

**SISTEMA DE ABERTURA DE CHAMADOS
(HELPDESK)
Versão 1.0**

Código/Versão:1.0

Área: Departamento de Suporte em Tecnologia da Informação

Título: Manual de Acesso ao Sistema de Abertura Chamado Técnico – GLPI

Sumário

| | |
|-------------------------------------|---|
| 1 - OBJETIVO..... | 3 |
| 2 – INFORMAÇÕES GERAIS..... | 3 |
| 3 – ACESSO AO SISTEMA..... | 3 |
| 4 – ACESSO AO SISTEMA..... | 4 |
| 5 – ACESSO AO SISTEMA..... | 4 |
| 6 – ABERTURA DE CHAMADOS..... | 4 |
| 7 – ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS..... | 8 |

1- OBJETIVO

Esse manual tem como objetivo auxiliar os colaboradores quanto à utilização do GLPI, sistema de abertura de chamado recomendado pela Departamento de Suporte em Tecnologia da Informação.

Neste documento estão descritos quais são os passos que o usuário deve seguir para utilizar as principais funcionalidades do sistema de abertura de chamados, tais como: abrir, manipular e localizar chamados.

2 – INFORMAÇÕES GERAIS

Informamos que o GLPI, um sistema de abertura de chamados (Help Desk), foi customizado, instalado e configurado com dedicação pela nossa equipe de Tecnologia da Informação. Seu principal propósito é automatizar o registro de diversos tipos de chamados, aprimorando o controle das solicitações e melhorando o suporte aos usuários.

Essa iniciativa visa proporcionar um suporte mais eficaz, resultando em uma experiência mais satisfatória para todos os membros da equipe. Com o GLPI, você pode relatar problemas técnicos, fazer solicitações específicas e consultar nossa base de conhecimento para soluções comuns.

Acreditamos que o GLPI será um recurso valioso para otimizar o suporte técnico e atender às necessidades de forma eficaz. Não hesite em contatar nossa equipe de suporte técnico para obter assistência na utilização do GLPI. Estamos prontos para ajudá-lo a aproveitar ao máximo essa ferramenta, tornando suas interações com a tecnologia da informação mais eficientes e produtivas.

Agradecemos sua cooperação e estamos à disposição para fornecer todo o suporte necessário no uso do GLPI.

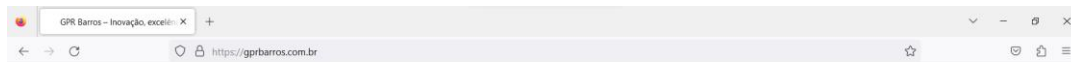
3 – ACESSO AO SISTEMA

O acesso ao sistema GLPI está disponível para os colaboradores que já possuem um cadastro no sistema de e-mail corporativo. Se você ainda não possui acesso, por favor, entre em contato com a equipe de suporte técnico pelo e-mail chamados@gprbarros.com.br para solicitar acesso.

4 – ACESSO AO SISTEMA

Para acessar o sistema, é preciso usar um navegador de internet, como o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou outros semelhantes.

Visite o endereço eletrônico <https://gprbarros.com.br> e clique no ícone "Suporte", conforme demonstrado na imagem abaixo.



5 – ACESSO AO SISTEMA

Ao clicar no ícone "Suporte", a tela de login do GLPI será exibida. Digite o usuário e senha. Seu nome de usuário para acesso é o mesmo do endereço de e-mail, exemplo:

“nome.sobrenome@colorflectextil.com.br”

Para obter a sua senha inicial, clique em "Recuperar Senha" e insira seu endereço de e-mail. Você receberá um e-mail com instruções para cadastrar uma nova senha de acesso. Gostaríamos de lembrar que a senha é de uso individual e não deve ser compartilhada com terceiros.

Se você ainda não possui um usuário, consulte o item 3 deste manual para obter orientações sobre como solicitar acesso.

Lembre-se de que é importante manter suas senhas seguras e atualizadas regularmente para evitar acessos não autorizados à sua conta do GLPI. Certifique-se também de não compartilhar sua senha com ninguém e de usar senhas diferentes para diferentes sistemas e serviços, a fim de aumentar a segurança.

6 – ABERTURA DE CHAMADOS

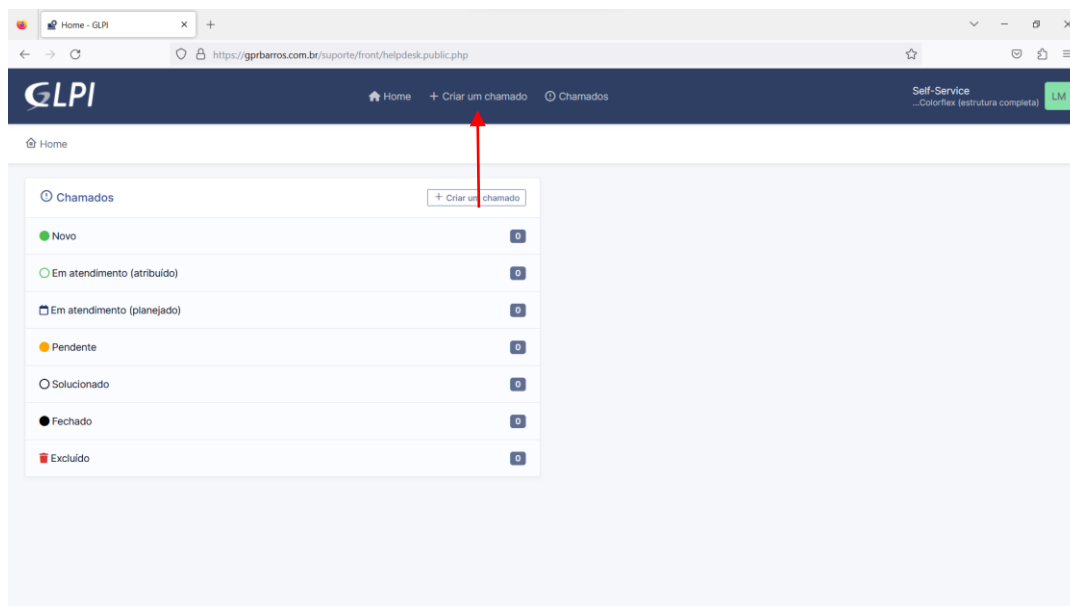
Através do registro de chamados no GLPI, os usuários têm total controle e visibilidade em tempo real de todo o processo que leva à resolução final de suas solicitações. Isso permite que eles acompanhem o progresso de suas solicitações e solicitem atualizações sobre o status, caso necessário. Todos os registros são continuamente monitorados e encaminhados aos técnicos disponíveis para atendimento.

Além disso, é fundamental que todas as informações relevantes sejam registradas durante o processo, contribuindo para a documentação completa do problema ou da solicitação. O GLPI, portanto, proporciona uma abordagem rápida, eficiente e interativa, uma vez que tanto a equipe de TI quanto os usuários têm

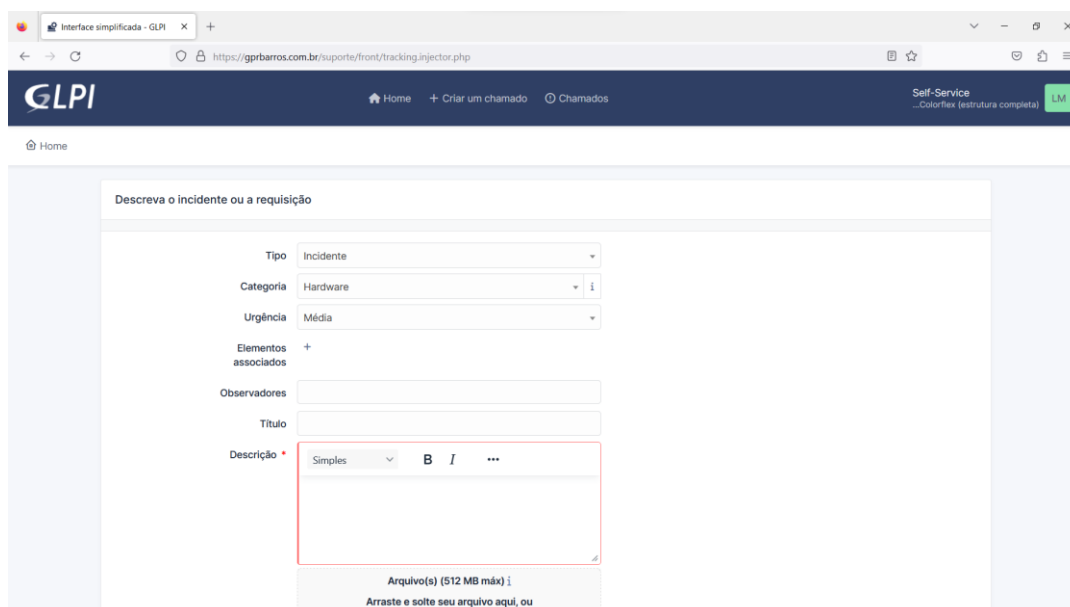


visibilidade dos procedimentos em andamento, resultando em uma melhoria substancial na qualidade dos serviços de atendimento. Essa transparência e controle ajudam a otimizar o suporte técnico e a garantir que as necessidades dos usuários sejam atendidas de maneira eficaz e satisfatória.

- 1) Após fazer o login, você será redirecionado para a seguinte tela. Para abrir um chamado, clique no link "Criar Chamado".



- 2) Na tela a seguir, preencha os campos indicados fornecendo o máximo de detalhes e informações possíveis. É fundamental descrever o problema ou solicitação de forma abrangente para garantir um atendimento eficaz.



- 3) No campo "Tipo", selecione a opção que melhor corresponde à sua solicitação. Escolha "Incidentes" para casos não planejados, como quando um dispositivo não está funcionando (exemplo: micro não liga). Opte por "Requisição" quando se trata de uma solicitação planejada, como a instalação de

uma impressora. Certificar-se de escolher o tipo correto ajuda a direcionar a solicitação para o departamento apropriado e agiliza o processo de atendimento.

Interface simplificada - GLPI

https://gprbarros.com.br/suporte/front/tracking.injector.php

GLPI

Home + Criar um chamado Chamados Self-Service ...Colorflex (estrutura completa) LM

Home

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Incidente

Categoria: Incidente

Urgência: Requisição

Urgência: Média

Elementos associados: +

Observadores:

Título:

Descrição: Simples B I ...

Arquivo(s) (512 MB máx) | Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

- 4) No campo "Categoria", escolha entre as opções "Software" e "Hardware" para selecionar a que melhor se adequa à sua solicitação. Essa escolha é essencial para direcionar sua solicitação para a equipe responsável e garantir um tratamento adequado às necessidades específicas relacionadas ao software ou hardware em questão. Isso assegura um atendimento mais eficiente e preciso.

Interface simplificada - GLPI

https://gprbarros.com.br/suporte/front/tracking.injector.php

GLPI

Home + Criar um chamado Chamados Self-Service ...Colorflex (estrutura completa) LM

Home

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Incidente

Categoria: -----

Urgência: -----

Urgência: Entidade raiz

Elementos associados: >Hardware >Software

Observadores:

Título:

Descrição: Simples B I ...

Arquivo(s) (512 MB máx) | Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

- 5) Para o título do chamado, é recomendável ser claro e conciso, descrevendo brevemente a natureza da solicitação ou o problema.

Interface simplificada - GLPI

Home + Criar um chamado Chamados

Self-Service
...Colorflex (estrutura completa) LM

Home

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Incidente

Categoria: Hardware

Urgência: Média

Elementos associados: +

Observadores:

Título:

Descrição:

- Simplex
- B
- I
- ...

Arquivo(s) (512 MB máx) |
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Procurar... Nenhum arqu...elecionado.

- 6) No campo "Descrição", é crucial fornecer uma explicação detalhada do problema ou da solicitação, identificar o equipamento e seu local, designar a pessoa responsável pelo chamado e incluir quaisquer informações adicionais pertinentes. Isso permite à equipe de suporte compreender completamente a situação e agir com eficácia, melhorando a qualidade do atendimento e acelerando a resolução.

Interface simplificada - GLPI

Home + Criar um chamado Chamados

Self-Service
...Colorflex (estrutura completa) LM

Home

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Incidente

Categoria: Hardware

Urgência: Média

Elementos associados: +

Observadores:

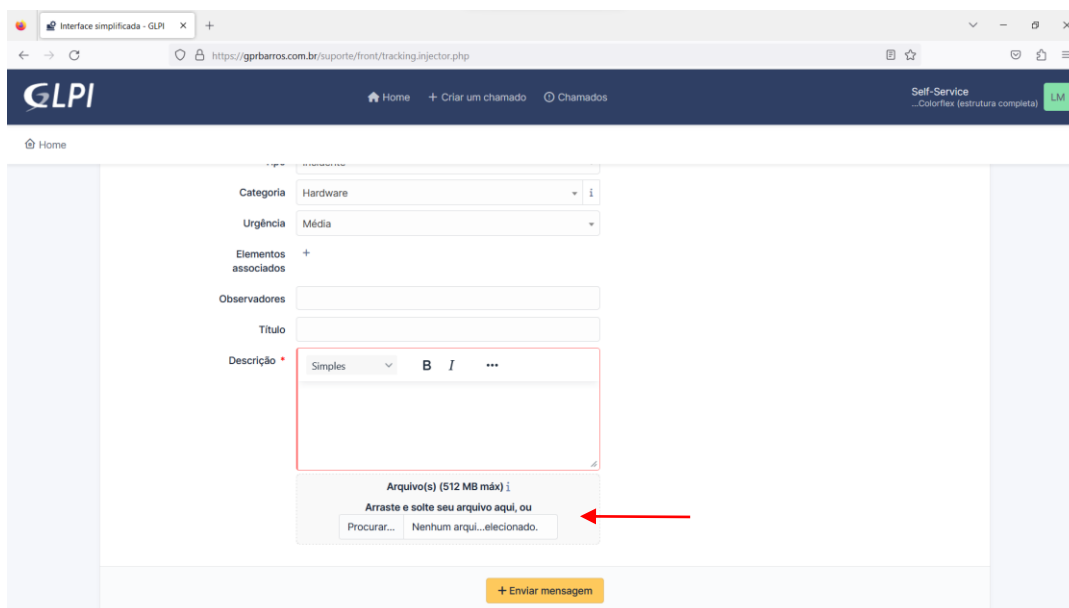
Título:

Descrição:

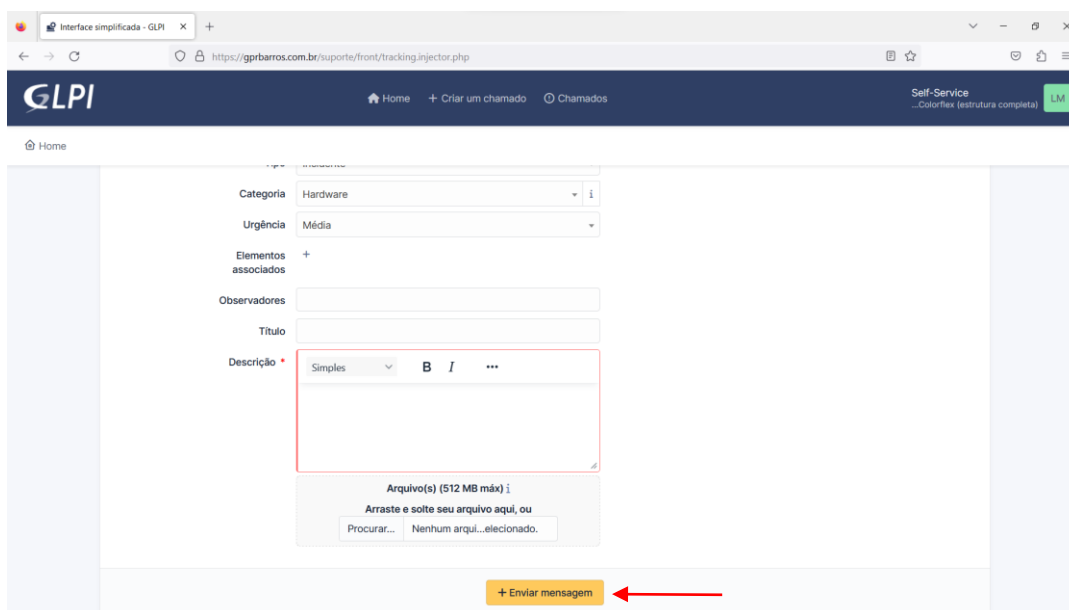
- Simplex
- B
- I
- ...

Arquivo(s) (512 MB máx) |
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Procurar... Nenhum arqu...elecionado.

- 7) Se você precisar anexar um arquivo ao chamado, basta clicar na opção "Escolher Arquivo" e procurar o arquivo que deseja incluir. Lembre-se de que o envio de anexos é opcional, mas pode ser útil para fornecer informações adicionais relevantes para a sua solicitação ou problema.



8) Para concluir o processo de abertura do chamado, clique no botão "Enviar Mensagem". Isso garantirá que a sua solicitação seja registrada e encaminhada para a equipe de suporte.



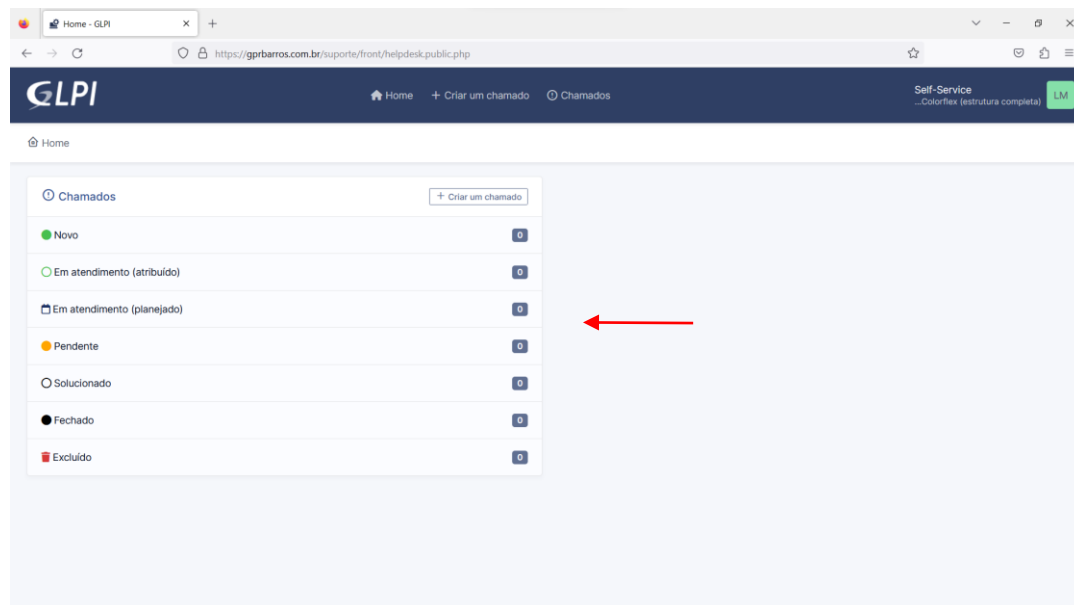
7 – ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS

Na tela inicial, é possível visualizar e pesquisar os últimos chamados criados, classificados por diferentes estados:

"Novo": Indica chamados que foram registrados, mas ainda não foram atribuídos a um técnico.

"Processando (Atribuído)": Mostra chamados que foram atribuídos a um técnico responsável e estão em andamento. "Processando (Planejado)": Refere-se a chamados que foram atribuídos e estão aguardando atendimento de acordo com um planejamento técnico. "Pendente": Esse status indica que o chamado está

aguardando a resolução de dependências externas, como equipamentos ou ações não relacionadas diretamente ao usuário ou técnico. "Fechado (Solucionado)": Indica chamados que foram resolvidos com sucesso e finalizados. "Fechado (Não Solucionado)": Refere-se a chamados que foram encerrados sem uma solução satisfatória. Essas categorias de status facilitam o acompanhamento e a organização dos chamados, permitindo que os usuários e a equipe de suporte entendam rapidamente o estado de cada solicitação.



Serão listados todos os chamados que você registrou. Através dessa lista, você pode verificar o status de cada chamado e a data da última atualização, proporcionando transparência e uma compreensão clara do progresso de cada solicitação. Caso precise de mais informações ou detalhes sobre um chamado específico, basta clicar sobre o título do chamado para acessar as informações completas e acompanhar seu andamento de forma mais detalhada. Essa funcionalidade oferece uma visão geral e a possibilidade de obter informações específicas sempre que necessário.