MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE CHAMADOS



Março de 2019

Objetivo

Esse manual do GLPI tem como objetivo principal instruir os usuários quanto à utilização do GLPI, sistema de Service Desk. Neste documento estão descritos os passos a serem seguidos para utilização das principais funcionalidades do sistema, tais como abrir, manipular e localizar chamados.

SUMÁRIO

Introdução	04
Logando no Sistema	05
Criando um chamado	06
Mensagem de erro do Sistema	07
Status de um chamado	07
Adicionando ou respondendo a um acompanhamento	07
Aprovando uma solicitação	08
Criando um chamado através de formulário	09
Aprovando ou reprovando a solução de um chamado	10
Respondendo uma pesquisa de satisfação	11

Introdução

Prezado colaborador, o GLPI é um sistema de Service Desk composto por um conjunto de serviços para a administração de inventário de equipamentos de informática, controle de chamados técnicos e gestão de base de conhecimentos. Este sistema foi personalizado, instalado e configurado por fornecedor especializado na ferramenta. O objetivo desta implementação, é informatizar os registros de atendimento de suporte técnico de todas as áreas solicitadas para toda a rede corporativa. O sistema está integrado à base de dados dos usuários na Matriz, possibilitando que qualquer usuário acesse o sistema com seu login e senha usados para autenticar na rede de corporativa, inclusive externamente. Este tutorial tem o objetivo de orientar os usuários no uso desta ferramenta, com instruções e ilustrações que irão auxiliar na abertura de chamados. As próximas seções deste tutorial apresentam como o usuário pode acessar o sistema, abrir, visualizar e manipular seus chamados.

1 - Logando no Sistema

Para acessar o sistema, digite em qualquer navegador o endereço disponibilizado pela empresa. Ex: glpi.suaempresa.com.br

Acesse o sistema com seu login e senha fornecido.

M 📴 O 😞 G G 🖸 M G M 😐 G G G	🖸 🚳 🗅 G G 🖸 w 🗅 G w 🕯	G 🖪 G 🖬 w N	• × +	- 0	×
← → C ① Não seguro glpi,labsm.com.br/8080			A 🕹 🕹	Pausada 🚳	÷
🛗 Apps 📋 Passe dias no paraisa 👩 An introduction to 🗆 🔝 Ti Especialistas (Julii 🙀 Selecione 📋 Quemisomon 📋 Outsourcing em Thii	🔓 GLPT - Acesso negati : 🛃 We	bSoftware Blog: Fil		95
Sistema We	b para Gestão de Chamados, Contratos e	Inventario			
	(S) Usulino				
	Senha				
	i la ambran ina				
	Lenge - me				
	Enviar				
			2 PI Copyright (1) 2015-201	IR Teclify' and contribu	i tarti
🖸 coreftplite64.exe 🗠 🕼 glpi_ti.csv 🗠 🕼	glpi_patrimonio.csv ^ 🚳 glpi_RH.csv	 glpi_marketing.csv 		Exibiritados	×
= o H 🖿 🦂 📼 🖉 🖪 🔿	👩 🐽 🚯 🖂 🔊 🖉 👘		A All E PC	IR 00:35	

2 - Criando um chamado

Para Abrir um chamado, selecione a Entidade desejada e clique no menu "Cria um chamado".

Ini				Portugaia da	ined ? 🛣 🛛	Alene Porta Romas	
(P)	Home Criss	m chamado Chamados	Reserves F	M	Painel		1
				n	(estrutura de árvore)	π	
	Descreva o incidente ou a requisição		(Entidade Raiz > LABSM > T	1)		Manufanceo Prediel	
	Tipo	Requires =					
	Categoria *						
	Urgéncia	Baixa #					
	Ne plorme situe as actes tomadas	Acompenher por #-mail #					
	002020	E-mail:					
	Localização						
	That	1					
	Descripila *			2322			
			Escoher arquivos hierhum arquivo selec	cionado			

A tela a seguir será visualizada com as opções descritas abaixo.

Descreva o incidente ou a requisição	(Entidade Raiz > CLAB > TI)	
Тіро	Incidente 👻	
Categoria*	•	
Urgência	Baixa 🗸	
Me informe sobre as ações tomadas	Acompanhar por e-mail Sim 🖕 E-mail: marcos.souza@servicedeskli.com.k	
Título*		
Descrição*		li.
Arquivo (20 MB máx) ()		
	Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado	
	Enviar mensagem	

Tipo: Selecione o tipo de chamado, incidente ou requisição.

Categoria: Aqui é onde serão listados todas as Categorias dos respectivos chamados. Se desejar, você poderá pesquisar as categorias digitando as inicias das mesmas.

Me informe sobre as ações tomadas: O Padrão é SIM para que você seja notificado por e-mail o status da sua solicitação. Obs: Caso escolha NÂO, você não será notificado por e-mail sobre o status de seu chamado.

Título: Aqui deverá ser preenchido uma pequena introdução do ocorrido. Ex.: Erro de login.

Descrição: Descreva com poucas palavras o ocorrido. Ex:. Não estou conseguindo acessar minha conta de e-mail. Aparece a mensagem de senha inválida.

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou: Esta opção deverá ser usada quando se pretende enviar um arquivo para complementar o chamado. Ex.: Fotos compactadas para publicação no Site. Imagens de algum problema ocorrido (computadores, salas, objetos, etc).

Enviar mensagem: Clicando neste botão, seu chamado será realizado.

3 - Mensagem de erro do Sistema

Atenção! As mensagens de erro abaixo, são relacionadas a erro no Sistema. Clique em Voltar e revise os campos obrigatórios do formulário de chamado, marcados com um * em vermelho.



4 - Status de um Chamado

A Imagem abaixo, representa o status dos seus chamados. Clicando sob a descrição, abrirá outra tela com mais detalhe

Cria um chamado 🕇	
Chamados	Número
Νονο	24
Processando (atribuído)	4
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	2
Excluído	0

5 – Adicionando ou respondendo a um chamado

Adicionando ou respondendo um acompanhamento ao chamado: Caso seja necessário adicionar ou responder a um acompanhamento ao chamado, siga os passos a seguir.

No menu superior clique em Chamados. Será carregado todos os chamados abertos em seu nome. Para adicionar/responder um acompanhamento o

chamado não deve estar no status fechado, caso esteja, terá que abrir um no chamado e começar um novo ciclo de atendimento.

Home	Cria um chamado	Chamados	Reservas
------	-----------------	----------	----------

₹.

Clique no chamado que deseja adicionar o acompanhamento. Ao abrir, no menu lateral esquerdo clique em **Processando acompanhamento.** Nessa tela você pode adicionar/responder um acompanhamento, inserir um documento, e caso o chamado esteja solucionado, poderá aceitar ou recusar a solução.

	KCListaChamado - Sumula de Reuniao (Ent
Chamado	Adicionar :
Processando chama 1	Acompanhamento
Estatísticas	
Histórico 6	Histórico de ações :
Todos	
	Felipe Reis @

6 – Aprovando uma solicitação

Alguns chamados podem exigir aprovação de algum gestor, quando é necessário o atendente do chamado solicita a aprovação e o aprovador recebe uma notificação. Para aprovar clique na entidade do chamado e depois em chamados. Na parte superior da tela clique no ícone \sim . Esse ícone irá exibir todos os chamados da entidade pendentes de sua aprovação.

Ativos	Assistência	Gerência	Ferramentas
dos 🕂 Q	:= 🗸		

Ao abrir o chamado clique em aprovações e abra a solicitação de aprovação.

Chamado					Aprovações
Processando chama		Status de validação glob	al	Espe	erando por uma validação 🖪
Estatísticas			Esta	ido	
Aprovações	1	Um mínimo de validação	é necessária	0%	• Salvar
Itens					
Custos				Aprovaçã	io para o(s) chamado(s)
Tarefas do projeto				Enviar um	a requisição de aprovação
Problemas		Estado	Data da	Usuário do pedido da validação	Comentários da
Mudanças		_	requisição	Vanadçad	requisição
Histórico	16	Esperando por uma validação	05-03-2018 11:25	Felipe Reis	aprovar

Ao carregar a solicitação você pode decidir se vai aprovar ou não. A sua aprovação impacta no andamento do chamado.

	Aprovações
Status de validação global	Esperando por uma validação 🔻
Estado	Espera
Um mínimo de validação é necessária	0% V Salvar
Aprovação	Entidade Raiz > CLA
Usuário do pedido da validação	Felipe Reis
Aprovador	glpi
Comentários	aprovar
Status do pedido de validação	Esperando por uma validação
Situação da minha validação	Esperando por uma validação 🔺
Comentários de velideoão	Esperando por uma validação
(Opcional quando aprovado)	Recusado
	Concedida
	Salvar

7 – Criando um chamado através de formulário

Alguns chamados são abertos através de formulário, isso evita que os usuários passem informações incompletas e retarde o atendimento do chamado. É muito utilizado para cadastro de cliente/fornecedor, solicitação de matérias, tipos de requisições que exigem detalhes específicos para prosseguir com o atendimento.

Para abrir um chamado através de formulário, clique no menu superior **formulário**, e selecione o formulário disponível para determinada entidade.

Formularios Gerais	
	🔘 Organizar por popularidade 🛛 Organizar por ordem alfabética
	Sumula de reuniao
	Formulário para Súmula de reunião.

Preencha o formulário e envie. Esse formulário será transformado em um chamado e poderá se acompanhado da mesma forma que os demais.

Sumula de reuniao 🖨		
SUMULA DE REUNIAO		
Titulo *		
Responavel *		
	v	
Descricao *		
Data prevista *		
m *		
Anexo		
Calacianar arquita - Manhum arquitus eslectanado		

8 – Aprovando ou reprovando a solução de um chamado

Quando um chamado é solucionado pelo atendente, uma notificação é enviada para o usuário do chamado. Carregue o chamado e clique em **Processando chamado.** Verifique se sua solicitação foi atendida e aprove ou reprove o chamado. Para reprovar é necessário que preencha uma justificativa no campo

Processando chama 2 Estatísticas	🗭 Acompanhamento	
Histórico 22		Aprovação da solução
Todos	Comentários (Opcional quando aprovado)	, the second s
	Aprovar a solução	Recusar a solução

9 - Respondendo uma pesquisa de satisfação

Todo chamado fechado, será gerado uma pesquisa de satisfação, que será enviado para o usuário do chamado. É importante responde a pesquisa, pois vai contribuir para analisar a qualidade do atendimento e permitir melhorar ainda mais o serviço prestado. Para verificar as pesquisas, basta clicar no menu home, e logo abaixo haverá uma lista de pesquisa de satisfação para responder, de acordo com cada área de atendimento.

una um chamado 🕈				
	Chama	dos	Número	
Novo			0	
Processa	0			
Processando (planejado)				
Pendente				
Solucionado				
Fechado				
Excluído				
Pesquisa de satisfação			1	
	Requerente	Elementos associados	Descrição	
ID: 70	gustavo.lessa i	Geral	ertete (1 - 0)	

Ao responder a pesquisa você define quanta estrelas dará ao atendimento realizado pelo técnico.

Satisfação		
Satisfação com a solução do chamado	***	
Comentários		
	[h.	
	Salvar	