



Manual do Usuário HelpBox.

Sistema de gerenciamento de chamados de tecnologia.

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

A primeira página do formulário, intitulada 'Abertura de Chamado', contém duas seções principais. A primeira seção, '1. Informe a categoria do seu problema:', apresenta duas opções de seleção: 'Software' (com uma descrição: 'Conjunto de programas e instruções que dizem ao hardware o que fazer; aplicativos e sistemas operacionais que permitem realizar tarefas específicas diárias.') e 'Hardware' (com uma descrição: '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.'). A segunda seção, '2. Quando começou o problema?', possui um campo de data no formato DD/MM/AAAA com um ícone de calendário. No canto inferior direito, há um botão 'Próximo' e, no canto inferior esquerdo, o indicador de progresso '1/3'.

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;

A segunda página do formulário, também intitulada 'Abertura de Chamado', continua a coleta de informações. A terceira seção, '3. Qual o impacto na demanda?', oferece três opções de seleção: 'Impede a execução do trabalho', 'Causa atraso mas o trabalho continua' e 'Impacto mínimo e sem prejuízos operacionais'. A quarta seção, '4. Ocorre com todos os usuários ou apenas com você?', apresenta três opções: 'Todos os usuários', 'Atinge apenas um grupo específico' e 'Apenas comigo'. A quinta seção, '5. Ocorre ocasionalmente ou de maneira contínua?', possui duas opções: 'Ocasionalmente' e 'Continuadamente'. No canto inferior esquerdo, há um botão 'Voltar', e no canto inferior direito, um botão 'Próximo'. O indicador de progresso '2/3' está centralizado na base da tela.

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;

A terceira e última página do formulário, intitulada 'Abertura de Chamado', contém a seção '6. Informe uma breve descrição do problema, incluindo nome do software ou do equipamento'. Abaixo desta seção, há um campo de texto amplo para a descrição do problema. No canto inferior esquerdo, há um botão 'Voltar', e no canto inferior direito, um botão 'Enviar'. O indicador de progresso '3/3' está centralizado na base da tela.

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;

Solução IA

Chamado 020310

"Ao tentar acessar o sistema ERP da empresa, a tela de login não carrega. Já reiniciei o computador, mas continua do mesmo jeito."



Teste o acesso em outro navegador para verificar se o problema é específico do navegador utilizado.

Avalie a solução:



Problema Não Resolvido



Problema Resolvido

Gerenciar Usuários

Adicionar Usuário

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	Micaías	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

Voltar



Encerrar Sessão

Para **editar** um usuário, o usuário deverá clicar no símbolo que possui um papel e lápis;
Edite primeiro as informações correspondentes à identificação do funcionário na aba “1/2”;

Editar Usuário

X

Agatha

Oliveira

agatha.oliveira@esfera.com

Suporte Técnico

Tecnologia da Informação

Próximo

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;

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

Editar Usuário

X

Nova Senha

Permissão:

Nível 01

Nível 02

Nível 03

Justifique a edição:

Voltar

Salvar Alterações

2/2

Tem certeza que deseja excluir este usuário?

NÃO

SIM

Para **adicionar** 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”.

Novo Usuário

X

Nome

Sobrenome

E-mail

Cargo

Departamento

Próximo

1/2

Novo Usuário

X

Senha

Confirme a Senha

Permissão:

Nível 01

Nível 02

Nível 03

Voltar

Confirmar

2/2

Verificar Chamado

Verificar Chamado

Voltar

Abertos

Histórico

ID CLIENTE	ID CHAMADO	CATEGORIA	PRIORIDADE	DATA DE ABERTURA	STATUS	
0112	020310	Software	▲ Média	06/05	Aberto	👁 Visualizar
2361	232665	Software	▲ Alta	08/05	Andamento	👁 Visualizar
2569	023694	Hardware	▲ Baixa	07/05	Aberto	👁 Visualizar
0893	020986	Software	▲ Média	06/05	Andamento	👁 Visualizar
8791	558963	Hardware	▲ Média	07/05	Andamento	👁 Visualizar
8791	785321	Software	▲ Alta	08/05	Aberto	👁 Visualizar
1259	693256	Software	▲ Média	06/05	Andamento	👁 Visualizar
2369	785321	Hardware	▲ Alta	09/05	Aberto	👁 Visualizar

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;

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;

Solucionar Chamados				
ID CHAMADO	CATEGORIA	PRIORIDADE	DATA DE ABERTURA	STATUS
020310	Software	Média	06/05	Aberto
232665	Software	Alta	08/05	Andamento
023694	Hardware	Baixa	07/05	Aberto
020986	Software	Média	06/05	Andamento
558963	Hardware	Média	07/05	Andamento
785321	Software	Alta	08/05	Aberto

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.

Solucionar Chamado

Chamado: 020310

Prioridade: Média

Data de Abertura: 06/05/2025

Início do Problema: 05/05/2025

Categoria: Software

🖨

Teste o acesso em outro navegador para verificar se o problema é específico do navegador utilizado.

Status:

●

 Aberto

●

 Em Andamento

●

 Concluído

X

Solicitado por: Guilherme Damascena - ID 0112 - Analista Junior - RH

E-mail para contato: gui.damas@esfera.br

Descrição do usuário: "Ao tentar acessar o sistema ERP da empresa, a tela de login não carrega. Já reiniciei o computador mas continua do mesmo jeito".

Insira sua solução:

Salvar Alterações

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

Gerar Relatório

Período:

de DD/MM/AAAA até DD/MM/AAAA

Categoria:

☐ Software

☐ Hardware

Prioridade:

☐ Alta

☐ Média

☐ Baixa

Efetividade da IA:

☐ Solucionados

☐ Não Solucionados

1/2

Próximo

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”.

Gerar Relatório

Técnico

☐ Agatha

☐ João

☐ Micaías

☐ Matheus

☐ Vanessa

Tempo para resolução

☐ 3 dias

☐ 5 dias

☐ 7 dias

☐ A partir de 9 dias

Voltar

2/2

Gerar

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

