

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

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.	Acompanhando o Chamado	.6
11.	Aprovação do Chamado	. 8
12.	Histórico do Chamado	.9
13.	Pesquisa de Satisfação	.9



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).

٢	tribunal de justiça do estado	dio amazionas
Se Para Agilizar se	ja Bem Vindo ao Sistema de Chamados d eu atendimento, Atualize suas informaçõe	o TJAM ! s pessoais no GLPI !
)
	Course Course	
	Senha Senha	
	Lembrar me	
		р.
	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 de suporte. Para realizar as alterações, click na engrenagem ao lado do seu nome, conforme figura abaixo.

	Português do Brasil	?	*	🔅 Washington neto	¢
FAQ					=
			I LT	AM Self-Service	٣

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 🔻		Verifique suas i	nformações pessoais	5
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		(T)	AM)	
00	Incidente *			
utegoria "	····· • i			
gência	Média *			
oo de hardware	Geral • Adicionar			
calização *	v i			
ulo *				
	Formatos - B		⊒ ⊒ ⊞• ∂	₩ ↔ 53
escrição *				
		Arraste e solte se	u arquivo aqui, ou	

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 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 v								
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 • B • 🗄 🗄 🕮 🕮 🕬 🛋 🗇 😂								
	== 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.

Tipo	Incidente *	
Categoria *	A İ	
Urgência	۱]
Tipo de hardware	1. Suporte Usuários > Instalação/Configuração do Windows (213)	P.
	1. Suporte Usuários > Instalação/Manutenção de Computador (204)	
Localização * Título *	Suporte Usuários > Instalação/Manutenção de Impressoras (209) Suporte Usuários > Instalação/Manutenção de No-bendra (200) Suporte Usuários > Instalação/Manutenção de Ponto de Rede/Telefon de partes e peças, limpe	stalação/Manutenção de Computador - Ref. A instalação física nputador de usuário da rede, desmontagem e montagem, troca za do sistema ou programas lentos e travando, etc.
	Suporte Usuários > Instalar/Configurar o pacote SAAD (208) Suporte Usuários > Instalar/Configurar SAJ (207) Suporte Usuários > Novo Login de Usuário - Rede (185) Suporte Usuários > Suporte Aplicativos/Utilitários (205)	0.52

Figura 8 – Criando um chamado - Legenda



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)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluido	0

Figura 9 - 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. Acompanhando o Chamado

Para acompanhamento do chamado, o usuário deverá selecionar o chamado, este deve estar listado em alguma categoria de status citada acima.



Selecione o chamado e faça o acompanhamento do mesmo, verifique se o mesmo já foi atribuído a algum técnico ou grupo, verifique se existe alguma informação adicionada pelo técnico responsável, abaixo um exemplo.

Chamado			hamado - ID 70 /	(MART)
rocessando chama 7			chanado - 10 / 9 ((MAC)
roccasional channels (Data de abertura	30-11-2018 09:02	Por	Washington neto (1021)
Estatisticas	Última			
provações	atualização	30-11-2018 09:33 por glpi.technician (1036)		
ase de Conhecime	Tempo para		Tempo para	
tens	aceitar		soluçao	
istórico 0	Internal time to		Tempo interno	
Storico -	own		para solução	
odos	Tipo *	Incidente	Categoria *	1. Suporte Usuários > Instalação/Manutenção de Computad
	Statu	Processando (atribuído)	Origem da requisição	Helpdesk
	Urgência	Média	Aprovação	Não está sujeita a aprovação
	Impacto	Médio	Localização *	Arnoldo Peres > 1º Andar - DVTIC Datacenter
	Prioridade	Média	Elementos associados	
	Ator	Requerente		Atribuído para



Para verificar e realizar o acompanhamento do chamado, click no menu **Processando Chamado**. Nessa opção é possível visualizar as interações do técnico que atendeu ao chamado e acompanhar os detalhes do atendimento ao encerramento. O usuário também poderá inserir anotações, adicionar respostas e interagir com o técnico que atendeu ao chamado.

Estatísticas		Histórico de açõe	es :		entro de innia do tempo	. 17 16 1 11 4 16
Aprovações				R	ealizada a instalação do LibreOffice.	30-11-2018 09:3
Base de Conhec Itens	ime				problema de travamento foi resolvido. Helpdesk	
Histórico	9					Glpi.technician (1036
				Identificamos que o Microsoft Office está exp esta travando. Necessário Aplicar licença ou realizar a insta	irado, por este motivo o software Iação do LibreOffice. Helpdesk	(2) 30-11-2018 09:3 (3) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1
		(2) 30-11-2018 09:02 (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2)	Instalação/Manut ## Favor preencher a:	enção de Computador informações abaixo ##	Chamado≢ descrição 79	

Figura 11 – Acompanhamento do Chamado



11. Aprovação do Chamado

O usuário poderá também receber uma solicitação de aprovação do técnico caso seja necessário validar algum detalhe para o encerramento de um chamado. **Este processo não será um padrão adotado para todos os chamados**, mas iremos descrever as ações necessárias caso ocorra. No Exemplo a seguir o Técnico irá precisa validar se a solução atendeu as necessidades do usuário.

Para isto, acesse o menu aprovações e verifique se existe alguma requisição de aprovação, caso sim, valide se o seu problema foi solucionado. Abaixo exemplo.

	INCC List	a (Chamado -	Instalação/Mar	nutenção de Computador - ID 79	(MALT)	1/9	> >
Chamado					Aprovações			
Processando chai	ma 3	Status de validaç	ão global		Esperando por uma validação			
Estatísticas				Estado		Esperando por u	ıma validação (1	.00%)
Aprovações	(1)	Um mínimo de v	alidação é necess	sária	100% * Salvar			
ase de Conhecime								
Itens					Aprovação para o(s) chamado(s)			
Histórico	11				Enviar uma requisição de aprovação			
Todos		Estado	Data da requisição	Usuário do pedido da validação	Comentários da requisição	Status de aprovação	Aprovador	Comentários da validação
		Esperando por uma validação	30-11-2018 09:41	glpi.technician (1036)	Informamos que o Problema foi solucionado. Gostariamos de confirmar se este atendimento pode ser encerrado?		Washington neto (1021)	
		Estado	Data da reguisição	Usuário do pedido da validação	Comentários da requisição	Status de	Aprovador	Comentários da validação

Figura 12 – Aprovação do Chamado

Caso o problema tenha sido solucionado, conceda sua aprovação e descreva as observações necessárias, após esta etapa o chamado poderá ser encerrado. Abaixo o exemplo.

	K< Lista	Chamado - Implantaç	ão/ Configuraç	ão do Sistema de	Help Desk - GLPI - ID 73 (1
Chamado				Aprova	ções
Processando cha	ama 2	Status de validação global		Esperando por uma	validação
Estatísticas			Estado		Esperando por um
Aprovações	(1)	Um mínimo de validação é neces:	sária	0% *	Salvar
Base de Conheci	me	Aprovação - ID 3			TIAM
Itens		Liquéria da padida da validação	aloi technisian (102)	=)	
Histórico	9	Aprovador	Washington neto (10)21)	
Todos		Comentários	Informamos que o s	eu problema foi solucionad	o. Gostariamos de confirmar se podemos e
		Status do pedido de validação	Esperando por uma	validação	
		Situação da minha validação	Concedida 🔻		
		Comentários da validação (Opcional quando aprovado)	O Problema foi solucion	nado.	in.
				Salva	r.
				Aprovação para o(s) chamado(s)
				Enviar uma requisiçã	ão de aprovação



12. Histórico do Chamado

Quando o chamado for encerrado pelo técnico, o usuário poderá visualizar o histórico do mesmo com todos os detalhes do atendimento, acompanhamento, 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 - Insta	alação/Manutenção de Comp	utador - ID 79 (TJAM)	
Chamado	Histór	ico de acões :		Filtro de linha do tempo	- 0 8 % 0 × 0
Processando chama	5)				
Satisfação		Removido o pacote do O	Office que estava expirado e instalado o L	ibreOffice	30-11-2018 13:16
Estatísticas					
Aprovações	1				Glpi.technician
Base de Conhecime				Presente de sectide de sectide de se	Q 20.11.2018 12:12
Itens				Concedida	0 30-11-2010 13.13
Custos			\rightarrow	Aprovado.	
Tarefas do projeto					
Problemas					Washington Neto (1021) i
Mudanças			Pedido de validação => Washingt	ton neto (1021)	30-11-2018 09:41
Histórico	19		Informamos que o Problema foi solucionado. Gostariamos de confirmar se este atendimento pode ser encerrado?		
Todos					
					Glpi.technician
					(1036) i
				Realizada a instalação do LibreOffice.	30-11-2018 09:32
			-	O problema de travamento foi resolvido. Helpdesk	

Figura 14 – Histórico do Chamado

O usuário será notificado por E-mail a cada interação do técnico, ou seja, toda vez que o técnico inserir uma nova informação ao chamado e/ou realizar o encerramento após aplicar a solução, o usuário será sempre notificado por e-mail.

13. Pesquisa de Satisfação

Quando o chamado for encerrado, o usuário receberá uma notificação por e-mail para participar da pesquisa de satisfação e surgira na tela home do GLPI os chamados que irão ser avaliados pelo usuário. Esta pesquisa é importante para a melhoria contínua dos serviços prestados pelas equipes do Tribunal de Justiça do Amazonas.

Segue abaixo um modelo de pesquisa de satisfação.

	Pesquisa de satisfação			0
	Requerente	Elementos associados	Descrição	
ID: 150	Washington neto (1021) i	Geral	Instalação/Manutenção de Computador (150) (0 - 0)	

Figura 13 – Pesquisa de Satisfação

Click no título do chamado e preencha a pesquisa de satisfação.



Na pesquisa, o usuário poderá avaliar o atendimento do técnico, assim como adicionar observações a respeito do chamado, pontos positivos, pontos negativos e/ou sugestões de melhorias.

Satisfação - ID 46			
atisfação com a solução do chamado	5 🔍		
Comentários	O atendimento foi realizado de forma ágil e eficiente pelo técnico.		