

Implementando o Freshservice como solução helpdesk a custo zero

Comitê de TI - Setembro 2016

Sistema de helpdesk Imaflora

Motivações de uso

- Registro e acompanhamento de chamados
- Hierarquização do atendimento
- Criação de base de dados para análise da capacidade de atendimento e oportunidades de treinamento dos usuários;

Sistema de helpdesk Imaflora

Requisitos

- Baixo custo
- Sem “burocracia” para os usuários
- Capacidade de expansão para atender normas de acreditação a que o Imaflora está sujeito
- Integração com o Rescue da LogMeIn

Sistema de helpdesk Imaflora

Freshservice

- Baseado em nuvem e no modelo SaaS;
- Diferentes versões, começando gratuito controle de incidentes para 3 analistas, até 100 ativos e 100 solicitantes;
- Desenvolvido para conformidade com ITIL v3.0

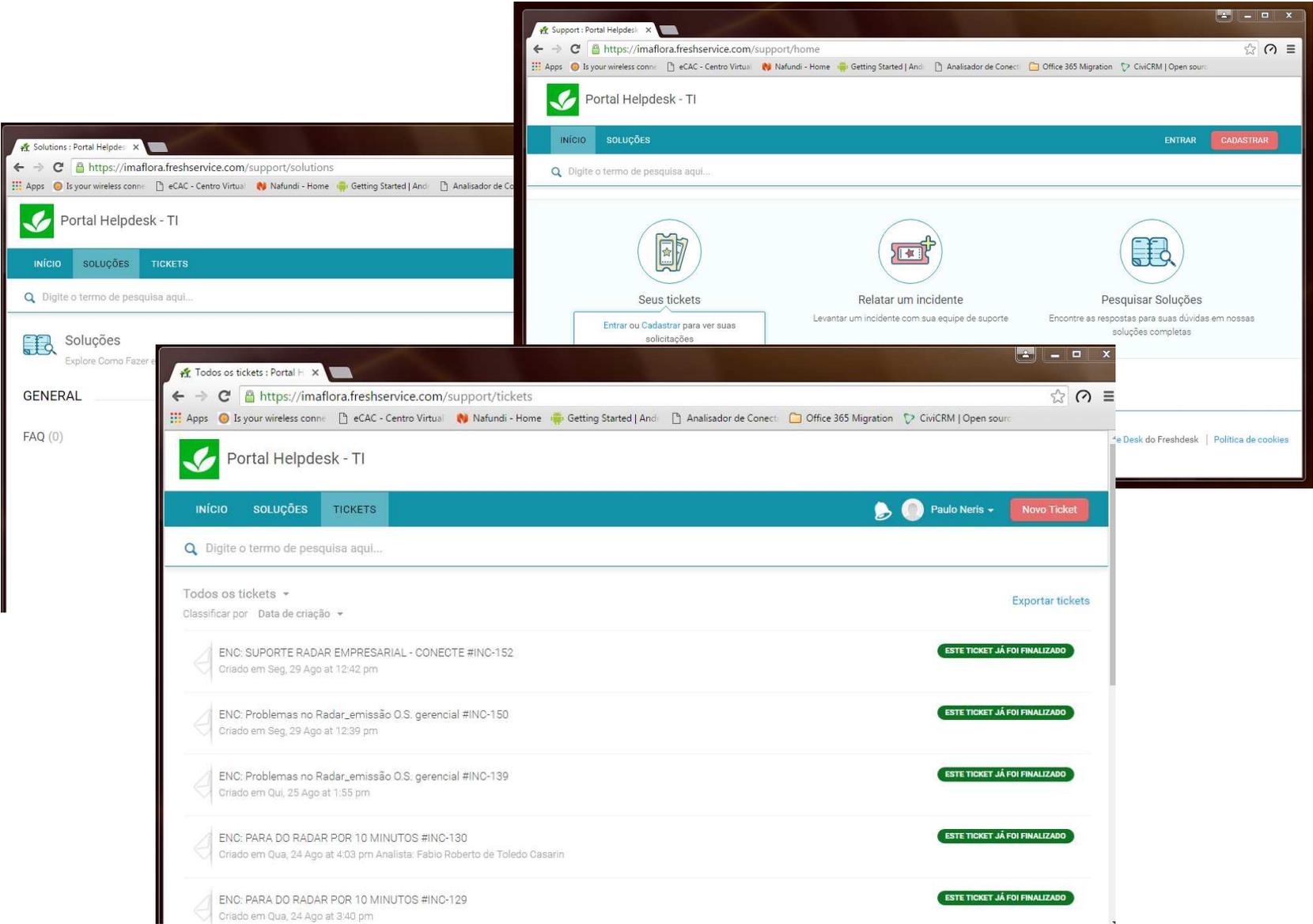
Sistema de helpdesk Imaflora

Sprout	Blossom	Garden	Estate
<p>FREE</p> <p>Free Forever up to 3 agents up to 100 free managed assets ?</p>	<p>\$29</p> <p>\$29/agent/month billed annually \$35 month-to-month Additional managed assets ? at 20 cents/asset/month</p>	<p>\$49 POPULAR</p> <p>\$49/agent/month billed annually \$59 month-to-month Additional managed assets ? at 20 cents/asset/month</p>	<p>\$79</p> <p>\$79/agent/month billed annually \$99 month-to-month Additional managed assets ? at 20 cents/asset/month</p>
<p>GET IT FREE</p>	<p>START TRIAL</p>	<p>START TRIAL</p>	<p>START TRIAL</p>
<ul style="list-style-type: none">Incident ManagementKnowledge BaseSelf Service PortalSLA Management100 End Users100 Free Managed Assets	<ul style="list-style-type: none">CMDBSatisfaction SurveysTime TrackingUnlimited End UsersMultiple Helpdesk EmailsPlus everything in Sprout	<ul style="list-style-type: none">Problem ManagementChange ManagementRelease ManagementCustom RolesPortal CustomizationPlus everything in Blossom	<ul style="list-style-type: none">Integrated Game MechanicsRound Robin AssignmentCustom SSL & Trusted IPService CatalogContract ManagementPlus everything in Garden

Etapas de implementação

- Criação da conta, email de atendimento e configuração do portal;
- Cadastro de analistas, notificações, mensagens padrão, etc.;
- Upload da lista de solicitantes e ativos (.csv);
- Testes;
- Informe aos usuários (solicitantes) e operação.

Portal de usuário



Configurações da área interna

The image displays three overlapping screenshots of the Freshservice Helpdesk internal configuration interface, illustrating various settings for the internal area.

Top Screenshot: Administrador - Analistas
This screenshot shows the 'Administrador' (Administrator) view for 'Analistas' (Agents). The page title is 'Portal Helpdesk - TI'. The navigation menu includes 'PAINEL', 'TICKETS', 'ASSETS', 'SOLUÇÕES', 'RELATÓRIOS', and 'ADMINISTRADOR'. The main content area shows a list of agents with columns for name, email, and last login. A message indicates 'Nenhum analista disponível - Comprar mais' (No agents available - Buy more). A 'Novo analista' (New agent) button is visible. The right sidebar contains an 'Agentes' section with a description of the agent list and a 'Novo Agente' button.

Middle Screenshot: Notificação ao Solicitante
This screenshot shows the 'Admin' view for 'Notificação ao Solicitante' (Notify Requester). It features a list of notification events with toggle switches to enable or disable them. The events include: 'Novo ticket criado' (OFF), 'O agente adiciona um comentário' (ON), 'Agente resolve o Ticket' (OFF), 'Agente encerra o Ticket' (OFF), and 'E-mail de Ativação de Usuário' (OFF). Below this, there is a 'SISTEMA' section for 'E-mail de Redefinição de Senha' and another 'Notificação de Agentes' section with events like 'Novo ticket criado' (ON), 'Ticket atribuído ao Grupo' (OFF), 'Aticket atribuído ao Agente' (OFF), and 'Solicitante responde o Ticket' (ON).

Bottom Screenshot: Editar Templates de Resposta
This screenshot shows the 'Admin' view for 'Notificações por E-mail' (Email Notifications) and 'Editar Templates de Resposta' (Edit Response Templates). The main content area is titled 'Editar Templates de Resposta' and shows a form for editing a response template. The 'Assunto' (Subject) field contains the placeholder text '{{ticket.subject}}'. Below the subject field, there is a 'Mensagem' (Message) field with the placeholder text 'Olá {{ticket.requester.firstname}}'. A 'Marcadores' (Markers) modal is open, allowing the user to select markers to add to the email content. The modal lists various markers under 'Tickets' (Ticket ID, Subject, Description, Ticket URL, Public Ticket URL, Portal specific ticket URL, Due by time, Tags, Last public comment, Group name, Agent name, Agent email, Ticket Department, Approval URL, Portal specific approval URL) and 'Ticket Fields' (Status, Priority, Source, Ticket type). The 'Requester' section includes markers for Requester name, Requester first name, Requester last name, Requester email, Requester phone number, and Requester address. A footer note states: 'desabilitar qualquer notificação desta página, exceto as que são alertas importantes do sistema. Você também pode personalizar um modelo de e-mail para respostas de agentes e até'.

Solicitantes e ativos

The image displays two overlapping screenshots of the 'Portal Helpdesk - TI' web application. The background screenshot shows the 'Solicitantes' (Requesters) page, which lists several users with their contact information and actions. The foreground screenshot shows the 'All Assets' page, which displays a table of IT assets with columns for name, type, location, user, department, and manager.

Solicitantes (Requesters) List:

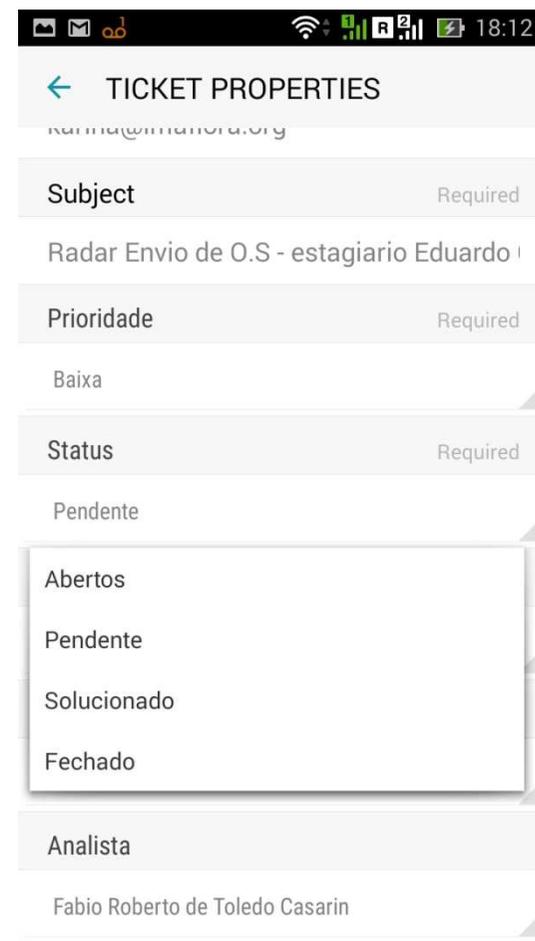
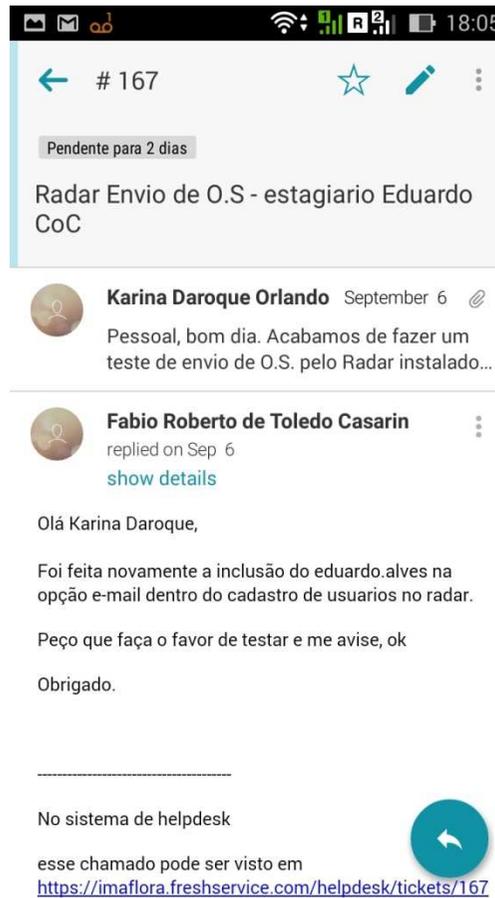
Nome	Email	Telefone	Ações
Adriana Moraes	adriana@imaflo... Telefo...		Enviar e-mail de ativação, Editar, Excluir
Akif Raimundo de Jesus	akif@imaflo... Telefo...		Enviar e-mail de ativação, Editar, Excluir
Alessandro Rodrigues	alessandro@imaflo... Telefo...		Enviar e-mail de ativação, Editar, Excluir
Alexandre Sakavicius Borges	alexandre@imaflo... Telefone : 19 3429 0832		Enviar e-mail de ativação, Editar, Excluir
Aline Scotton	aline_adm@imaflo... Telefo...		Enviar e-mail de ativação, Editar, Excluir
Ana Gabriela Abe Angeli	gabriela@imaflo... Telefone : 19 3429 0829		Enviar e-mail de ativação, Editar, Excluir

All Assets (IT Assets) Table:

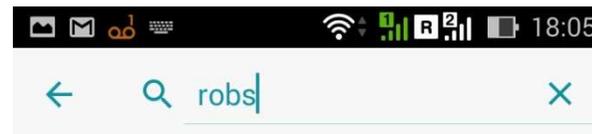
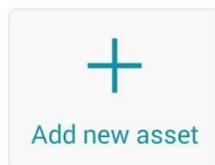
Nome a ser exibido	Asset Type	Localização	Usado por	Departamento	Gerenciado por
486 - Chinelo	Desktop	Piracicaba	Francielle Calixto...	Agricola	None
492 - Kinguio	Desktop	Piracicaba	Aline Scotton	Administracao	None
494 - Bicuda	Desktop	Piracicaba	Copa	Administracao	None
793 - Cachorra	Desktop	Piracicaba	Michelle Barreto	Projetos	None
801 - Lambari	Desktop	Piracicaba	Diuliane Mayara ...	Comunicacao	None
803 - Jacunda	Desktop	Piracicaba	Adriana Moraes	Projetos	None
809 - Tuvira	Desktop	Piracicaba	Milton Paulo Ferr...	Administracao	None
811 - Marlin	Desktop	Piracicaba	Rodrigo Costa R...	Administracao	None
842 - Cadoz	Desktop	Piracicaba	João Carlos Fort...	Administracao	None
853 - Salmao	Desktop	Piracicaba	Fabio Roberto de...	TI	None

Additional text at the bottom right: poderão abrir cada um de seus solicitantes e ver o histórico de seus tickets e as informações de contato.

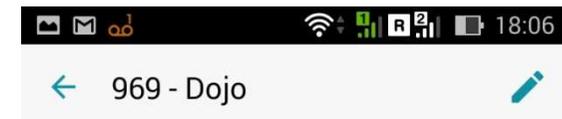
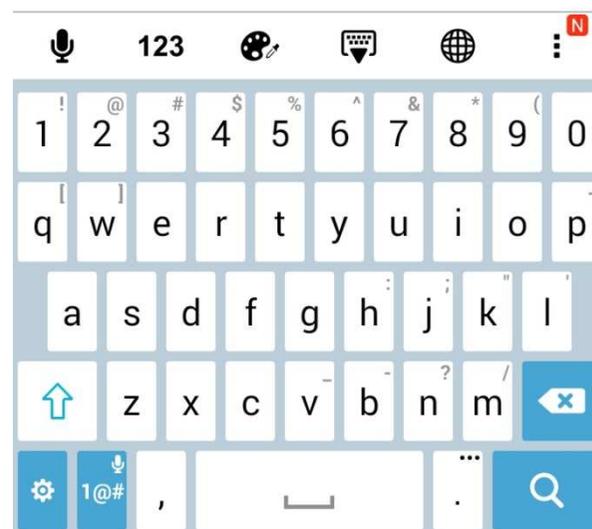
Chamados no aplicativo



Ativos no aplicativo



969 - Dojo
CI Type: Laptop

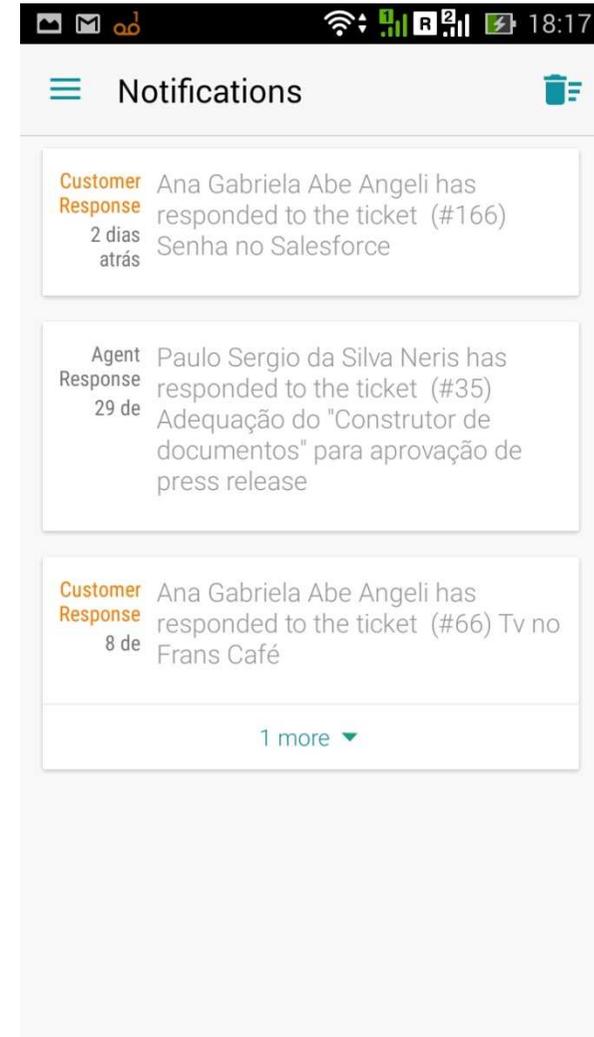
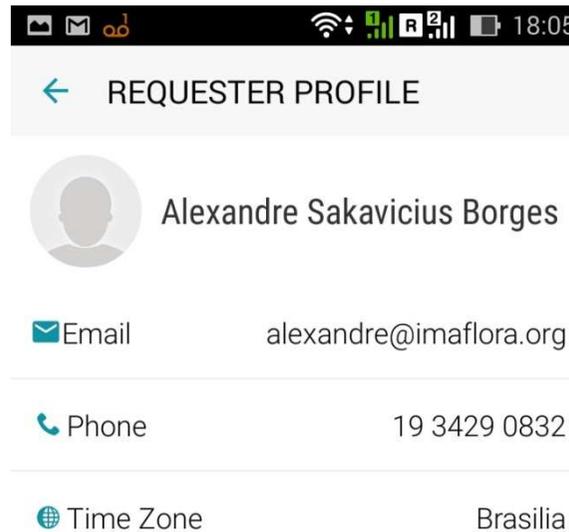
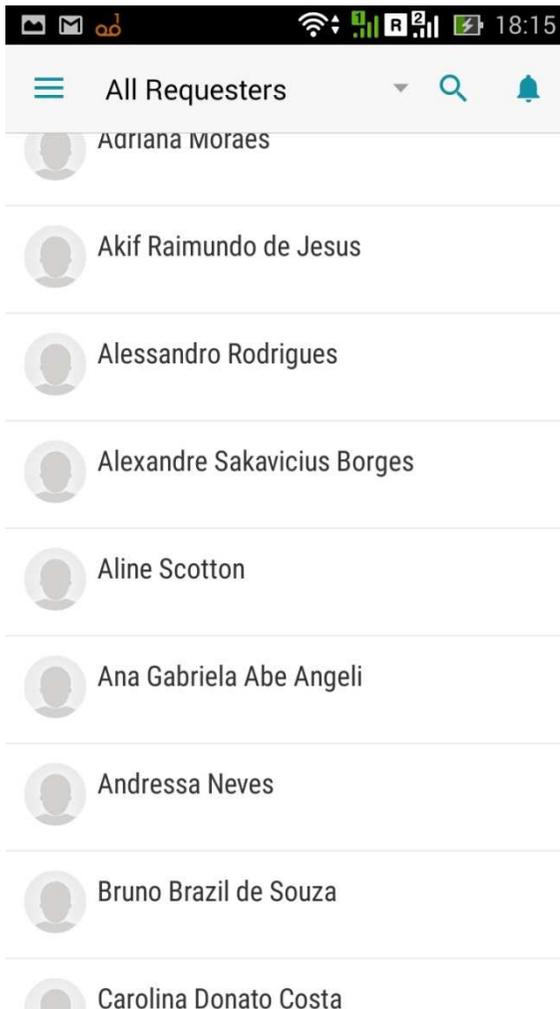


Asset Profile	
Nome a ser exibido	969 - Dojo
Tipo de CI	Laptop
Impacto	Baixa
Descrição	Notebook Latitude E3450 intel i5-5200U 2.2 Ghz - Dojo

Atribuição	
Localização	Piracicaba
Departamento	TI
Usado por	Robson F. Vieira
Atribuído em	sex, 18-09-15 08:00

Hardware	
Produto	Notebook

Solicitantes e notificações no app



Conclusões

- Ter um helpdesk gratuito é viável e pode representar um grande avanço na operação de TI de pequenas organizações.
- Mais informações e características em <https://freshservice.com/resources/>

Ainda falta o resgate...

The screenshot shows a web browser window displaying a helpdesk ticket in Portuguese. The browser's address bar shows the URL <https://imaflora.freshservice.com/helpdesk/tickets/169>. The page header is green and contains the text 'Portal Helpdesk - TI' and navigation links: 'PAINEL', 'TICKETS', 'ASSETS', 'SOLUÇÕES', 'RELATÓRIOS', and 'ADMINISTRADOR'. There are also icons for help, notifications, and a user profile, along with a '+ Novo' button and a search bar labeled 'Pesquisar'.

The main content area shows the ticket details for '#INC-169'. The ticket title is 'Teste para o evento do comite de TI', and it was reported by 'Paulo Neris' 2 minutes ago via phone. The subject is 'Testel'. Below the title, there are buttons for 'Tarefas', 'Assets (1)', and 'Atividades (1)'. A response box is visible with the text 'Responder / Encaminhar / Adicionar anotação'. On the right side, there are status indicators: 'Abertos', 'Baixa', and 'Vencem 3 dias on Dom, 11 Set at 6:21 pm Alterar'. Below these are expandable sections for 'Informações do Solicitante' and 'Propriedades do ticket'. At the bottom right, there is a 'LogMeIn Rescue' section with a 'New Remote Session' button and a link to 'Launch Technician Console...'.