

Help Desk – Manual de utilização

Abrir Chamado

Após realizar o login na Intranet da FATEC, pressione o botão “HELPDESK” e a tela de abertura de chamado será apresentada.

Ao realizar um novo chamado são necessárias algumas informações básicas, conforme a imagem abaixo, é necessário informar o tipo de problema, clicando na lista, podemos selecionar os tipos, dentre eles, Hardware, Software, Mobília, Internet e outros. Também precisamos informar o número do equipamento e o laboratório (Caso souber) de onde o equipamento está. Logo abaixo dessas informações existe um campo para comentar o que está acontecendo com a máquina ou para informar alguma outra informação que julgue importante.

Help Desk Novo Chamado Histórico Avaliação Sair

Novo Chamado Bem vindo!

Tipo do Problema Hardware

Laboratório Seleccione Seleccione A100 B200 Seleccione

Comentário Limite de 120 caracteres.

Limpar Enviar

Clique aqui para informar o Tipo de problema.

Clique aqui para informar o laboratório em que o equipamento está.

Fatec Jundiaí - Todos os Direitos Reservados © 2015

The image shows a web interface for creating a new ticket. The header is orange with navigation links: 'Help Desk', 'Novo Chamado', 'Histórico', 'Avaliação', and a 'Sair' button. The main content area is titled 'Novo Chamado' and contains several form fields: 'Tipo do Problema' (dropdown menu with 'Hardware' selected), 'Laboratório' (dropdown menu with 'B200' selected), 'Nº do Equipamento' (dropdown menu with '2' selected), and a 'Comentário' text area containing the text 'O computador não está ligando.'. To the right, a user profile box shows 'Bem vindo!', 'Nome: tester', and 'RA: tester'. At the bottom, there are 'Limpar' and 'Enviar' buttons. Three black callout boxes with white text and arrows point to specific elements: the first points to the 'Nº do Equipamento' dropdown with the text 'Clique aqui para informar o número do equipamento.'; the second points to the 'Comentário' text area with the text 'Neste campo, você pode descrever o problema'; and the third points to the 'Enviar' button with the text 'Após finalizar o preenchimento dos dados, clique em enviar.'.

Help Desk Novo Chamado Histórico Avaliação Sair

Novo Chamado

Bem vindo!
Nome: tester
RA: tester

Tipo do Problema
Hardware

Laboratório
B200

Nº do Equipamento
2

Comentário
O computador não está ligando.

Limpar Enviar

Clique aqui para informar o número do equipamento.

Neste campo, você pode descrever o problema

Após finalizar o preenchimento dos dados, clique em enviar.

Fatec Jundiaí - Todos os Direitos Reservados © 2015

Após clicar em “Enviar”, o sistema redirecionara automaticamente para a tela “Histórico”, onde é exibida uma mensagem se o chamado foi aberto e exibe todos os chamados já abertos pelos usuários.

Help Desk Novo Chamado Histórico Avaliação Sair

Consultar Chamado

Obrigado! Chamado enviado com sucesso!

O sistema informa que seu chamado foi aberto com

Protocolo	Abertura	RA	Problema	Descrição	Status	AÇÃO
# 48	08:03 09/12/2015	tester	Hardware	O computador não es...	Aberto	VISUALIZAR
# 47	07:32 09/12/2015	tester	Hardware	ASDDSDAS...	Fechado	VISUALIZAR
# 46	07:00 09/12/2015	tester	Hardware	Computador não liga...	Fechado	VISUALIZAR

Anterior 1 Próximo

Fatec Jundiaí - Todos os Direitos Reservados © 2015

Nesta tela também podemos visualizar os chamados que já foram abertos e seu *status*, que define em que situação seu chamado está, se ele está aberto, em processamento, ou finalizado.

Consultar Chamado

Obrigado! Chamado enviado com sucesso!

Protocolo	Abertura	RA	Problema	Descrição	Status	AÇÃO
# 48	08:03 09/12/2015	tester	Hardware	O computador não es...	Aberto	VISUALIZAR
# 47	07:32 09/12/2015	tester	Hardware	ASDDSADAS...	Fechado	VISUALIZAR
# 46	07:00 09/12/2015	tester	Hardware	Computador não liga...	Fechado	VISUALIZAR

Anterior 1 Próximo

Bem vindo!

Nome: tester

RA: tester

Clique em "Visualizar" para ver as informações

Ao clicar em “Visualizar”, o sistema exibirá a tela abaixo:

The screenshot displays a web interface for a Help Desk system. At the top, there is a navigation bar with the following items: "Help Desk", "Novo Chamado", "Histórico", "Avaliação", and a "Sair" button with a user icon. The main content area is titled "Responder Chamado". On the right side, there is a user information box containing: "Bem vindo!", "Nome: tester", and "RA: tester". The main content area lists the following details for a ticket:

- Protocolo**: # 48
- Abertura**: 09/12/2015 às 08:03
- Status**: Aberto (indicated by a green button)
- Tipo do Problema**: Hardware
- Laboratório**: B200
- Nº do Equipamento**: 2
- Comentário**: O computador não está ligando.

At the bottom of the page, there is a footer with the text: "Fatec Jundiaí - Todos os Direitos Reservados © 2015".

Quando utilizamos a barra de rolagem, o sistema apresenta as seguintes informações abaixo na mesma tela.

09/12/2015 às 08:03

Status
Aberto

Tipo do Problema
Hardware

Laboratório
B200

Nº do Equipamento
2

Comentário
O computador não está ligando.

Enviar observação
Limite de 120 caracteres.

Enviar

Fatec Jundiaí - Todos os Direitos Reservados © 2015

Nesta tela é possível visualizar as informações preenchidas ao abrir um chamado e também adicionar novos comentários.

09/12/2015 às 08:03

Status
Aberto

Tipo do Problema
Hardware

Laboratório
B200

Nº do Equipamento
2

Comentário
O computador não está ligando.

Enviar observação
Os cabos já foram verificados.

Enviar

Neste campo você pode enviar novos comentários e observações referentes a este chamado.

Fatec Jundiaí - Todos os Direitos Reservados © 2015

Após digitar e clicar em “Enviar”, o comentário já é exibido na própria tela de visualização, conforme ilustrado na imagem abaixo:

Tipo do Problema

Hardware

Laboratório

B200

Nº do Equipamento

2

Comentário

O computador não está ligando.

Usuário

1

Os cabos já foram verificados.

Enviar observação

Limite de 120 caracteres.

Enviar

Avaliar chamado

Logo após efetuar a avaliação, o sistema apresentara a tela abaixo. Para sair do sistema é só clicar no botão “Sair” da parte superior da direita.

The screenshot shows a web interface for a Help Desk system. At the top, there is a navigation menu with the following items: Help Desk, Novo Chamado, Histórico, and Avaliação. The 'Avaliação' item is highlighted with an orange background and an arrow pointing to a black callout box that says: "Para avaliar o chamado Clique em 'Avaliação'".

Below the navigation menu, the page title is "Avaliar Chamado". There is a table with the following columns: Protocolo, Encerramento, Problema, Descrição, Status, Nota, Resolvido?, and AÇÃO. The table contains one row of data:

Protocolo	Encerramento	Problema	Descrição	Status	Nota	Resolvido?	AÇÃO
# 55	10:51 09/12/2015	Hardware	Computador Não liga...	Fechado	☆☆☆☆	😊	AVALIAR

Below the table, there are three buttons: Anterior, 1, and Próximo. To the right of the table, there is a form with two input fields: "Nome: tester" and "RA: tester".

An arrow points from the "AVALIAR" button in the table to a second black callout box that says: "Para iniciar a avaliação, clique em 'Avaliar'".

At the bottom of the page, there is a footer with the text: "Fatec Jundiaí - Todos os Direitos Reservados © 2015".

Help Desk Novo Chamado Histórico **Avaliação** Ajuda Sair

Avaliar Chamado

Bem vindo!
Nome: tester

O problema foi solucionado?
 Sim
 Não

Atribua uma nota de 1 a 5:
★★★★★

Avaliar chamado

Marque se o problema foi solucionado.

Atribua uma nota clicando nas estrelas e logo após clique em "Avaliar chamado"

Histórico do Chamado

Protocolo
55

Abertura
09/12/2015 às 10:50

Atendimento
09/12/2015 às 10:51

Fatec Jundiá - Todos os Direitos Reservados © 2015

Help Desk Novo Chamado Histórico Avaliação Ajuda Sair

Avaliar Chamado

Obrigado! Avaliação enviada com sucesso!

Protocolo	Encerramento	Problema	Descrição	Status	Nota	Resolvido?	AÇÃO
# 55	10:51 09/12/2015	Hardware	Computador Não liga...	Fechado	★★★★		AVALIAR

Anterior 1 Próximo

Bem vindo!
Nome: tester
RA: tester

Fatec Jundiaí - Todos os Direitos Reservados © 2015

Para dispositivos com resolução reduzida, como tablet's e smartphones, existe uma pequena alteração na barra de acesso no menu superior. Para ver as opções do menu, basta clicar no ícone do canto esquerdo superior, conforme imagem abaixo.



Logo após clicar, o menu exibirá as opções de acesso em lista.

