

PASSO A PASSO DO USO DO SISTEMA DE CENTRAL DE SERVIÇO COMPARTILHADO (GLPI)

1. Acesse o endereço: <https://suporte.toccato.com.br>



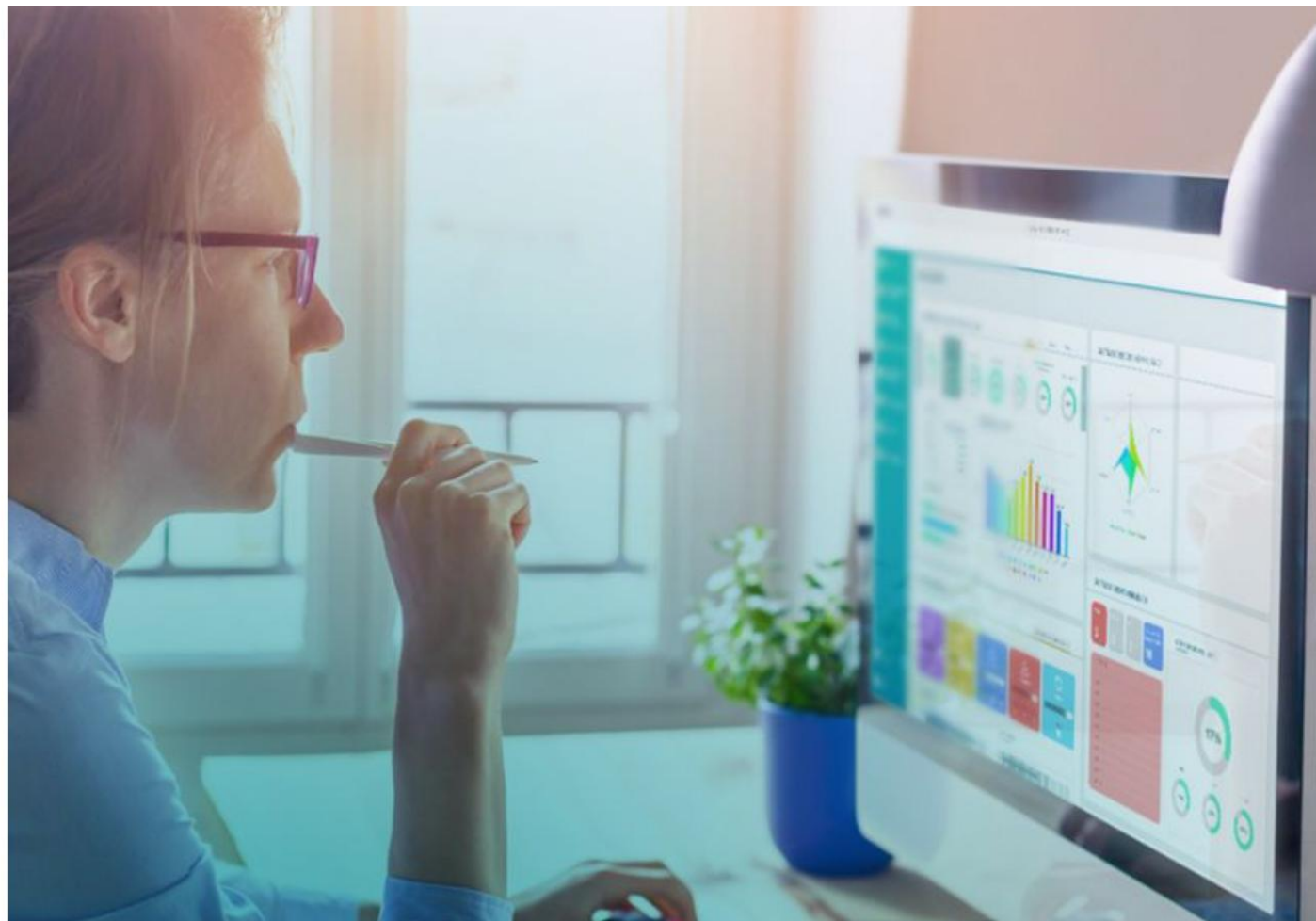
Usuário

Senha

☒ Lembrar de mim

Entrar

Desenvolvido por @servicetic

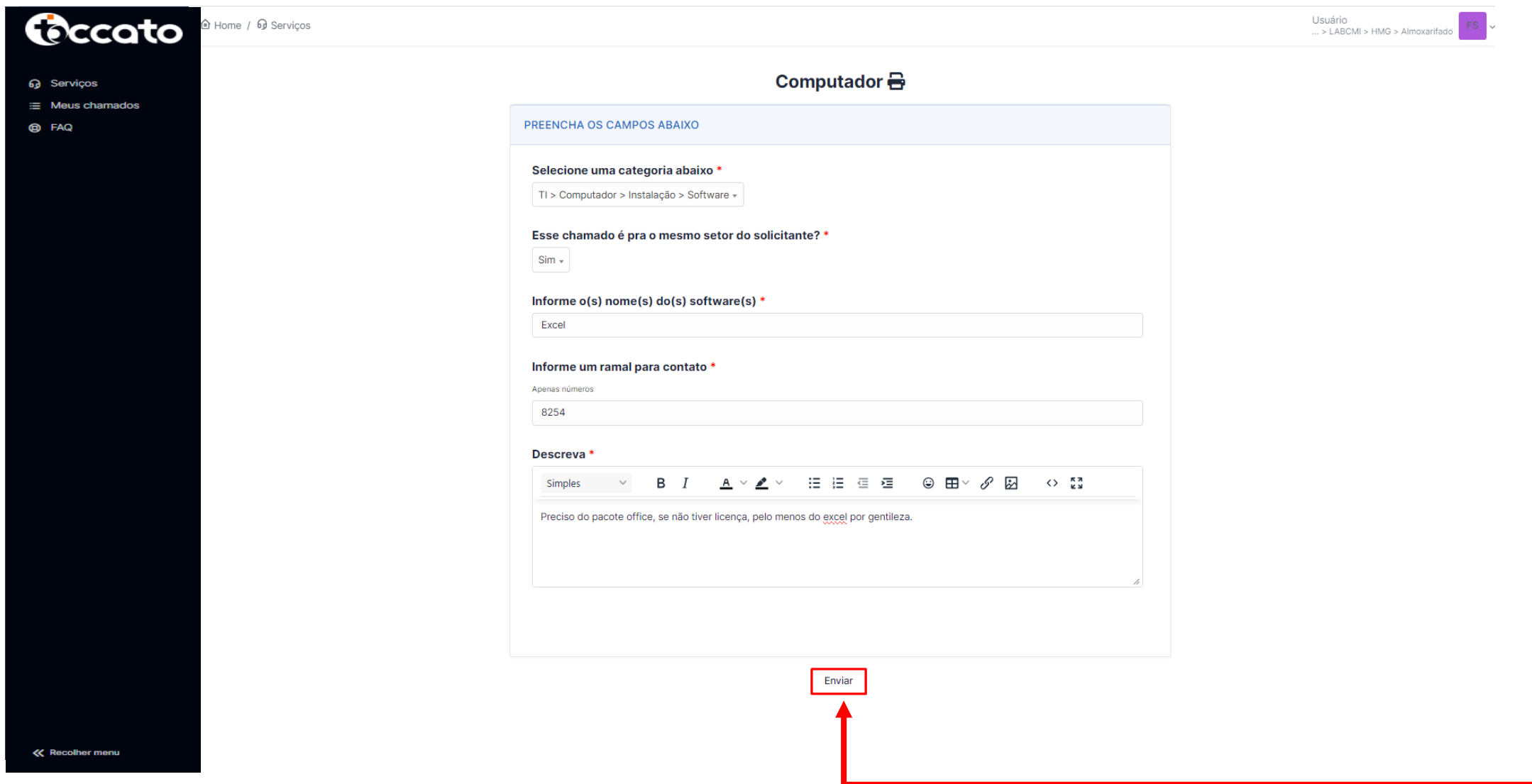


Observação: O usuário e senha é o mesmo que você acessa o computador.

2. No canto superior direito deve puxar o **setor** ao qual você faz parte, caso não esteja correto entre em contato com a TI.

3. Para adicionar sua foto clique no **ícone do usuário com um círculo** no canto superior direito, clique em **Escolher arquivo** e selecione a sua foto (**Não é obrigatório**).

4. Selecione um dos formulários e faça o preenchimento de acordo a sua necessidade, no final clique em **Enviar**.

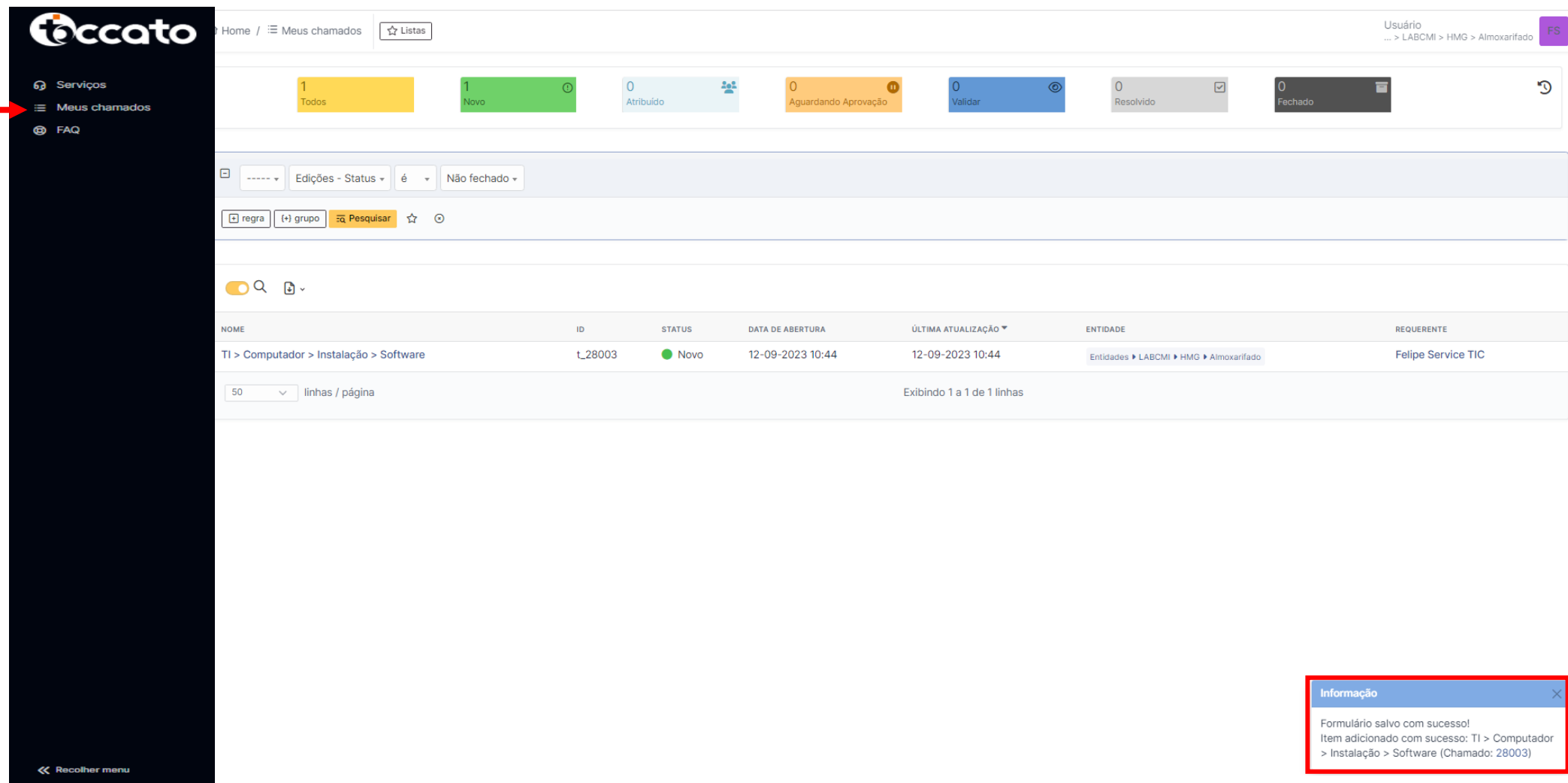


The screenshot displays the Toccato web application interface. On the left is a dark sidebar with the Toccato logo and navigation links: 'Serviços', 'Meus chamados', and 'FAQ'. The top header shows the user's path: 'Home / Serviços' and 'Usuário ... > LABCEMI > HMG > Almoxarifado' with a profile icon. The main content area is titled 'Computador' with a printer icon. Below the title is a light blue box with the instruction 'PREENCHA OS CAMPOS ABAIXO'. The form contains the following fields:

- Selecione uma categoria abaixo ***: A dropdown menu showing 'TI > Computador > Instalação > Software'.
- Esse chamado é pra o mesmo setor do solicitante? ***: A dropdown menu with 'Sim' selected.
- Informe o(s) nome(s) do(s) software(s) ***: A text input field containing 'Excel'.
- Informe um ramal para contato ***: A text input field with the placeholder 'Apenas números' and the value '8254'.
- Descreva ***: A rich text editor with a toolbar (Simple, Bold, Italic, Text color, Background color, Bulleted list, Numbered list, Indent, Outdent, Link, Unlink, Image, Code, Full screen) and the text 'Preciso do pacote office, se não tiver licença, pelo menos do excel por gentileza.'

At the bottom of the form is a red-bordered button labeled 'Enviar'. A red arrow points from the bottom right towards this button, and a red line connects the instruction text at the top to the button.

5. Após **abertura do chamado**, no **menu à esquerda** você terá acesso a todos os chamados relacionados a você.



The screenshot shows the Toccato web application interface. On the left, a dark sidebar contains the 'Meus chamados' menu item, which is highlighted with a red box. A red arrow points from this menu item to the 'Meus chamados' link in the top navigation bar. The main content area displays a list of tickets. The first ticket is highlighted with a red box, showing the following details:

NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
TI > Computador > Instalação > Software	t_28003	Novo	12-09-2023 10:44	12-09-2023 10:44	Entidades > LABCMi > HMG > Almoxarifado	Felipe Service TIC

At the bottom right, a red box highlights a success message:

Informação

Formulário salvo com sucesso!
Item adicionado com sucesso: TI > Computador > Instalação > Software (Chamado: 28003)

Você também receberá um e-mail com os dados desse chamado aberto. Fique atento a sua caixa de entrada!

6. Acessando **Meus chamados**, no menu **chamado** você encontrará todo o andamento da solicitação, podendo responder com um acompanhamento quando necessário.
Conforme exemplo abaixo, **a equipe técnica necessita de uma resposta do requerente.**

The screenshot displays the Toccato system interface. On the left is a sidebar with the Toccato logo and navigation links: 'Serviços', 'Meus chamados', and 'FAQ'. The 'Meus chamados' section is active, showing a list of tickets with columns for 'Chamado', 'Estatísticas', 'Itens', 'Histórico', and 'Todos'. The main content area shows a ticket detail view for 'TI > Computador > Instalação > Software'. The ticket was created 7 minutes ago by Felipe Service TIC and last updated by Igor Santos Coutinho. The form contains the following information:

- Dados do formulário**
- PREENCHA OS CAMPOS ABAIXO**
- 1) Selecione uma categoria abaixo : TI > Computador > Instalação > Software
- 2) Esse chamado é pra o mesmo setor do solicitante? : Sim
- 3) Informe o(s) nome(s) do(s) software(s) : Excel
- 4) Informe um ramal para contato : 8254
- 5) Descreva : Preciso do pacote office, se não tiver licença, pelo menos do excel por gentileza.
- 6) Hostname : 10.0.89.2
- 7) IP : 10.0.89.2

Below the form is a chat window with a message from Igor Santos Coutinho: 'Não temos licença do office, podemos instalar o libre office, tudo bem?'. The chat window has a 'GLPI' button. On the right side of the interface, there is a 'Chamado' sidebar with the following details:

- Entidade**: Entidades > LABCM > HMG > Almoxarifado
- Data de abertura**: 12-09-2023 10:44:13
- Tipo**: Requisição
- Categoria**: ... Computador > Instalação > Software
- Status**: Em atendimento (atribuído)
- Origem da requisição**: Formcreator
- Urgência**: Média
- Impacto**: Médio
- Prioridade**: Média
- Localização**: HMG > TI
- Atores**: 3

Recomendação: Sempre que receber um e-mail relacionado aos chamados, abra o sistema e verifique os seus chamados abertos que ainda não foram solucionados.

7. Responda a solicitação do técnico de acordo com o solicitado através de um acompanhamento.

TI > Computador > Instalação > Software

Chamado 1

Estadísticas

Itens

Histórico 10

Todos

FS

Criado em: 7 minutos atrás por Felipe Service TIC Última atualização: Agora mesmo por Igor Santos Coutinho

TI > Computador > Instalação > Software

Dados do formulário

PREENCHA OS CAMPOS ABAIXO

- 1) Selecione uma categoria abaixo : TI > Computador > Instalação > Software
- 2) Esse chamado é pra o mesmo setor do solicitante? : Sim
- 3) Informe o(s) nome(s) do(s) software(s) : Excel
- 4) Informe um ramal para contato : 8254
- 5) Descreva :
Preciso do pacote office, se não tiver licença, pelo menos do excel por gentileza.
- 6) Hostname : 10.0.89.2
- 7) IP : 10.0.89.2

Criado em: Agora mesmo por Igor Santos Coutinho

Não temos licença do office, podemos instalar o libre office, tudo bem?

GLPI

IS

Criado em: Agora mesmo por Igor Santos Coutinho

Não temos licença do office, podemos instalar o libre office, tudo bem?

GLPI

FS

Simples

B

I

A

...

Pode ser sim, por favor.

Arquivo(s) (200 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos

Nenhum arquivo escolhido

+ Adicionar

Responder

8. O técnico responsável pelo seu chamado deve dar um **retorno sobre a sua resposta**.

- Serviços
- Meus chamados
- FAQ

Home

Chamado 3

Estatísticas

Itens

Histórico 14

Todos

TI > Computador > Instalação > Software

Criado em: 26 minutos atrás por Felipe Service TIC Última atualização: Agora mesmo por Igor Santos Coutinho

TI > Computador > Instalação > Software

Dados do formulário

PREENCHA OS CAMPOS ABAIXO

1) Selecione uma categoria abaixo : TI > Computador > Instalação > Software
2) Esse chamado é pra o mesmo setor do solicitante? : Sim
3) Informe o(s) nome(s) do(s) software(s) : Excel
4) Informe um ramal para contato : 8254
5) Descreva :
Preciso do pacote office, se não tiver licença, pelo menos do excel por gentileza.
6) Hostname : 10.0.89.2
7) IP : 10.0.89.2

Criado em: 18 minutos atrás por Igor Santos Coutinho

Não temos licença do office, podemos instalar o libre office, tudo bem?

GLPI

Criado em: Agora mesmo por Felipe Service TIC

Pode ser sim, por favor.

Criado em: Agora mesmo por Igor Santos Coutinho

Ok, amanhã pela manhã faço a instalação na sua estação de trabalho.

GLPI

Responder

Usuário
... > LABCMi > HMG > Almoxarifado FS

1/1

Chamado

Entidade Entidades > LABCMi > HMG > Almoxarifado

Data de abertura 12-09-2023 10:44:13

Tipo Requisição

Categoria ... Computador > Instalação > Software

Status Em atendimento (atribuído)

Origem da requisição Formcreator

Urgência Média

Impacto Médio

Prioridade Média

Localização HMG > TI

Atores 3

Requerente
Felipe Service TIC 1

Observador
LABCMi > TI

Atribuído
Igor Santos Coutinho

Itens 1

9. Em azul será a solução aplicada ao seu chamado, estando de acordo você deve **aprovar**, caso não, deve **recusar** informando o motivo (comentários).

The screenshot displays the Toccato system interface. On the left, a sidebar contains navigation links: Serviços, Meus chamados, and FAQ. The main content area shows a list of tickets under the heading 'TI > Computador > Instalação > Software'. A ticket is selected, showing details such as 'Criado em: 12 minutos atrás por Igor Santos Coutinho' and 'Ok, amanhã pela manhã faço a instalação na sua estação de trabalho.' A red box highlights the 'Aprovação da solução' modal, which is used for approving or rejecting the solution. The modal includes a text area for comments, a file upload section, and buttons for 'Recusar' (Reject) and 'Aprovar' (Approve). Red arrows indicate the flow from the ticket list to the approval modal and from the modal back to the ticket details.

10. **Aprovando o chamado**, o status do mesmo muda para “**Fechado**” e encerra-se a solicitação.

The screenshot displays the Toccato helpdesk interface. On the left is a dark sidebar with the Toccato logo and navigation links: Serviços, Meus chamados, and FAQ. The main area shows a ticket titled "TI > Computador > Instalação > Software". The ticket details include a list of questions and answers, and a final status of "Fechado" (Closed). A red arrow points from the text "Aprovando o chamado" to the "Fechado" status. Another red arrow points from the text "encerra-se a solicitação" to the "Solução aprovada" (Solution approved) message. The right sidebar shows the ticket's metadata, including the date of opening, solution, and closure, as well as the category and status.

Chamado 5

Satisfação

Estatísticas

Itens

Histórico 21

Todos

TI > Computador > Instalação > Software

1/1

2) Esse chamado é pra o mesmo setor do solicitante? : Sim

3) Informe o(s) nome(s) do(s) software(s) : Excel

4) Informe um ramal para contato : 8254

5) Descreva :
Preciso do pacote office, se não tiver licença, pelo menos do excel por gentileza.

6) Hostname : 10.0.89.2

7) IP : 10.0.89.2

Criado em: 41 minutos atrás por Igor Santos Coutinho

Não temos licença do office, podemos instalar o libre office, tudo bem?

GLPI

FS

Criado em: 23 minutos atrás por Felipe Service TIC

Pode ser sim, por favor.

Criado em: 22 minutos atrás por Igor Santos Coutinho

Ok, amanhã pela manhã faço a instalação na sua estação de trabalho.

GLPI

Criado em: 9 minutos atrás por Igor Santos Coutinho

Conforme combinado anteriormente, foi feito a instalação do libre office na estação de trabalho que você utiliza.

Aceitou em 12-09-2023 11:33 por Felipe Service TIC

FS

Criado em: Agora mesmo por Felipe Service TIC

Solução aprovada

Chamado

Entidade: Entidades > LABCMi > HMG > Almoxarifado

Data de abertura: 12-09-2023 10:44:13

Data da solução: 12-09-2023 11:23:17

Data de fechamento: 12-09-2023 11:33:00

Tipo: Requisição

Categoria: ... Computador > Instalação > Software

Status: **Fechado**

Origem da requisição: Formcreator

Urgência: Média

Impacto: Médio

Prioridade: Média

Localização: HMG > TI

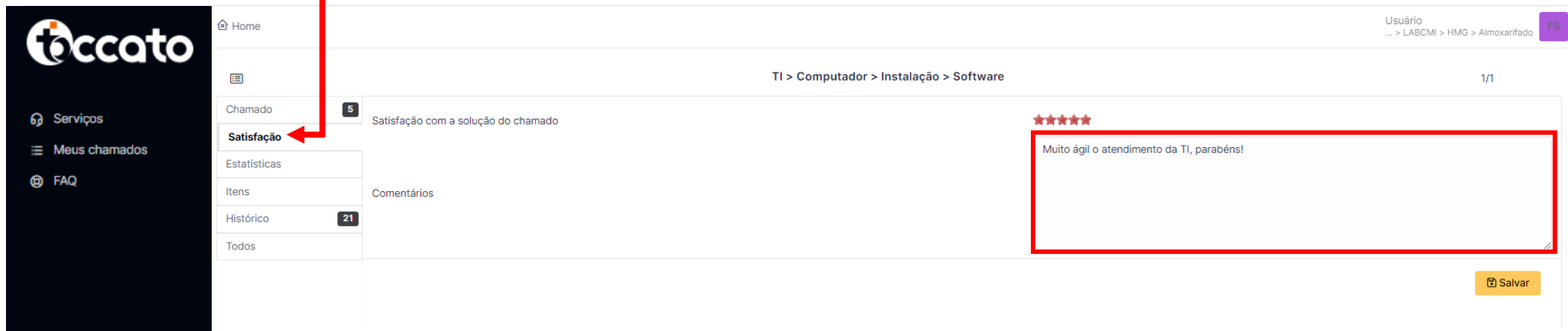
Atores 3

Requerente: Felipe Service TIC

Observador: LABCMi > TI

Atribuído:

11. É importante responder a **pesquisa de satisfação** após o término do ciclo do chamado, assim como dar a quantidade de estrelinhas pelo atendimento.



Status dos chamados:

- **Novo:** Chamado aberto que não está atribuído para nenhum técnico.
- **Em atendimento (atribuído):** Quando o chamado já foi atribuído para algum técnico.
- **Em atendimento (planejado):** Quando um chamado está atribuído para um técnico e será planejado a execução de uma tarefa.
- **Pendente:** Quando está atribuído e pendente de algo por parte de terceiros ou retorno do requerente.
- **Solucionado:** Solução aplicada por um técnico aguardando aprovação do requerente.
- **Fechado:** Chamado aprovado pelo requerente ou fechado após 7 dias pelo sistema pela não aprovação ou recusa de quem solicitou.

Status de **Pendente**:

Tempo para atendimento (SLA de Início) X Tempo para solução (SLA de Solução)


Imagine que você está com um problema ao tentar usar um programa no seu computador. Você decide pedir ajuda, então abre um chamado. Aqui estão dois prazos importantes:

Tempo para Atendimento (SLA de Início): Dentro de 2 horas, alguém da equipe de suporte deve começar a olhar o seu problema. Durante esse tempo, o chamado fica no status de "Novo". Se eles começarem a trabalhar no seu caso dentro dessas 2 horas, eles cumpriram o primeiro prazo.

Tempo para Solução (SLA de Solução): Após iniciarem o atendimento, têm até 24 horas para resolver completamente o seu problema. Durante esse período, o chamado permanece aberto e em atendimento. Se o técnico resolver e você aprovar a solução, o chamado é fechado. Se você não aprovar ou não responder, o sistema fecha automaticamente o chamado em 7 dias.

Existe uma exceção: Se eles precisarem de mais informações de você ou de um fornecedor, o relógio do prazo é pausado até que você responda. Por exemplo, se o técnico pedir mais informações e pausar o chamado, ele só recomeça a contar quando você responder. Isso garante que os prazos sejam para ambos os lados.

FIM

 (48)3112-1591

 suporte@toccato.com.br



www.toccato.com.br