



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

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.



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:

Principal Personalização

Usuário: Washington.neto

Sobrenome: neto

Nome: Washington

Synchronization field: ed5482d0-5429-4927-b808-30e1c3f388cb

Idioma: Português do Brasil

Telefone: []

Celular: 92 99118-0000

Telefone 2: []

Número administrativo: 92 2129-6767

Localização: ...res > 1º Andar - DVTIC Datacenter (127)

Imagem: []

E-mails: washington.neto@tjam.jus.br

Perfil padrão: Self-Service

Salvar

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:

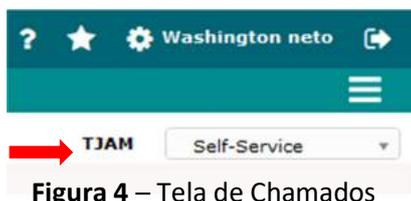


Figura 4 – Tela de Chamados

Click na opção **Cria um chamado** conforme imagem abaixo:

Chamados	Número
Novo	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.



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.

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.

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
Excluído	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.

Figura 10 – Tela do Chamado

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.

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.

Chamado - Instalação/Manutenção de Computador - ID 79 (TJAM)

Status de validação global: Esperando por uma validação

Estado: Esperando por uma validação (100%)

Um mínimo de validação é necessária

Aprovação para o(s) chamado(s)

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	gipi.technician (1036)	Informamos que o Problema foi solucionado. Gostaríamos de confirmar se este atendimento pode ser encerrado?		Washington neto (1021)	

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.

Chamado - Implantação/ Configuração do Sistema de Help Desk - GLPI - ID 73 (TJAM)

Status de validação global: Esperando por uma validação

Estado: Esperando por uma validação

Um mínimo de validação é necessária

Aprovação - ID 3

Usuário do pedido da validação: gipi.technician (1036)

Aprovador: Washington neto (1021)

Comentários: Informamos que o seu problema foi solucionado. Gostaríamos de confirmar se podemos encerrar o chamado.

Status do pedido de validação: Esperando por uma validação

Situação da minha validação: Concedida

Comentários da validação (Opcional quando aprovado): O Problema foi solucionado.

Figura 13 – Validar 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:



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 surgirá 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		
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.

Chamado - Instalação/Manutenção de Computador - ID 150 (TJAM)

Satisfação - ID 46

Satisfação com a solução do chamado

Comentários

Salvar