

MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE CHAMADOS – GLPI

Versão do GLPI – 9.1.5 (atualizado em 31/07/2017)



Julho de 2017

Objetivo:

Esse manual, baseado no manual GLPI elaborado pela CTI, tem como objetivo principal instruir os usuários quanto à utilização do GLPI, sistema de Service Desk utilizado pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação, Coordenadoria de Almoxarifado Patrimônio e Manutenção e Serviço de Limpeza do Campus Birigui. Neste documento estão descritos os passos a serem seguidos para utilização das principais funcionalidades do sistema, tais como abrir, manipular e localizar chamados.

SUMÁRIO

Sumário

Objetivo:	2
Introdução	4
Logando no Sistema.....	5
Criando um Chamado	6
Mensagem de erro do Sistema:.....	8
Status de um Chamado.....	8
Adicionando ou respondendo a um Acompanhamento	9

Introdução

Prezado servidor, 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 pela equipe da Coordenadoria de Tecnologia da Informação – CTI. O objetivo desta implementação, é informatizar os registros de atendimento de suporte técnico em informática, manutenção e limpeza predial, realizado aos usuários do campus Birigui. O sistema está integrado à base de dados dos usuários do Campus, possibilitando que qualquer usuário acesse o sistema com seu login e senha usados para autenticar na Rede WiFi do Câmpus. Este tutorial tem o objetivo 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.

Logando no Sistema

- 1) Digite suas credenciais (login e senha da Rede WiFi do Câmpus), para acessar o Sistema.



INSTITUTO FEDERAL
São Paulo
Câmpus Birigui

Sistemas de Chamados | IFSP Câmpus Birigui

Para acessar, utilize o Login e senha da Rede WiFi do Câmpus.

Login

Senha

Enviar

- 1) A tela a seguir será visualizada.



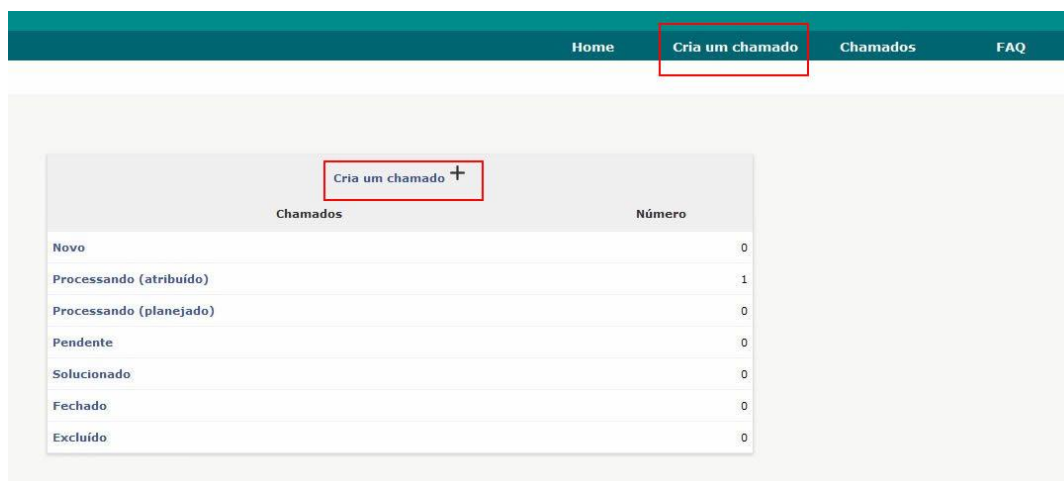
Home Cria um chamado Chamados FAQ

Cria um chamado +

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

Criando um Chamado

2) Para Abrir um chamado, clique no menu “**Cria um chamado**”, em qualquer uma das opções realçadas.



The screenshot displays a web interface with a teal navigation bar at the top. The navigation bar contains four items: "Home", "Cria um chamado", "Chamados", and "FAQ". The "Cria um chamado" item is highlighted with a red rectangular box. Below the navigation bar, there is a light gray panel containing a table. At the top of this panel, there is a button labeled "Cria um chamado +" with a plus sign icon, also highlighted with a red rectangular box. The table below has two columns: "Chamados" and "Número". The table lists the following call statuses and their corresponding counts:

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

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

Descreva o incidente ou a requisição (IFSP - Câmpus Birigui)

A SELECIONE O SETOR PARA DIRECIONAR O CHAMADO Seleção o Setor

B Tipo Requisição

C Categoria*

D Me informe sobre as ações tomadas Acompanhar por e-mail Sim

E-mail:

E Localização*

F Título

G Descrição

Arquivo (20 MB máx)

H Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Selecionar arquivo... Nenhum arquivo selecionado.

I Arrastar e soltar ou colar a imagem

J Enviar mensagem

A – Seleção o Setor: Aqui deverá, **obrigatoriamente**, ser escolhido o setor para onde o chamado será direcionado – **CTI, CAP ou Setor de Limpeza**.

B – Tipo : Deixar como Requisição.

C – Categoria: **Obrigatoriamente**, aqui é onde serão listados todas as Categorias e Subcategorias dos respectivos chamados.

Se desejar, você poderá pesquisar as categoria e subcategorias digitando as iniciais das mesmas.

OBS: As Categorias somente poderão ser visualizadas e deverá ser escolhido obrigatoriamente sua subcategoria.
Ex. WEBMAIL > PROBLEMA DE ACESSO.

D – 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 NÃO, você não será notificado por e-mail o Status de seu chamado.

E – Localização: **Obrigatoriamente**, aqui deverá ser indicado a localização física da solicitação.

Ex.: SALA ADM113.

F – Título: Aqui deverá ser preenchido uma pequena introdução do ocorrido.

Ex.: Erro de login.

G – Descrição: Descreva com poucas palavras o ocorrido.

Ex.: Não estou conseguindo acessar minha conta de e-mail. Aparece a mensagem de senha inválida.

H – 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)

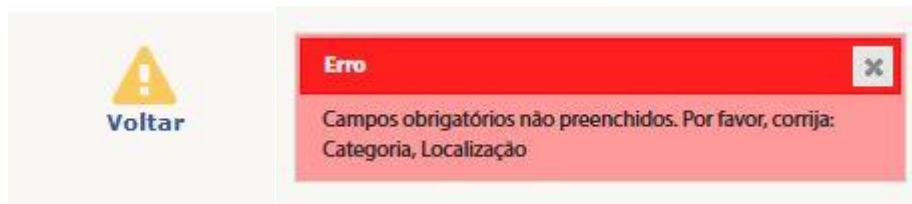
I – Arrastar e soltar ou colar a imagem: Aqui você poderá realizar uploads de imagens, apenas copiando e colando ou arrastando um arquivo que esteja salvo em seu computador.

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

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.



Status de um Chamado

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

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	1
Excluído	0

Adicionando ou respondendo a um Acompanhamento

- 8) Adicionando ou respondendo um acompanhamento ao chamado: Caso seja necessário adicionar ou responder a um acompanhamento ao chamado , siga os passos a seguir.
- A) Clique sobre o status “Processado (atribuído)”;

Cria um chamado +

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	1
Excluído	0

- B) Clique sob o Título do chamado, desejado.

ID	Título	Entidade	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade
68	teste CHAMADO	IFSP - Câmpus Birigui > CAP	Processando (atribuído)	27-07-2017 17:42	27-07-2017 17:42	Média
59	TESTE DE LDAP	IFSP - Câmpus Birigui > CTI	Processando (atribuído)	26-07-2017 21:10	26-07-2017 21:10	Média
ID	Título	Entidade	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade

C) Clique sob a opção Acompanhamento:

Chamado

Processando chama... 0

Estatísticas

Histórico 3

Todos

Adicionar :

Acompanhamento Documento

Histórico de ações :

27-07-2017 17:42

teste CHAMADO
TESTE DE CHAMADO

D) A Tela a seguir, você poderá incluir um novo acompanhamento ou um arquivo, para complementar o chamado.

- 1) Descrição: Digite o texto do acompanhamento;
- 2) Adicione um ou mais arquivos, caso seja necessário;
- 3) Clique em adicionar, para que o acompanhamento seja enviado ao técnico responsável pelo chamado.

Chamado

Processando chama... 0

Estatísticas

Histórico 3

Todos

Adicionar :

Acompanhamento Documento

Novo item - Acompanhamento

1) Descrição

Adicionar um documento

2) Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Selecionar arquivo... Nenhum arquivo selecionado. (20 MB máx)

3) Adicionar ▼