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 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).

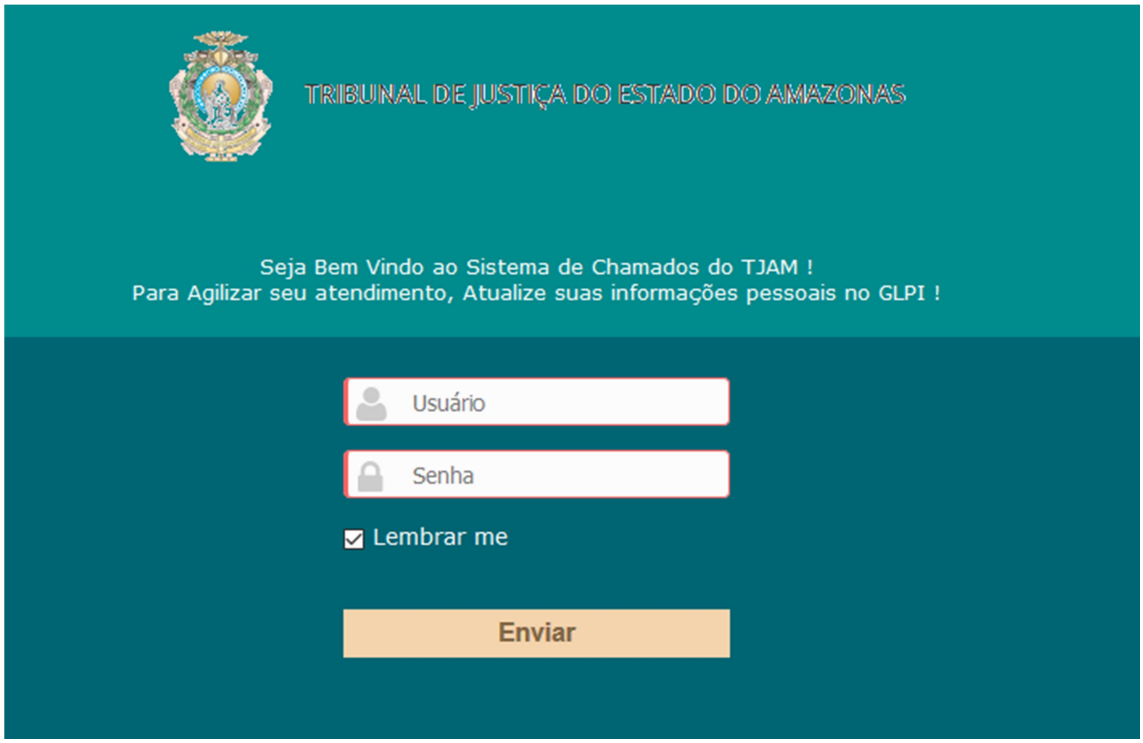

Figura 1 – Tela Inicial da Ferramenta

3. Primeiro Acesso

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

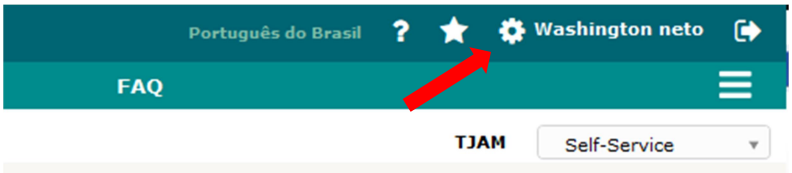

Figura 2 – Menu de Configuração

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

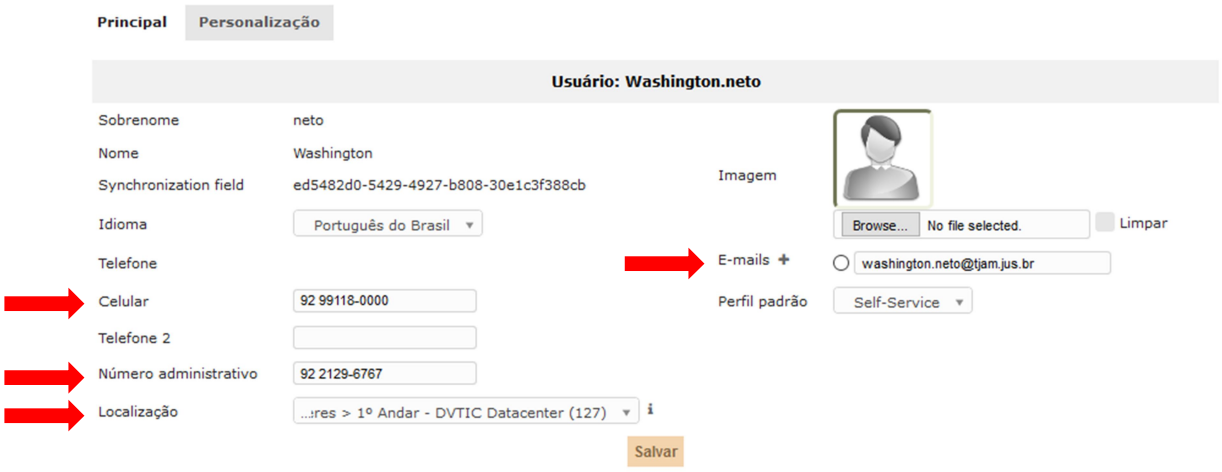

Figura 3 – Tela de Personalização

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:

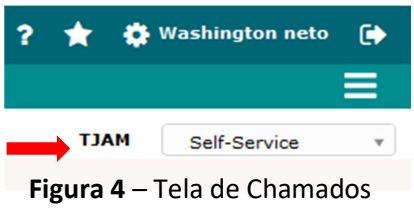

Figura 4 – Tela de Chamados

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

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.

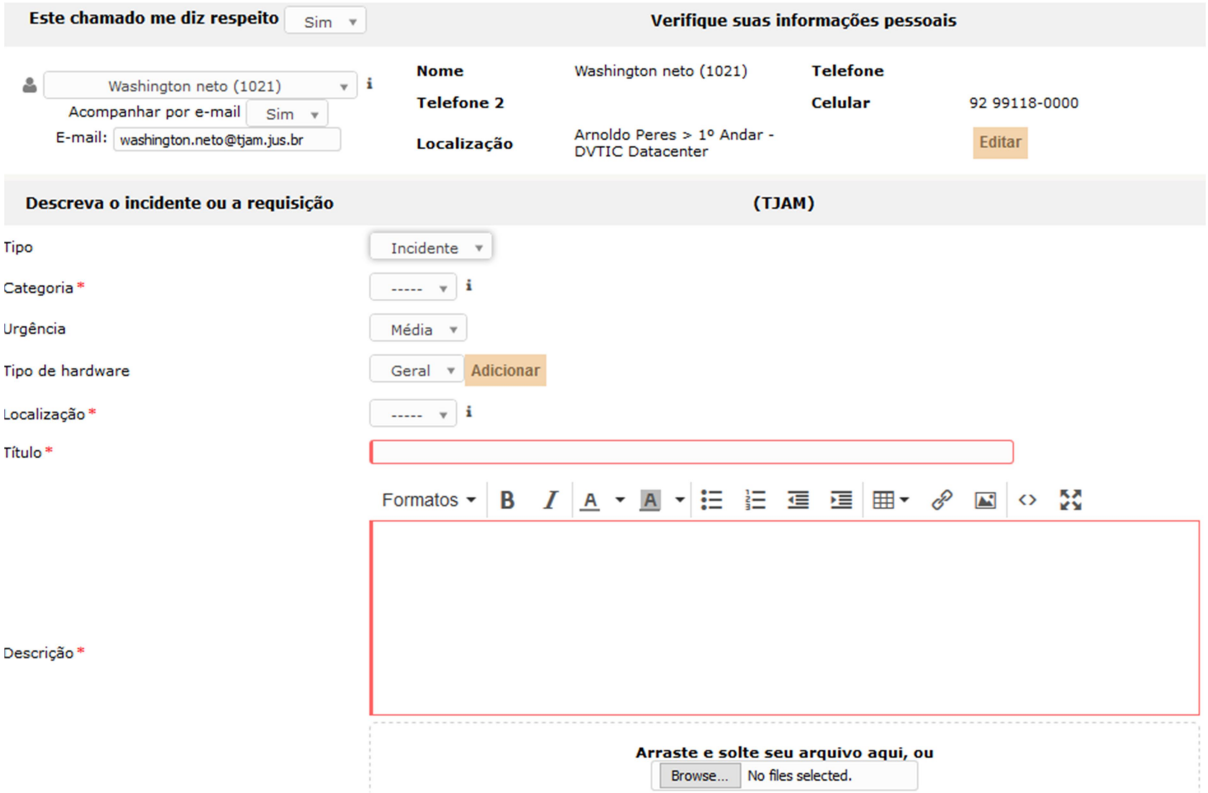

Figura 6 – Tela de Abertura de Chamado

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.

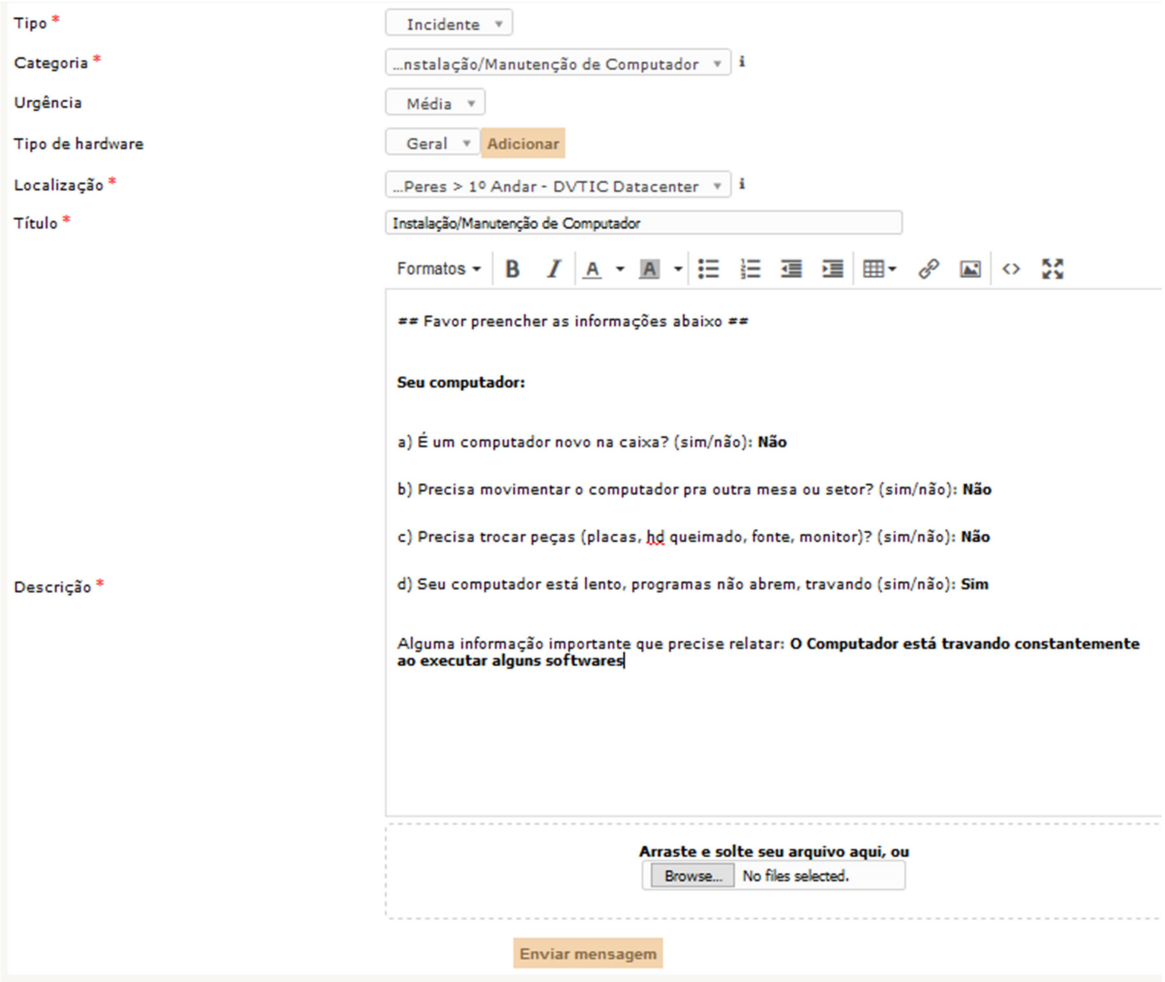

Figura 7 – Criando um chamado

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.

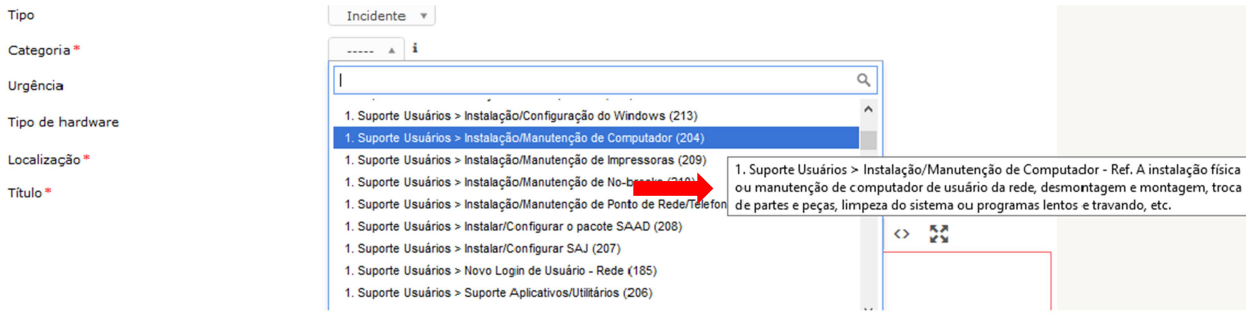

Figura 7 – Criando um chamado

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.

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.

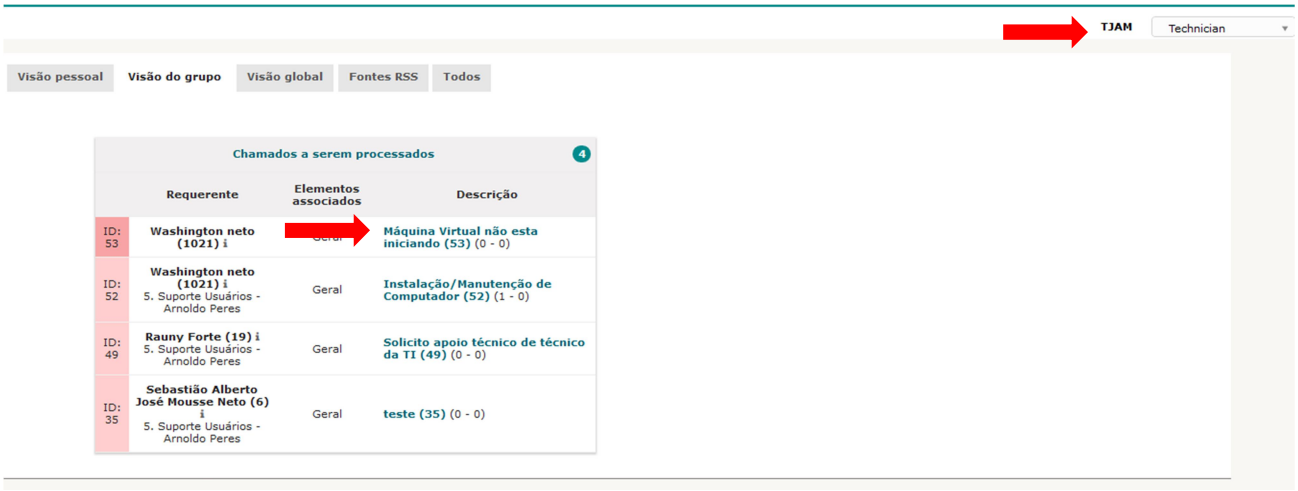

Figura 9 – Selecionando Chamado

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:

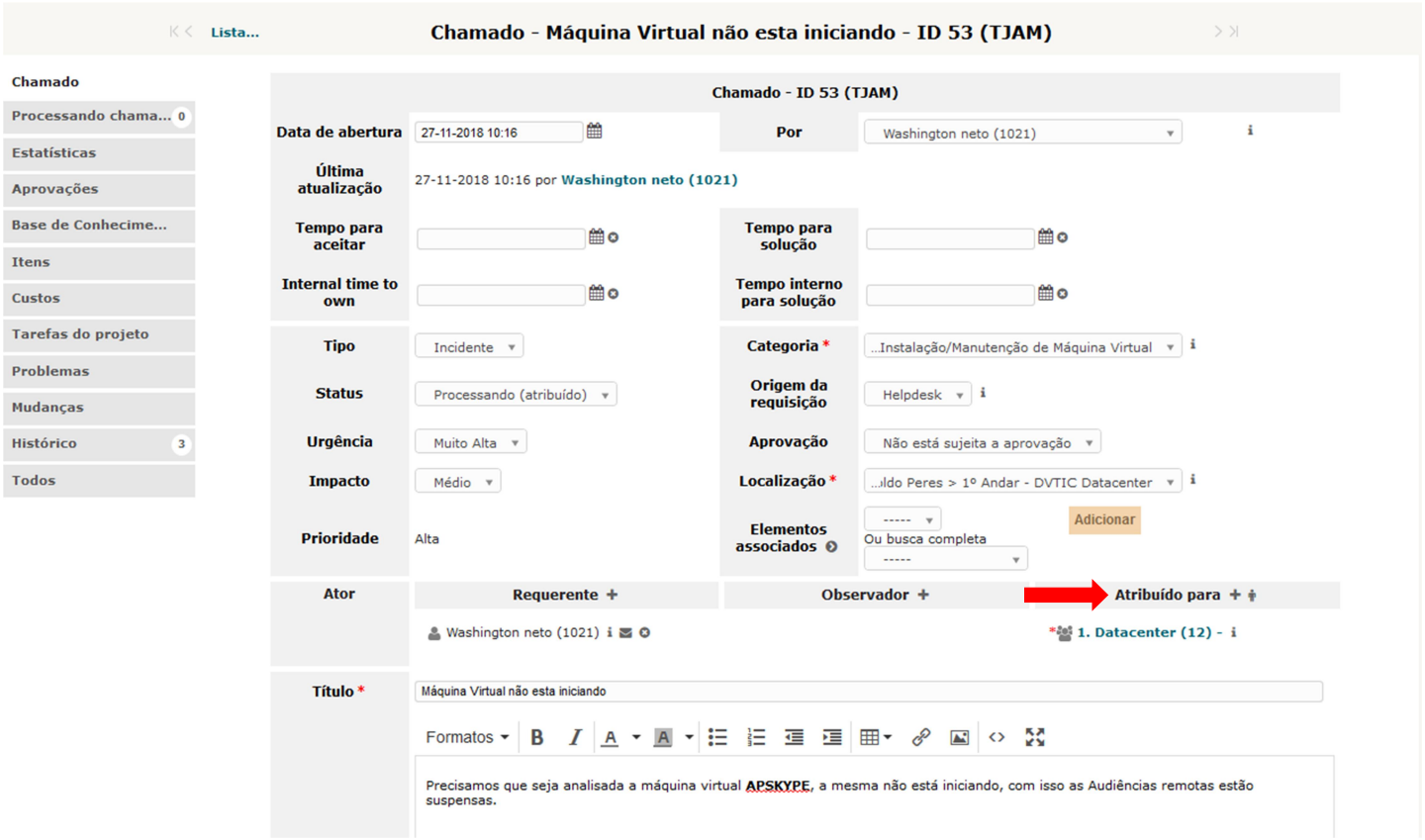

Figura 10 – Atendimento Chamado

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

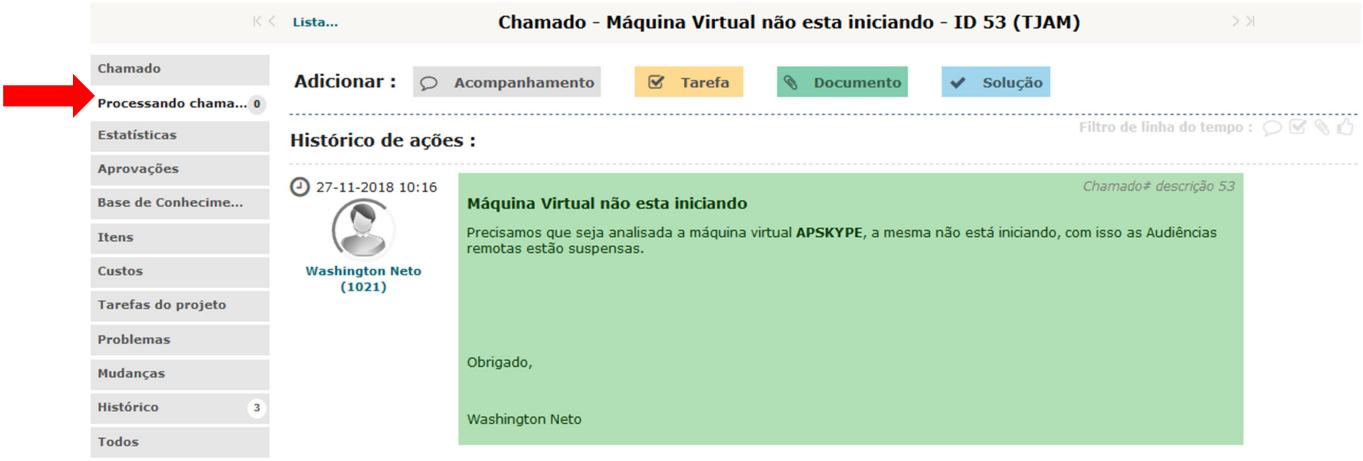

Figura 11 – Processando Chamado

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.

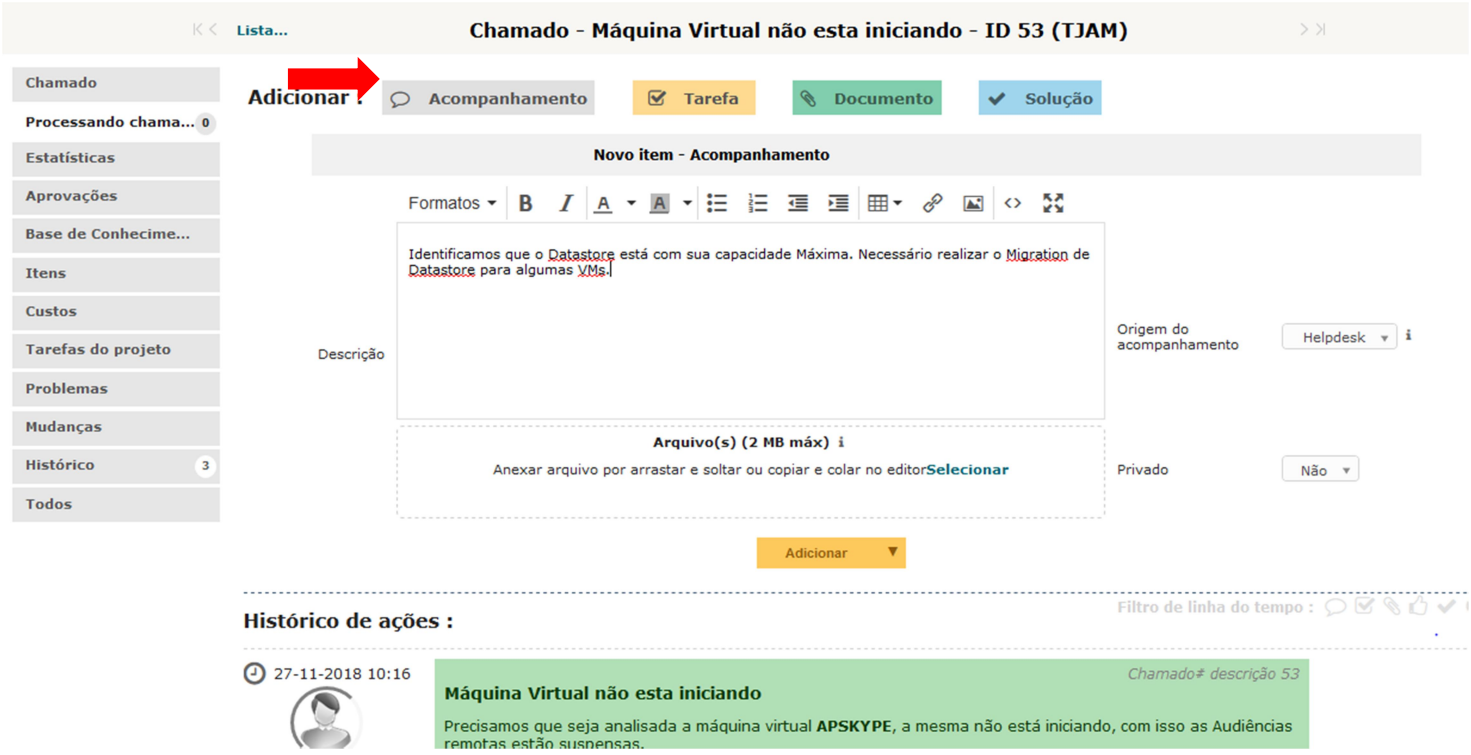

Figura 12 – Adicionar Acompanhamento

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.

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.

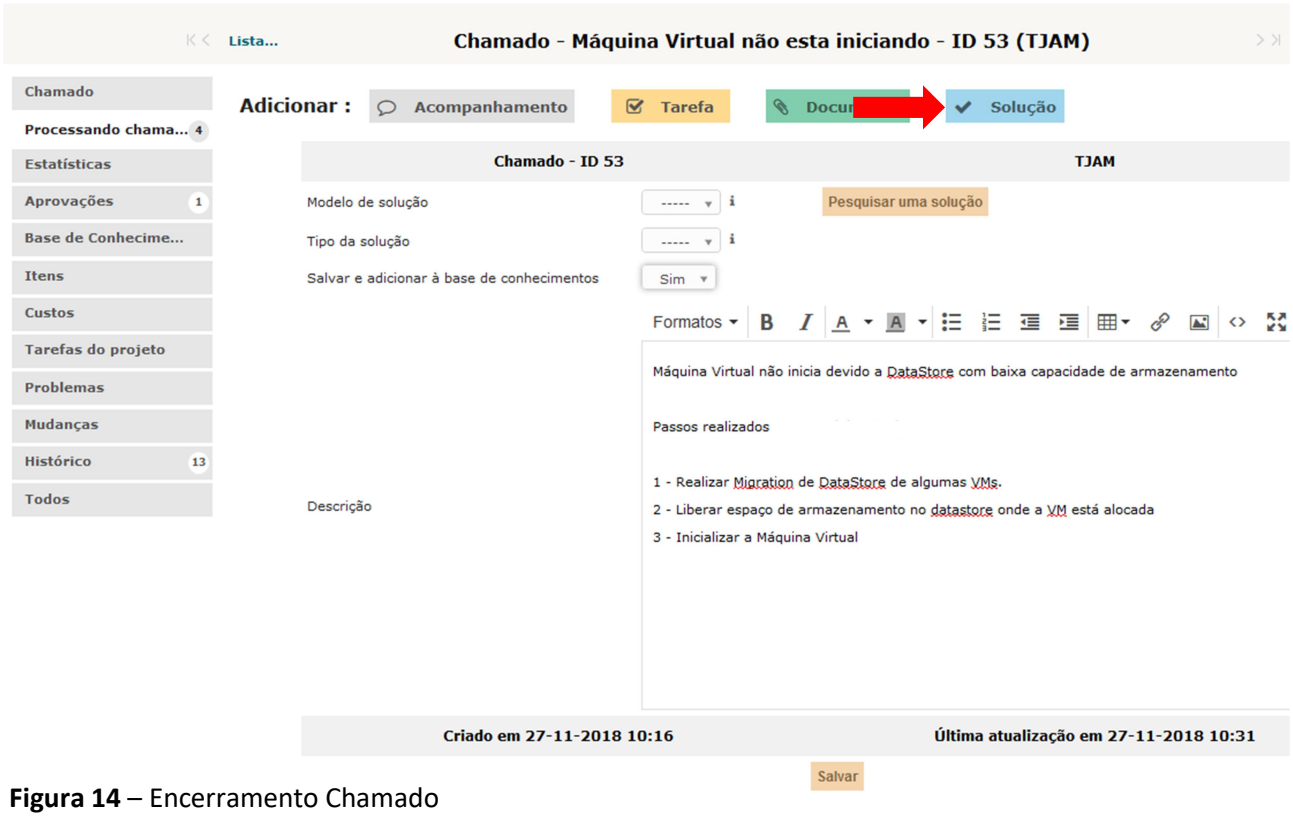

Figura 14 – Encerramento Chamado

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.

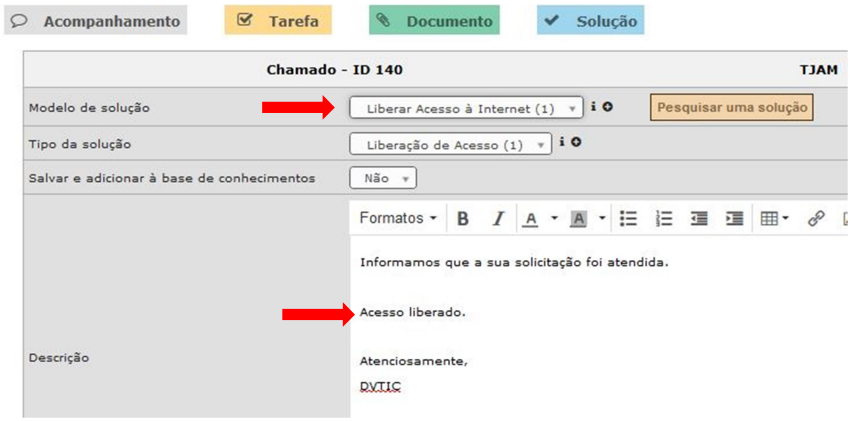

Figura 15 – Modelo de Solução

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.

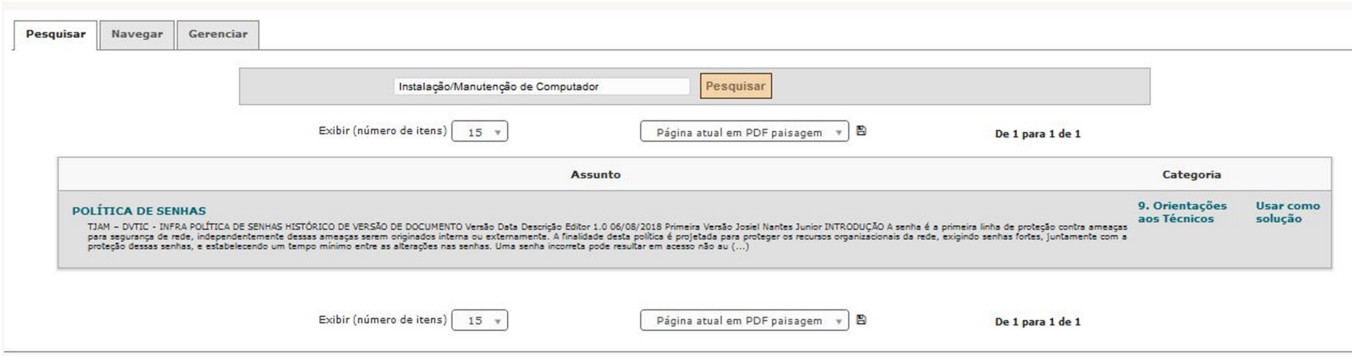

Figura 16 – Base de Conhecimento

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:

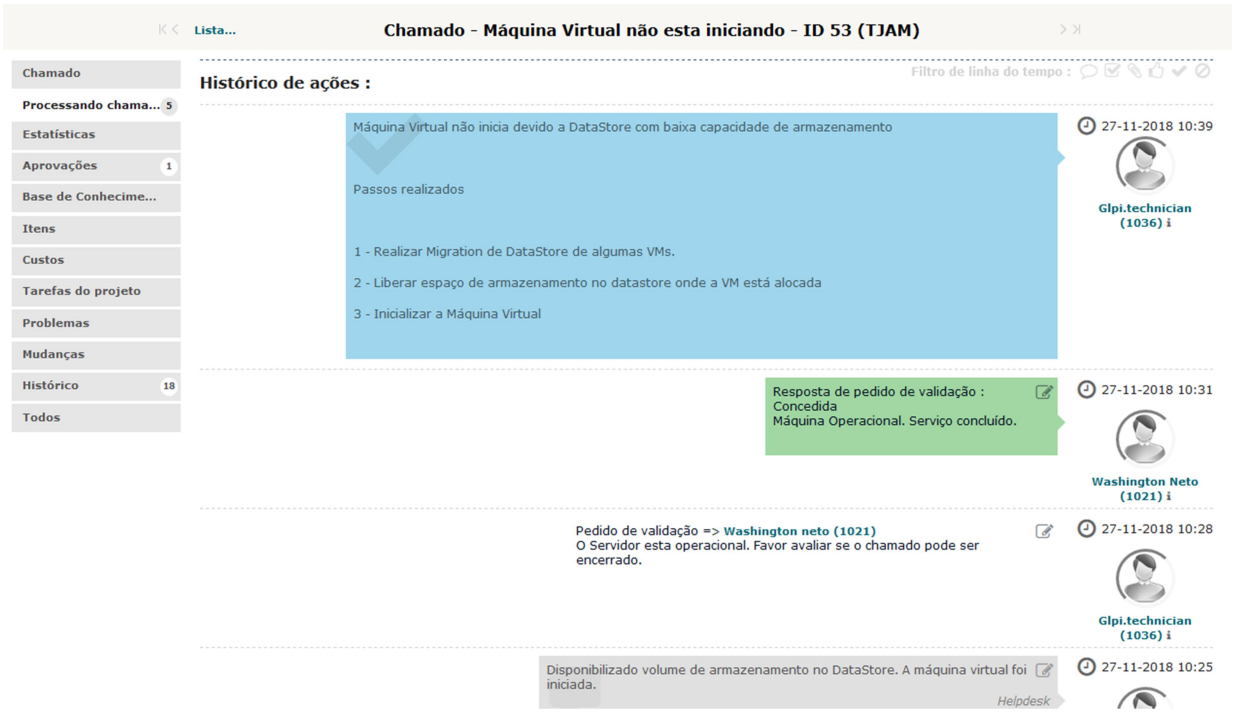

Figura 17 – Histórico do Chamado