

SISTEMA DE MANUTENÇÃO E SUPORTE DE INFORMÁTICA

SMSI

TUTORIAL

Pequeno tutorial para ajudá-lo a conhecer e trabalhar com o sistema SMSI. Quaisquer dúvidas e/ou sugestões que porventura possam advir após a leitura desse tutorial, favor contatar o CPD/Departamento de Desenvolvimento de Sistema, ramal 3407.

1. ENTRANDO NO SISTEMA.

1. O sistema será acessado através do endereço: http://cpd_helpdesk.uepb.edu.br ou através do site da UEPB, no Menu **Sistemas**, clicando no menu CPD-Atendimento.
2. **PÁGINA INICIAL** - Antes de poder utilizar o SMSI para registrar um pedido de ajuda ao SUPORTE o usuário deve se cadastrar no Sistema. A Ilustração 1 mostra a tela inicial do Sistema. Vamos agora explicá-la para você:
 - Na parte direita superior encontram-se um link para esse tutorial e outro para as FAQ do Helpdesk. Nessas FAQ o usuário poderá encontrar perguntas e respostas sobre dúvidas diversas relativas ao software e ao hardware. Você pode consultá-la sempre que tiver alguma pergunta relativa à informática. Seja ela sobre a utilização de um software, sobre vírus e anti-vírus ou sobre impressoras, por exemplo.
 - Vemos nessa tela dois campos para que o usuário faça um login no sistema. No campo **Usuário** deve ser digitado o nome (ou caracteres) pelo qual o usuário é conhecido no sistema e no campo **Senha**, naturalmente, a senha.
 - Encontra-se ainda nessa tela o link **Cadastre-se no Sistema!** Esse será o primeiro passo que o usuário deverá fazer para que possa registrar um pedido ao Suporte.

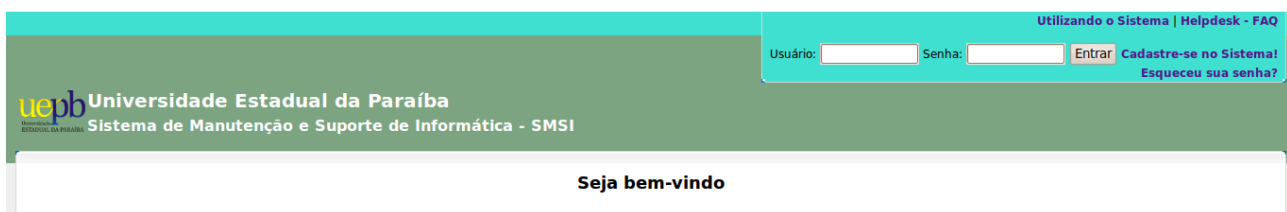


Ilustração 1:

- Caso o usuário esqueça sua senha há ainda nesse menu de opções um link para a aquisição de uma nova senha.

3. CADASTRANDO-SE NO SISTEMA

O usuário deve se cadastrar utilizando a **matrícula de servidor** da UEPB e o **seu email institucional**. A Ilustração 2 mostra a tela de cadastro que aparece quando o usuário clica no link Cadastre-se no Sistema.

Ao clicar em confirmar, sendo seus dados validados pelo sistema, o usuário receberá

um email com uma senha temporária com a qual poderá se conectar ao sistema. Aconselhamos que, após o primeiro login, o usuário troque sua senha por uma de fácil memorização para ele.

- **Observação:** O email institucional é o email que é “conhecido” no setor de Recursos Humanos (RH). Logo se o usuário informou outro email no RH que não o institucional, o cadastro no Sistema deverá ser feito utilizando tal email, senão o sistema não poderá validar os dados e cadastro não será efetuado.

Registro no SMSI

Para poder efetuar um **CHAMADO** para atendimento no SUPORTE do CPD, é necessário se efetuar um cadastro. O registro consiste em solicitar uma senha para uso no Sistema de Manutenção e Suporte de Informática - SMSI.

No campo **Usuário** você deve fornecer a sua matrícula na UEPB.
No campo **E-Mail** o endereço de e-mail institucional no qual receberá sua senha.

Observação: Os e-mails enviados pelo sistema podem ser erroneamente interpretados como SPAM pelos provedores. Por isso, vasculhe a caixa de **SPAM** e **Lixo eletrônico** do seu e-mail antes de alegar o não recebimento da mensagem.

Usuário:
(matrícula)

E-mail:
(Digite seu email todo em letras minúsculas)

Ilustração 2:

4. FUNÇÕES PARA USUÁRIOS DO SISTEMA

- Considerações:
 - Chamaremos qualquer pedido realizado ao Suporte de **Abertura de um Chamado** e nos reportaremos aos seu pedido sempre por esse nome e pela numeração que ele receber, por ordem de abertura.
 - O email institucional será um dos meios pelos quais o técnico do Suporte poderá se comunicar com o usuário para se referir ao Chamado.
- Opções para o Usuário:
 - Ao se conectar ao Sistema o usuário terá uma tela com um menu principal conforme mostra a Ilustração 3 .

SEGUNDA, 11 DE JULHO DE 2011
MARTA | Meus Dados | Sair

uepb Universidade Estadual da Paraíba
Sistema de Manutenção e Suporte de Informática - SMSI

CHAMADOS - ABERTURA E CONSULTAS

Ilustração 3:

- Clicando no link **ABERTURA E CONSULTAS** o usuário terá a seguintes opções:
 - a) **Abrir um Chamado** - o qual poderá ser para um **SERVIÇO** (chamado para bens que não tenha tombamento ou para serviços em geral que necessitem da presença do técnico em sua sala) ou para **MANUTENÇÃO** (bens tombados que necessariamente deverão ir para a sala do técnico pois a execução do trabalho só poderá ser feita lá).
Vê Ilustração 4.

CHAMADOS - ABERTURA E CONSULTAS

CHAMADO

- Abriu Chamado
- Consultar Chamados Ativos
- Consultar Chamados Encerrados

ESCOLHA DE QUE ATENDIMENTO VOCÊ NECESSITA:

Serviços. Manutenção.

Escolha

Utilize a opção **Serviços** para atendimentos tais como: Ajuda com utilização de algum software; Instalação de cabos de rede e demais serviços que não envolvam o tombamento de um bem.

Escolha a opção **Manutenção** caso queira abrir um Chamado para serviços em bens tombados.

Ilustração 4:

- Consultar o Chamado aberto e seu status** – para saber a “quantas anda” o chamado aberto. Nessa tela o usuário verá todos os chamados que serão atendidos ou que ainda estão sendo atendidos pelos técnicos. Vê Ilustração 5.
- Consultar os Chamados abertos atendidos e encerrados.** O usuário terá sempre a possibilidade de verificar todos os seus Chamados atendidos e encerrados.

CHAMADOS - ABERTURA E CONSULTAS

CHAMADO

- Abriu Chamado
- Consultar Chamados Ativos
- Consultar Chamados Encerrados

Todos os Chamados Abertos pelo usuário até essa data

Chamado n°	Patrimônio	Data abertura	Problema relatado	Status
31	004542	15-06-2011	caiu café no teclado, não funciona mais	Chamado aberto, recebido no CPD
29	Serviço	15-06-2011	o ícone para escolher a cor da fonte da letra no BROffice sumiu	Chamado aberto, recebido no CPD

Ilustração 5:

- Reabrir um Chamado encerrado mas que não foi atendido a contento** - Caso se faça necessário, e o problema não tenha sido resolvido inteiramente, há a possibilidade de reabrir o chamado encerrado, voltando o Chamado técnico. Não será necessário entrar em contato com o técnico por telefone, ele receberá automaticamente o seu chamado de volta, quando você o reabrir. Esta opção encontra-se na tela Consultar Chamados Encerrados.
- Considerações importantes:**
 - ✓ Ao abrir o chamado o status do mesmo será sempre: *“Chamado aberto. Aguardando atendimento”*
 - ✓ Se o Chamado aberto for para um bem tombado o usuário deverá encaminhar – após a abertura no sistema do chamado – o bem para o SUPORTE, no terceiro andar do prédio da Reitoria, sala 320, para ser recebido e só assim poder ser atendido, no caso do Campus I. Nos demais Campi o equipamento para o qual se quer atendimento deverá ser levado à sala do técnico do referido Campus.
 - ✓ Atenção: Se o bem chegar ao Suporte antes do usuário abrir o chamado no sistema ele não será considerado recebido.
 - ✓ O Chamado aberto para um bem que ainda estiver na garantia será encerrado

e o bem será encaminhado ao Setor de Serviços para que o mesmo faça o contato com o fornecedor do bem. O CPD/Suporte não mais ficará responsável pelo bem e o usuário deverá se reportar doravante ao Setor de Serviços. O usuário receberá um email informando tal procedimento.

- ✓ O usuário receberá um email sempre que o seu Chamado for encerrado.

5. ABRINDO UM CHAMADO

- O usuário terá duas opções de Chamado, uma para pedido de Serviços, caso seja um pedido que o técnico pode atender na sala do usuário.
- Escolhendo Serviços, Ilustração 6.

CHAMADOS - ABERTURA E CONSULTAS

CHAMADO	Registrar um pedido de Serviço para o SUPORTE
Abrir Chamado	Usuário: 1020935
Consultar Chamados Ativos	Telefone (ou ramal) usuário: <input type="text"/>
Consultar Chamados Encerrados	Localização: <input type="text"/> <small>Exemplo: Sala 210 do Departamento de Enfermagem - Campus I; Secretaria das Clínicas de Odontologia - Campus VII, Coordenação de Matemática - Campus III, etc.</small>
	Descrição do problema: <input type="text"/>
	Observações: <input type="text"/> <small>Campo não obrigatório.</small>
	Data de Abertura: 09/08/2011
	Status do Chamado: Aguardando atendimento
	<input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Confirmar"/>

Ilustração 6:

- Ao registrar o Chamado o usuário deverá descrever o problema (ou pedido) o mais claro possível para que o técnico possa atendê-lo com brevidade. Caso seja necessário, o técnico entrará em contato através do ramal informado, sendo portanto necessário essa informação. As únicas informações **estritamente necessárias** que o usuário fornecerá serão: **seu ramal, sua localização** (importante para que o técnico possa saber onde encontrá-lo) e o **pedido através da descrição do mesmo**. Caso necessário ele poderá ainda fornecer mais informações no campo Observações para elucidação do problema.
- Escolhendo Manutenção, Ilustração 7.

CHAMADOS - ABERTURA E CONSULTAS

CHAMADO	Registrar um Chamado para o bem:
Abrir Chamado	Patrimônio: (Número da etiqueta do tombamento): <input type="text" value="004881"/>
Consultar Chamados Ativos	<small>Exemplo: 00xxxx - Preencha N° completo, inclusive os zeros - para o Patrimônio novo, ou 0xxxxxxx - para o Patrimônio antigo inclusive o zero.</small>
Consultar Chamados Encerrados	<input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Confirmar"/>

Ilustração 7:

- Ao abrir um Chamado para resolver problema com o computador ou

impressora ou qualquer outro equipamento tombado que seja de responsabilidade técnica do CPD, o usuário deve ter em mãos o número do patrimônio do bem.

Após confirmar o registro o usuário deverá preencher os mesmos dados preenchidos na Ilustração 6, **seu ramal, descrição do problema e, se necessário**, maiores explicações no **campo Observações**. Nesse caso não se faz necessário informar a localização do usuário, já que o bem será enviado à sala do técnico para que o referido problema possa ser solucionado.

- **Lembramos mais uma vez** – Um chamado aberto para um bem que deverá ser levado à sala do técnico só será conhecido do mesmo quando o bem chegar à sua sala. O chamado não será “visto” pelos técnicos até que o bem chegue à sua sala.

Portanto não esqueça de enviar o bem (computador, laptop, impressora, etc) para o técnico tão logo você abrir o chamado, isso agilizará o seu atendimento.