

Versão 2.1

Prezado Cliente 3DB,

Agradecemos por escolher os serviços da 3DB para sua empresa. Esperamos que esta documentação o auxilie em seu trabalho e forneça as respostas necessárias.

Qualquer tipo de reprodução ou distribuição deste documento, em quaisquer idiomas, está permitido apenas com a autorização da 3DB.

Este documento e as imagens gráficas que contém podem ser utilizados exclusivamente para fins educativos, não comerciais ou pessoais.

Este documento está sujeito a modificações sem aviso prévio.

Este documento inclui marcas comerciais registradas que são de propriedade privada.

Sumário

1. Introdução	4
2. Acessando o GLPI	5
3. Processo de Atendimento 3DB	6
4. Por que abrir um Ticket?	6
5. Abrindo uma solicitação de Suporte.....	7
6. Adicionando Respostas/Informações.....	10
7. Status do Ticket.....	11
8. Pesquisa de Satisfação.....	12

1. Introdução

GLPI é a ferramenta de Helpdesk (suporte ao Cliente) utilizado pela 3DB para gerenciamento e registro de Tickets que auxiliam nas tarefas de controle e resultam em respostas de forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a equipe da 3DB quanto o solicitante poderão acompanhar o andamento do processo, podendo assim, melhorar a qualidade do nosso atendimento.

2. Acessando o GLPI

O acesso ao GLPI é liberado somente a clientes autorizados e registrados em nossa baseline.

Instruções de acesso:

⇒ Acesse o endereço: <http://sac.3db.net.br> ou clique [aqui](#) para ser direcionado ao Sistema de Tickets da 3DB.



PLANTÃO 24 HORAS

62 98589-4463

Central de Serviços 3DB Solutions: (62) 3218-5555
Segunda à Sexta-feira após às 18:00 horas, sábados, domingos e feriados.

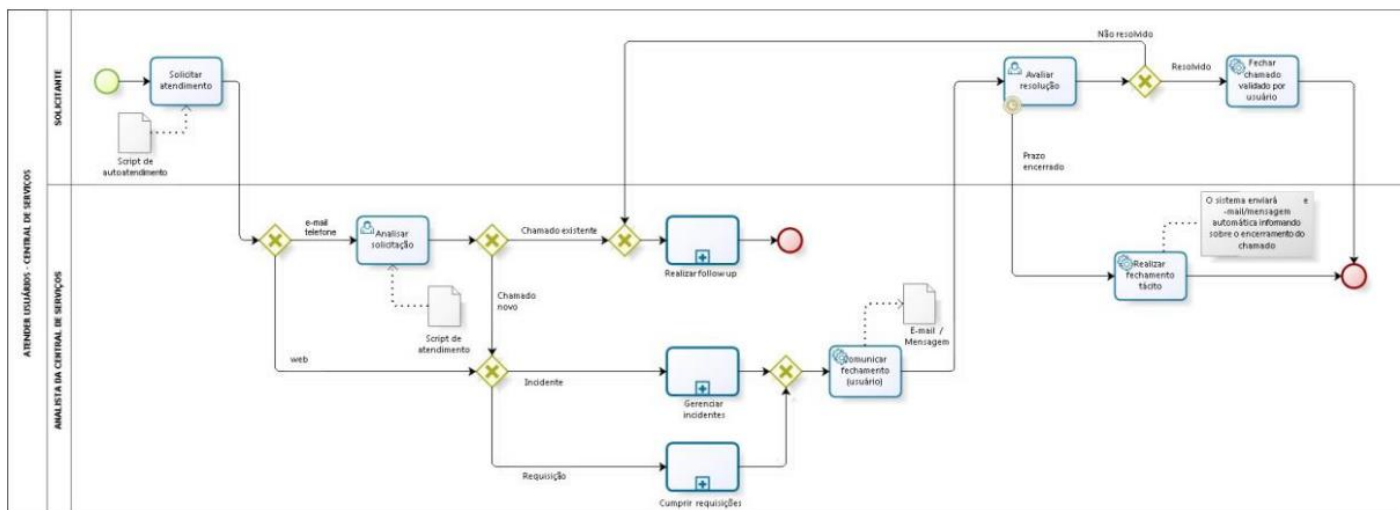
 Lembrar me

⇒ Insira seu usuário e senha de acesso. Caso não possua os dados para acesso, favor entrar em contato com seu CSM (Customer Success Manager) via telefone (62) 3218-5555 ou e-mail suporte@3db.net.br, solicitando o acesso.

⇒ Clique no botão “enviar” e você já estará conectado ao GLPI.

3. Processo de Atendimento 3DB

Antes de passarmos ao passo seguinte, é importante que entendamos como se dá o processo de atendimento. O Organograma abaixo mostra o fluxo dos tickets, desde sua abertura ao seu fechamento.



Essa é uma visão geral do processo, cada fase tem suas particularidades e estas serão tratadas na sequência deste manual.

4. Por que abrir um Ticket de Suporte?

Vejamos agora os porquês de se abrir um ticket:

⇒ Todas as informações devem e serão registradas para documentação de incidente/requisição. Esses registros são acompanhados e distribuídos pelo Gerente de Suporte da 3DB, o qual acompanha o andamento do atendimento pelo Analista responsável pelo ticket.

⇒ Ao registrar o problema/solicitação, o solicitante terá o controle de todo o processo feito para chegar ao resultado podendo cobrar respostas sobre o ticket.

⇒ O GLPI é uma forma rápida, eficiente e interativa, pois, tanto a equipe da 3DB (Analistas) quanto o solicitante, estarão acompanhando os procedimentos, melhorando a qualidade no atendimento do serviço.

⇒ Com a coleta das estatísticas dos tickets, será possível detectar pontos críticos, apontar deficiências estruturais e técnicas e, propor melhorias tanto no processo quanto na infraestrutura.

5. Abrindo uma solicitação de suporte

Após o login, será redirecionado para a tela de dashboard, que funciona como um painel visual que mostra, de maneira centralizada, um conjunto de informações relacionados aos tickets.

Nela podemos observar a relação dos tickets com status processando, pendente, aguardando validação e os solucionados + fechados, bem como a informação de horário do plantão de atendimento da 3DB:



Segue passos para abertura de ticket de suporte:

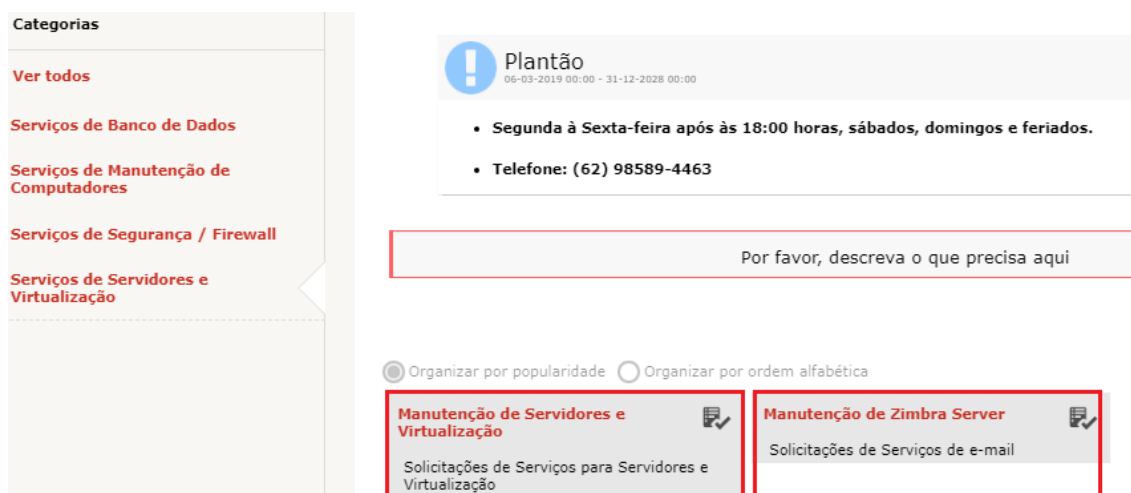
⇒ Na tela de dashboard, (imagem anterior) clicar em **“Categorias”**:



Escolha a categoria que mais se aproxima da sua solicitação entre as disponíveis.

Após a escolha, será apresentado o formulário de abertura de tickets. Neste exemplo, iremos escolher a categoria “**Serviços de Servidores e Virtualização**”.

⇒ Escolha um, entre os dois formulários apresentados “**Manutenção de Servidores e Virtualização**” ou “**Manutenção de Zimbra Server**”.



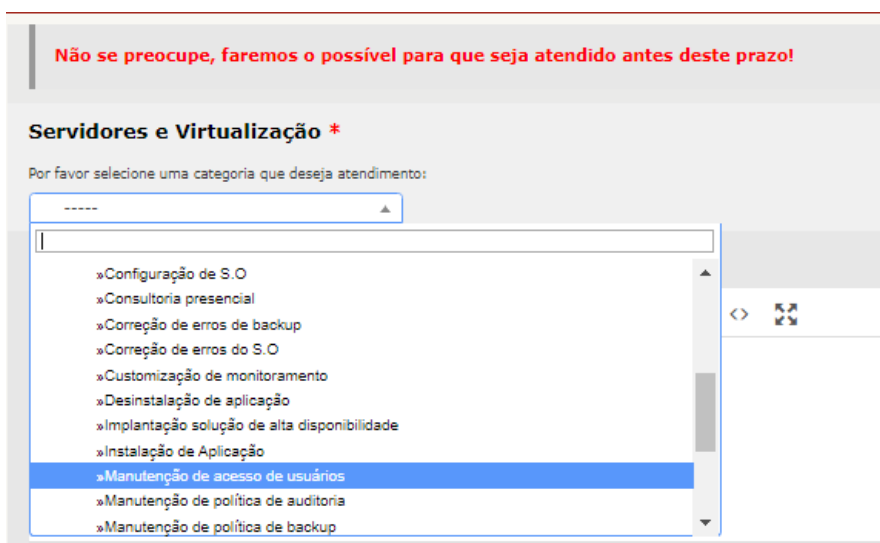
The screenshot shows the GLPI interface. On the left, a sidebar titled 'Categorias' lists several categories: 'Ver todos', 'Serviços de Banco de Dados', 'Serviços de Manutenção de Computadores', 'Serviços de Segurança / Firewall', and 'Serviços de Servidores e Virtualização'. The last category is selected. On the right, a search results box shows a 'Plantão' (On-call) notice with details: '06-03-2019 00:00 - 31-12-2028 00:00', 'Segunda à Sexta-feira após às 18:00 horas, sábados, domingos e feriados.', and 'Telefone: (62) 98589-4463'. Below this, a search bar contains the text 'Por favor, descreva o que precisa aqui'. At the bottom, there are two radio buttons for sorting: 'Organizar por popularidade' (selected) and 'Organizar por ordem alfabética'. Two search results are shown in a grid: 'Manutenção de Servidores e Virtualização' (with subtext 'Solicitações de Serviços para Servidores e Virtualização') and 'Manutenção de Zimbra Server' (with subtext 'Solicitações de Serviços de e-mail').

⇒ Para exemplificar, escolhemos o formulário “**Manutenção de Servidores e Virtualização**”, sendo apresentado o formulário abaixo para abertura de tickets.

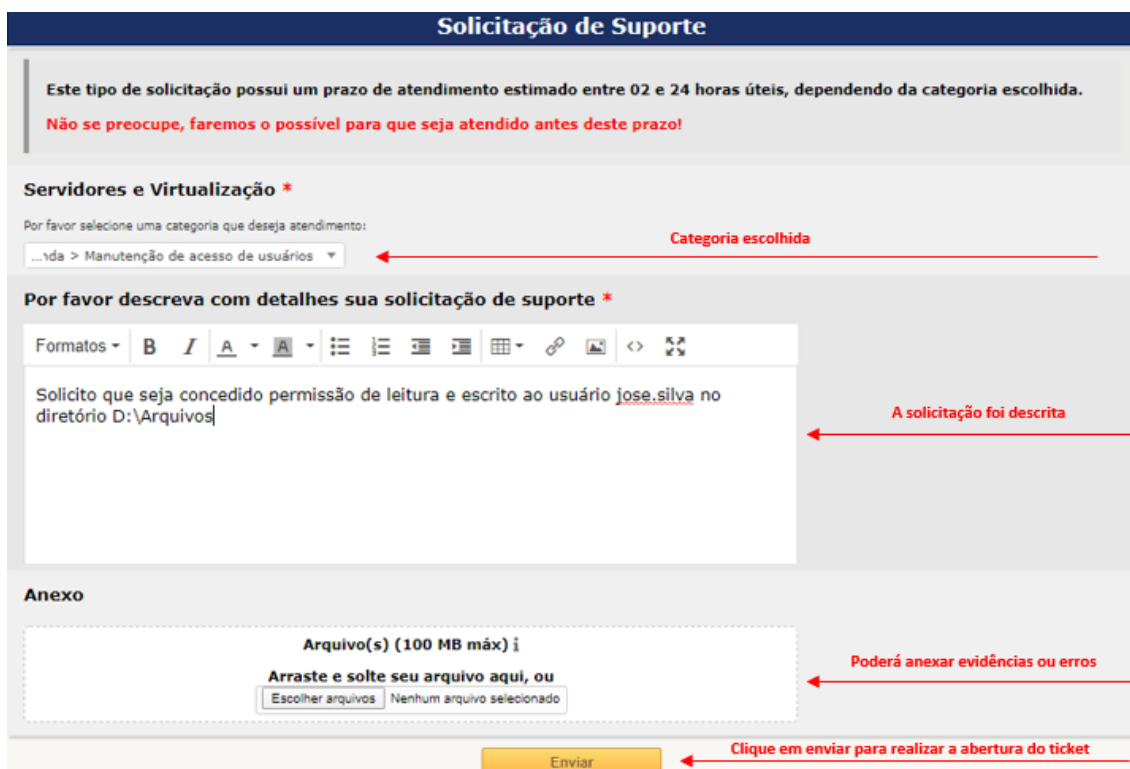


The screenshot shows the 'Manutenção de Servidores e Virtualização' support ticket form. The title is 'Manutenção de Servidores e Virtualização' with a printer icon. Below the title is the subtitle 'Solicitações de Serviços para Servidores e Virtualização'. The main heading is 'Solicitação de Suporte'. A message states: 'Este tipo de solicitação possui um prazo de atendimento estimado entre 02 e 24 horas úteis, dependendo da categoria escolhida. Não se preocupe, faremos o possível para que seja atendido antes deste prazo!'. Below this, there is a section titled 'Servidores e Virtualização *' with a subtext 'Por favor selecione uma categoria que deseja atendimento:'. A dropdown menu is shown with a red box around it and a red arrow pointing to it from the text 'Escolha uma categoria para atendimento'. Below the dropdown is the text 'Por favor descreva com detalhes sua solicitação de suporte *' followed by a rich text editor with various formatting options. At the bottom, there is an 'Anexo' section with a file upload area labeled 'Arquivo(s) (100 MB máx) i' and the instruction 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou' with buttons for 'Escolher arquivos' and 'Nenhum arquivo selecionado'. A yellow 'Enviar' button is at the very bottom.

⇒ Escolhemos a categoria “**Manutenção de acesso de usuários**”, neste exemplo:



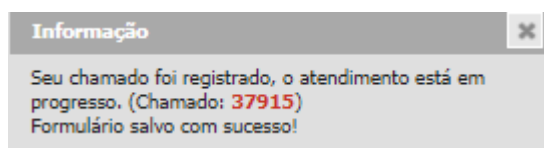
⇒ Preencher os campos destacados abaixo, os campos com * (Categoria e detalhes da solicitação de suporte) são de preenchimento obrigatório.



A screenshot of the "Solicitação de Suporte" form in GLPI. The form is titled "Solicitação de Suporte" and has a dark blue header. Below the header, there is a red warning message: "Este tipo de solicitação possui um prazo de atendimento estimado entre 02 e 24 horas úteis, dependendo da categoria escolhida. Não se preocupe, faremos o possível para que seja atendido antes deste prazo!". The form is divided into several sections:

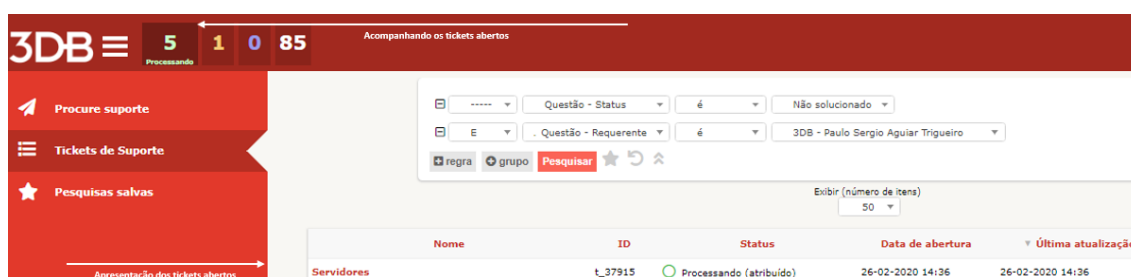
- Servidores e Virtualização ***: A dropdown menu showing the selected category "Manutenção de acesso de usuários". A red arrow points to this dropdown with the label "Categoria escolhida".
- Por favor descreva com detalhes sua solicitação de suporte ***: A rich text editor with a toolbar and a text area containing the description: "Solicito que seja concedido permissão de leitura e escrito ao usuário jose.silva no diretório D:\Arquivos". A red arrow points to this text area with the label "A solicitação foi descrita".
- Anexo**: A section for attaching files, with a dashed box containing the text "Arquivo(s) (100 MB máx) i" and "Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado". A red arrow points to this section with the label "Poderá anexar evidências ou erros".
- Enviar**: A yellow button at the bottom of the form. A red arrow points to this button with the label "Clique em enviar para realizar a abertura do ticket".

⇒ Mensagem de validação com número do ticket:



Sua solicitação já foi registrada e enviada à Equipe da 3DB. Ela será agora atribuída a um Analista responsável pela área do incidente/requisição. A partir de agora você já pode acompanhar o andamento de sua solicitação através do GLPI.

⇒ Acompanhando os tickets abertos:



6. Adicionando Respostas/Informações

O que são acompanhamentos e documentos?

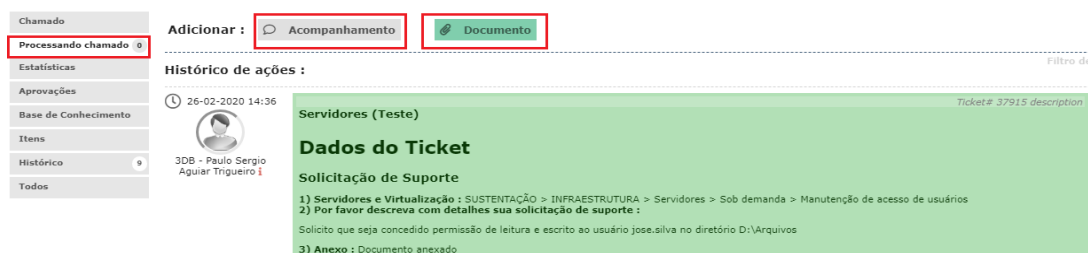
⇒ Acompanhamento

Esse é o recurso do GLPI para acompanhamento e troca de Informações entre o solicitante e o Analista de atendimento. Para cada resposta ou informação a respeito do incidente/requisição o solicitante poderá incluir um novo “**Acompanhamento**”.

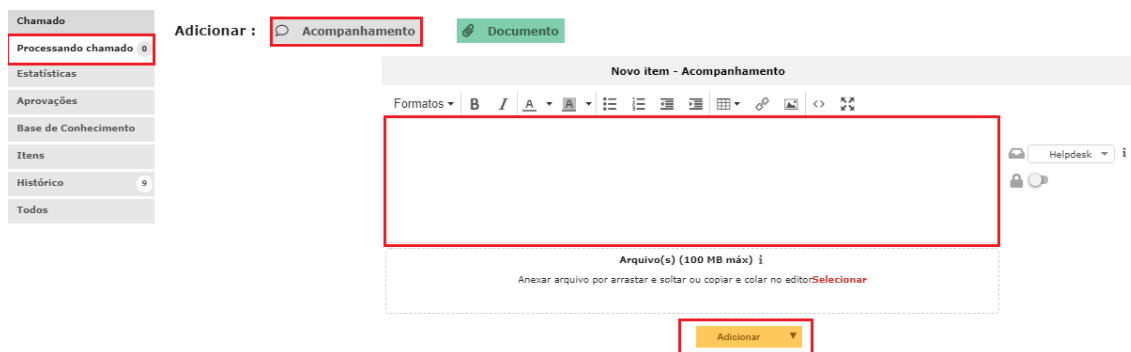
⇒ Documentos

Caso haja necessidade, poderá utilizar essa opção para anexar documentos com evidências ou erros, de forma que facilite o atendimento.

⇒ Para adicionar respostas ou informações, clique na aba **“Processando chamado”**:



⇒ Depois clique no ícone **“Acompanhamento”** para adicionar um novo acompanhamento ao ticket:



⇒ Descreva sua interação, anexe documentos caso seja necessário e clique em **“Adicionar”**.

7. Status do Ticket

⇒ **Processando**: Ticket atribuído ao Analista ou Grupo Técnico responsável.

⇒ **Pendente**: Status que sinaliza a dependência de respostas do solicitante, terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado com o Analista responsável.

⇒ **Solucionado**: Ticket solucionado e finalizado pelo Analista responsável. O solicitante recebe o prazo de 03 dias para concordar ou não com a solução aplicada, no caso de a solução aplicada não ser aceita, o ticket volta ao status de processando.

⇒ **Fechado**: Ticket solucionado passados 03 dias sem resposta do solicitante recebe o status de **“Fechado”** automaticamente. Também ocorre o fechamento quando após solucionado pelo Analista, o solicitante concorda com a solução. Neste status o ticket não pode ser reaberto.

7. Pesquisa de Satisfação

Após o fechamento do ticket, será enviado por e-mail um convite para responder a uma pesquisa de satisfação em relação ao serviço prestado no respectivo ticket.

Para responder, basta clicar no link “**Clique aqui**” que será redirecionado automaticamente ao GLPI:

Convite para preencher a pesquisa

Prezado(a) 3DB - Backup Servidores ,

Gostaríamos de saber sua opinião sobre o chamado 0028379.

Por favor [Clique aqui](#) para responder a pesquisa de satisfação. É rápida e prática.
Seu retorno contribuirá para o aprimoramento da qualidade de nossos serviços.

Solicitação	
Título:	[BKP_VEG]: Task 'Incremental backup' has failed on machine 'VEGWTS03.vega.local'.
Descrição:	1 Information 05/09/2018 23:00:03 Task 'Incremental backup' was started. 2 Information 05/09/2018 23:00:03 Task 'Incremental backup' was started. Task 'Incremental backup' has failed on machine 'VEGWTS03.vega.local'.

Solução	
Atribuído para técnicos:	3DB - Danyela Silva Montalvao
Data da solução:	06-09-2018 13:47
Tipo da solução:	
Solução:	Corrigido e realizado backup.

Esta é uma mensagem automática, favor não responder este e-mail.

Para avaliar o atendimento selecione o nível de satisfação com a solução do chamado e, caso deseje, é possível inserir comentários em relação ao atendimento prestado. Para finalizar, basta clicar em “**Salvar**”.

Satisfação

Satisfação com a solução do chamado ★★★★★

Comentários

Salvar