhamento.

**Tarefa:** Poderá ser adicionada uma tarefa para atender aos pré-requisitos ou etapas de solução do problema.

Documento: Poderá ser adicionado um arquivo com as informações relacionadas ao chamado.

**Solução:** A Solução deverá ser detalhada neste item, poderá também ser aplicada uma solução pré-definida da base de conhecimento, caso exista.

## 12. Acompanhamento dos Chamados

No exemplo a seguir, iremos realizar o atendimento de um chamado, contemplando todas as etapas de interações com o usuário, incluindo a validação e aprovação do serviço por parte do usuário, adicionar os acompanhamentos e também a inclusão da solução em uma base de conhecimento.

Selecione o menu **Processando Chamado** e Adicione um acompanhamento. Neste campo, deverá ser preenchida toda informação relacionada á análise do chamado. Abaixo exemplo.

## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS



		Lista	Cha	amado	- Má	quin	a Virtu	ial não	esta ini	ciando	o - ID	53 (TJA	м)	
Chamado		Adicionar .	Acompar	nhament	to	8	Tarefa		Docum	ento	4	Solução		
Processando ch	hama 0	la superior de la constante de				-		-						
Estatísticas					Nov	o item	- Acom	panhame	nto					
Aprovações			Formatos •	BI	A	• <u>A</u>	• <b>i</b> ≣	13 3		- 80	<b>A</b>	> 50		
Base de Conhec	cime		Identificamen					acidada N	ivina Naca	natio con	linne e l	tionation da		
Itens			Datastore par	a algumas	XMs.	esta con	in sua caj	acidade in	axina. Nece	sanore	311231 O Ş	ilgi alioni de		
Custos													Origan da	
Tarefas do proj	Tarefas do projeto D												acompanhamento	Helpdesk * i
Problemas														
Mudanças						Ar	nuivo(s)	(2 MB m	ix) i					
Histórico	3		Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editorSelecionar							Privado	Não *			
Todos														
								Ad	cionar ¶	·				
		Histórico de a	çõe <mark>s :</mark>										Filtro de linha do t	empo : 💭 🖄 🖗 🗸
		<ul> <li>27-11-2018 10:</li> </ul>	16 Máquin Precisar remotas	na Virtu nos que s	al não seja an	o esta Ialisada	i <mark>inicia</mark> n a a máqu	i <b>do</b> iina virtua	APSKYPE	, a mesn	na não (	está iniciano	Chamado# descriç Io, com isso as Audiêr	ão 53 Incias

Figura 12 – Adicionar Acompanhamento

### 13. Adicionar Aprovação

O Técnico poderá enviar uma requisição de aprovação para o usuário caso seja necessário validar algum detalhe para o encerramento do chamado. Este processo não será um padrão adotado para todos os chamados (não é obrigatório), mas iremos descrever as ações necessárias caso ocorra. No Exemplo a seguir o Técnico irá precisar validar se a solução atendeu as necessidades do usuário.

Clik no Menu aprovações, preencha o percetual mínimo para avaliação, selecione o usuário a ser notificado e preencha a mensagem para avaliação do usuário. Abaixo o exemplo.

Chamado		Aprovações	
Processando chama 2	Status de validação global	Não está sujeita a aprovação	
Estatísticas		Estado	
Aprovações	Um mínimo de validação é necessária	100% ×	Salvar
Base de Conhecime	Novo item - Aprovação	MACT	
tens	Usuário do pedido da validação	glpi.technician (1036)	
Custos	Aprovador	Usuário +	
Tarefas do projeto	Aptornuor	Washington neto (1021) *	i
Problemas	Comentários	O Servidor esta operacional. Favor avaliar se o chamado pode ser encerrado.	
ludanças		jh,	
listórico 8		Adicionar	
Todos			

Figura 13 – Adicionar Aprovação



#### 14. Encerramento do Chamado

Uma vez que a solução foi aprovada pelo usuário, o analista deverá encerrar o chamado e cadastrar a solução adotada e registrar na base de conhecimento.

Na categoria Solução, preencha a descrição detalhada dos passos necessários para resolver o problema, selecione sim na opção Salvar e adicionar à base de conhecimentos. O chamado será encerrado.

	Lista			Cham	ado - Máo	quin	a Virtu	al nã	o es	sta	inic	iand	0 -	ID	53	(т)	AM)					
Chamado	Adicio	onar :	O A	companha	mento	R	Tarefa		8	Do	aur			~	So	lucă	0					
Processando chama	4		1			9					1000											
Estatísticas				Ch	amado - ID !	53											T.	MAG				
Aprovações	1	Modelo d	le solução				····· v	i			Pesqui	sar um	a sol	luçã	0							
Base de Conhecime		Tipo da s	olução				¥	i														
Itens		Salvar e	adicionar	à base de co	nhecimentos	- (	Sim *															
Custos							Formato	-		7	A -	A	- :	Ξ	Ξ	運			P	A.	$\langle \rangle$	53
Tarefas do projeto							21.21							_		_	_					
Problemas							Máquina	rirtual n	ão ini	cia d	levido	a Data	Store	e co	m bai	xa ca	pacida	de de a	armaze	inamei	nto	
Mudanças							Passos re	alizados														
Histórico	13													101214								
Todos		Descriçã	0				1 - Realiz	r espac	tion o de a	irma	ataSto izenam	ento n	igum o dat	tasto	ore or	nde a	VM es	tá aloca	ada			
							3 - Inicial	zar a M	áquin	a Vir	tual											
				Criado en	n 27-11-201	18 10	:16						Ú	ltim	a atu	aliza	ção e	m 27-	11-20	018 1	0:31	IJ
igura 14 – Enc	errament	to Cha	mad	0						Sa	livar											

O Técnico pode utilizar também um modelo de solução padrão para resposta ao chamado, verifique as respostas cadastradas e utilize a que melhor atende ao catálogo de serviço. Desta forma o técnico pode utilizar um texto padrão no encerramento do chamado. Abaixo um exemplo de como utilizar o recurso.



Figura 15 – Modelo de Solução



Outro recurso interessante é a base de conhecimento. O Técnico pode pesquisar também uma solução na base de conhecimento. Selecione a opção **Pesquisar uma Solução** e pesquise a solução mais apropriada para o caso através da barra de pesquisa ou na aba de navegação.

A solução pode ser apenas consultada ou utilizada também como Solução do chamado. Segue abaixo um Exemplo.

		Instalação/Manutenção de Computador	quisar			
		Exibir (número de itens)	em PDF paisagem 🔻	De 1 para 1 de 1		
		Assunto			Categoria	
					9. Orientações	Usar com
POLÍTICA DE SU TJAM - DVITIC - 19 para segurança de proteção dessas se	ENHAS NFRA POLITICA DE SENHAS HIST e rede, independentemente des enhas, e estabelecendo um tem	ELCO DE VERSÃO DE DOCUMENTO Venão Data Descrição Soltor 1.0 06/08/2018 Primeira Vend amespas serem originados inferna ou externamente. A finalidade desta polícia é projetada p mínimo entre as alterações nas senhas. Uma senha incorreta pode resultar em acesso não a	io Josiel Nantes Junior INTRODUÇÃO A senha é a ara proteger os recursos organizacionais da rede. < ()	primeira linha de proteção contra amesças exigindo senhas fortes, juntamente com a	aos Técnicos	solução

Figura 16 – Base de Conhecimento

## 15. Histórico do Chamado

O histórico do chamado exibe todos os detalhes do atendimento, acompanhamentos, aprovações, soluções e etc. Cada tipo de interação é representado por uma cor diferente, o que facilita a identificação das ações. Abaixo um exemplo:

		Lista	Chamado - Máqui	na Virtual não esta inician	do - ID 53 (TJAM)		
Chamado		Histórico de açõ	ões :		Filtro de lintra da	tempo	088070
Processando cham	a 5						
Estatísticas			Măquina Virtual não inicia devi	ido a DataStore com baixa capacidad	e de armazenamento		27-11-2018 10:39
Aprovações	3					- 7	
Base de Conhecime	B		Passos realizados				Gini technician
Itens							(1036) i
Custos			1 - Realizar Migration de Data	Store de algumas VMs.			
Tarefas do projeto			2 - Liberar espaço de armazer	namento no datastore onde a VM est	á alocada		
Problemas			3 - Inicializar a Máquina Virtua	d'			
Mudanças							
Histórico	18				Resposta de pedido de validação :	B	27-11-2018 10:31
lodos					Máquina Operacional. Serviço concluído.		
							Washington Neto (1021) i
				Pedido de validação => Washi O Servidor esta operacional. Fa	ngton neto (1021) avor avaliar se o chamado pode ser	C	27-11-2018 10:28
				encerrado.			
							Glpi.technician (1036) i
				Disponibilizado volume de armazen iniciada.	amento no DataStore. A máquina virtual fo Heip	i 🕼 desk	<ul><li>27-11-2018 10:25</li></ul>

Figura 17 – Histórico do Chamado