
Universidade Federal de São Carlos

Secretaria Geral de Informática

DeASU

Departamento de Apoio e Suporte ao Usuário



Help Desk - SIn

Tutorial Cliente

Setembro / 2015

GUIA DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE
AUTOATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO

Elaborado por:
Maro R F Trench
Analista de TI

Universidade Federal de São Carlos

Secretaria Geral de Informática

Reitor

Prof. Dr. Targino de Araújo Filho

Vice-Reitor

Prof. Dr. Adilson Jesus Aparecido de Oliveira

Secretário Geral de Informática

Prof. Dr. Antonio Francisco do Prado

Equipe do DeASU - Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário

Daylton Rodrigues da Silva

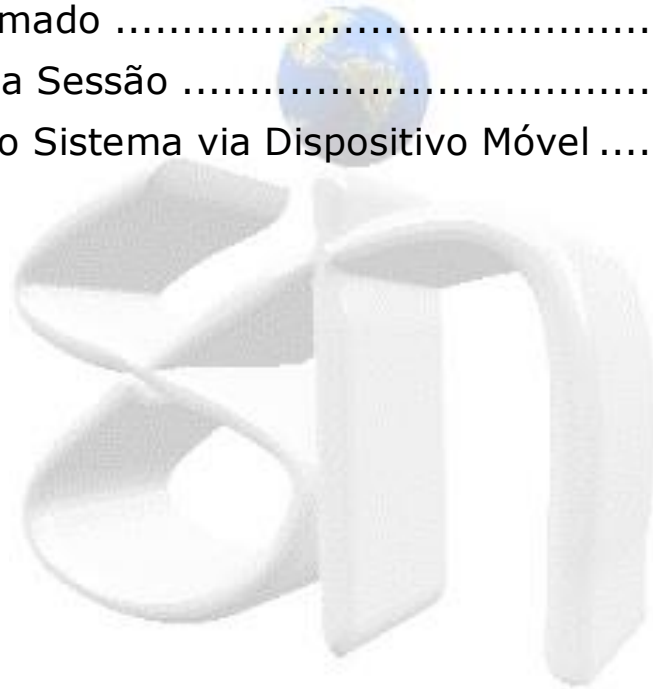
Marcos Laerte Gomes de Lima

Mario Ramos de Freitas Trench

Paulo Alves Dos Santos

Índice

Realizar Cadastro	- 1 -
Acessar o Help Desk - SIn	- 2 -
Criar chamado	- 3 -
Acompanhar Chamado	- 6 -
Procurar e Localizar Chamado	- 9 -
Fechar Chamado	- 11 -
Encerrar sua Sessão	- 12 -
Acessando o Sistema via Dispositivo Móvel	- 13 -



Realizar Cadastro

Todo usuário ativo no Sistema integrado ERP da UFSCar, sistema esse que possui a base de dados unificada da UFSCar, já tem condições de acessar o sistema **Help Desk - SIn** e criar chamado.

NOTA: Se por qualquer razão o usuário ainda não tem acesso a nenhum sistema da UFSCar, como o SAGUI (ERP), Trâmite, Férias, Senha, ProGradWeb, ProPGWeb, ProExWeb, acesse o link <https://sistemas.ufscar.br/erp/login/redefinirSenha> e siga as instruções para que possa ativar ou mesmo recuperar seu acesso.



Acessar o Help Desk - SIn

Esse sistema encontra-se no endereço <http://helpdesksin.ufscar.br>.

Ao acessá-lo, será exibida a janela de "Login", conforme figura-1, então informe:

- Seu **Login**, (RA da graduação ou Número UFSCar).
- Sua **Senha**, que é a mesma utilizada nos demais sistemas da UFSCar, como: ProgradWeb, Nexos, Trâmite, ERP e etc.
- Por fim, clique no botão **Entrar**.



Figura-1

Ao entrar no sistema, é exibida a janela conforme figura-2 confirmando êxito no acesso ao sistema **Help Desk - SIn**. Poderá elaborar seus chamados, clicando no botão **Criar seu primeiro chamado** ou no menu **Chamados → Novo Chamado**.

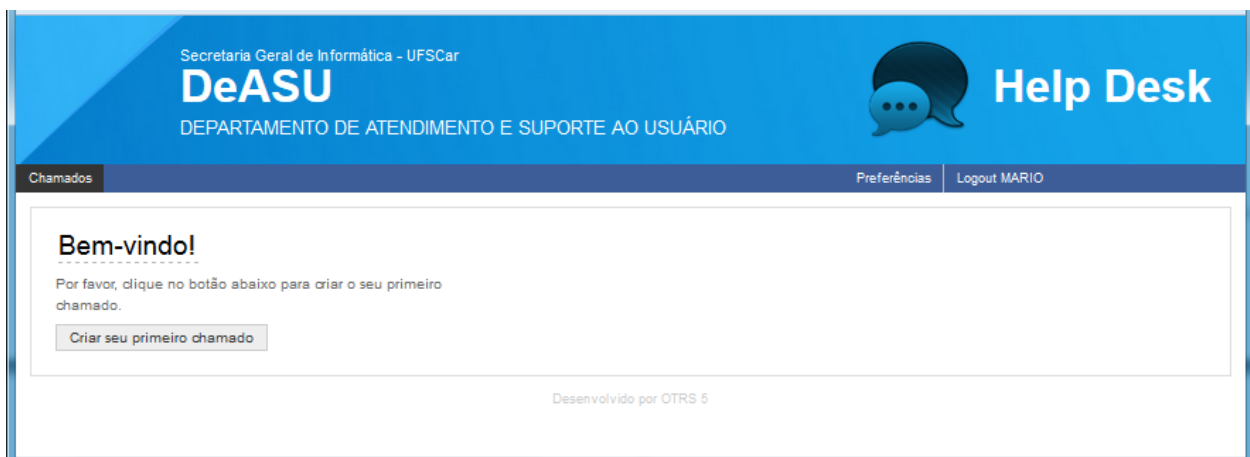


Figura-2

Criar chamado

1. Clique no menu **Chamados** → **Novo Chamado**, conforme mostrado na figura-3.



Figura-3

2. Serão solicitadas as informações circundadas, conforme figuras-4 abaixo.

NOTA: Os campos com o asterisco a informação é obrigatória.

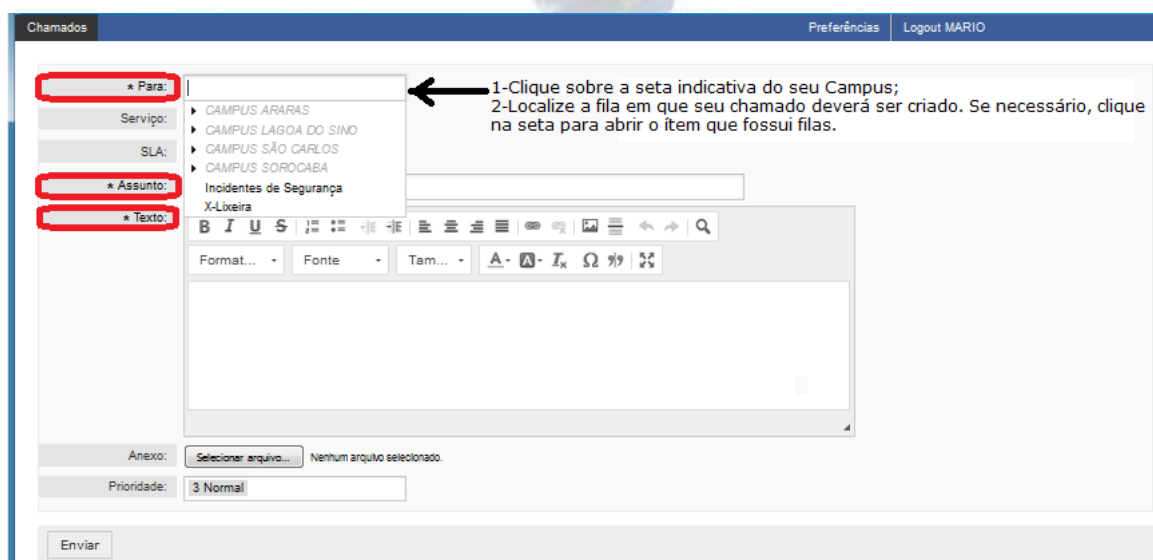


Figura-4

2.1. Dependendo do Campus selecionado, serão exibidas as diferentes filas. Escolhida a fila e indique o serviço que melhor possa definir seu problema. As filas opacas indicam existência de **filas específicas**. Clique sobre elas para exibir as demais.

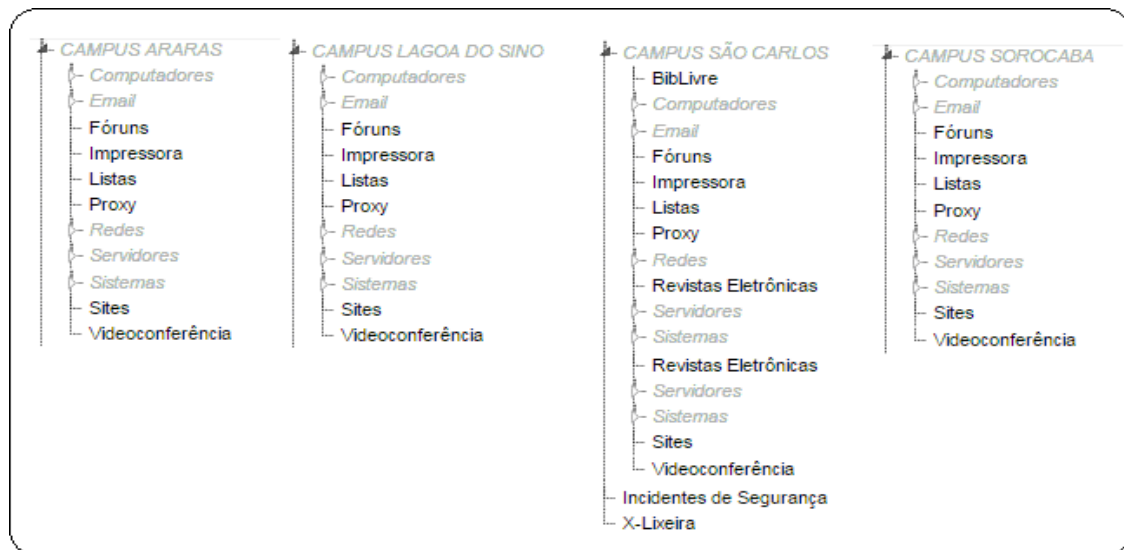


Figura-5

Filas específicas:

- a) Computadores:**
 - i. Hardwares,
 - ii. Sistema Operacional e
 - iii. Softwares.
- b) Email:**
 - i. Cliente de Email e
 - ii. Suporte.
- c) Redes:**
 - i. Cabo,
 - ii. Virtual e
 - iii. Wifi;
- d) Servidores:**
 - i. Hardwares,
 - ii. Hospedagem,
 - iii. Sistema Operacional e
 - iv. Softwares;
- e) Sistemas:**
 - i. Carteirinha Institucional,
 - ii. Nexos,
 - iii. ProEx-WEB,
 - iv. ProGrad-WEB,
 - v. ProPG-WEB,
 - vi. Requisição,
 - vii. SAGUI & ERP e
 - viii. Trâmite;

2.2. **Assunto:** Clique na caixa de texto e informe o assunto do chamado. Exemplo:

- a) Problema com impressora,
- b) PC não acessa a internet,
- c) PC não reconhece outros PCs na rede,
- d) Não consigo recuperar acesso ao meu e-mail institucional,
- e) Etc.

2.3. **Texto:** Nessa área, você deve:

- a) Descrever seu problema e
- b) Encerrar seu texto **com seu nome, ramal e departamento**.

3. Escolha um Serviço, que variará conforme a fila selecionada.

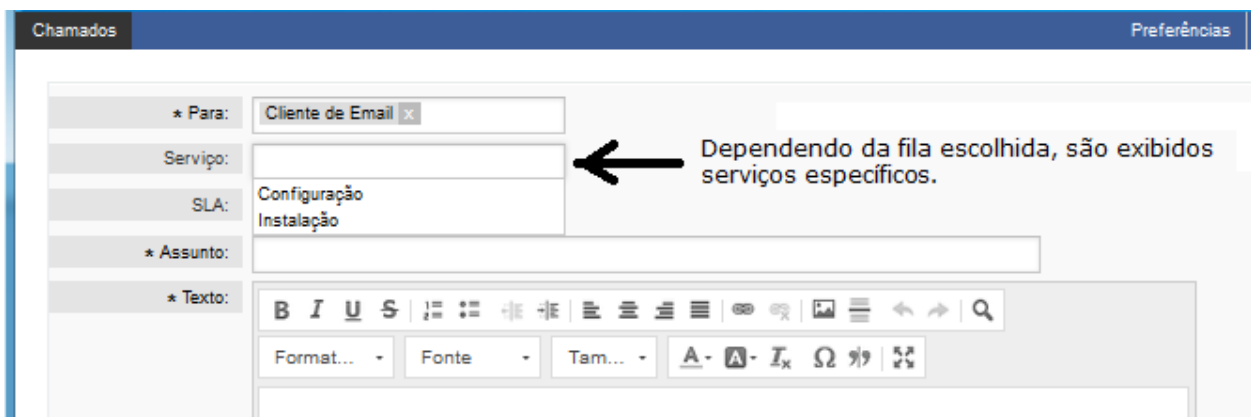


Figura-6

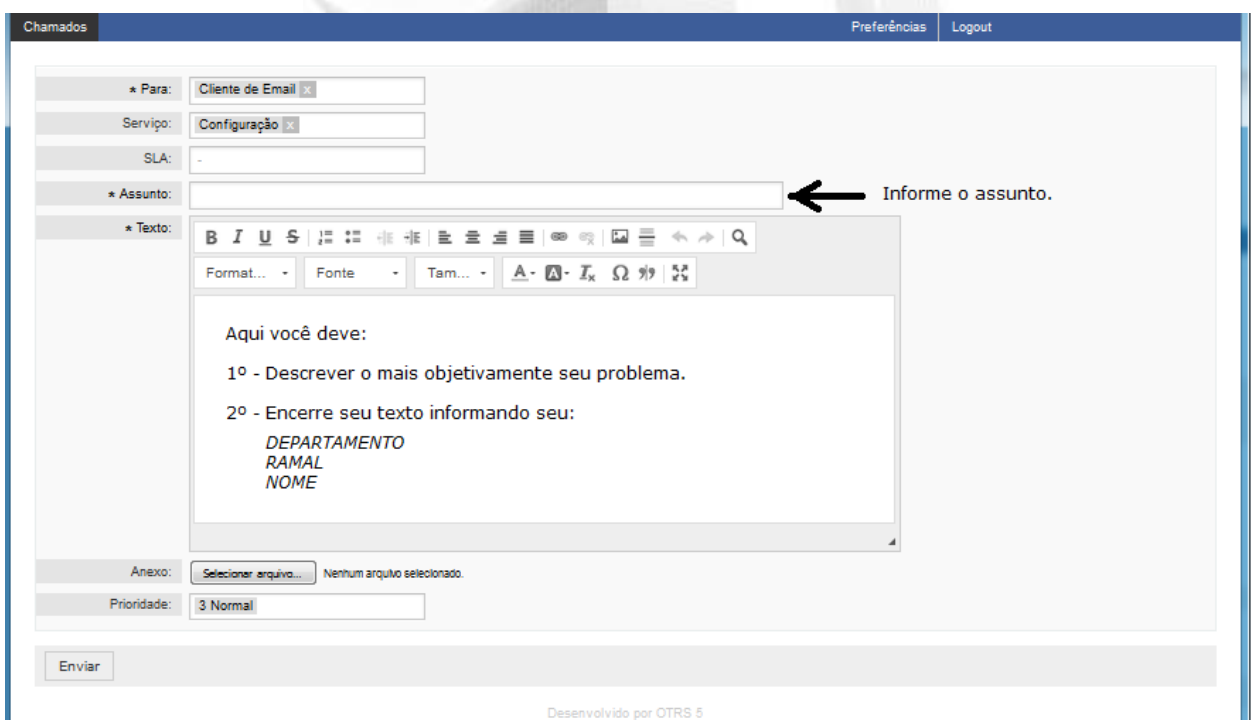


Figura-7

A figura-8 abaixo mostra um exemplo de chamado:

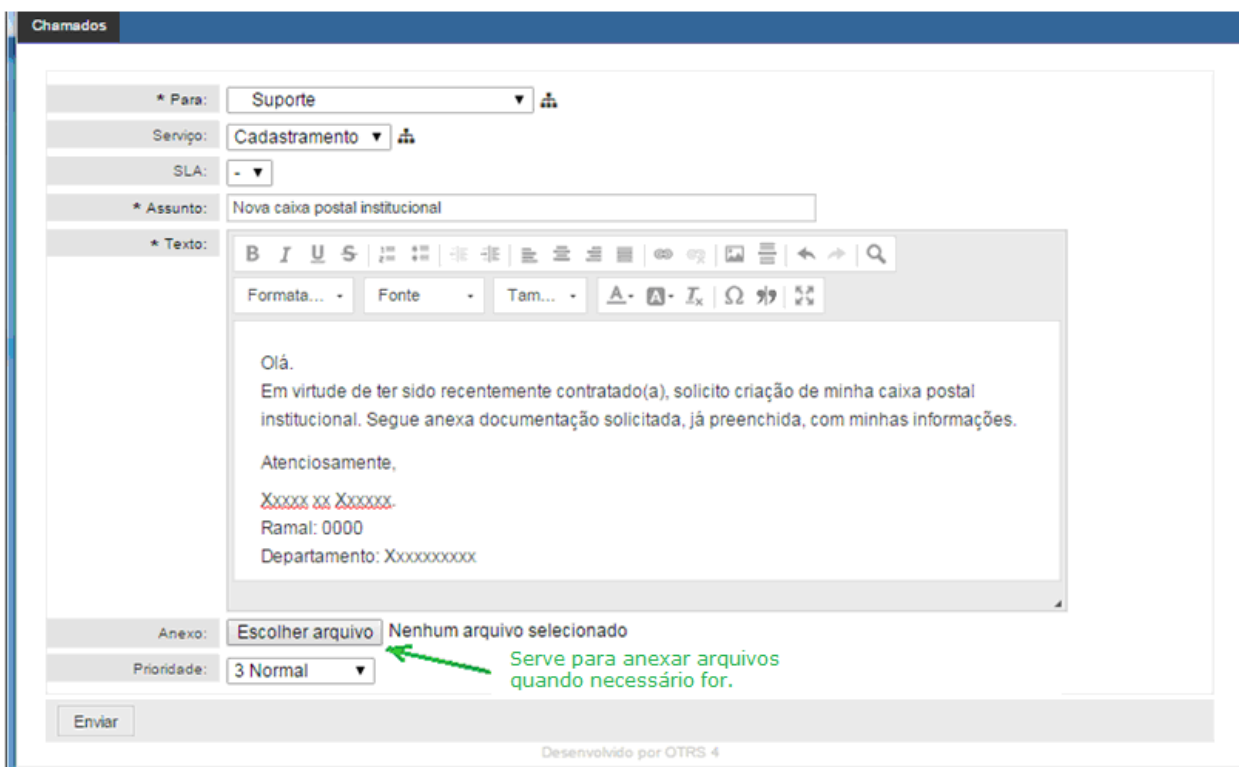


Figura-8

Acompanhar Chamado

Para acompanhar seu(s) chamado(s), basta clicar no botão **Meus Chamados**, conforme circundado na figura-9 abaixo.



Figura-9

Na janela que se abre, vide figura-10, são exibidos todos os seus chamados.

Acompanhe seus chamados que se encontram com o **estado** em aberto, assim como os chamados fechados. Para visualizar ambos chamados, abertos e fechados, bastando clicar na guia **Todos(nº)**.

Para acessar qualquer chamado, basta clicar sobre ele.

ID	Título	Status	Tempo
2015092962000091	Instalação de SO - Boa tarde. Solicito seja instalado o SO Linux FEDORA (versão estável mais atual), no PC do	aberto	0 m
2015092962000081	TESTE - Teste BibLivre	aberto	12 m
2015092962000072	EUDORA - Olá. Necessitamos aqui no Departamento de Tal Tal, instalação do cliente de e-mail EUDORA. Aguardo	aberto	3 h 15 m
2015092962000063	Carteirinha estudantil nova - Olá. Escrevo para solicitar seja emitida minha carteirinha estudantil. Aguardo retorno.	aberto	3 h 18 m
2015092962000054	Aplicativos para escritório - Bom dia. Necessito que seja instalado aplicativos como Word, Planilha eletrônica dentre	aberto	3 h 22 m
2015092962000045	Ativar rede cabo - Bm dia. Ontem terminaram por instalar a rede a cabo. Avisaram-nos que solicitásse-mos a ativação	aberto	4 h 48 m
2015092962000036	Ativar rede cabo - BOM dia. Ontem terminaram por instalar a rede a cabo. Avisaram-nos que solicitásse-mos a ativação	aberto	4 h 50 m
2015092962000027	Acessar via PROXY - Olá, Não consigo êxito para acessar, via proxy, informações..... Departamento Teste Nome: Mario	aberto	4 h 53 m
2015092962000018	SO Linux Eudora - Boa tarde. O SO, Linux Eudora, instalado no PC do departamento XxXXxx, encontra-se com	aberto	4 h 57 m
2015092862000011	Nova caixa postal institucional - Olá. Em virtude de ter sido recentemente contratado(a), solicito criação de minha caixa	aberto	22 h 36 m

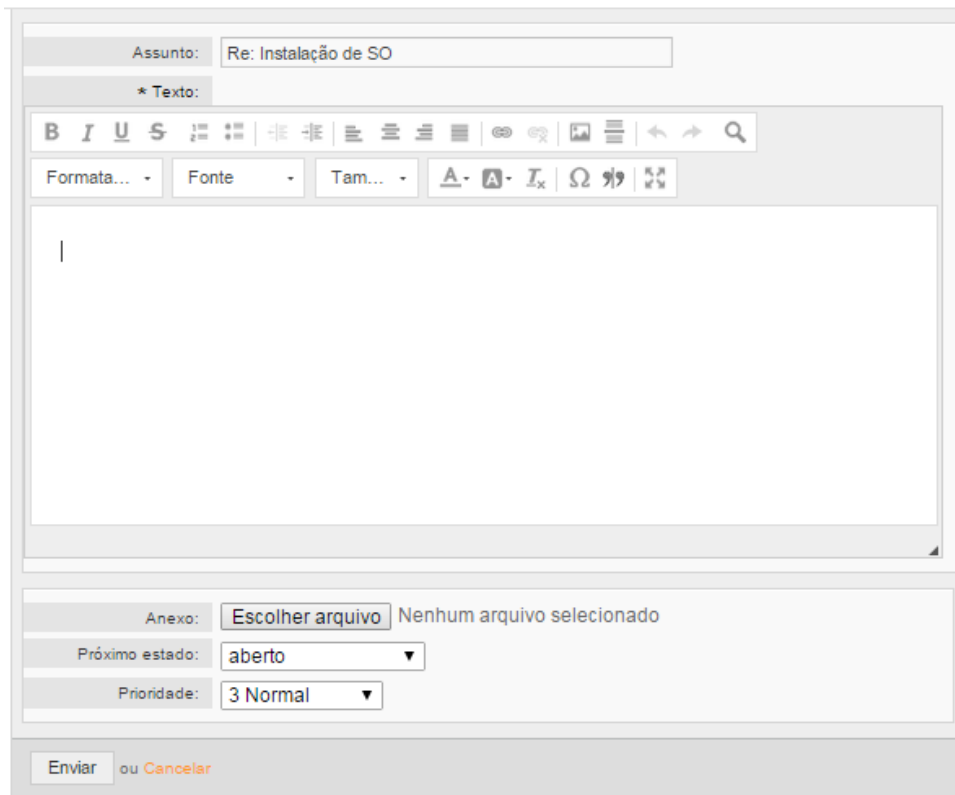
Figura-10

Como exemplo, ao clicar sobre o chamado de nº 201509292000091, surge tela conforme a figura-11. Nela você terá acesso às informações referentes ao seu chamado, podendo inclusive interagir online, ou seja, ler cada resposta que foi enviada pelo técnico responsável, podendo interagir com ele. Para ler uma resposta, simplesmente clique sobre ela.

Desejando interagir com o técnico, basta clicar em **Responder** (botão no canto inferior esquerdo) e, na tela que se abre exibida pela figura-11, escreva sua mensagem como se estivesse compondo um e-mail.

Figura-11

Nesta tela estão disponíveis diversos recursos de formatação de texto como, por exemplo: tipo e tamanho da fonte, cor além da possibilidade de anexar arquivos junto à mensagem. Após a digitação da sua mensagem clique no botão **enviar**.



Assunto: Re: Instalação de SO

* Texto:

Formata... - Fonte - Tam... - A- A- I_x | Ω ↻ ↺

Anexo: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Próximo estado: aberto ▼

Prioridade: 3 Normal ▼

Enviar ou Cancelar

Figura-12

Todo chamado tem um **Estado** (*aberto, fechado com êxito e fechado sem êxito*) e de uma **Prioridade** (*muito baixo, baixo, normal, alto e muito alto*), além de estar vinculado a uma **Fila de Serviço**, a qual foi escolhida de acordo com o problema relatado.

Quando um chamado é aberto, ele permanece em estado de aberto até que o problema seja solucionado, quando então deverá ocorrer o seu fechamento.

NOTA: Todas as interações realizadas referentes a um chamado, no ambiente do **Help Desk - SIn**, entre o Técnico responsável e o Usuário, são enviadas cópias para o e-mail do usuário (e-mail esse que foi informado quando da abertura do chamado).

Procurar e Localizar Chamado

O Sistema possui a opção de procurar chamado que facilita localizar um chamado específico. Para isso, clique no menu **Chamados** → **Procurar**. Vide figura-13 abaixo:

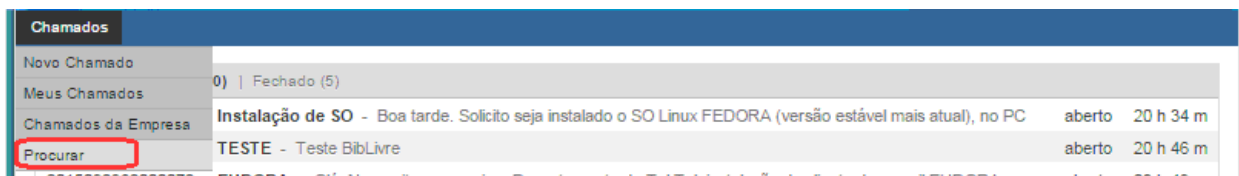


Figura-13

Essa opção permite realizar diversas escolhas de configuração para refinamento da procura; como por exemplo: localizar por estado, prioridade, intervalos de data e etc. Vide as figuras 14A e 14B abaixo.

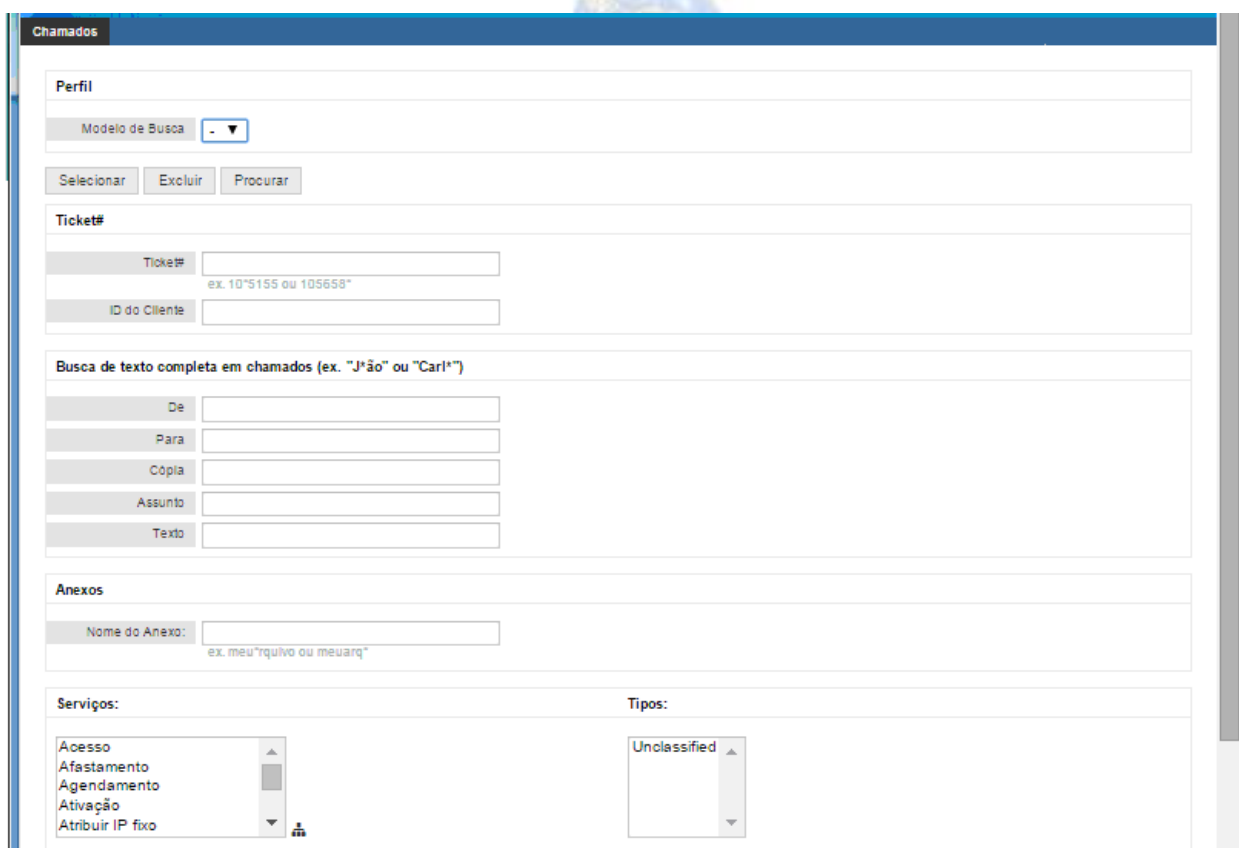


Figura-14A

The screenshot shows a search interface with the following sections:

- Prioridade:** A list box containing options: 1 muito baixo, 2 baixo, 3 Normal, 4 alto, 5 muito alto.
- Estado:** A list box containing options: aberto, agrupado, fechado com êxito, fechado sem êxito, lembrete de pendente.
- Restrições de tempo:** Radio buttons for 'Todas', 'Apenas chamados criados', and 'Apenas chamados criados entre'. The 'Apenas chamados criados' option is selected, with fields for 'nos últimos ...', '1', and 'ano(s)'. The 'Apenas chamados criados entre' option has date fields for '31/08/2015' and '30/09/2015'.
- Salvar pesquisa como modelo?:** A section with a 'Salvar como Modelo?' button, a 'Nome do Modelo' input field, and a dropdown menu with options: CSV, Excel, Imprimir, Normal (highlighted in blue), and Normal (with a dropdown arrow).
- Procurar:** A button highlighted with a red box, located next to a 'Saída para' label.

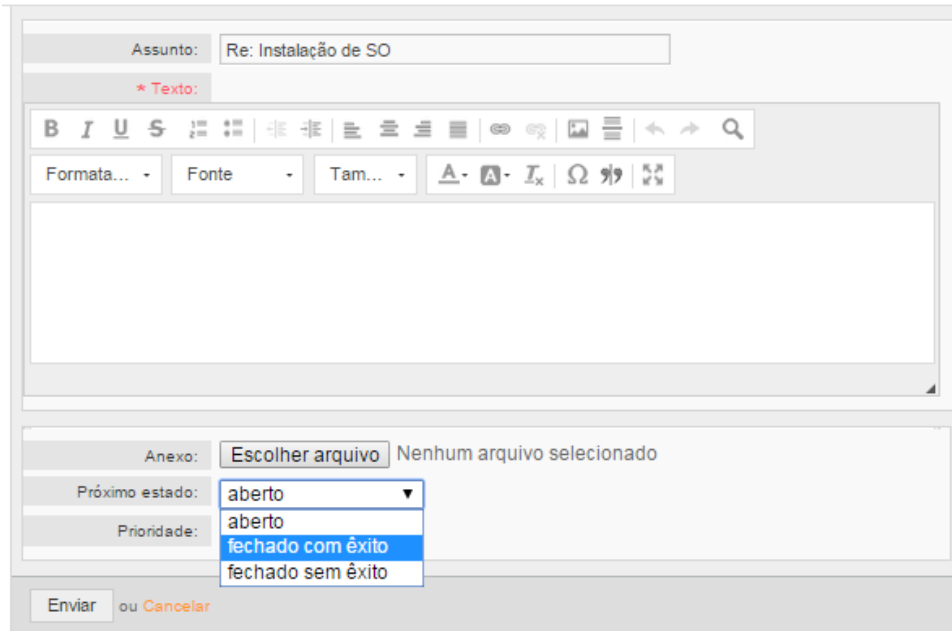
At the bottom right of the interface, it says 'Desenvolvido por OTRS 4'.

Figura-14B

Forneça **todas** as informações necessárias para realizar a procura e escolha um formato de saída do resultado, clicando no botão **Saída para** (CSV, Excel, Imprimir ou Normal) e clique no botão **Procurar**, como assinalados na figura-14B acima.

Fechar Chamado

Para finalizar, clique no botão **Responder**, assinalado na figura-10 acima, e selecione no campo **Próximo estado** a opção correta: **fechado com êxito** ou **fechado sem êxito**. Vide figura-15 abaixo.



The screenshot shows a web interface for managing tickets. At the top, there is a subject field with the text "Re: Instalação de SO". Below it is a text editor with a rich text toolbar containing options for bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, image, and search. Below the text editor is an attachment section with a button "Escolher arquivo" and the text "Nenhum arquivo selecionado". The "Próximo estado" dropdown menu is open, showing three options: "aberto", "fechado com êxito" (highlighted in blue), and "fechado sem êxito". Below the dropdown is a "Prioridade" field with the value "aberto". At the bottom, there are buttons for "Enviar" and "Cancelar".

Figura-15

Nota: Após fechar o chamado o sistema não aceitará que o chamado seja reaberto ou respondido.

Encerrar sua Sessão

Para encerrar sua sessão, sair do sistema **Help Desk - SIn**, basta clicar sobre o menu **Logout (seu nome)**, assinalado na figura-16 abaixo.

The screenshot shows the DeASU HelpDesk interface. At the top, it says 'Secretaria Geral de Informática - UFSCar' and 'DeASU DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO'. On the right, it says 'HelpDesk'. Below this, there is a navigation bar with 'Chamados', 'Preferências', and 'Logout' (highlighted with a red box). The user's name 'Mário R F Trench' is visible next to the Logout button. Below the navigation bar, there is a table of tickets with columns for ticket ID, description, status, and time. The table shows 15 tickets in total, with 10 open and 5 closed. The first few tickets are: 'Instalação de SO', 'TESTE - Teste BibLivre', 'EUDORA', 'Carteirinha estudantil nova', 'Aplicativos para escritório', 'Ativar rede cabo', 'Ativar rede cabo', 'Acessar via PROXY', 'SO Linux Eudora', and 'Nova caixa postal institucional'. At the bottom, it says 'Desenvolvido por OTRS 4'.

Todas (15) Aberto (10) Fechado (5)			
2015092982000091	Instalação de SO - Boa tarde. Solicito seja instalado o SO Linux FEDORA (versão estável mais atual), no PC do	aberto	21 h 11 m
2015092982000081	TESTE - Teste BibLivre	aberto	21 h 23 m
2015092982000072	EUDORA - Olá. Precisamos aqui no Departamento de Tal Tal, instalação do cliente de e-mail EUDORA. Aguardo	aberto	1 D 0 h
2015092982000083	Carteirinha estudantil nova - Olá. Escrevo para solicitar seja emitida minha carteirinha estudantil. Aguardo	aberto	1 D 0 h
2015092982000054	Aplicativos para escritório - Bom dia. Preciso que seja instalado aplicativos como Word, Planilha eletrônica	aberto	1 D 0 h
2015092982000045	Ativar rede cabo - Bom dia. Ontem terminaram por instalar a rede a cabo. Avisaram-nos que solicitássemos a	aberto	1 D 1 h
2015092982000038	Ativar rede cabo - Bom dia. Ontem terminaram por instalar a rede a cabo. Avisaram-nos que solicitássemos a	aberto	1 D 2 h
2015092982000027	Acessar via PROXY - Olá, Não consigo êxito para acessar, via proxy, informações..... Departamento Teste Nome:	aberto	1 D 2 h
2015092982000018	SO Linux Eudora - Boa tarde. O SO, Linux Eudora, instalado no PC do departamento XxXXxx, encontra-se com	aberto	1 D 2 h
2015092882000011	Nova caixa postal institucional - Olá. Em virtude de ter sido recentemente contratado(a), solicito criação de minha	aberto	1 D 19 h

Figura-16

Acessando o Sistema via Dispositivo Móvel

No browser digite o endereço <http://helpdesksin.ufscar.br>. Será exibida a janela de "Login", conforme figura-17 abaixo.



Figura 17

Informe seu **Login** e **Senha**, as mesmas informações utilizadas nos demais sistemas da UFSCar, como: ProgradWeb, Nexos e ERP. Por fim, clique no botão **Entrar**. É exibida a tela conforme figura-18. Observe o menu assinalado na figura-18, é nele que se encontram as opções para criar seu chamado, inclusive para fechar/sair da seção, vide figura-19.

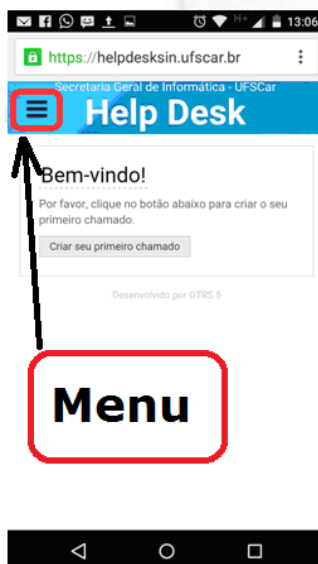


Figura 18

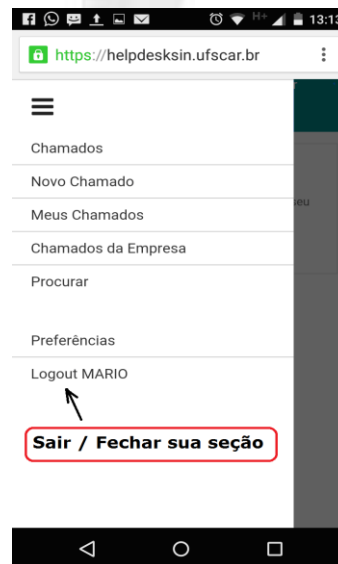


Figura 19

Referências

<http://complemento.net.br/otrs/>