
Universidade Federal de São Carlos

Secretaria Geral de Informática

DeASU

DeASU - Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário



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

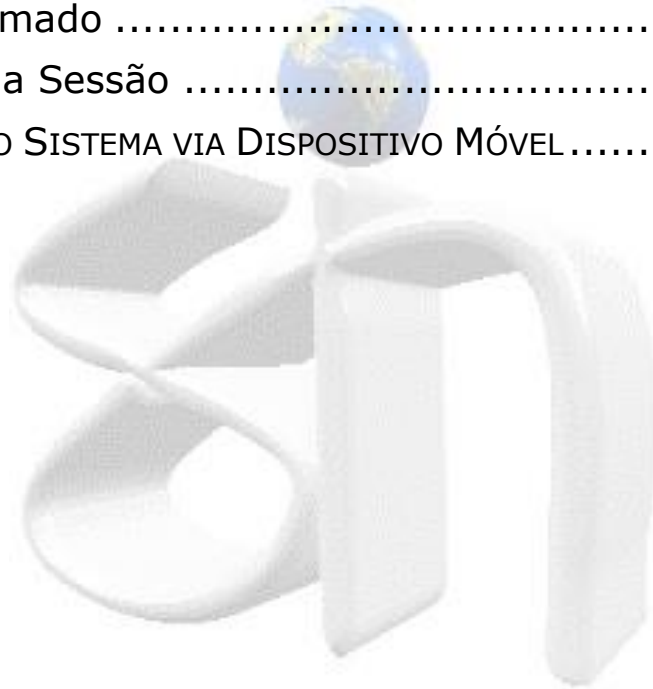
Marcos Laerte Gomes de Lima

Mario Ramos de Freitas Trench

Paulo Alves Dos Santos

Índice

Realizar Cadastro	- 1 -
Acessar o Help Desk - SIn.....	- 2 -
Criar chamado	- 3 -
Acompanhar Chamado	- 7 -
Procurar e Localizar Chamado.....	- 10 -
Fechar Chamado	- 12 -
Encerrar sua Sessão	- 13 -
ACESSANDO O SISTEMA VIA DISPOSITIVO MÓVEL.....	- 14 -

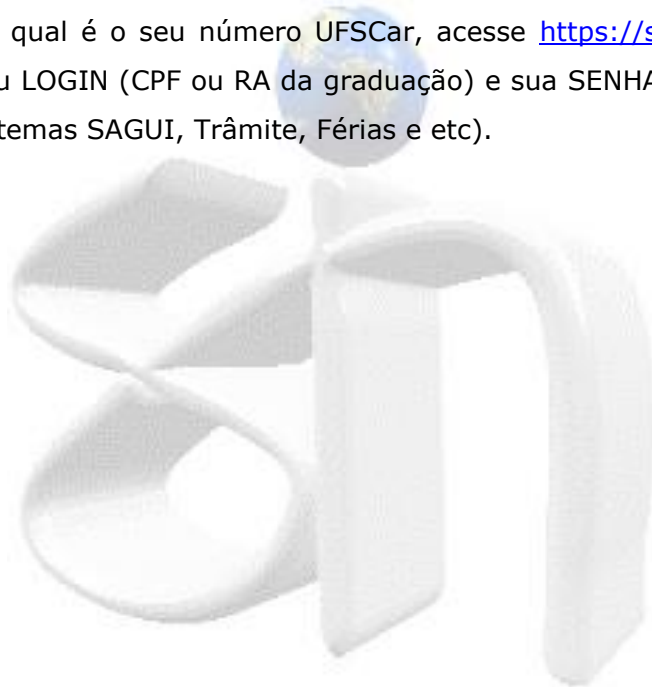


Realizar Cadastro

Todo usuário ativo no ERP, sistema integrado da UFSCar que possui a base de dados unificada da UFSCar, já tem condições de acessar o sistema **Help Desk - SIn** e criar chamado, bastando informar seu **número UFSCar** e sua **senha**.

NOTAS:

- a) 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.
- b) Para saber qual é o seu número UFSCar, acesse <https://sistemas.ufscar.br/erp>, informe seu LOGIN (CPF ou RA da graduação) e sua SENHA (a mesma que utiliza para os sistemas SAGUI, Trâmite, Férias e etc).



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). Informações sobre o Número UFSCar, favor verificar no endereço: <http://www.blogdareitoria.ufscar.br/?p=3014>.
- 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**.

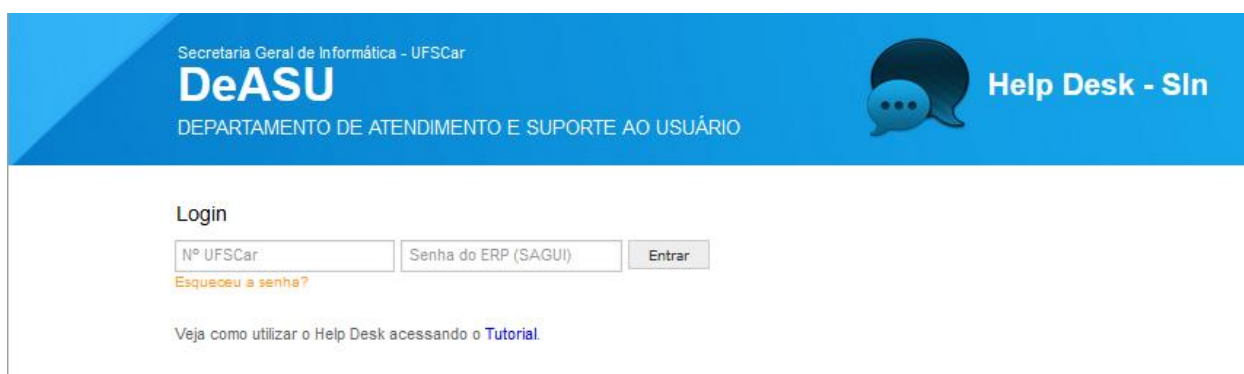


Figura-1

Ao entrar no sistema, é exibida a janela conforme figura-2 confirmando êxito no acesso ao sistema **Help Desk - SIn**.



Figura-2

Criar chamado

1. Você poderá elaborar seus chamados, clicando no botão **Criar seu primeiro chamado**, que é exibido quando do seu primeiro acesso, ou no menu **Chamados** escolhendo **Novo Chamado**, conforme circundado na figura-3.



Figura-3

2. Serão solicitadas as informações circundadas, conforme figuras-4A e 4B, lembrando que as informações com o sinal * (asterisco), são obrigatórias.

Figura-4A

Chamados

* Para: Cabo x

Serviço: **Ativação**
Configuração

SLA:

* Assunto: Infraestrutura
Instalação

* Texto: Manutenção

Após escolher a fila, no caso a fila Redes-Cabo, clique na caixa de Serviço e escolha o tipo de serviço a ser reclamado.
Em SLA, deixar vazia.
Em Assunto, coloque breve informação.
Em Texto, descreva seu problema e encerre com seu NOME e RAMAL.

Formata... - Fonte - Tam... - A - A - I_x Ω ↶ ↷ 🔍

Anexo: Selecionar arquivo... Nenhum arquivo selecionado.

Prioridade: 3 Normal

Enviar

Figura-4B

2.1. Nos campos **Para** e **Serviço**, escolha a fila e o serviço que melhor define seu problema. As pontas de setas existentes em algumas das filas (▶), indicam existência de **sub-filas**. Clicando nessas filas para exibir suas sub-filas.

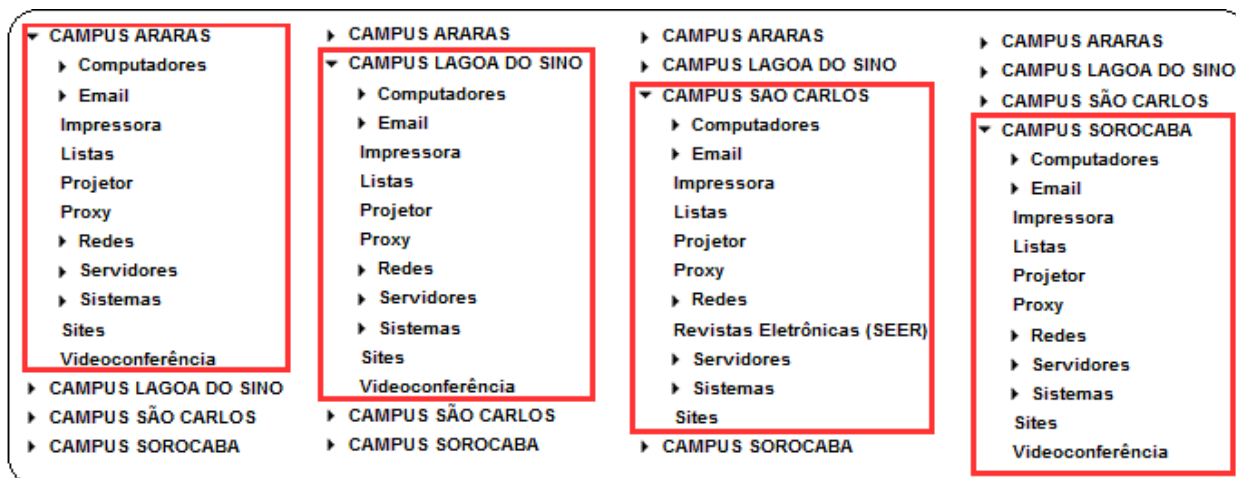


Figura-5

Filas que possuem Sub-filas:

- a) **Computadores:**
 - i. Hardwares,
 - ii. Sistema Operacional e
 - iii. Softwares.
- b) **Email:**
 - i. Aplicativo de Email
 - ii. InfoRede e
 - iii. Suporte.
- c) **Redes:**
 - i. Cabo,
 - ii. Virtual (para os campi **Araras, Lagoa do Sino e Sorocaba**) e
 - iii. Wifi;
- d) **Servidores:**
 - i. Hardwares,
 - ii. Hospedagem,
 - iii. Sistema Operacional e
 - iv. Softwares;
- e) **Sistemas:**
 - i. Agendamento Salas (para o campus **Sorocaba**)
 - ii. Bolsas
 - iii. Carteirinha Institucional
 - iv. Frotas (para o campus **Sorocaba**)
 - v. Nexos
 - vi. Ordem de Serviço - Informática (para o campus **Sorocaba**)
 - vii. Ordem de Serviço - Prefeitura (para o campus **Sorocaba**)
 - viii. ProEx-WEB,
 - ix. ProGrad-WEB,
 - x. ProPG-WEB,
 - xi. Requisição de Compras,
 - xii. SAGUI & ERP
 - xiii. SIGA e
 - xiv. Trâmite;

2.2. **SLA:** DEIXAR VAZIO.

2.3. **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.

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

- a) Descrever seu problema assim como os reflexos dele,
- b) Encerre seu texto com seu **nome, ramal, departamento e período** que que o **técnico poderá lhe encontrar**, caso ele necessite contatar você.

Os Serviços vão variar conforme a fila selecionada. Exemplo conforme figuras 6 e 7.

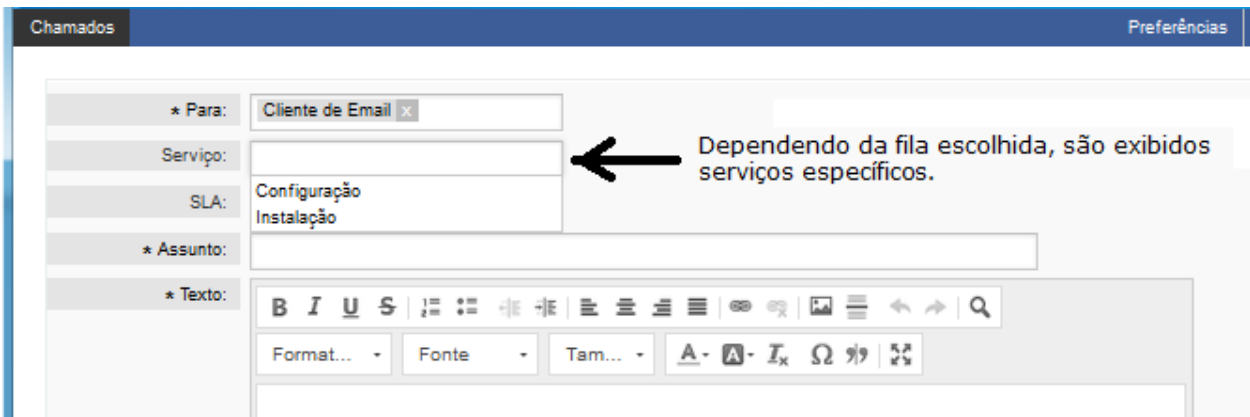


Figura-6

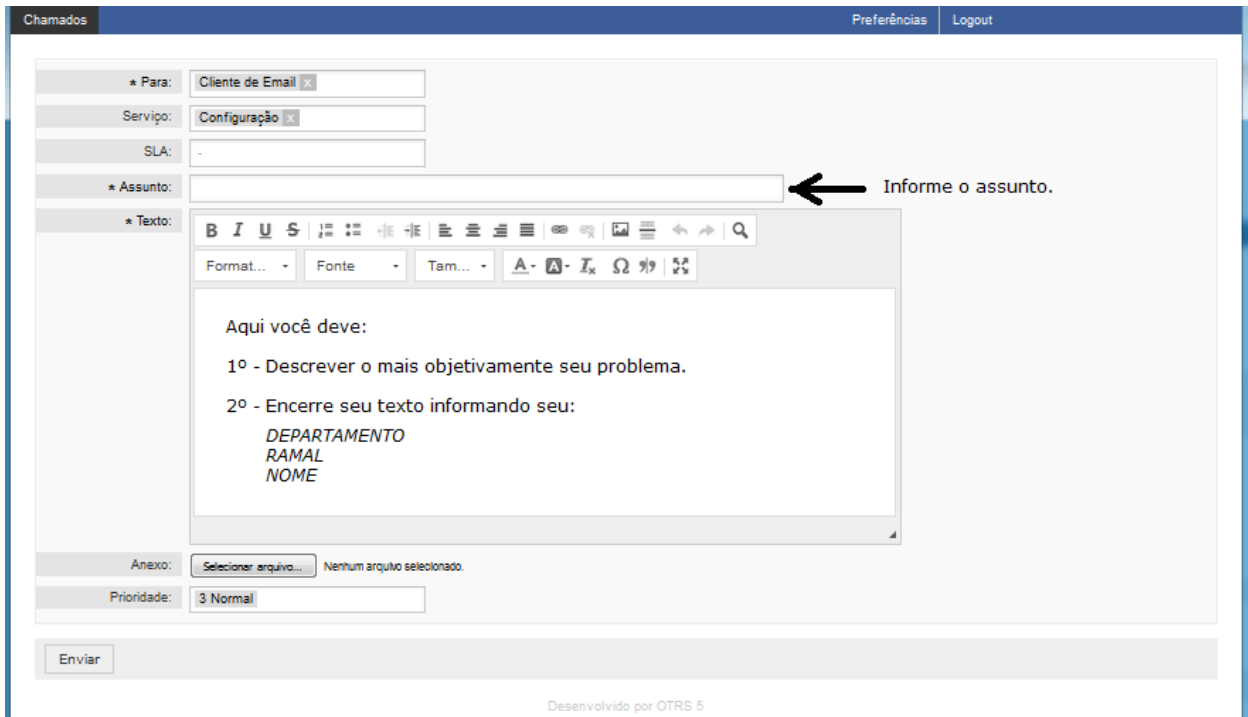


Figura-7

A figura-8 mostra um exemplo de criação de chamado:

Chamados

* Para: Suporte

Serviço: Cadastramento

SLA: -

* Assunto: Nova caixa postal institucional

* Texto:

Olá.
Em virtude de ter sido recentemente contratado(a), solicito criação de minha caixa postal institucional. Segue anexa documentação solicitada, já preenchida, com minhas informações.
Atenciosamente,
Xxxxx xx Xxxxxx.
Ramal: 0000
Departamento: XXXXXXXXX

Anexo: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Prioridade: 3 Normal

Enviar

Desenvolvido por OTRS 4

Figura-8

Acompanhar Chamado

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

Chamados

Novo Chamado

Meus Chamados

Chamados da Empresa

Procurar

Fechado (5)

Preferências

Logout Mario R F Trench

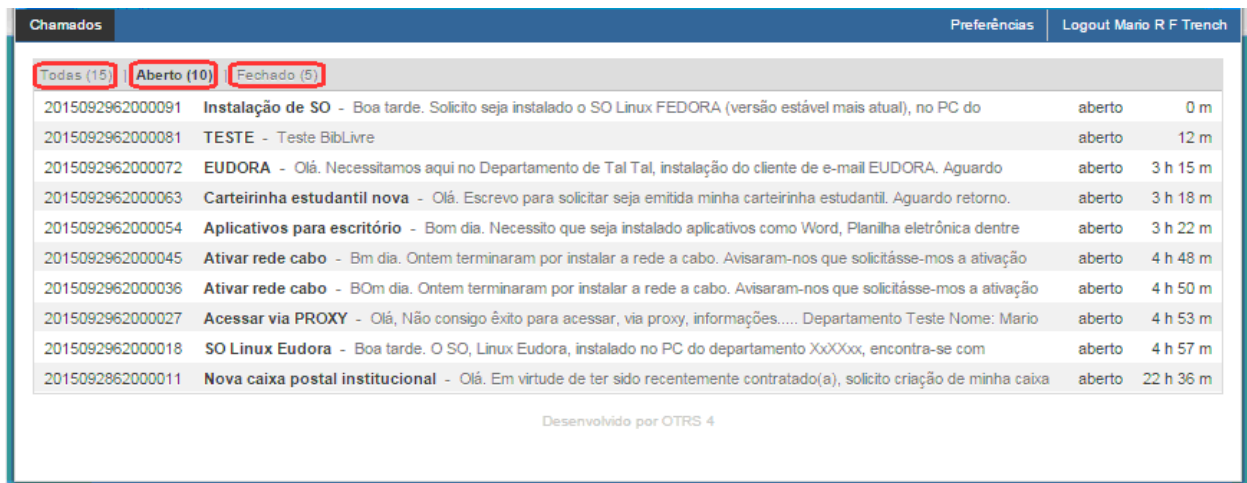
Desenvolvido por OTRS 4

Figura-9

Na janela que se abre, conforme figura-10, são exibidos seus chamados.

Acompanhe seus chamados que se encontram com o **estado aberto**, assim como os chamados fechados. Podem ser vistos separados ou não. Para visualizar ambos estados, clique na guia **Todos (nº)**.

Para acessar um chamado, clique sobre ele.



Chamados		Preferências	Logout Mario R F Trench
Todos (15)	Aberto (10)	Fechado (5)	
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. Precisamos 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 solicitássemos a ativação	aberto	4 h 48 m
2015092962000036	Ativar rede cabo - BOM dia. Ontem terminaram por instalar a rede a cabo. Avisaram-nos que solicitássemos 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

Desenvolvido por OTRS 4

Figura-10

Exemplo: ao clicar sobre o chamado de nº 201509292000091, surge a tela conforme a figura-11. Nela você terá acesso às informações referentes a esse chamado, podendo interagir online, lendo cada resposta que lhe foi enviada pelo técnico responsável.

Só poderá interagir com o técnico se o chamado ainda não foi fechado. Para interagir, basta clicar em **Responder** (botão no canto inferior esquerdo). E, na tela que se abre, figura-11, escreva sua mensagem como se estivesse compondo um e-mail.



Chamados

— Voltar

Instalação de SO

Mario R F Trench – Instalação de SO 15 m

OTRS System – Instalação de SO 15 m

De: OTRS System
Para: Mario R F Trench
Assunto: Instalação de SO

Prezado(a), *Mario R F*, obrigado pelo seu contato. Seu chamado foi criado.

Você escreveu:
Boa tarde,
Solicito seja instalado o SO Linux FEDORA (versão estável mais atual), no PC do departamento XxXxxx.
Atenciosamente,

Seu chamado será atendido por uma equipe de suporte especializada e respondido por um técnico o mais rápido possível.

Atenciosamente,
DeASU

Responder

Desenvolvido por OTRS 4

Informação

- ★ Ticket#: 2015092962000091
- ★ Estado: aberto
- ★ Prioridade: 3 Normal
- ★ Fila: CAMPUS SÃO CARLOS:: Computadores:: Sistema Operacional

Figura-11

Nesta tela constam diversos recursos de formatação de texto como, por exemplo: tipo e tamanho da fonte, cor além da possibilidade de anexar arquivos junto à mensagem.

Para finalizar e enviar sua mensagem, clique no botão **enviar**.

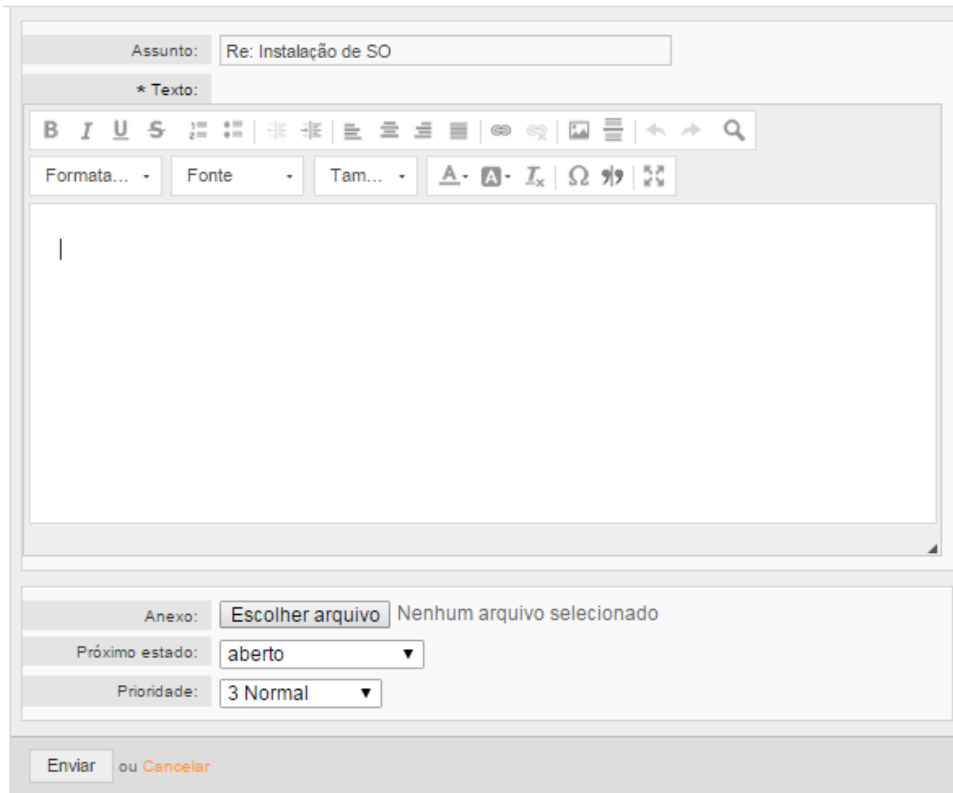


Figura-12

Todo chamado possui 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 no estado **aberto** até que o problema seja solucionado, quando então deverá executar o fechamento dele (vide Fechar Chamado).

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(a) usuário(a).

Procurar e Localizar Chamado

Para localizar chamado, clique no menu **Chamados** e em **Procurar**. Vide figura-13 abaixo.

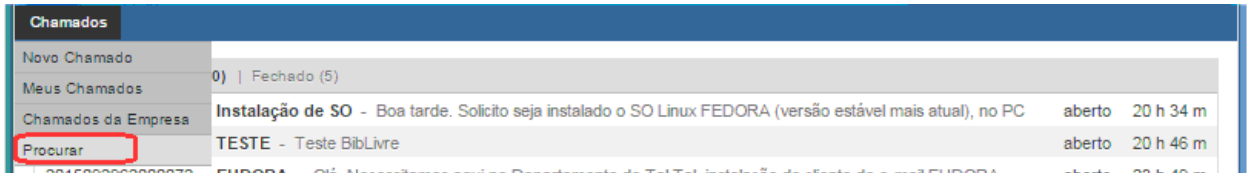


Figura-13

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.

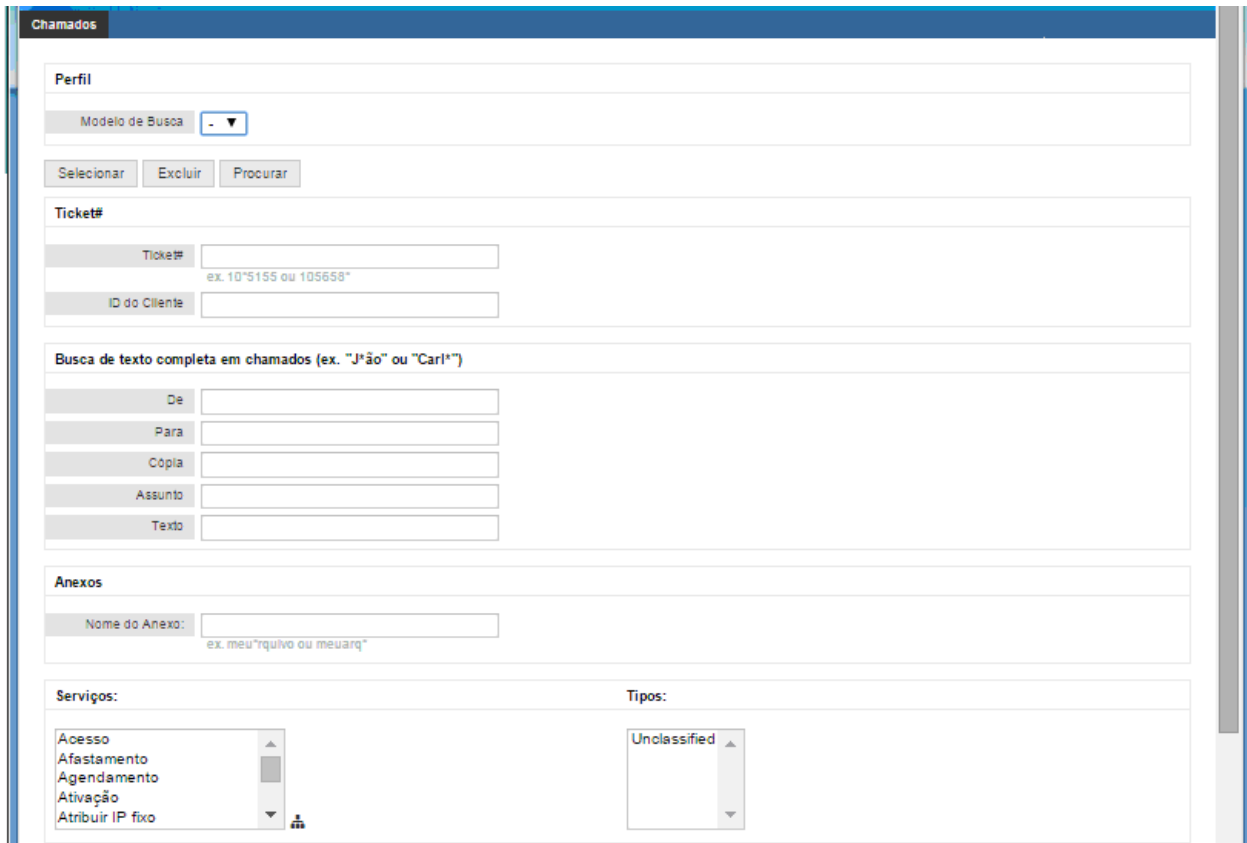
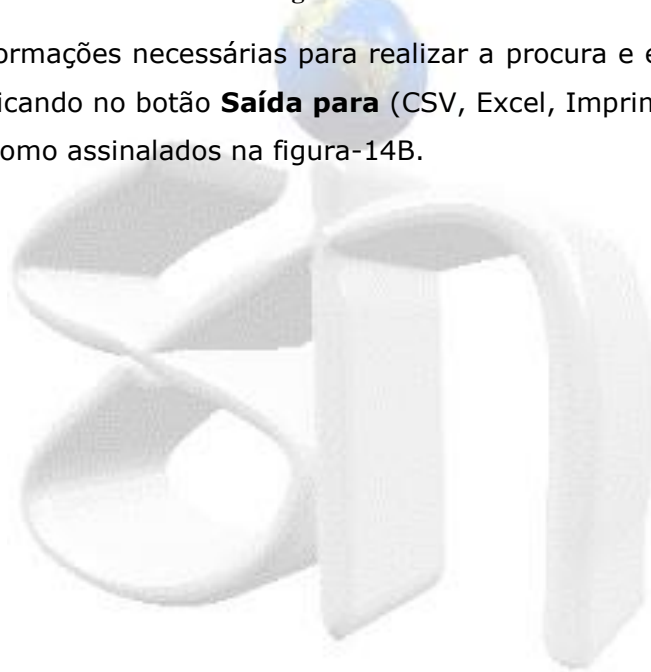


Figura-14A

The image shows a web-based search interface. At the top, there are two dropdown menus: 'Prioridade:' with options 1 muito baixo, 2 baixo, 3 Normal, 4 alto, 5 muito alto; and 'Estado:' with options aberto, agrupado, fechado com êxito, fechado sem êxito, lembrete de pendente. Below these is a 'Restrições de tempo' section with radio buttons for 'Todas', 'Apenas chamados criados' (with sub-selects for 'nos últimos ...', '1', 'ano(s)'), and 'Apenas chamados criados entre' (with date pickers for '31/08/2015' and '30/09/2015'). A 'Salvar pesquisa como modelo?' section contains a 'Salvar como Modelo?' button, a 'Nome do Modelo' input field, and a dropdown menu with options CSV, Excel, Imprimir, Normal, and Normal. The 'Procurar' button and the 'Saída para' dropdown menu (with 'Normal' selected) are also highlighted with red boxes. At the bottom, 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.



Fechar Chamado

Para fechar seu chamado, finalizando-o, clique no botão **Responder**, assinalado na figura-10, e no campo **Próximo estado** selecione a opção: **fechado com êxito** ou **fechado sem êxito**. Vide figura-15.

Assunto: Re: Instalação de SO

* Texto:

Formata... Fonte Tam... A A Ix Ω ↻ ↺ ↻

Anexo: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Próximo estado: aberto

Prioridade: aberto

fechado com êxito

fechado sem êxito

Enviar ou Cancelar

Figura-15

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

Encerrar sua Sessão

Para encerrar sua sessão no sistema **Help Desk - SIn**, localize no canto superior direito a palavra Logout seguida pelo seu nome, clique sobre **Logout (seu nome)** conforme assinalado na figura-16 e o sistema encerra sua sessão.

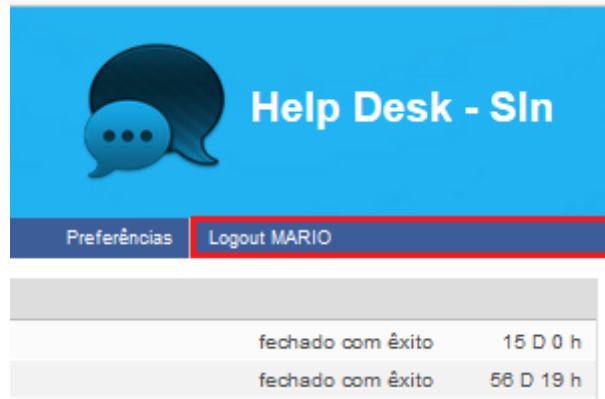
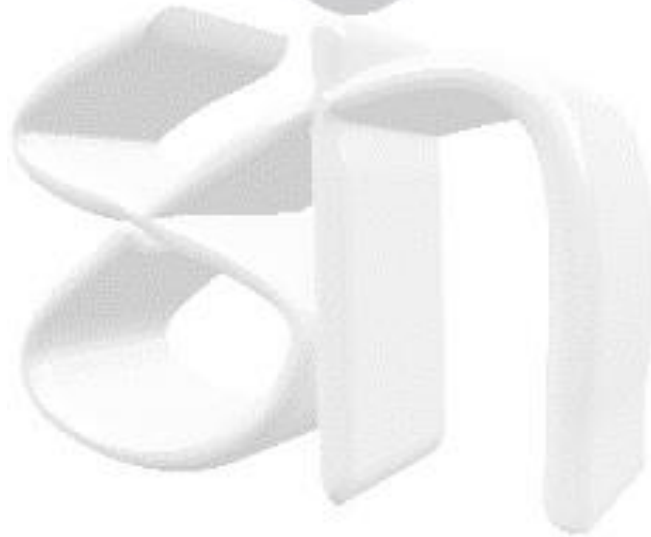


Figura-16



ACESSANDO O SISTEMA VIA DISPOSITIVO MÓVEL

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



Figura 17

Informe seu **Login** e **Senha**, as mesmas informações utilizadas nos demais sistemas da UFSCar, como: ProgradWeb, Nexos e ERP.

Por fim, toque no botão **Entrar** e será exibida a tela conforme figura-18. Observe o menu assinalado na figura, é nele que se encontram as opções de criação de chamado, inclusive para fechar/sair da seção, vide figura-19.



Figura 18

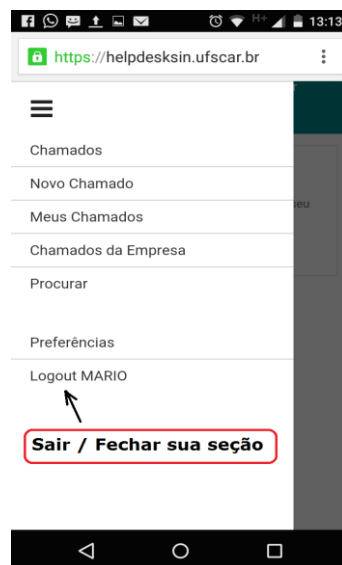


Figura 19

Referências

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

