



MANUAL PARA A ABERTURA DE CHAMADOS

SETOR DE INFORMÁTICA – STI

CENTRO DE CIÊNCIA MÉDICAS – CCM

Este manual detalha os procedimentos para a abertura de chamados por meio da utilização do sistema online *Osticket*, utilizado pelo STI-CCM.

COMO ACESSAR O SISTEMA

Primeiramente, é necessário abrir um navegador de Internet. A seguir, é necessário acessar o seguinte site web <http://www.ccm.ufpb.br/antigo/osticket/upload/>.

Abrirá a seguinte tela:

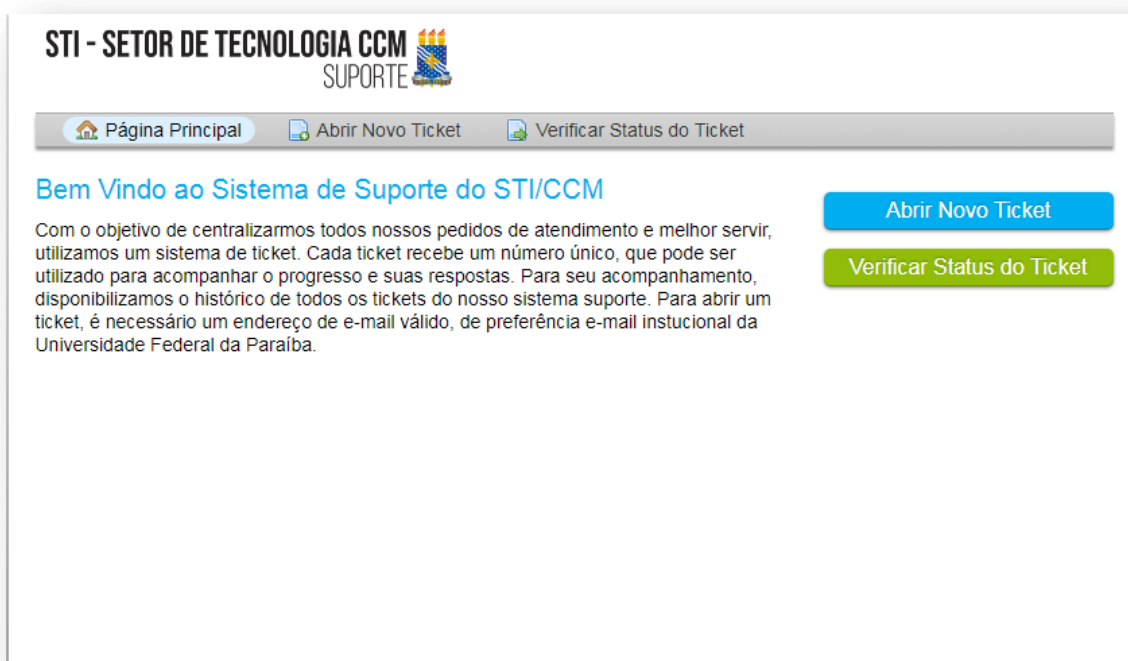


Figura 1 - Página Inicial

O sistema não requer cadastro/login de usuários, portanto servidores, professores e alunos poderão solicitar suporte técnico (abrir chamados) sem prévio cadastro.



COMO CRIAR UM CHAMADO

Na tela inicial o usuário deverá acessar o formulário em “Abrir novo ticket”:

The screenshot shows a web interface for creating a new ticket. At the top, there is a navigation bar with three items: 'Página Principal', 'Abrir Novo Ticket' (highlighted), and 'Verificar Status do Ticket'. Below the navigation bar, the page title is 'Abrir Novo Ticket'. A message reads: 'Por favor, preencha o formulário abaixo para abrir um novo ticket.' The form is divided into two main sections: 'Informações de contato' and 'Tópico de ajuda'. The 'Informações de contato' section contains four input fields: 'Endereço de e-mail *', 'Nome completo *', 'Telefone / Ramal', and 'Unidade de lotação'. The 'Tópico de ajuda' section contains a dropdown menu with the text '— Selecione um Tópico de Ajuda —' and an asterisk. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Criar Ticket', 'Recomeçar Formulário', and 'Cancelar'.

Figura 2 - Novo Ticket



E preencher os dados solicitados, na escolha do tópico de ajuda o usuário especificará a natureza da sua solicitação.

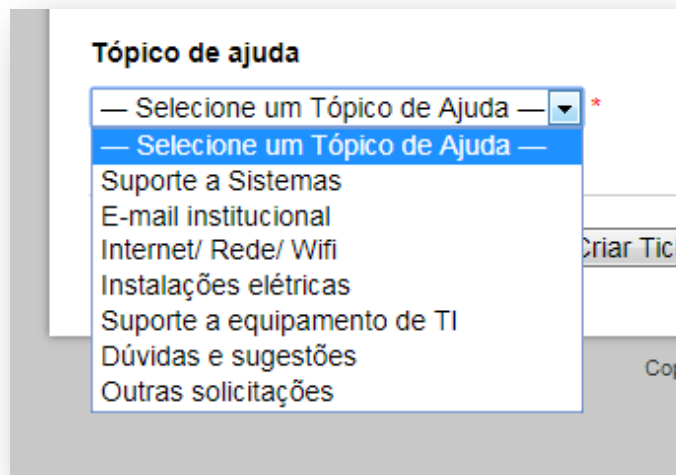


Figura 3 - Tópicos de Ajuda

Ao selecionar o tópico de ajuda, o formulário acrescentará os campos representados na figura abaixo. Necessários para o detalhamento do serviço solicitado.

Tópico de ajuda

Suporte a Sistemas

Detalhes do chamado
Por favor, descreva seu problema

Resumo do problema *

<> ¶ B I U ↺ ☰ ☷ ↶ ↷ 📎 📺 📄 🔗 ☰ —

Detalhes sobre as razões que justificam a abertura do ticket.

📎 Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os

Criar Ticket
Recomeçar Formulário
Cancelar

Figura 4 - Campos adicionais



Após o preenchimento do formulário o usuário deverá clicar em “Criar Ticket” e será direcionado para a seguinte página de confirmação do envio do ticket:

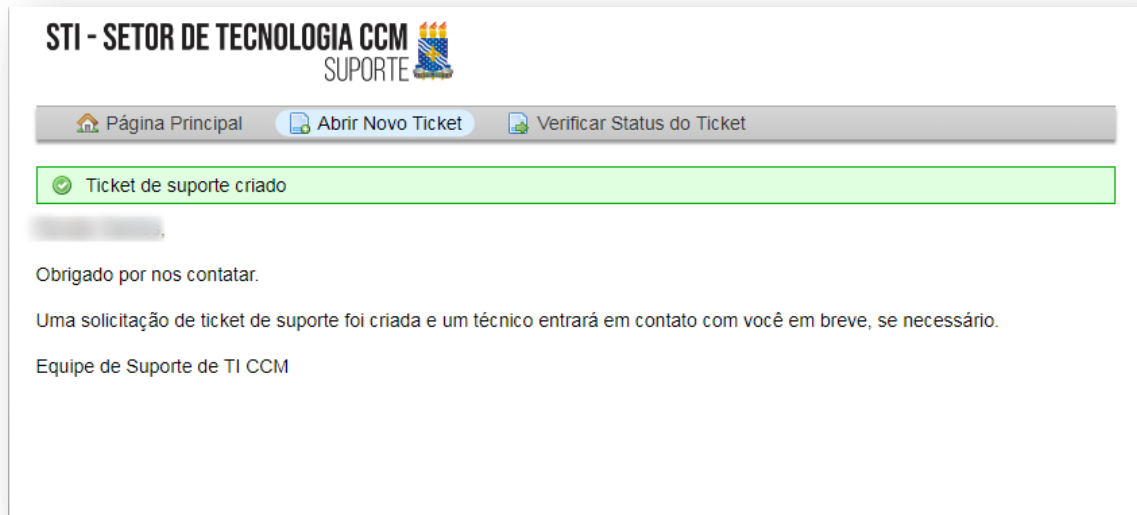


Figura 5 - Suporte criado

Em seguida será enviado para o e-mail informado pelo solicitante, o número do ticket aberto:

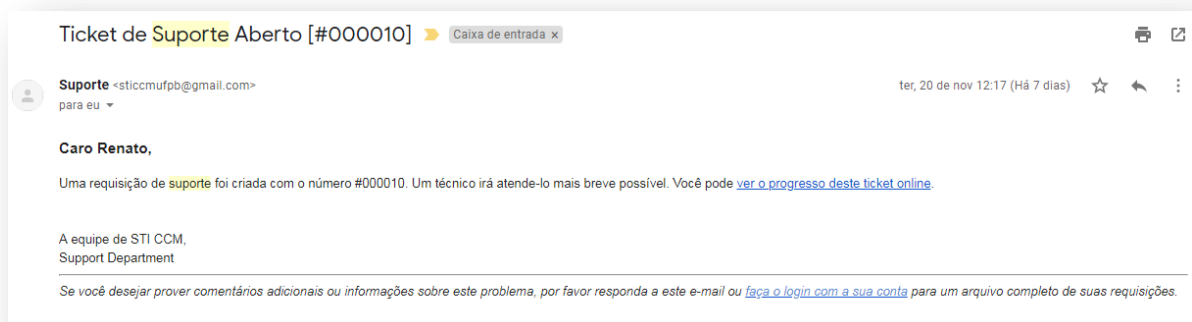


Figura 6 - E-mail - Suporte criado



COMO ACOMPANHAR O CHAMADO ABERTO

O usuário poderá verificar o status do seu chamado através do link informado no e-mail enviado após a abertura da solicitação em “ver o progresso do ticket online”, que o direcionará ao “Histórico do Ticket”.

The screenshot displays the user interface for tracking a ticket. At the top, it identifies the organization as 'STI - SETOR DE TECNOLOGIA CCM SUPORTE' and includes a 'Registrar Saída' link. A navigation bar contains links for 'Página Principal', 'Abrir Novo Ticket', and 'Ver Histórico do Ticket'. The main content area shows the ticket title 'Teste #000012' with 'Imprimir' and 'Editar' buttons. Below this, two columns provide 'Informações básicas sobre o ticket' (Status: Aberto, Departamento: Suporte TI, Data de Criação: 11/27/2018 12:29) and 'Informações do Usuário' (Nome, Email, Telefone). A post history section shows a user post from 11/27/2018 12:29. At the bottom, there is a 'Postar uma resposta' section with a rich text editor and buttons for 'Publicar Resposta', 'Recomeçar Formulário', and 'Cancelar'.

Figura 7 - Histórico do Ticket



Caso o usuário não tenha recebido o e-mail após a abertura do ticket ou o tenha perdido, poderá solicitar um link de acesso ao histórico do chamado, acessando “Verificar Status do Ticket”.

Figura 8 - Solicitar link de acesso

Devendo o usuário preencher o formulário (e-mail e número do ticket), e clicar em “Link de acesso do e-mail”, em seguida o link será reenviado ao e-mail informado.

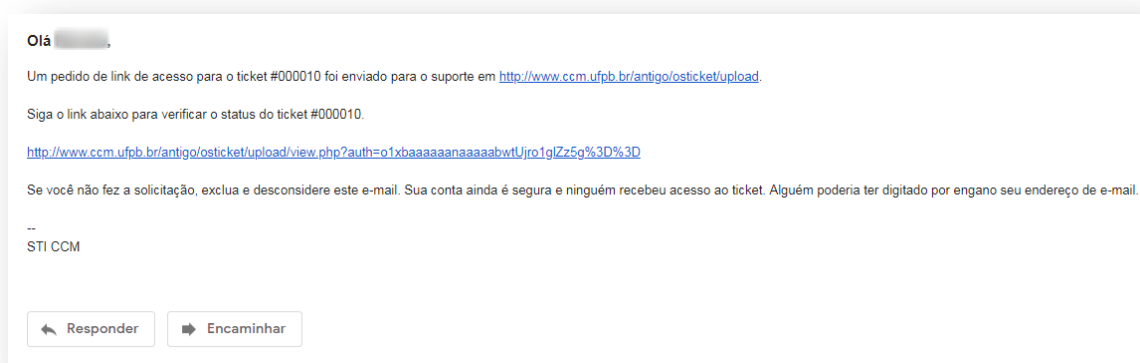


Figura 9 - E-mail de link de acesso