



Departamento Esportivo do Clube Naval

Tutorial para uso do HELP DESK PIRAQUÊ

1.0 - Introdução

O **HELP DESK PIRAQUÊ** é uma nova, ferramenta implementada pelo CPD DECN, visando coletar informações sobre os diversos problemas ocorridos com os serviços disponibilizados (acesso a Internet, Rede WIFI, Sistemas de apoio, etc.), bem como ocorrências relacionadas ao funcionamento dos equipamentos conectados à Rede Local do DECN.

Atualmente esses problemas identificados pelos usuários são reportados através de ligações telefônicas, ou relatados diretamente aos funcionários do CPD e não ficam formalmente registrados. Dessa forma não é possível **PRIORIZAR OS SERVIÇOS** a serem desenvolvidos, ou mesmo levantar **ESTATÍSTICAS** sobre os erros reportados para identificar falhas de funcionamento constantes em equipamentos que poderiam levar à opção de substituição desses equipamentos.

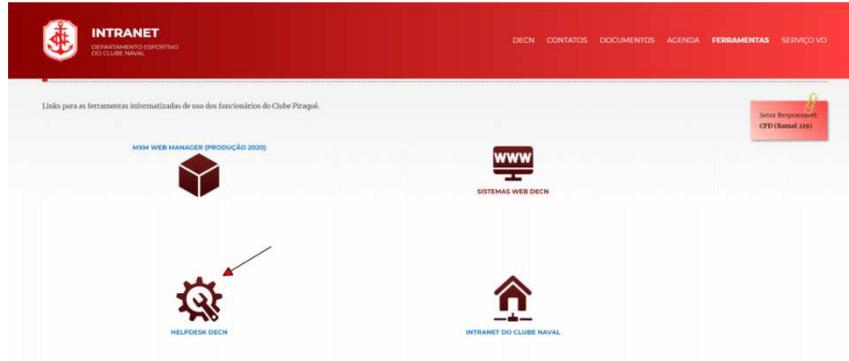
O funcionamento do HELP DESK é gerenciado por um software chamado **OSTicket** e funciona da seguinte maneira:

1. o funcionário autorizado (ver anexo) acessa o HELP DESK, a partir da INTRANET DECN (Menu Ferramentas), e executa o LOGIN usando a mesma IDENTIFICAÇÃO e SENHA que usa diariamente para ter acesso à Rede Local do DECN;
2. em seguida ele pode verificar o andamento dos TICKETS abertos anteriormente e tem ainda a opção de **ABRIR UM NOVO TICKET**. Um TICKET é considerado um Pedido de Serviço para os funcionários do CPD DECN e pode ser acompanhado pelo usuário durante sua fase de atendimento;
3. após a abertura de um NOVO TICKET a equipe do CPD é alertada através de mensagem e a solicitação passa a ser analisada para avaliar seu grau de dificuldade, a importância para as atividades diárias do Clube e outros parâmetros, gerando finalmente um grau de PRIORIDADE;
4. Em seguida o TICKET é atribuído à um funcionário do CPD, ou a um grupo específico de funcionários, que irá(ão) solucionar o problema relatado; e
5. todos os passos para identificação e solução do problema são registrados pelo software e poderão mais tarde gerar ESTATÍSTICAS que permitirão à Assessoria de Tecnologia da Informação identificar os problemas mais crônicos e tomar medidas visando identificar uma solução que permita diminuir sua incidência para garantir um melhor funcionamento da infraestrutura de Rede Local e dos Sistemas de apoio em uso.

2.0 - Passos para geração de um TICKET

O seguintes passos deverão ser seguidos para acesso ao **HELP DESK DECN**, para geração de um **NOVO TICKET** ou para acompanhamento dos serviços já solicitados anteriormente:

- a. acessar a **INTRANET PIRAQUÊ** e selecionar o Menu **FERRAMENTAS**;



- b. Ao clicar no ícone do **HELP DESK** será apresentada a tela para **LOGIN do OSTicket**. O usuário deverá fornecer sua **IDENTIFICAÇÃO** e **SENHA** utilizadas para acesso à Rede Local do DECN e em seguida clicar no botão de **ENTRAR**.



- c. após verificar a identidade do usuário o Sistema apresentará então a tela inicial do **HELP DESK**, já relacionando os **TICKETS** abertos anteriormente (se houverem) pelo usuário e a sua situação atual

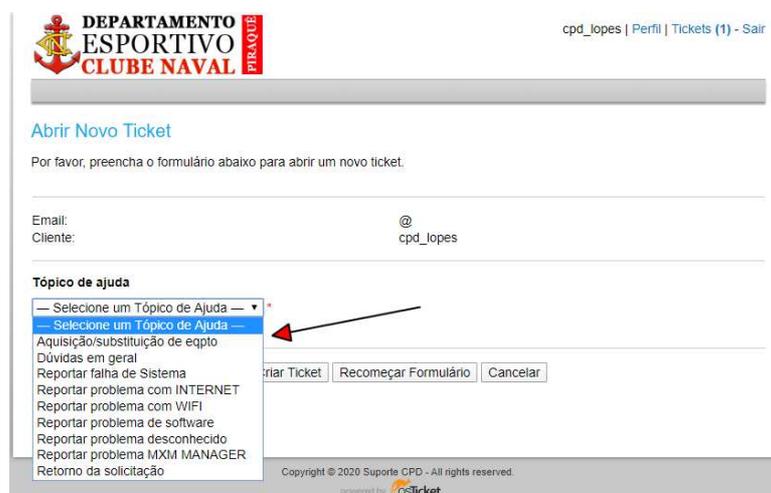


- d. após verificar a situação dos TICKETS abertos anteriormente, o usuário poderá optar por **ABRIR UM NOVO TICKET** (novo Pedido de Serviço) clicando no BOTÃO VERDE identificado como "**ABRIR NOVO TICKET**".
- e. Em caso de abertura de NOVO TICKET, será apresentada a seguinte tela



The screenshot shows the 'Abrir Novo Ticket' form. At the top left is the logo of 'DEPARTAMENTO ESPORTIVO CLUBE NAVAL' with a red anchor icon. The user's name 'cpd_lopes' and profile information are visible in the top right. The form title is 'Abrir Novo Ticket' and it includes the instruction 'Por favor, preencha o formulário abaixo para abrir um novo ticket.' The 'Email:' field contains '@' and the 'Cliente:' field contains 'cpd_lopes'. The 'Tópico de ajuda' dropdown menu is currently set to 'Selecione um Tópico de Ajuda' and is highlighted with a red arrow. Below the form are three buttons: 'Criar Ticket', 'Recomeçar Formulário', and 'Cancelar'.

- f. Nessa tela o primeiro passo é selecionar o TÓPICO DE AJUDA que permitirá identificar a área técnica onde se localiza o problema que será reportado.



This screenshot shows the same 'Abrir Novo Ticket' form, but with the 'Tópico de ajuda' dropdown menu open. The menu lists several categories: 'Selecione um Tópico de Ajuda', 'Aquisição/substituição de eqpto', 'Dúvidas em geral', 'Reportar falha de Sistema', 'Reportar problema com INTERNET', 'Reportar problema com WIFI', 'Reportar problema de software', 'Reportar problema desconhecido', 'Reportar problema MXM MANAGER', and 'Retorno da solicitação'. A red arrow points to the first option in the list. The footer of the page includes 'Copyright © 2020 Suporte CPD - All rights reserved.' and 'powered by CS ticket'.

- g. caso o usuário não consiga identificar claramente qual o TÓPICO DE AJUDA que melhor se adequa ao problema identificado, ele deverá selecionar o Tópico "Dúvidas em Geral" ou "Reportar problema desconhecido".
- h. após a seleção do TÓPICO DE AJUDA o Sistema apresentará uma nova tela para permitir que o usuário descreva, com o maior **NÍVEL DE DETALHAMENTO POSSÍVEL**, o problema que deseja reportar. Nessa descrição o usuário deve garantir que incluiu todas as características do problema para permitir que os funcionários do CPD que irão analisar o TICKET possam identificar o mais rapidamente possível a sua causa e uma possível solução.

DEPARTAMENTO ESPORTIVO CLUBE NAVAL PIRAQUÊ

cpd_lopes | Perfil | Tickets (1) - Sair

Abrir Novo Ticket

Por favor, preencha o formulário abaixo para abrir um novo ticket.

Email: @
Cliente: cpd_lopes

Tópico de ajuda
Reportar problema com INTERNET *

Detalhes do Ticket
Please Describe Your Issue

Resumo do Problema *

Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os

Criar Ticket Recomeçar Formulário Cancelar

- i. No campo "**Resumo do problema**" o usuário deverá procurar um TÍTULO que descreva, de uma forma genérica, o problema reportado. Esse campo será apresentado posteriormente, no campo ASSUNTO da Tela inicial do HELP DESK (ver item C, acima) quando o usuário for verificar o andamento de suas solicitações;
- j. No campo de "Detalhes da abertura do Ticket" o usuário poderá descrever, o mais detalhadamente possível, a ocorrência que lhe permitiu identificar o problema que está sendo detalhado;
- k. Caso necessário o usuário poderá anexar 1 (um) ou mais arquivos (imagens, documentos, etc.) para melhor detalhar o problema que está sendo reportado. Para tal ele poderá clicar no local onde se encontra o texto "**Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os**" (seta em verde) que o aplicativo permitirá que ele selecione o(s) arquivo(s) que deseja anexar ao ticket que está sendo aberto; e
- l. Ao final do preenchimento dos campos necessários o usuário deverá clicar no botão de **CRIAR TICKET** para gravar o Ticket no Banco de Dados e permitir que a equipe de funcionários do CPD seja avisada sobre a existência da nova solicitação que acabou de ser inserida.

3.0 - Aquisição e substituição de EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

Com o início da operação do **MXM MANAGER** para emissão de REQUISIÇÕES, ficou decidido que **TODAS AS AQUISIÇÕES** que envolvam material de Informática passarão a ser **ESPECIFICADAS e REQUISITADAS** no **MXM MANAGER** pelos funcionários do CPD DECN. Para tanto foi criado no HELP DESK um TÓPICO DE

AJUDA específico para que os usuários possam solicitar a aquisição de material de Informática.

Para solicitar a aquisição ou a substituição de um equipamento de Informática o usuário deverá selecionar o Tópico de Ajuda "**Aquisição/Substituição de Eqpto**". A partir do momento em que a equipe do CPD receber o aviso sobre o novo Ticket aberto ela fará contatos com o usuário para detalhar melhor a necessidade e para identificar a melhor forma de atender à necessidade identificada. Em alguns casos o CPD DECN poderá optar por substituir o equipamento ou adquirir um novo. Em caso de optar pela aquisição de um novo, a equipe identificará o melhor equipamento a ser adquirido, para garantir a PADRONIZAÇÃO dos equipamentos conectados na Rede Local do DECN, bem como sua ADEQUABILIDADE às necessidades do usuário.

4.0 - Cadastramento de novos usuários do HELP DESK

O Sistema iniciará seu funcionamento com um conjunto de funcionários DE CADA SETOR, previamente cadastrados. Considerando que o acesso ao novo serviço será efetuado através do uso do LOGI/SENHA utilizado para acesso à Rede Local do DECN e a utilização de uma estação de trabalho conectada à Rede Local, somente usuários que já utilizam regularmente a Rede Local poderão ser usuários do novo serviço.

Em caso de necessidade de cadastramento de outros novos usuários para um setor, esse serviço deverá ser solicitado através do HELP DESK fornecendo as seguintes informações:

- Nome completo do novo usuário;
- **LOGIN** utilizado para acesso à REDE LOCAL DA DECN; e
- endereço **FUNCIONAL** (não pode ser PESSOAL) de e-mail utilizado normalmente para execução de suas tarefas no Clube.

4.1 - Cancelamento de acesso de usuários

Em caso de mudança para outro setor ou demissão de um funcionário cadastrado, o setor deverá comunicar o fato através de solicitação no HELP DESK para que seja cancelado seu acesso e ele seja impedido de emitir novas solicitações em nome do setor onde foi cadastrado inicialmente.

5.0 - Obrigatoriedade do REGISTRO DO PROBLEMA

A partir de sua implantação não mais serão aceitos relatos de problemas através de outros meios senão o registro no **HELP DESK DECN**. Antes de qualquer contato, ou detalhamento do problema, o problema deverá ser relatado e detalhado através do HELP DESK com o objetivo de garantir seu acompanhamento, a gestão do problema e a geração de estatísticas que permitam delinear a melhor solução a ser adotada.