

Manual do Usuário HelpBox.

MANUAL DO USUÁRIO HELPBOX.

Abrir Chamado:

Clique no botão "Abrir Chamado"

Ao clicar, abrirão três páginas, sendo a primeira para selecionar a categoria do chamado a ser

Abertura de Chamado

1. Informe a categoria do seu problema:

Software

Conjunto de programas e instruções que dizem ao hardware o que fazer; aplicativos e sistemas operacionais que permitem realizar tarefas específicas diárias.

Hardware

Parte física de um computador ou dispositivo eletrônico — tudo o que você pode ver e tocar. Inclui componentes como o monitor, teclado, processador, memória RAM e disco rígido.

2. Quando começou o problema?

DD MM AAAA

1/3

aberto juntamente com a data de início e após esse processo, deverá clicar em próximo;

Na aba 2/3, o usuário deverá colocar qual o impacto do problema na demanda dele e se ocorre com todos os funcionários ou não, além de dizer se é ocasional ou contínuo o problema. Clique em próximo;

Abertura de Chamado

3. Qual o impacto na demanda?

Impede a execução do trabalho

Causa atraso mas o trabalho continua

Impacto mínimo e sem prejuízos operacionais

4. Ocorre com todos os usuários ou apenas com você?

Todos os usuários

Atinge apenas um grupo específico

Apenas comigo

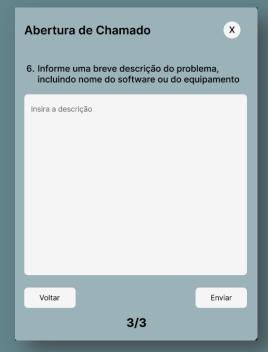
5. Ocorre ocasionalmente ou de maneira contínua?

Ocasionalmente

Continuadamente

Por fim, na última tela, haverá um campo para o usuário descrever com suas palavras o problema que está afetando seu trabalho: ele deverá explicar detalhadamente o problema, não podendo esquecer o

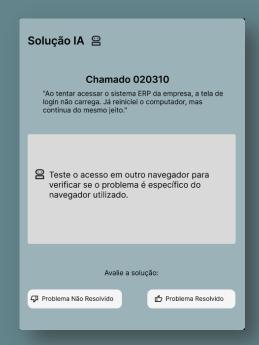
nome do hardware ou software afetado;



O usuário deverá clicar em "Enviar", onde aparecerá o protocolo do chamado;

Em seguida, aparecerá uma solução que a Inteligência Artificial fornecerá. Caso a solução seja útil e resolva o problema do funcionário, ele deverá clicar em problema resolvido, finalizando o chamado dele instantaneamente.

Caso não resolva, deverá clicar em "Problema não resolvido", onde aparecerá uma mensagem dizendo que o chamado foi enviado para um dos técnicos da empresa.



Gerenciar Usuário:

Clique no botão "Gerenciar usuários". Abrirá uma lista com todos os usuários cadastrados no software;

enciar Usuários						
ID	Nome	Sobrenome	E-mail	Cargo	Permissão	
3556	Agatha	Oliveira	agatha.oliveira@esfera.com	Suporte Técnico	Nível 02	
0112	Guilherme	Damascena	guilherme.damas@esfera.com	Analista Junior	Nível 01	
3551	Camilly	Rodrigues	camilly.rodrigues@esfera.com	Analista Contábil	Nível 01	
4675	João	Gregorio	joao.gregorio@esfera.com	Suporte Técnico	Nível 02	
9714	Micaias	Viola	micaias.viola@esfera.com	Suporte Técnico	Nível 02	
1137	Roberta	Scarin	roberta.scarin@esfera.com	Contador Gerencial	Nível 01	
8842	Matheus	Santos	matheus.santos@esfera.com	Suporte Técnico	Nível 02	
4517	Laura	Souza	laura.souza@esfera.com	Auditora Contábil	Nível 01	

Para editar um usuário, o usuário deverá clicar no símbolo que possuí um papel e lápis;

Edite primeiro as informações correspondentes à identificação do funcionário na aba "1/2";



Clique em próximo e troque as informações confidenciais justificando suas mudanças.

Clique em "salvar alterações";

Para **exclusão** de usuário, Clique no botão que é uma lixeira com um X;

Permissão:

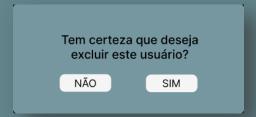
Nível 01

Nível 02

Nível 03

Justifique a edição:

Clique em sim ou não para confirmar ou não a exclusão da pessoa selecionada.



Novo Usuário

Nome

Sobrenome

E-mail

Cargo

Departamento

Próximo

Para **adiciona**r um usuário o administrador deverá clicar no botão "Adicionar Usuário", onde será aberta uma tela;

Na primeira aba, deverão ser adicionadas as informações pessoais do indivíduo;

Após o preenchimento, ao clicar em "Próximo" será aberta a nova tela, com as informações confidenciais daquele usuário a ser adicionado;

Para confirmar o processo, basta clicar no botão "Confirmar".



Verificar Chamado

O usuário deverá clicar na aba "Verificar Chamados", onde aparecerão todos os chamados



abertos por aquele funcionário;

Ao clicar, abrirá uma tabela com os chamados ativos. A palavra "visualizar" e um símbolo de olho estará em frente de cada chamado, uma ferramenta que permite o usuário ver os detalhes do chamado aberto por ele;

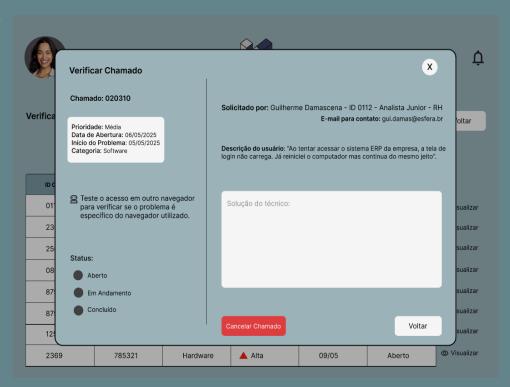
Em baixo e em vermelho

existe a opção "Cancelar Chamado", um botão que abrirá uma caixa de mensagem com uma confirmação da exclusão do chamado.

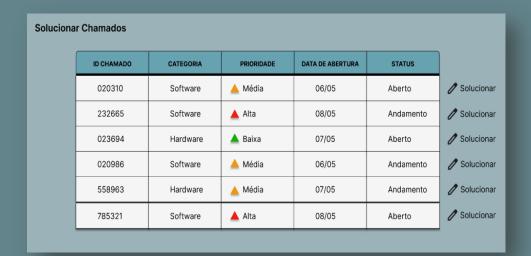
Após a confirmação, será necessário inserir uma justificativa para o cancelamento;

Ainda em verificar chamado, existem as opções "Abertos" e "Histórico", onde a primeira mostra os

chamados ativos e o segundo todos os chamados, inclusive os já finalizados.



Solucionar Chamados: Ao clicar na aba "Solucionar Chamados", será aberta uma tela com todos os chamados de uma determinada categoria para o técnico responsável;

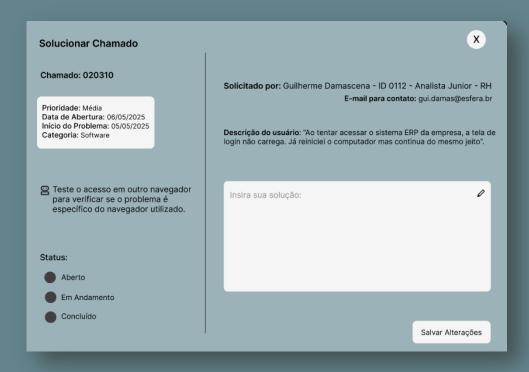


Nesta tela abrirá uma tabela com os chamados, demonstrando a prioridade e o status, com uma mensagem de "Solucionar" e um símbolo de lápis na frente de cada, local onde o técnico irá clicar para solucionar um protocolo;

Ao clicar, será aberta uma caixa com todas as informações do chamado, juntamente com um

espaço para o técnico escrever uma resolução para aquele chamado;

Ao clicar em "Salvar alterações", será aberto uma aba para o técnico escrever uma justificativa sobre a resolução daquele chamado.



Gerar Relatório

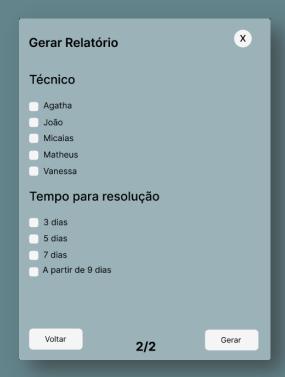
Clicando na aba "Gerar relatório", serão abertas duas abas;

Na primeira, o usuário deverá colocar o período, a categoria, a prioridade e se houve efetividade ou não da IA, todos como filtro;



Na segunda selecionar sobre quais técnicos as informações serão obtidas e o tempo de resolução de cada chamado, também sendo um filtro;

Será aberta uma
tela com as
informações
filtradas em
formato de gráfico,
juntamente com
um botão
"Exportar".



Ao clicar nesse botão, o usuário terá disponíveis as informações que ele deseja exportar em formato PDF.

