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).

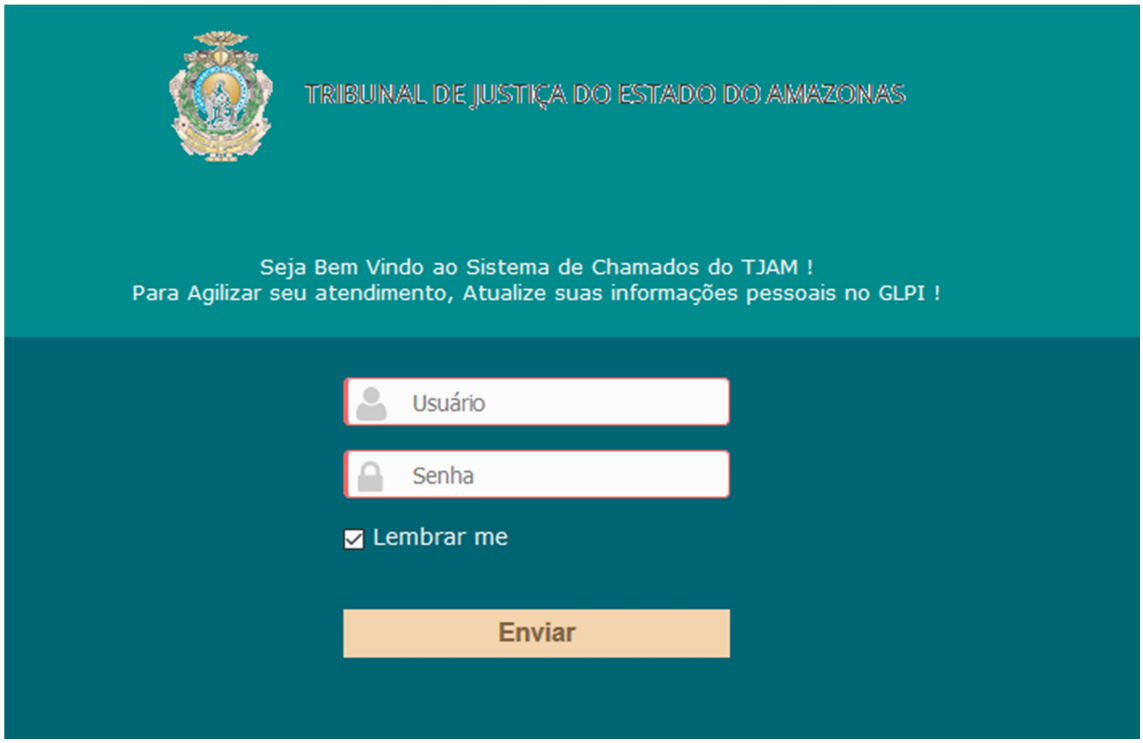


Figura 1 – Tela Inicial da Ferramenta

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.

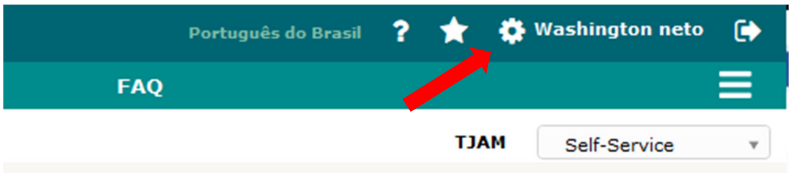


Figura 2 – Menu de Configuração

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

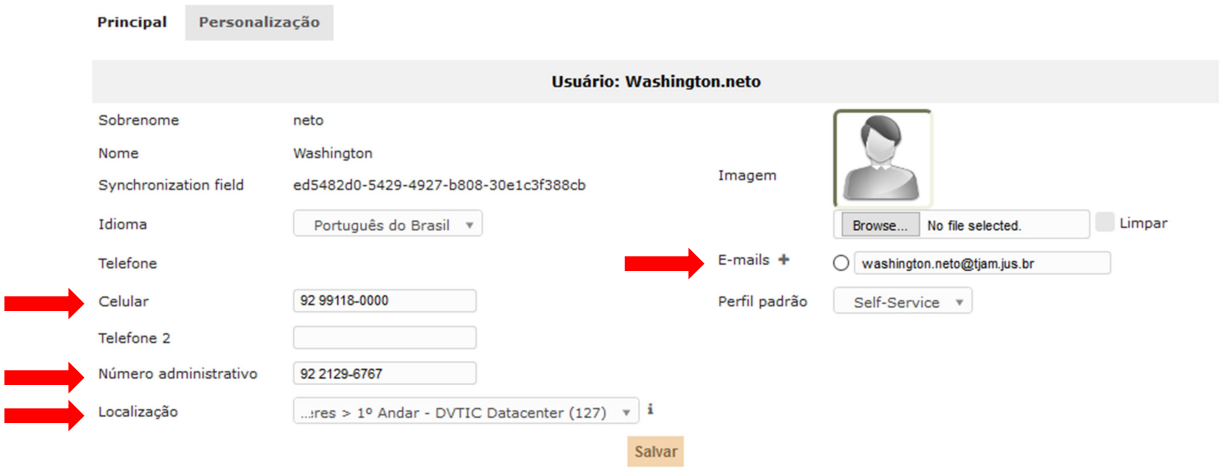


Figura 3 – Tela de Personalização

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:

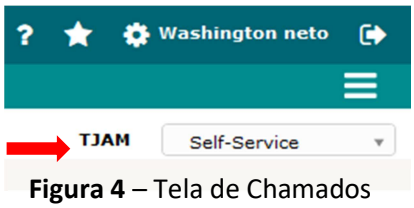


Figura 4 – Tela de Chamados

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.

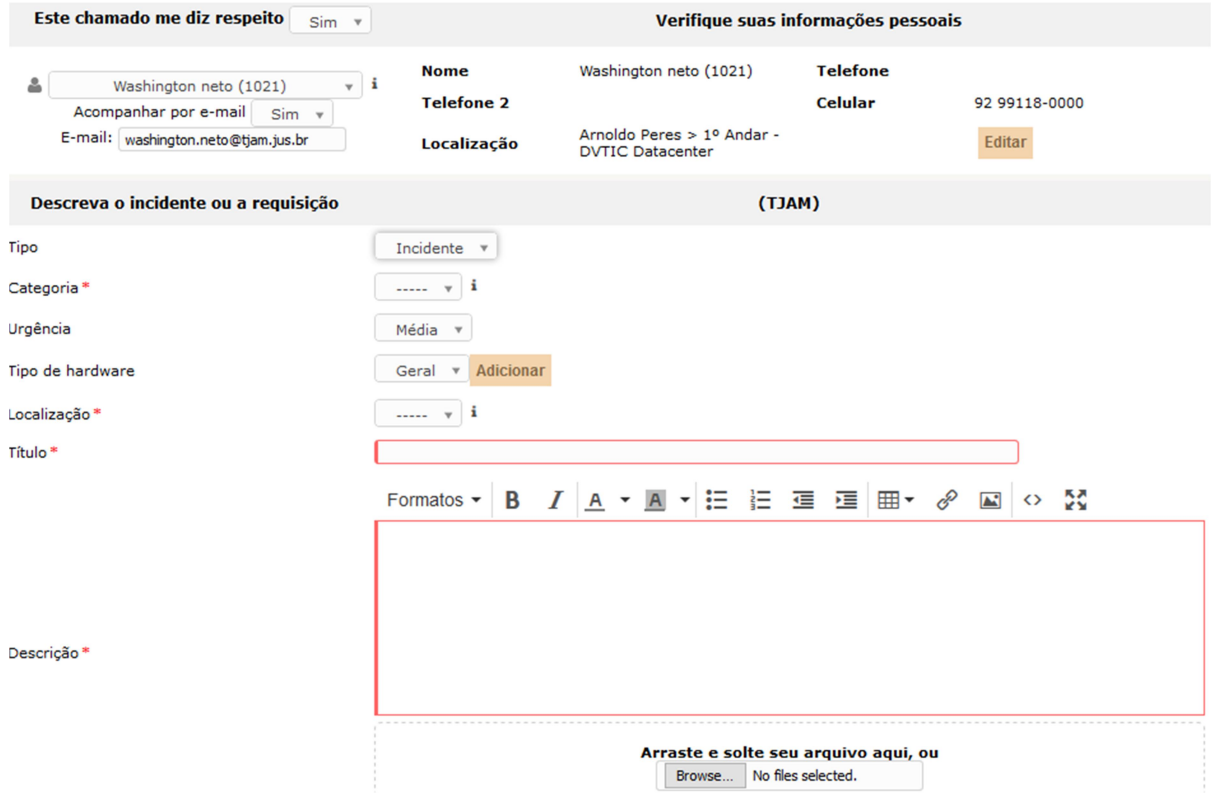


Figura 6 – Tela de Abertura de Chamado

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 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.

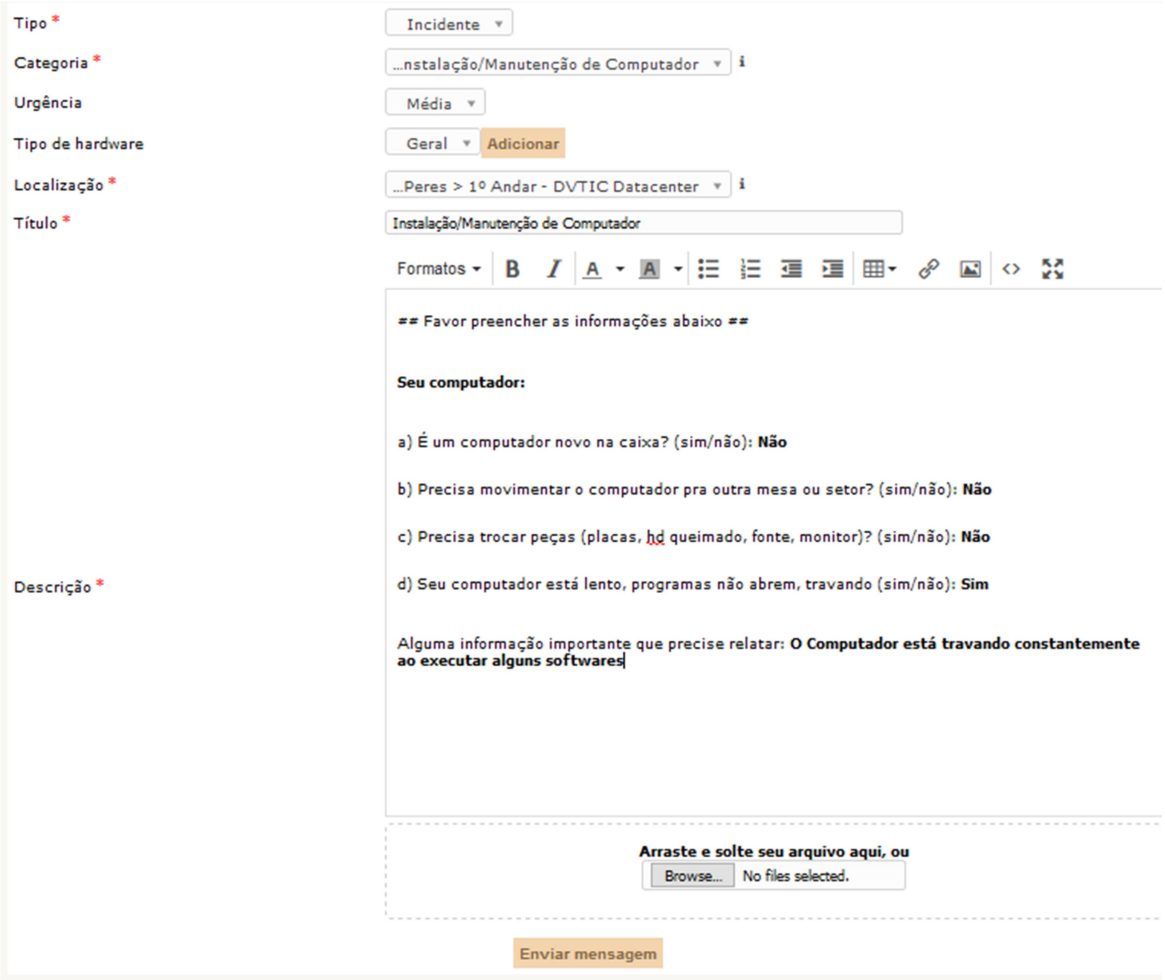


Figura 7 – Criando um chamado

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.

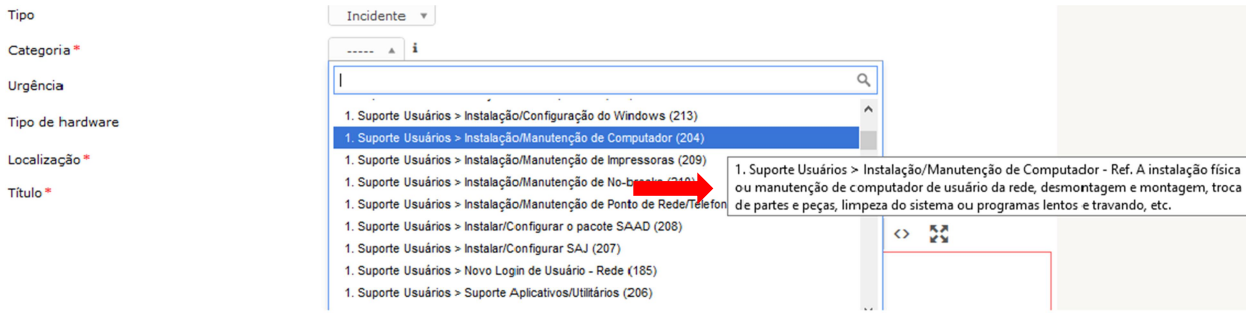


Figura 8 – Criando um chamado - Legenda

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.

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.

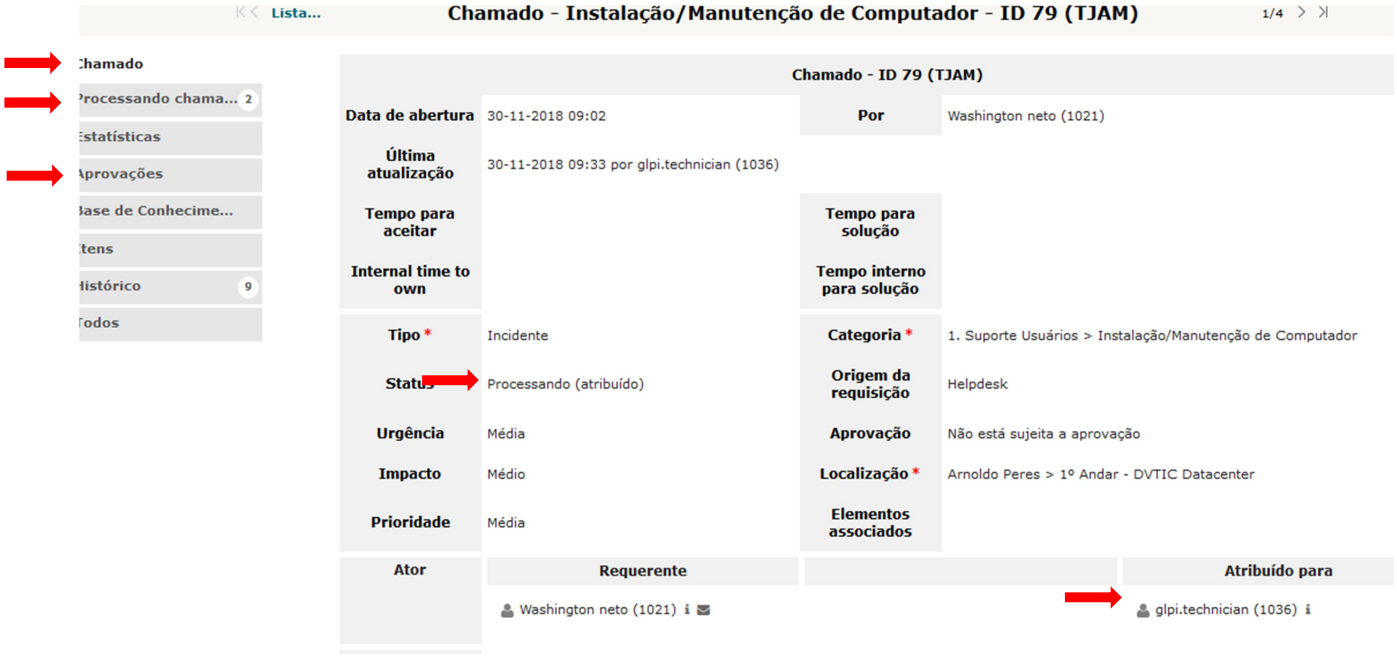


Figura 10 – Tela do Chamado

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.

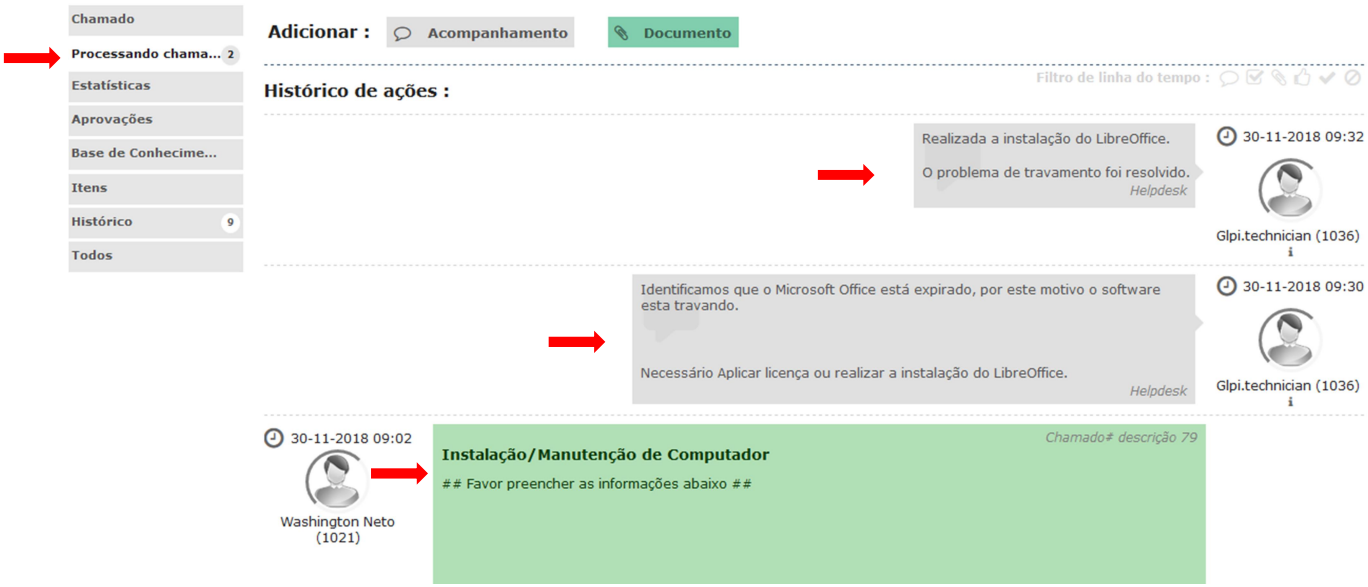


Figura 11 – Acompanhamento do Chamado

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.

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.

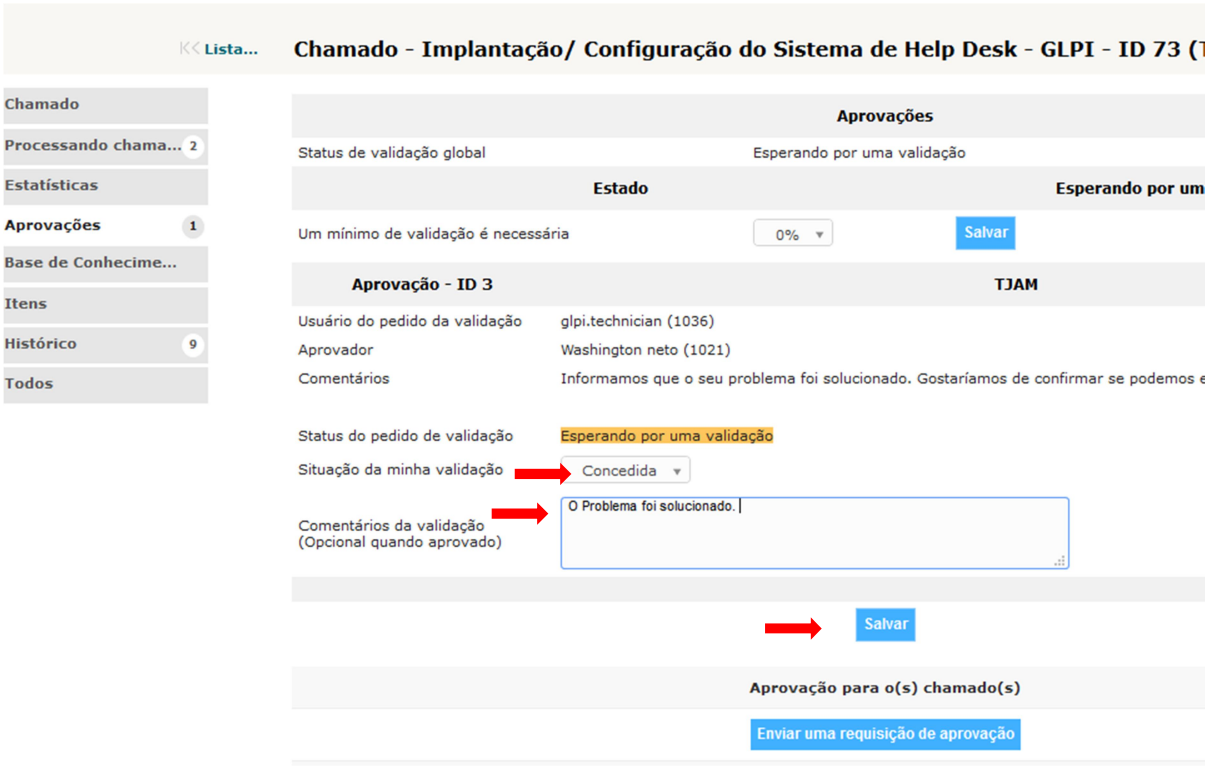


Figura 13 – Validar Aprovação

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

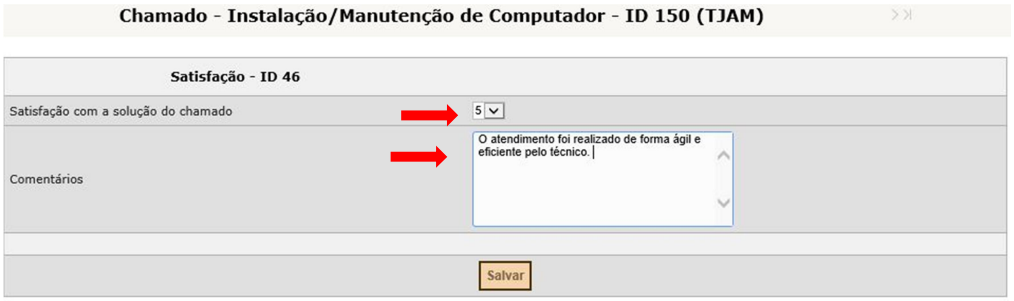
O usuário será notificado por E-mail a cada interação do técnico, ou seja, toda vez que o técnico inserir uma nova informação ao chamado e/ou realizar o encerramento após aplicar a solução, o usuário será sempre notificado por e-mail.

13. Pesquisa de Satisfação

Quando o chamado for encerrado, o usuário receberá uma notificação por e-mail para participar da pesquisa de satisfação e 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.

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.