MANUAL DO USUÁRIO

HELPDESK

Versão 1.0
Agosto de 2023
Núcleo de Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1. Introdução 3
2. Acessando o HelpDesk 3
   2.1. Acessando Pelo Link 3
   2.2. Acessando Pela Intranet 3
3. Login 4
4. Tela Inicial do HelpDesk 5
   4.1. Status dos chamados 5
   4.2. Conhecendo a Interface do Sistema 6
5. Abrindo um Chamado 6
   5.1. Preenchendo Cada Campo 7
6. Acompanhar Chamado 8
   6.1. Acompanhamento do chamado pelo HelpDesk 9
   6.2. Acompanhamento por E-mail 11
7. Aprovando a Solução do Chamado 12
8. Pesquisa de Satisfação 12
   8.1. Respondendo a Pesquisa de Satisfação 14
9. Reserva de Itens 14
10. Consultando Dúvidas Mais Frequentes (FAQ) 16
11. Considerações Finais 17

1. Introdução

A ferramenta helpdesk serve para gerenciamento e registro de chamados que auxiliam nas tarefas de controle e resultam em respostas aos chamados de forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a Equipe de T.I quanto o usuário estarão acompanhando o andamento do processo, podendo assim, melhorar a qualidade do atendimento

Esse manual tem como objetivo auxiliar os usuários da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul quanto à utilização do HelpDesk. Neste documento estão descritos quais são os passos que o usuário deve seguir para utilizar as principais funcionalidades do sistema de abertura de chamados, tais como: abrir, manipular e localizar chamados.

O sistema GLPI permite que o usuário abra chamados referentes à problemas ocorridos com sua estrutura tecnológica, tais como: computadores, Internet, redes, telefonia, sistemas, equipamentos de impressão, dentre outros. Através do HelpDesk todas as ocorrências são lançadas via sistema e entram numa lista que posteriormente é atribuída para um técnico. O Chamado terá prioridade de tempo para a resolução/solução e pode ser acompanhado até seu fim. Com o sistema, não será mais necessário utilizar telefone ou e-mail para registrar as ocorrências de suporte.

2. Acessando o HelpDesk

Para acessar o sistema, é necessário utilizar um navegador de internet, podendo ser o Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou qualquer outro navegador compatível

2.1. Acessando Pelo Link

Acessando o link direto abaixo:

http://sistemas.agems.ms.gov.br/helpdesk/

2.2. Acessando Pela Intranet

Acesse nossa Intranet pelo link abaixo:

http://intranet.agepan.ms.gov.br/

Após acessar, clicar no botão “HELPDESK” no lado direito da página (imagem 1).

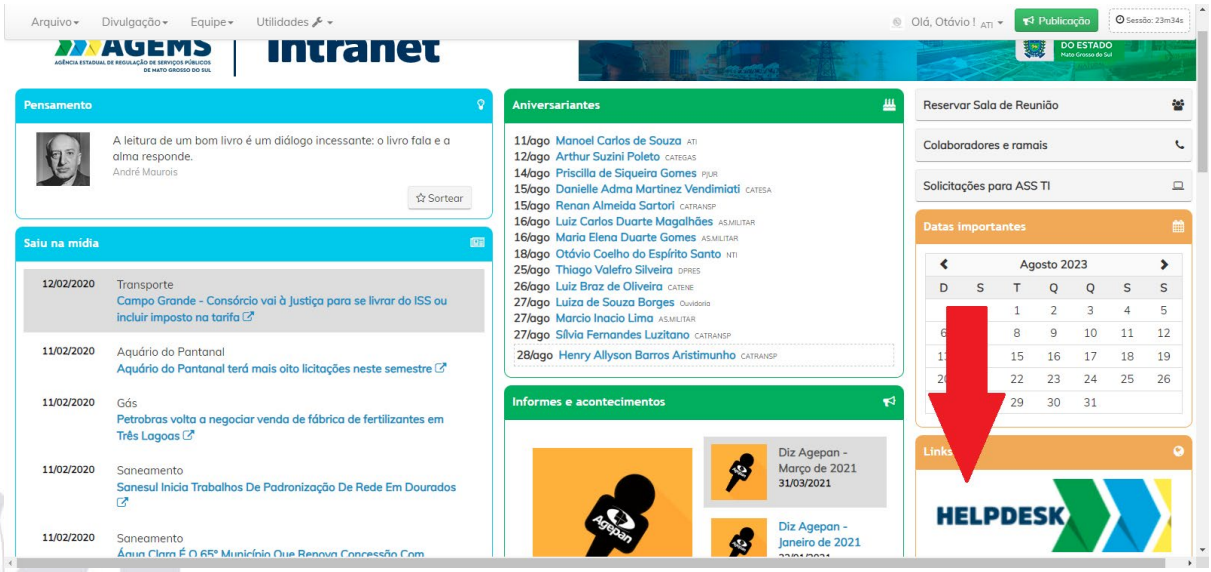

Imagem 1

3. Login

Após acessar o endereço do sistema, será apresentada a tela de login (imagem 2) para que o usuário digite suas credencias de acesso (login e senha), que são as mesmas usadas para se autenticar no computador.

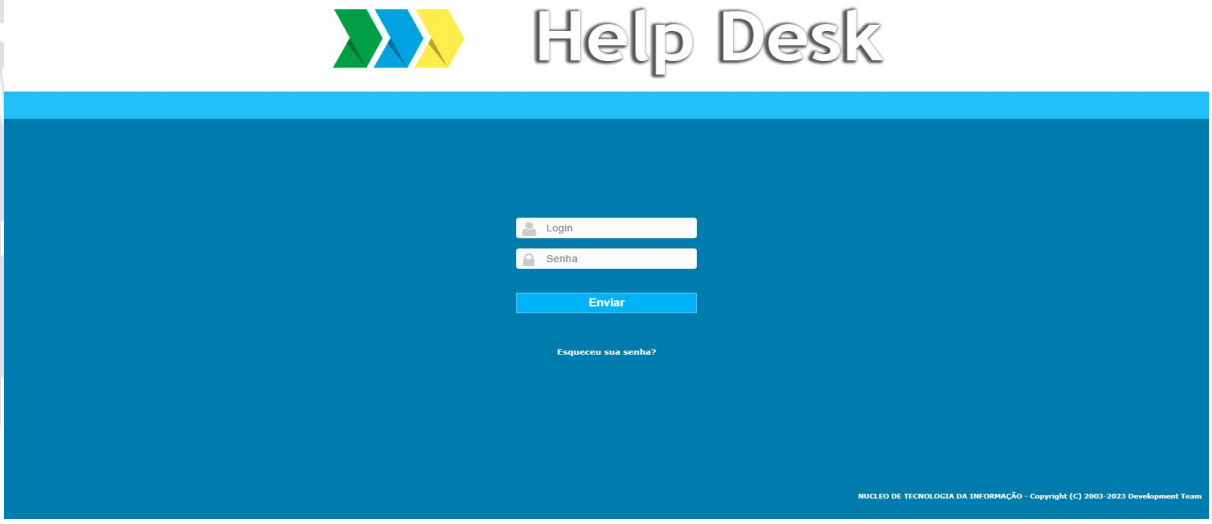

Imagem 2

Após inserir os dados de login, apertar o botão “Enviar” para entrar no sistema.

4. Tela Inicial do HelpDesk

A tela inicial contém as informações sobre os chamados em aberto, solucionados, em atendimento, bem como a opção de abrir um novo chamado, apresentando o número deles, todas essas informações são relativas ao usuário que fez Login. (Imagem 3)

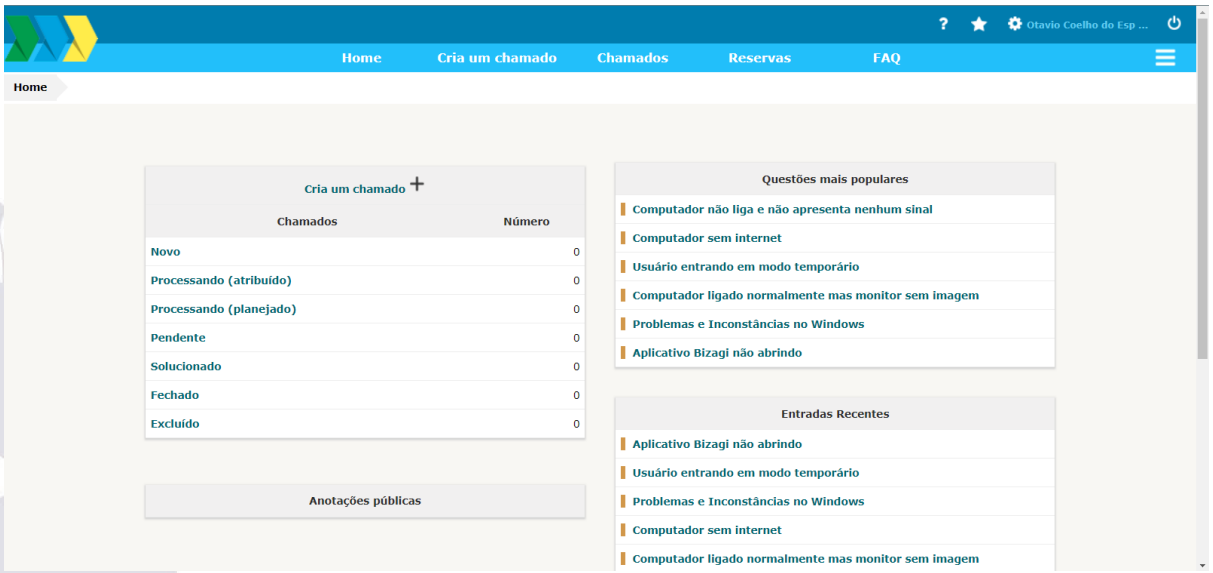

Imagem 3

4.1. Status dos chamados

Conforme a imagem acima (Imagem 3) pode-se observar que na tela inicial aparece do lado esquerdo, os chamados em abertos e fechados conforme legenda abaixo:

Criar um chamado +: Mesma opção que a do menu superior para criação de chamados

Novo: Lista dos novos chamados criados nos sistemas.

Processando (atribuídos): Processo atribuído a um técnico específico.

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

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

Solucionado: Chamado solucionado esperando aprovação.

Fechado: Chamado fechado.

Excluído: Chamados excluídos

4.2. Conhecendo a Interface do Sistema

Na tela inicial (Imagem 3) tem-se algumas opções no cabeçalho, que são:

Home: Link para voltar ou atualizar a tela inicial do sistema.

Criar um chamado: Link para criação dos chamados

Chamados: Link para acompanhamento e gestão dos chamados criados

Reservas: Permite fazer reserva de equipamentos por período, tais como: projetores, notebooks e outros objetos disponíveis para reserva.

Faq: Faq's são definidos como "perguntas mais frequentes", uma documentação pública que tem como objetivo documentar as principais questões do sistema.

5. Abrindo um Chamado

Na tela inicial, clique no ícone "Criar um Chamado" (Imagem 4) e será aberta uma tela, como mostra a (imagem 5).

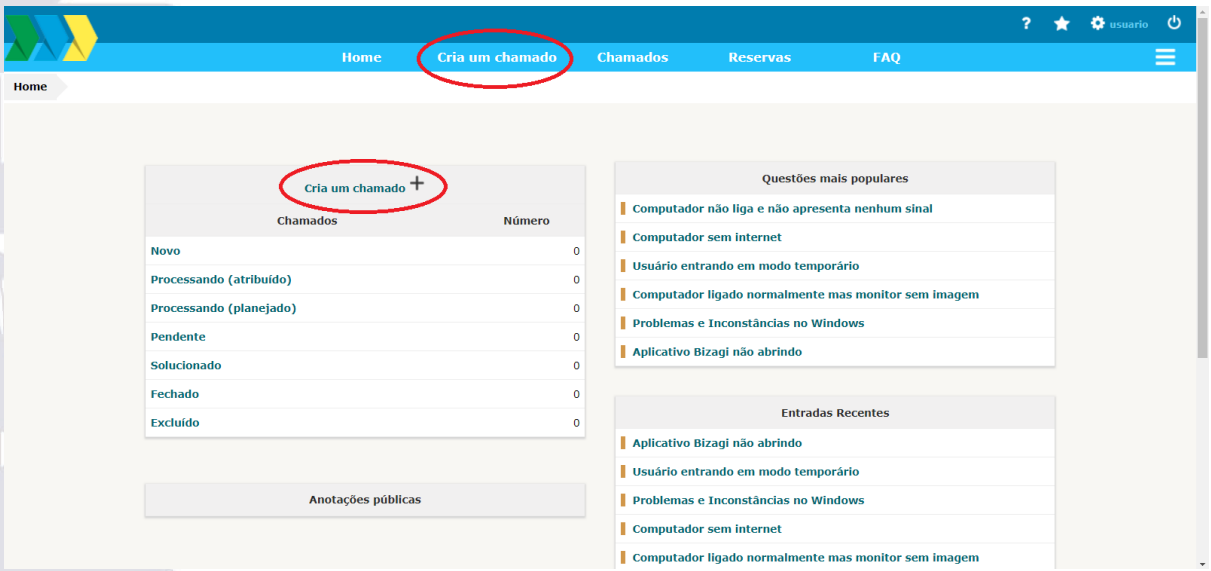

Imagem 4

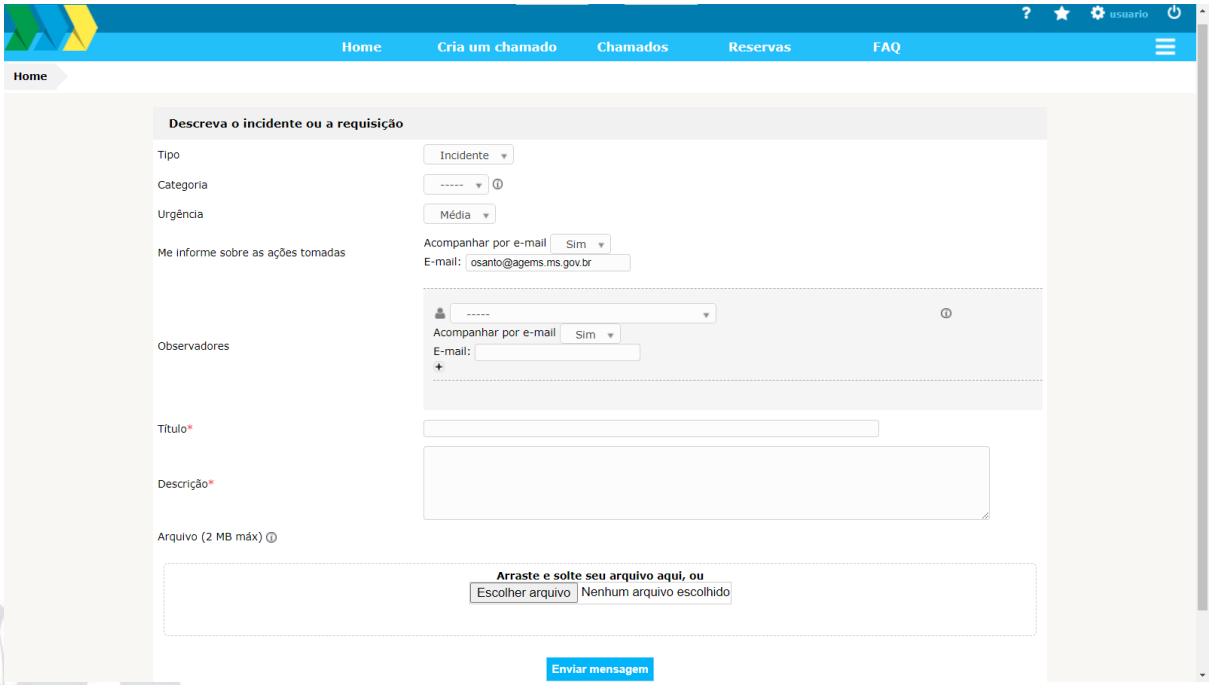

Imagem 5

5.1. Preenchendo Cada Campo

Conforme a imagem 5 acima, para elaboração do chamado é necessário preencher alguns itens que são:

TIPO: Requisição ou Incidente

REQUISIÇÃO: É quando tudo está funcionando perfeitamente nos serviços de TI, porém o usuário precisa da mão de obra do departamento de tecnologia para a criação de um recurso ou desenvolvimento de uma nova ferramenta de trabalho. Abaixo, novamente alguns exemplos:

- Criação de um e-mail;
- Mudança na instalação de um computador;
- Desenvolvimento de um novo relatório no sistema.
- Duvidas e processos relacionados a sistemas
- Criação de usuários
- Alteração de Senhas
- Alteração de Layout de Sala
- Duvidas em Geral.

INCIDENTE: É qualquer acontecimento que ocorre com algum componente que tenha alguma ligação com um serviço já prestado pelo departamento de TI e que não faça parte do comportamento padrão de usabilidade causando assim a redução na qualidade do serviço de TI ou até mesmo a interrupção do serviço como um todo. Abaixo alguns exemplos:

- Falha de Conexão Internet;
- Sistema Inoperante
- Indisponibilidade para acessar uma pasta na rede;
- Erros apresentados em Sistemas
- E-mail não enviando mensagens;
- Computador Parou de funcionar
- Erro de Validações
- Falha de Integrações entre Sistema

Categoria: Podendo ser Software (Tudo relacionado a demandas de programas, pesquisa de banco de dados, qualquer alteração em software) ou hardware (Computadores, infraestrutura de redes, parte física e outros).

Urgência: Nível de urgência e prioridade para resolução / atendimento.

Acompanhamento por e-mail: Caso deseje acompanhar e receber notificações do chamado via e-mail, marcar a opção sim e colocar o e-mail institucional.

Observadores: Caso seja necessário, pode-se colocar pessoas para observarem o andamento do chamado junto com você.

Título: Titulo principal do chamado. Exemplo "Tela Azul"

Descrição: Explique de forma detalhada qual o incidente ou requisição necessária.

Arquivo: Caso necessário, pode ser enviado junto ao chamado anexo de imagens ou arquivos até 2 MB.

6. Acompanhar Chamado

Para acompanhamento do chamado solicitado, pode-se acompanhar o chamado via próprio site do HelpDesk, e também via e-mail.

6.1. Acompanhamento do chamado pelo HelpDesk

Na página inicial do HelpDesk, clique no botão “Chamados”, conforme imagem 6.

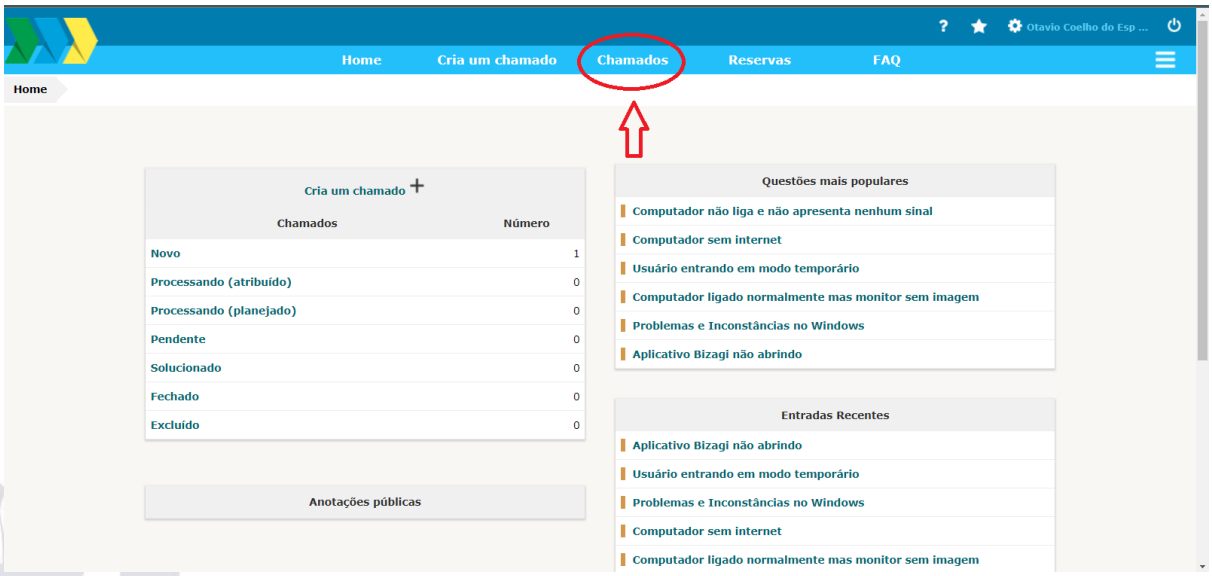

Imagem 6

Após clicar aparecerá uma nova tela, onde você poderá habilitar um filtro de pesquisa para você visualizar todos os chamados, somente novos, somente solucionados e etc. (Imagem 7)

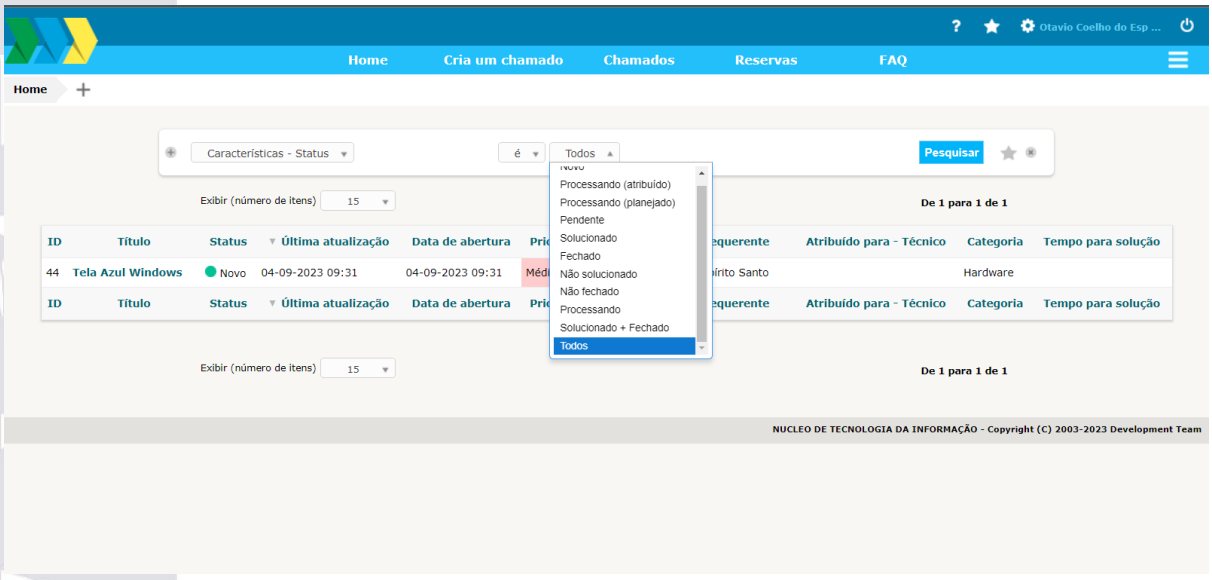

Imagem 7

Após selecionar o chamado que ainda está aberto (Imagem 8) você poderá clicar no botão de acompanhamento para ver todo o progresso do chamado (Imagem 9).

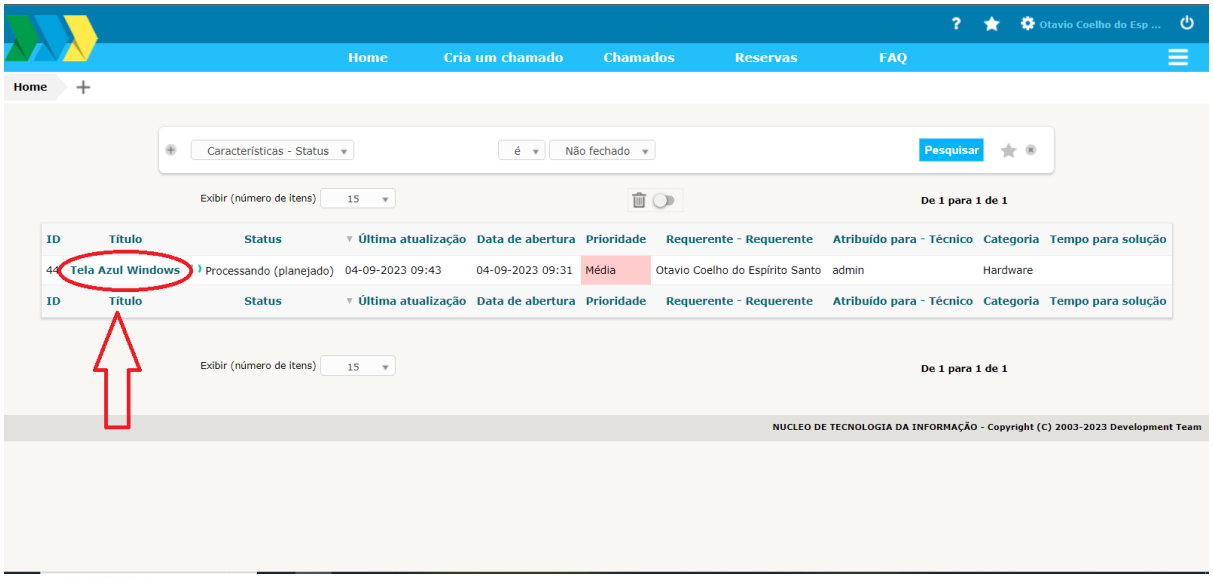

Imagem 8

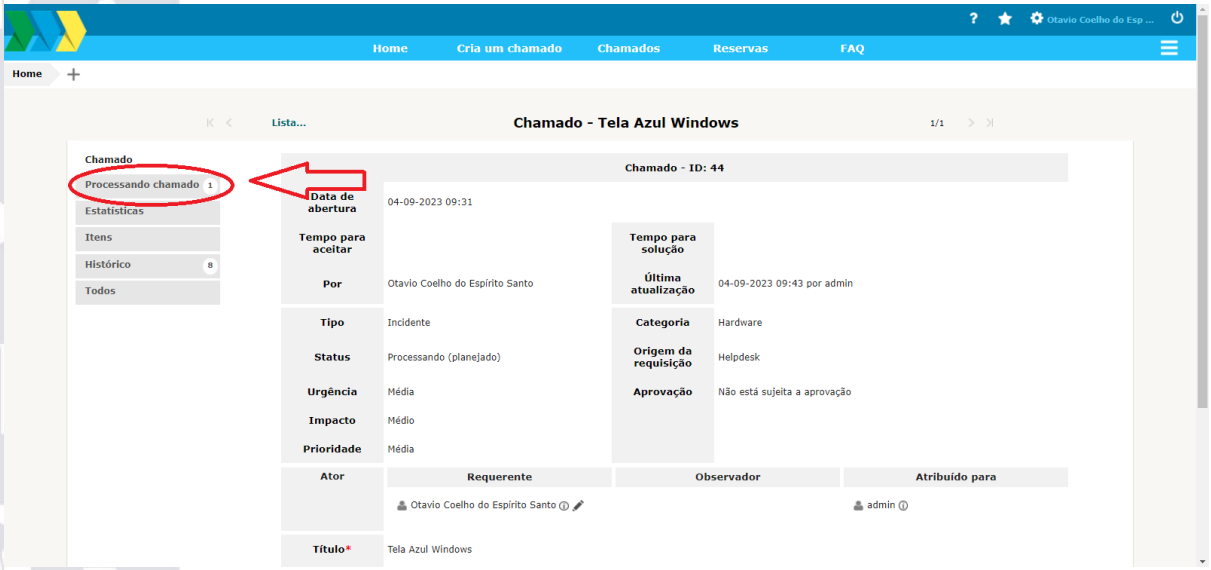

Imagem 9

Após clicar no botão “Processando Chamado”, abrirá uma nova tela (Imagem 10). Nela é possível adicionar acompanhamento, adicionar algum documento e visualizar toda conversa ou tarefas do técnico.

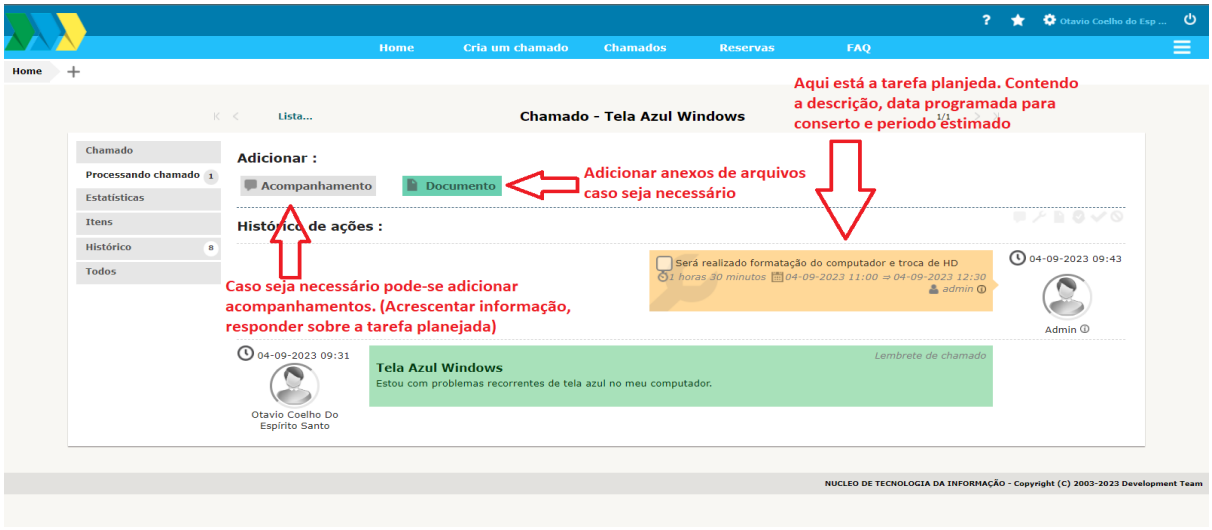

Imagem 10

Para adicionar algum documento ou acompanhamento, é só clicar no botão correspondente, descrever o que deseja ou anexar algum documento e apertar o botão "Enviar".

6.2. Acompanhamento por E-mail

Caso você tenha optado na abertura do chamado habilitar acompanhamento pelo e-mail, a cada nova atualização do chamado, você receberá um e-mail padrão contendo no assunto do e-mail a nova atualização e o botão com link ao seu chamado, conforme imagem abaixo (Imagem 11).

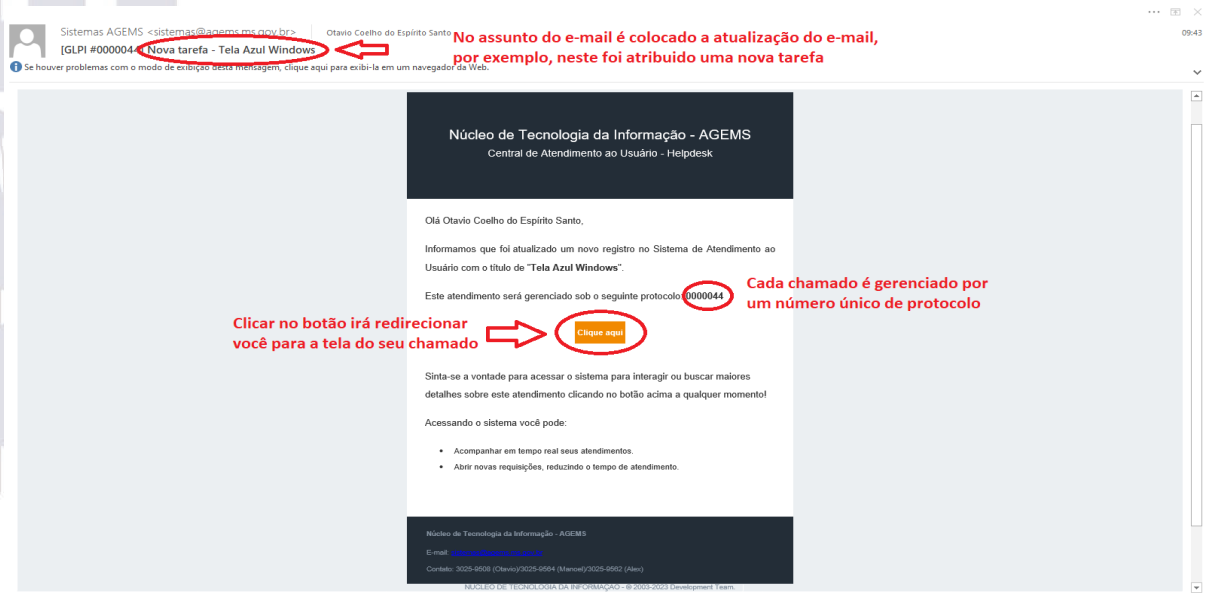

Imagem 11

OBSERVAÇÃO: O ACOMPANHAMENTO POR E-MAIL SÓ FUNCIONARÁ E DEVERÁ SER UTILIZADO COM O E-MAIL INSTITUCIONAL (seuemail@agems.ms.gov.br).

7. Aprovando a Solução do Chamado

Após o problema solucionado pelo técnico atribuído, o usuário deverá entrar no chamado e acompanhar a solução conforme o tópico 6.1 acima. Após solucionado aparecerá uma nova tela conforme imagem abaixo (Imagem 12).

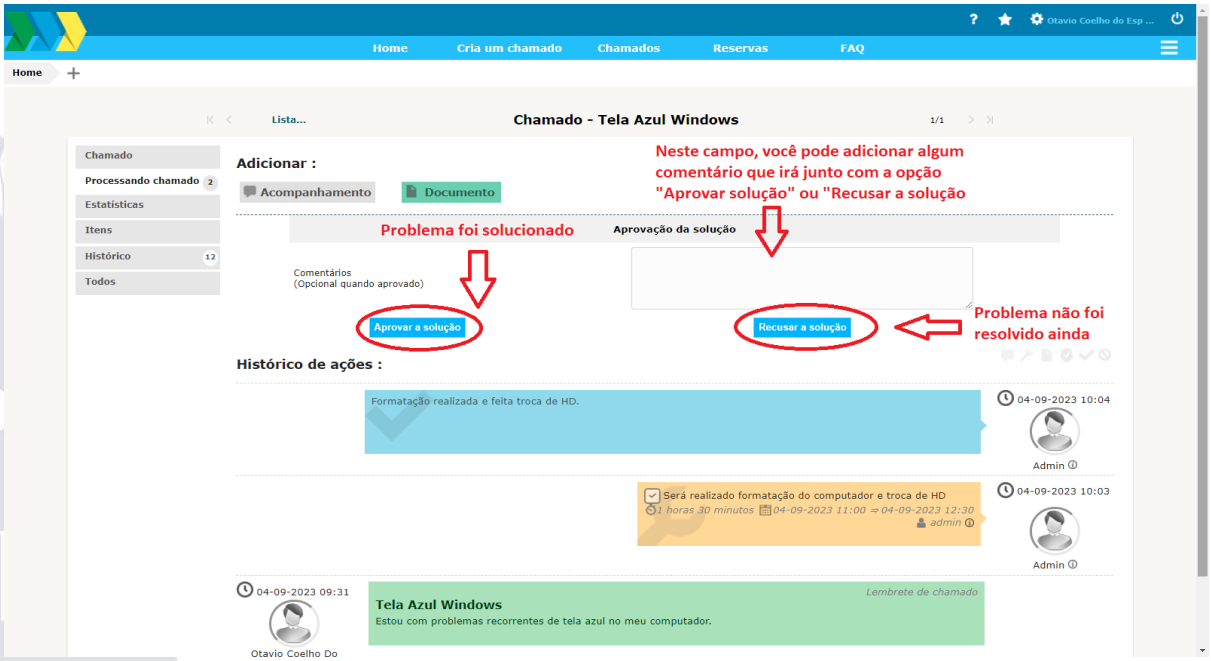

Imagem 12

Caso o chamado tenha sido resolvido, poderá ser aprovado e finalizado, caso ainda não tenha sido totalmente resolvido, pode-se adicionar o comentário sobre qual o problema que está ocorrendo e recusar o chamado para continuar o andamento do mesmo.

8. Pesquisa de Satisfação

Após fechamento e solução do chamado, aparecerá na tela inicial do HelpDesk (Imagem 13) a pesquisa de satisfação do atendimento que poderá ser acessada com o link (Imagem 14) ou pode ser acessada também pelo link que é enviado para seu e-mail (Imagem 15).

Imagem 13

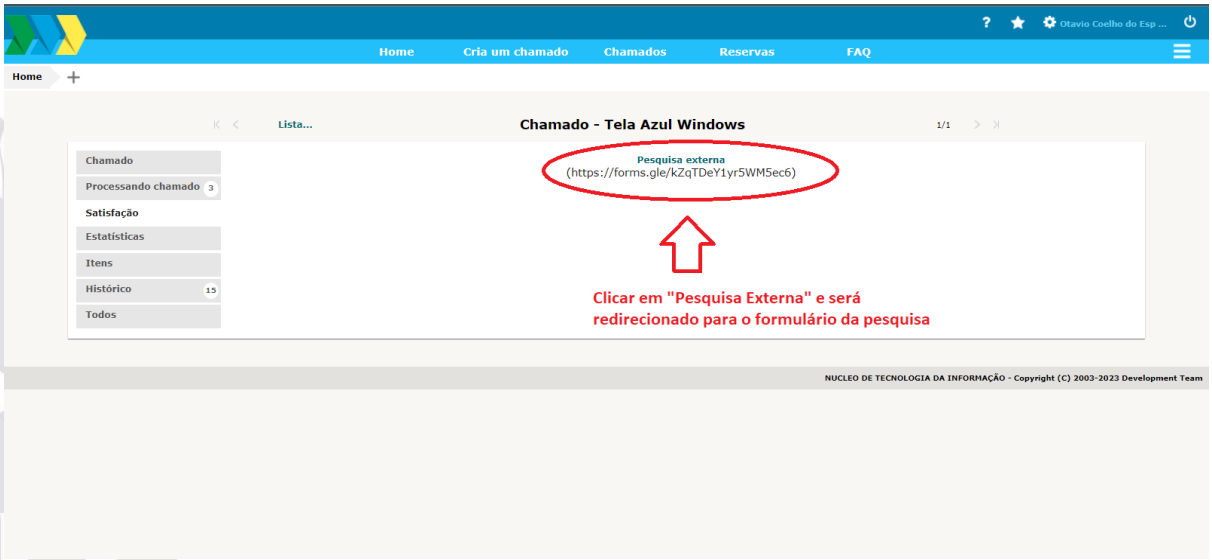

Imagem 14

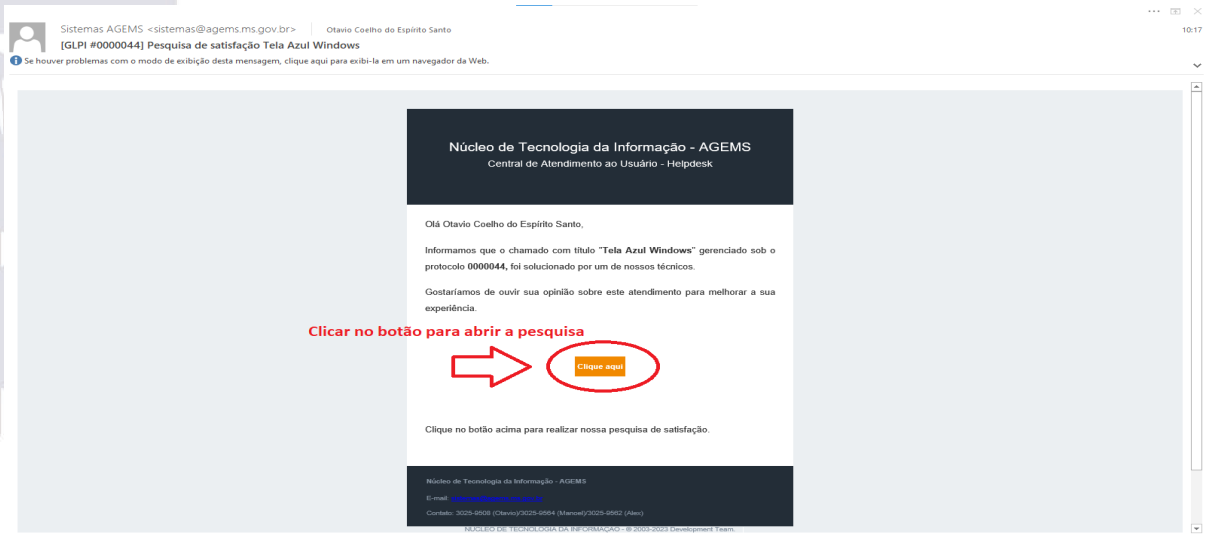

Imagem 15

8.1. Respondendo a Pesquisa de Satisfação

Após clicar no link, abrirá a tela da pesquisa de satisfação do HelpDesk (Imagem 16), onde o usuário poderá responder sobre a nota do atendimento, onde, “1” muito ruim, “2” ruim, “3” bom, “4” muito bom e “5” excelente. E poderá também descrever algum comentário ou sugestão.

Imagem 16

9. Reserva de Itens

É possível reservar equipamentos como notebooks, datashow e qualquer outro tipo de equipamento que esteja sob o controle da TI. Para isso o usuário deve clicar no botão “reservas” no menu principal, escolher o dispositivo em adicionar. (Imagem 17)

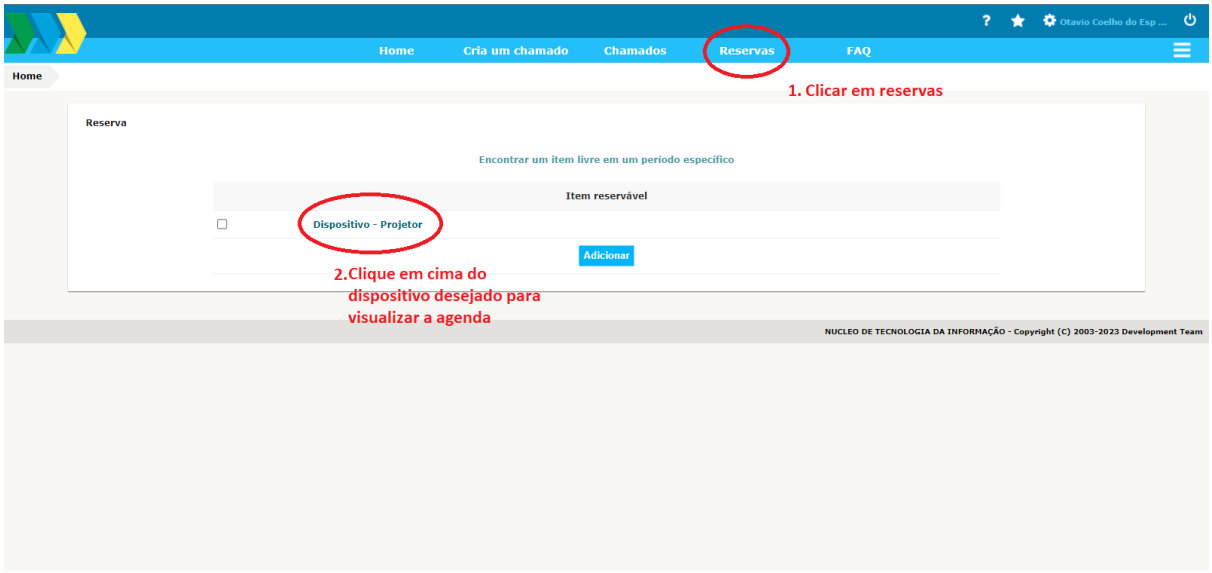

Imagem 17

Na tela seguinte, escolha uma data (Imagem 18) e indique o dia, a hora de início e tempo de duração do empréstimo. Após selecionar, clicar em reservar (Imagem 19).

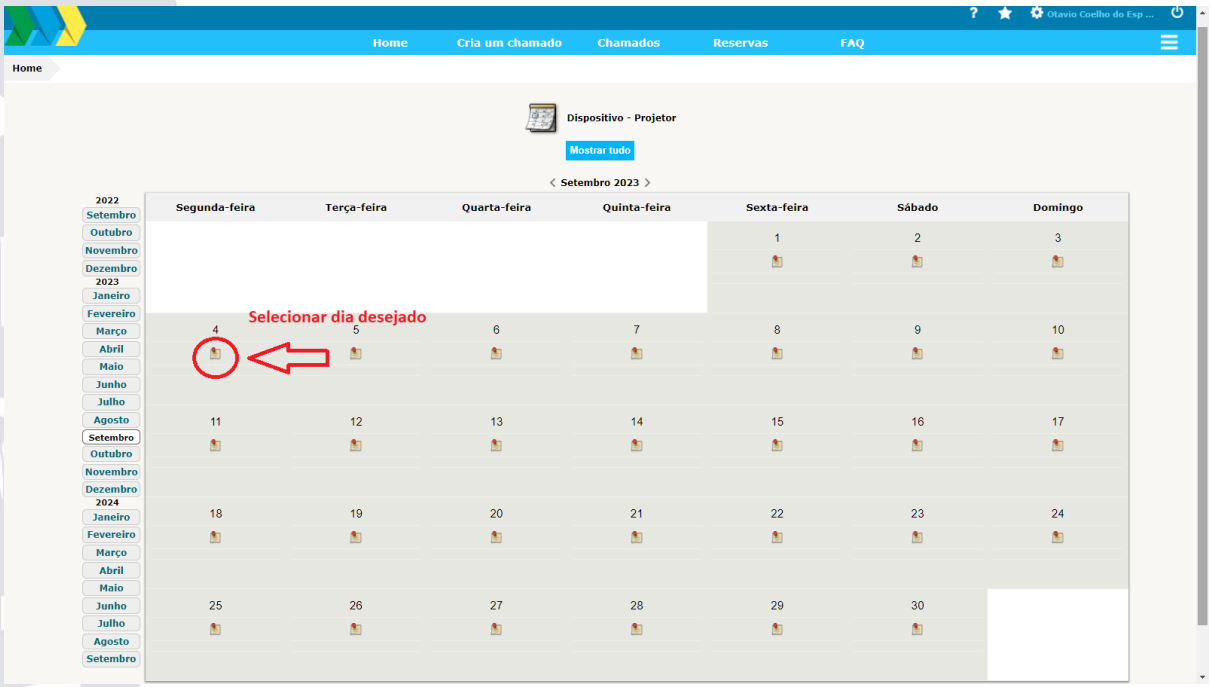

Imagem 18

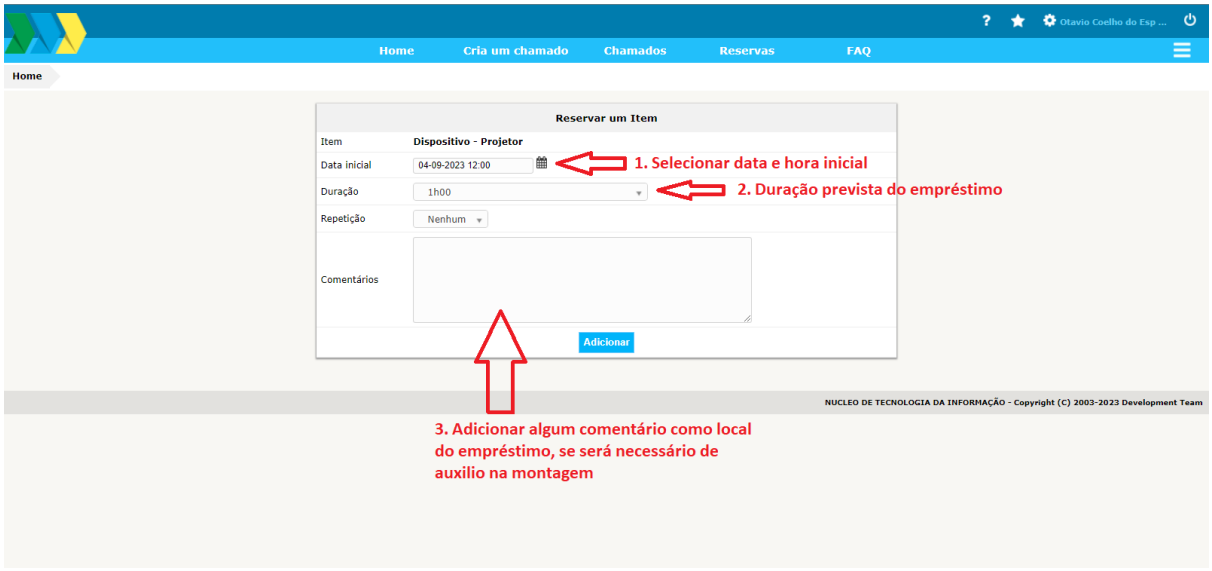

Imagem 19

10. Consultando Dúvidas Mais Frequentes (FAQ)

A FAQ é um local onde estão cadastradas as dúvidas ou problema mais frequentes e sua solução. A imagem abaixo mostra o ícone que deve clicado para abrir as opções. (Imagem 20)

Imagem 20

Após abrir alguma das dúvidas frequentes, você verá a seguinte tela. (Imagem 21)

Imagem 21

11. Considerações Finais

Qualquer dúvida quanto à utilização do sistema HelpDesk, favor entrar em contato com a equipe do Núcleo de Tecnologia da informação, pelo telefone 3025-9508 (Otávio), 3025-9564 (Manoel) ou 3025-9562 (Alex) ou pelo e-mail helpdesk@agems.ms.gov.br e/ou sistemas@agems.ms.gov.br.

Esta é a primeira versão do nosso Manual do Usuário, não tendo pretensão de exaurir todas as questões a respeito do HelpDesk, por isso contamos com sua colaboração para o aperfeiçoamento do mesmo.