

CUSCO - GUIA RÁPIDO DO USUÁRIO

NTI / UFSM - CS

Prezado(a) Colega,

Desejamos **boas-vindas** a nova versão do sistema de **Help Desk Cusco**, um portal de chamados e gestão de serviços utilizado para gerenciar os fluxos de trabalho e informações no campus da UFSM em Cachoeira do Sul.

Desenvolvido pelo Núcleo de Tecnologia da Informação (**NTI**), o sistema utiliza **Processamento de Linguagem Natural (PLN)** para definição do setor responsável, por meio de um algoritmo estatístico chamado **TF-IDF**.

ACESSE: <https://cusco.ccsul.ufsm.br/>

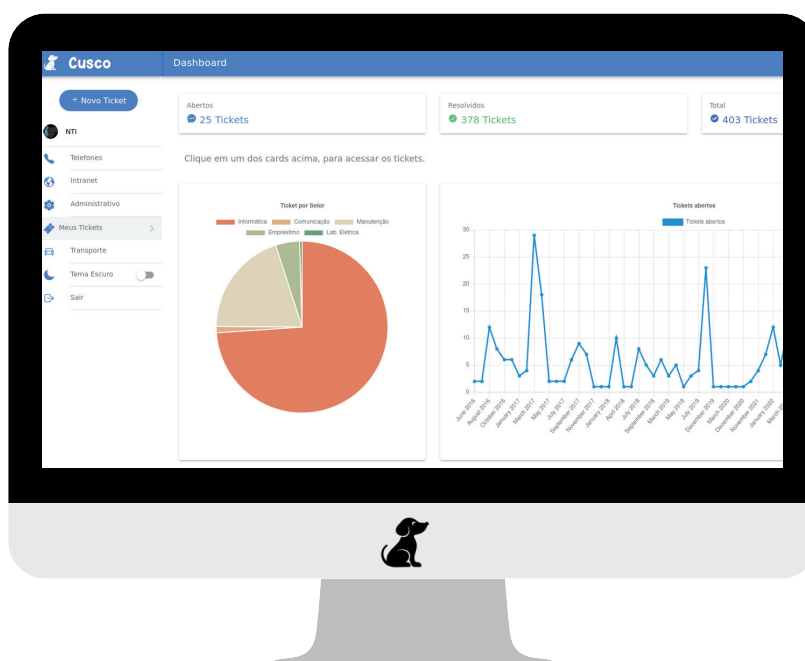


Figura 1 - Dashboard do usuário - Visão Geral

PRINCIPAIS NOVIDADES:

- Interface renovada
- Dashboard de usuário
- Dashboard administrativo
- Melhor interatividade
- Feedback aprimorado
- Reabertura de ticket
- Avaliação de chamados
- Melhoramento da IA

01

MENUS DE NAVEGAÇÃO
Pág. 3

02

COMO ABRIR UM NOVO TICKET?
Pág. 4

03

COMO ACOMPANHAR MEUS TICKETS?
Pág. 5

04

NOTIFICAÇÕES
Pág. 6

05

ESTADO DOS TICKETS NO SISTEMA (*Status*)
Pág. 6





MENUS DE NAVEGAÇÃO

A função dos menus de navegação é **organizar as seções internas do Cusco** de maneira intuitiva, o que facilita a usabilidade, o acesso às áreas de interesse, páginas e ferramentas do sistema.

Confira na figura abaixo a descrição de cada um dos menus que você encontra após realizar o acesso.



Figura 2 - Menus de navegação do sistema



Para auxiliar a navegação, os menus ficam em cor de destaque ao passar o mouse e quando selecionados.



COMO ABRIR UM NOVO TICKET?

1. Clique no botão **Novo Ticket**;
2. Alterne a **Prioridade** - Normal ou Urgente;
3. **Descreva sua demanda** para o Cusco selecionar o setor responsável;
4. Se necessário, **adicione arquivos** para melhor compreensão do atendimento;
5. Caso o **Cusco defina o Setor errado**, faça a correção manual para auxiliar o algoritmo de aprendizagem do sistema;
6. Clique no botão **Enviar** para concluir.





Você receberá confirmações e atualizações do ticket através do e-mail cadastrado!


Novo Ticket

Prioridade:
Normal

▼

Descreva sua demanda:*

ADICIONAR ARQUIVO  

 **CUSCO:** Deixa comigo! Utilizo Processamento de Linguagem Natural (PLN) para definição automática do **setor**.

Setor: ▼

ENVIAR

CANCELAR

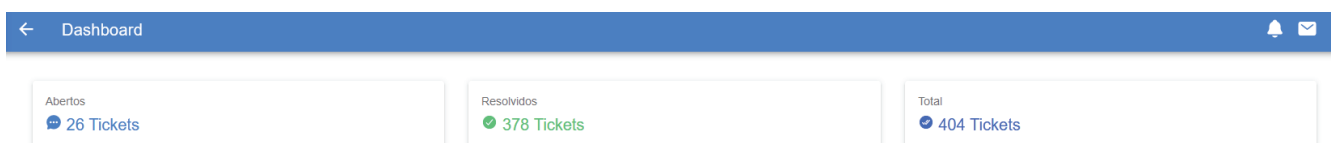
Figura 3 - Formulário para abertura de ticket



COMO ACOMPANHAR MEUS TICKETS?

O acompanhamento dos tickets é realizado a partir da **aba "Meus Tickets"** no menu de navegação do Cusco.

Eles podem ser acessados clicando em um dos **cards** correspondentes no **dashboard do usuário**, divididos em: **Abertos**, **Resolvidos** e **Total**.



Clique em um dos cards acima, para acessar os tickets.

Figura 4 – Cards no *dashboard* do usuário

- No card "**Abertos**" você encontra os tickets que estão ativos no sistema, ou seja, solicitações novas, "atribuídas", em atendimento e/ou pendentes;
- O card "**Resolvidos**" lista os tickets cuja demanda foi concluída; é através dele que você poderá **Avaliar o Serviço** ou **Reabrir um ticket**.
- Já o card "**Total**" exibe todos os tickets que você já registrou no sistema, independente do status atual.



Acessar um ticket através do card "**Abertos**" permite que você realize as seguintes interações listadas abaixo:

- **Enviar novas mensagens.**
- **Adicionar ou abrir arquivos anexados.**
- **Imprimir ticket.**
- **Conferir status atual.**

- **Verificar Servidores(as) atribuídos para o atendimento e Interessados(as) - se houver.**
- **Acompanhar interações na linha do tempo.**
- **Visualizar confirmações de leitura.**
- **Demais informações do ticket.**



NOTIFICAÇÕES

As notificações são atualizações sobre interações no Cusco. Além do envio para o e-mail cadastrado no perfil de usuário, elas são sinalizadas na barra superior do sistema.



Figura 5 - Ícone de notificações do usuário



ESTADO DOS TICKETS NO SISTEMA (*Status*)

- **Aberto** - significa que a solicitação foi enviada para o setor responsável. A demanda será revisada e "atribuída" a um(a) ou mais servidores(as) da equipe de trabalho. Este é o primeiro passo na jornada do ticket.
- **Em atendimento** - significa que a demanda está sendo trabalhada ativamente por um ou mais membros da equipe.
- **Pendente** - significa que o ticket está parado aguardando que alguma ação ocorra. Ex.: Feedback do solicitante, peças, auxílio de terceiros, etc.
- **Resolvido** - significa que a solicitação foi concluída e nenhum trabalho adicional é necessário.

Obs.: Tickets com status “Resolvido” podem ser Reabertos pelo usuário caso verifique pendências na solução.