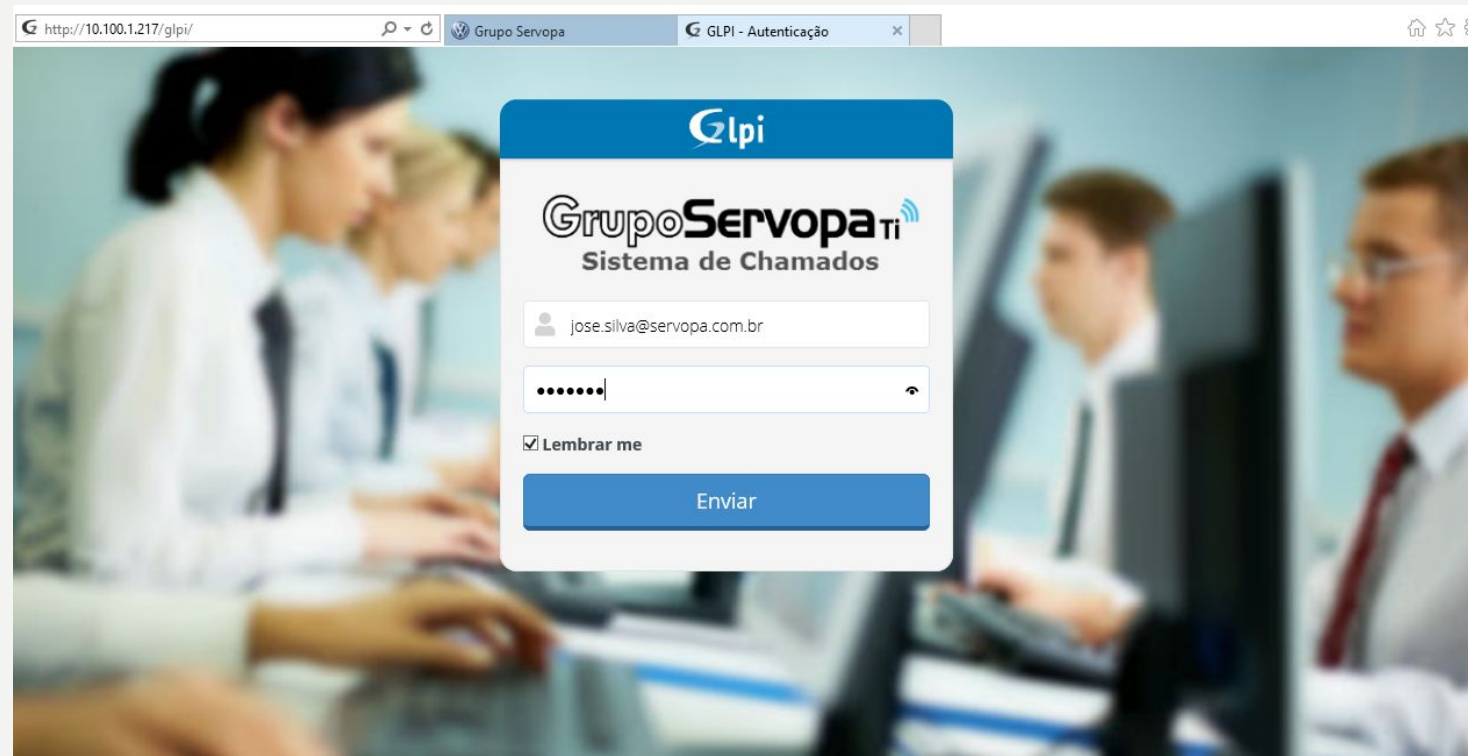


CHAMADOS GLPI

**MANUAL PARA BOAS PRÁTICAS DE ABERTURA DE
CHAMADOS.**

VOCÊ JÁ CONHECE O NOSSO PORTAL DE CHAMADOS?



AINDA NÃO CONHECE?

- ✓ Se ainda não conhece nosso portal, ou conhece mas tem dúvidas de como trabalhar com essa ferramenta, esse documento irá te ajudar a ter as principais informações para abrir seu chamado de maneira rápida e eficaz.

PEGA ESSA...

- ✓ Dicas de qual a melhor maneira de abrir seu chamado, para que o analista possa ser mais assertivo na hora de atender sua solicitação.

VOCÊ SABIA?

- ✓ O tempo de espera pelo atendimento do seu chamado pode ser menor, de acordo com as informações que fornece.

DÚVIDAS TAMBÉM GERAM CHAMADOS!

Quando paramos para atender uma ligação para tirar dúvida...

...Outra pessoa que já abriu chamado, que aguardando para ser atendido.

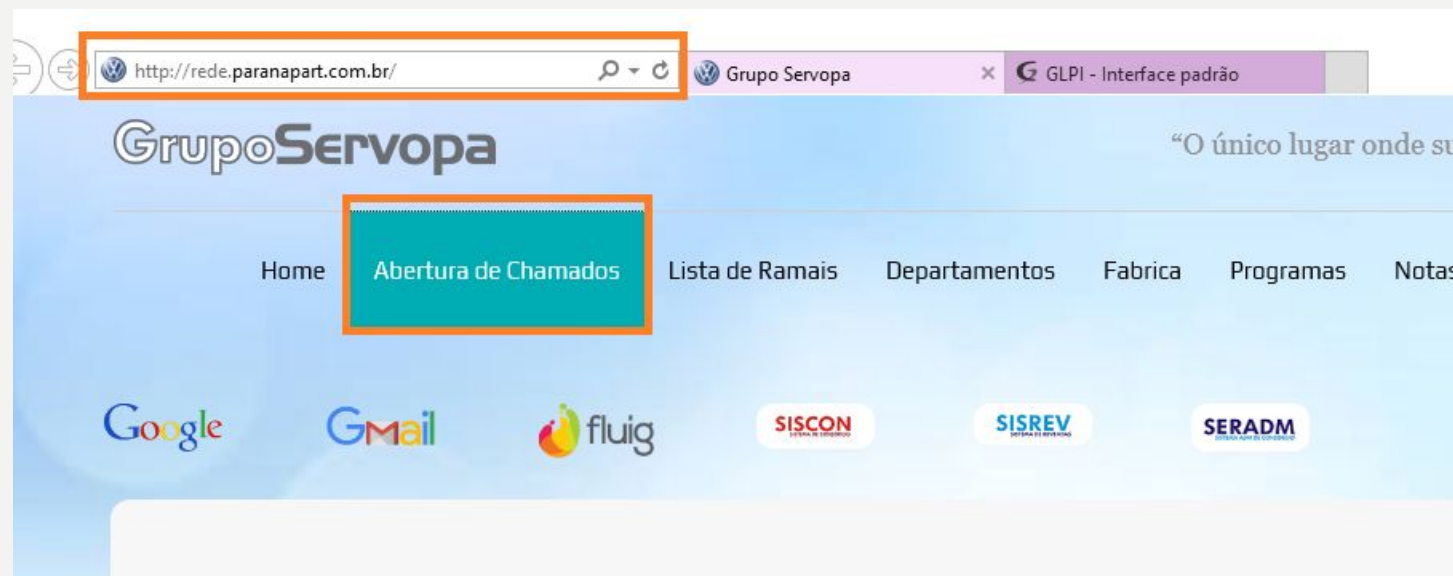
Posso tirar uma dúvida?



VAMOS COMEÇAR?

- Acesse o site: <http://rede.paranapart.com.br/>
- Clique no link: “ABERTURA DE CHAMADOS”

PORTAL INTRANET



Utilizamos o padrão de senha: “servopa” que pode ser alterado a qualquer momento.

Insira seu endereço de e-mail e a senha: servopa
E clique em enviar.



The image shows a login interface for 'Grupo Servopa Ti Sistema de Chamados'. At the top, there is a blue header with the 'G lpi' logo. Below the header, the company name 'Grupo Servopa Ti' is displayed in a large, bold font, with 'Sistema de Chamados' underneath it. The login form consists of two input fields: the first for the email address, which contains 'jose.silva@firma.com.br', and the second for the password, which is masked with dots. Below the password field, there is a checkbox labeled 'Lembrar me' that is checked. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Enviar'.

Note que tem dois destaques em laranja.

The screenshot displays the GLPI web interface. The browser's address bar shows the URL `http://10.100.1.217/glpi/front/central.php`. The top navigation bar includes the 'servopar' logo, a search bar, and several icons. Two orange boxes highlight specific elements: one around the 'Abrir Chamado' button in the navigation bar, and another around the settings gear icon in the top right corner. Below the navigation bar, a summary section shows call statistics: 581 Abertos, 45 Novo, 402 Processando, 62 Solucionado, 72 Pendente, and 0 Atrasado. The '72 Pendente' value is highlighted in orange. Below this, there are tabs for 'Visão pessoal', 'Visão do grupo', 'Visão global', 'Fontes RSS', and 'Todos'. A central notification box with a blue exclamation mark icon contains the text: '### --- COMUNICADO --- ###', '14-06-2019 08:53 - 21-06-2019 00:00', 'Atualize o seu ramal!!', 'Pois assim ficará mais fácil das pessoas falarem com você.', 'Não sabe como fazer isso ?', 'clique no link abaixo e saiba como!', and a blue link 'COMO EU ATUALIZO O MEU RAMAL'. At the bottom right, there are two blue buttons: 'Anotações pessoais' and 'Anotações públicas', both with a plus icon.

http://10.100.1.217/glpi/front/central.php

Grupo Servopa

GLPI - Interface padrão

GLPI - Interface padrão

servopar

Abrir Chamado Ferramentas Plug-ins

Pesquisar

Grupo Servopa (estrutura de árvore) Usuário Padrão

581 Abertos

45 Novo

402 Processando

62 Solucionado

72 Pendente

0 Atrasado

Visão pessoal Visão do grupo Visão global Fontes RSS Todos

--- COMUNICADO ---

14-06-2019 08:53 - 21-06-2019 00:00

Atualize o seu ramal!!

Pois assim ficará mais fácil das pessoas falarem com você.

Não sabe como fazer isso ?

clique no link abaixo e saiba como!

COMO EU ATUALIZO O MEU RAMAL

Anotações pessoais

Anotações públicas

Vamos falar sobre o ícone que parece uma engrenagem. Clicando nele você pode mudar as informações do cadastro do seu GLPI.



Na aba principal, você pode alterar seus cadastrais.

Nome, sobrenome, departamento, alterar a senha de acesso, inserir uma foto, inserir seu ramal e ip.

Após as atualizações clique em salvar.

The screenshot shows a user profile page for 'Usuário: teste20'. The 'Principal' tab is selected. The form contains the following fields and sections:

- Departamento:** audi- terra
- Nome:** ttt
- Idioma:** Português do Brasil
- Senha:** [Redacted]
- Confirmação da senha:** [Redacted]
- Ramal:** 2231
- Voip:** 110
- Telefone 2:** [Redacted]
- Meu IP:** 10.100.2.6
- Localização:** [Redacted]
- Imagem:** [Redacted]
- E-mails:** felipe.lara@servopaa.com.br
- Perfil padrão:** Usuário Padrão
- Chaves de acesso remoto:**
 - Token pessoal: nEkjDvUPaPUveMyLWNBIe04ESEz7gF2SGdz2Gau3 (gerado em 03-12-2018 16:09)
 - API token: [Redacted]
- Buttons:** Salvar

O seu ramal é apresentado na lista de ramais de acordo com as informações que estiverem no seu cadastro dentro do GLPI.

Dessa forma quando alguém quiser falar com você, basta escrever seu nome na pesquisa e o sistema vai localizar seu ramal rapidamente.

Se clicar no menu: lista de ramais, terá acesso a lista de todos os usuários que possuem ramal dentro do grupo.

Por isso é importante que seus dados estejam corretos dentro do GLPI.



Você pode
buscar no
campo de
pesquisa pelo
nome da
pessoa que
deseja falar.
Ou clicando
no nome da
empresa para
listar todos.

Lista de Ramais - Grupo Servopa

Usuário Senha Logar

Nome ou Ramal ou Departamento

Informe apenas um dos elementos!

VOIP T.I. AUDITORIA INTERNA Ca - Centro Administrativo Recursos Humanos CSC Central de Serviços Compartilhados OmniCenter

Servopa Audi HYUNDAI HONDA PEUGEOT HARLEY-DAVIDSON MOTORBIKES DUCATI TRF consórcio Servopa

Matriz
Marechal
Pinheirinho
Mário Tourinho
Paranaguá
Paranavaí
PG Oficinas
PG Nova Rússia
Castro
Irati
Maringá
Caminhões Curitiba
Caminhões Cambé

Mário Tourinho
Alto da XV
Cascavel

Marechal
Arthur Bernardes
C. Porto Alegre
C. Canoas
C. Bento Gonçalves
C. Novo Hamburgo

Mário Tourinho
S.J. dos Pinhais
Maringá
Londrina


Porto Alegre
Avant
LeMans
Canoas


Curitiba
Londrina
Cascavel

Curitiba

Curitiba
Londrina

Londrina
Cascavel
CA
Goiânia
Maringá
Matriz
Ponta Grossa
Uberlândia



Voltando para o ícone  no GLPI Iremos falar da ABA “Personalização”

Na aba personalização, é possível alterar as cores e formato de visualizar seus chamados.

Principal

Personalização

Idioma

Português do Brasil

Ordem de exibição de sobrenome e nomes

Primeiro nome, sobrenome

Resultados a serem exibidos por página

20

Exibir o nome completo na árvore de listas suspensas

Não

Mostrar ID do GLPI

Não

Notificações de minhas alterações

Sim

Fonte de exportação de PDF

Helvetica

Paleta de cores

 Auror

Habilitar alto contraste

Não

Acompanhamentos privados por padrão

Não

Tarefas privadas por padrão

Não

Estado das tarefas por padrão

A fazer

Me pré-selecione como técnico quando da criação de um chamado

Não

Cores das prioridades

1  2  3  4  5  6 

Personalização

Formato da data

DD-MM-YYYY

Formato dos números

1 234.56

Ir para o item criado após criação

Não

Exibir contadores

Sim

Manter dispositivos ao apagar um item

Não

Resultados a serem exibidos na página inicial

10

Delimitador utilizado no CSV

;

Layout

... à esquerda

Abrir Chamado

Mostrar novos chamados na página inicial

Não

Origens de requisição por padrão

Helpdesk

Atualizar automaticamente a lista de chamados (minutos)

1

Me pré-selecione como requerente quando da criação de um chamado

Sim

Vamos para a abertura de
chamados....

Clique em “Abrir Chamado” e depois em “Criar chamado”



The screenshot shows the GLPI web interface. The browser address bar displays `http://10.100.1.217/glpi/front/central.php`. The page header includes the GLPI logo and navigation tabs: "Grupo Servopa", "GLPI - Interface padrão", and "GLPI - Interface padrão". Below the header, there is a dark blue navigation bar with the following tabs: "Abrir Chamado", "Ferramentas", and "Plug-ins". The "Abrir Chamado" tab is highlighted with a red arrow. Below this bar, there is a sub-menu with "Chamados" and "Criar chamado". The "Criar chamado" option is highlighted with a red box and a red arrow. To the right of the sub-menu, there is a dropdown menu for "Grupo Servopa (estrutura de árvore)" and a button for "Usuário Padrão". Below the navigation bar, there is a dashboard with six cards showing the status of tickets: "584 Abertos", "45 Novo", "398 Processando", "69 Solucionado", "72 Pendente", and "0 Atrasado". Below the dashboard, there are tabs for "Visão pessoal", "Visão do grupo", "Visão global", "Fontes RSS", and "Todos". At the bottom of the page, there is a notification box with a blue exclamation mark icon and the text: "### --- COMUNICADO --- ###", "14-06-2019 08:53 - 21-06-2019 00:00", "Atualize o seu ramal!!", "Pois assim ficará mais fácil das pessoas falarem com você.", "Não sabe como fazer isso ?", "clique no link abaixo e saiba como!", and "COMO EU ATUALIZO O MEU RAMAL".

PORQUE O MEU CHAMADO DEMORA PARA SER ATENDIDO?

A escolha da categoria é muito importante, pois a partir dessa escolha, o seu chamado vai ser direcionado para a equipe especializada no assunto.

Quando a categoria é direcionada para um setor diferente da origem do seu problema, isso demanda tempo até que o analista daquele setor inicial, assuma seu chamado e redirecione para o setor correto.

The screenshot shows a web form for creating a ticket. The 'Categoria' dropdown menu is open, displaying a list of categories. The form includes the following fields:

- Tipo:** Incidente
- Ator:** Requerente
ttt audi- terra
(Processando: 0)
Acompanhar por e-mail: Sim
E-mail: felipe.lara@servopaa.com.br
- Status:** Novo
- Prioridade:** Média
- Tel/Ramal:** 110 - 2231
- Meu IP:** 10.100.2.6
- Título:** (Empty text box)

The 'Categoria' dropdown menu is highlighted with a yellow border and contains the following options:

- Chamado Aberto Para :
- »BI - Gestão Compartilhada
- »Cadastro Funcionarios
- »Compras: Paulo
- »Divulgação de Conteúdo
- »Enterness
- »Entrada de Veiculos
- »F&I System
- »Faturamento CSC
- »Fluig

Below the form fields, there is a text box with the text: "Favor Preencha os Seguintes Dados".

ESCLARECENDO ALGUMAS CATEGORIAS...

Cadastro de funcionários> Tudo que for relacionado a cadastros, independente do sistema.

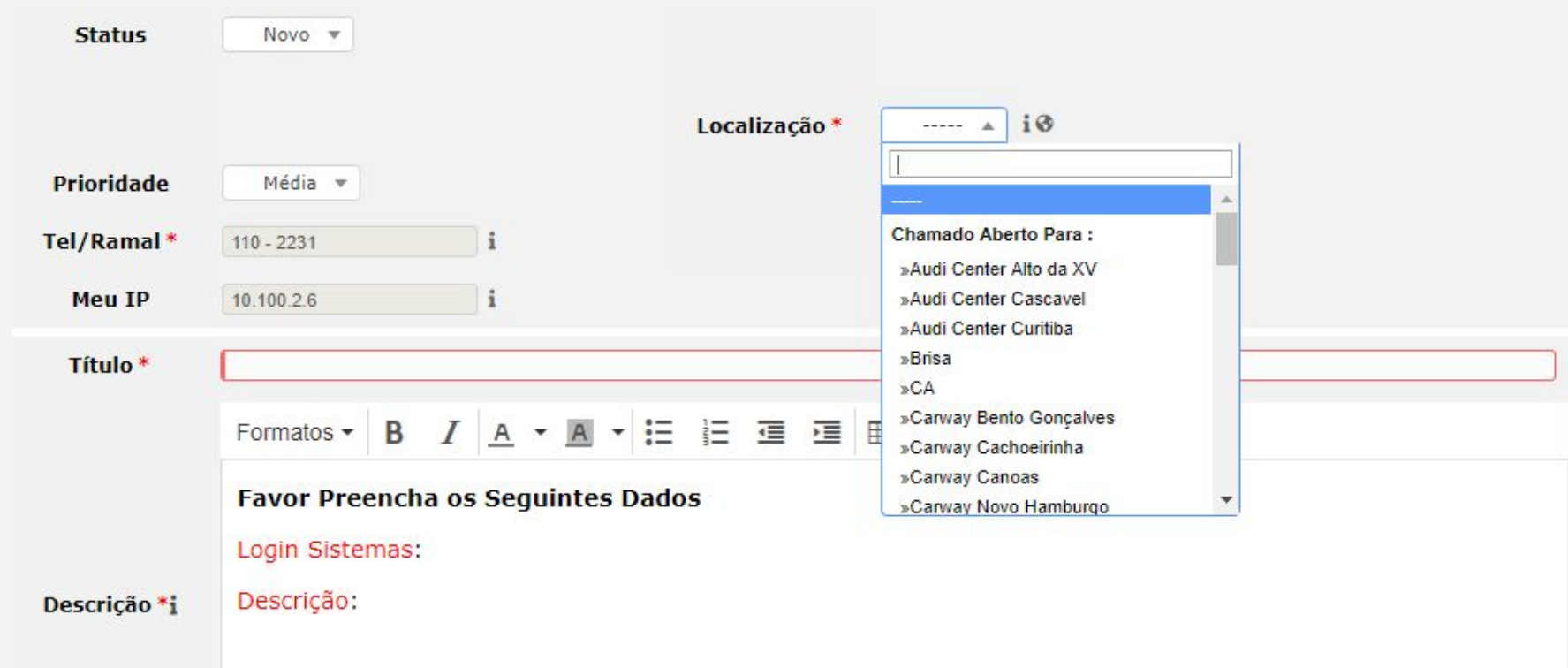
Redes de servidores> Internet, TS sem conexão, falha no acesso sistemas, liberação de acessos na web.

Técnicos> Máquinas(CPU), formatação, impressoras, E-mails.

Serviços Gerais> Manutenção, troca de lâmpadas, consertos estruturais.

Compras> Solicitar novos utensílios/ferramentas de trabalho.

Se você é uma pessoa que está alocada em uma filial, por exemplo C.A (Centro Administrativo) porém irá abrir chamado referente a outra empresa, pode colocar no campo “localização” a sua origem, mas na “Descrição” informe a filial a qual deseja atendimento.



The image shows a web-based form for creating a call ticket. The form includes several input fields and a dropdown menu. The fields are:

- Status:** A dropdown menu with the option "Novo" selected.
- Prioridade:** A dropdown menu with the option "Média" selected.
- Tel/Ramal *:** A text input field containing "110 - 2231".
- Meu IP:** A text input field containing "10.100.2.6".
- Localização *:** A dropdown menu with a search icon. A list of options is displayed, including "Audi Center Alto da XV", "Audi Center Cascavel", "Audi Center Curitiba", "Brisa", "CA", "Carway Bento Gonçalves", "Carway Cachoeirinha", "Carway Canoas", and "Carway Novo Hamburgo".
- Título *:** A text input field.
- Descrição *:** A text area with a rich text editor toolbar (bold, italic, underline, link, etc.) and the text "Favor Preencha os Seguintes Dados".

The form also includes a "Login Sistemas:" label and a "Descrição:" label.

Quando seu cadastro está informado corretamente nas configurações, esses dados automaticamente são mostrados na abertura do chamado e isso facilitará o técnico entrar em contato ou ter acesso ao seu computador.










Localização * ----- i

Prioridade Média ▾

Tel/Ramal * 110 - 2231 i

Meu IP 10.100.2.6 i

Título *

Formatos ▾ **B** *I* A ▾ A ▾         

O campo “Observador” serve para que você inclua alguém para acompanhar o andamento desse chamado. Porém ele apenas poderá “observar o chamado”, impossibilitando de responder o mesmo.

Tipo	Incidente ▾	Categoria *	----- ▾ ⓘ
Ator	Requerente		
	ⓘ ttt audi- terra ▾ ⓘ (Processando: 0) Acompanhar por e-mail Sim ▾ E-mail: felipe.lara@servopaa.com.br		
Status	Novo ▾		
Prioridade	Média ▾		
Tel/Ramal *	110 - 2231 ⓘ		
Meu IP	10.100.2.6 ⓘ		
	Observador		
	ⓘ ----- ▴ ⓘ		
	Ac		
	E-		
	FUNILARIA		
	LAVA CAR		
	MECANICA		
	denise.servicos@lyonveiculos.com.br OFICINA		
	Garantia Sevec Matriz GARANTIA		
	Luana da Silva Farias F&I		
	L Sandra Spengler CONSULTORA TECNICA		
	Abigail Mendes CONSORCIO - ADM		
	Acir Wolff - SUPERVISOR OFICINA		
	Acyr Jose VENDAS NOVOS		

INFORMAÇÕES IMPORTANTES!

QUE VOCÊ DEVERÁ INFORMAR NO CHAMADO

Campo: Título
Breve descrição do seu problema.

Campo: Descrição
Detalhe muito bem seu chamado. Não precisa ser um texto enorme, mas que seja claro e objetivo, deixando bem esclarecido o que deseja.

Campo: Login sistemas
Essa informação é muito importante seu ou de quem se refere ao abrir o chamado.

Próximo slide mostra onde fica esses campos citados acima!



Localização *

CA



Prioridade

Média

Tel/Ramal *

110 - 2231



Meu IP

10.100.2.6



Título *

instalação de novos computadores

Formatos

B

I

A

A



Favor Preencha os Seguintes Dados

Login Sistemas: teste20

Descrição *

Descrição: Bom dia, preciso que venha alguém até a loja servopa Ponta grossa, para verificar os pontos de redes para as instalações de novos computadores

ENQUANTO VOCÊ AGUARDA ATENDIMENTO...

- ❖ Buscamos dentro de cada equipe ampliar nossos conhecimentos, compartilhar informações, de forma que todos sejam aptos a atender as solicitações de maneira mais rápida possível.
- ❖ Quando olhamos os filtros de mensagens que chegam até nós, tentamos avaliar o grau de prioridade no atendimento, de acordo com conteúdo do chamado.
- ❖ Os chamados são atendidos por ordem de chegada, mas há aqueles estão com mais informações, melhor elaborado, de forma que já no início, seja possível identificar a correção, consequentemente esse será brevemente atendido.

COMO EU RESPONDO O MEU CHAMADO?

Quando receber uma notificação em seu e-mail, informando que chegou uma nova mensagem, clique se quiser no link que aparece em seu e-mail, ou pode também abrir o portal de chamados, assim como fez no início para abrir a solicitação.

Sua página inicial padrão estará dessa forma, clique no assunto do chamado que ficará em azul, conforme imagem. Ele é um link que te levará aos detalhes do chamado.

Grupo Servopa (estrutura de árvore) Usuário Padrão ▼

606 Abertos	35 Novo	374 Processando	117 Solucionado	80 Pendente	0 Atrasado
-----------------------	-------------------	---------------------------	---------------------------	-----------------------	----------------------

Visão pessoal Visão do grupo Visão global Fontes RSS Todos

Seus chamados em progresso 1

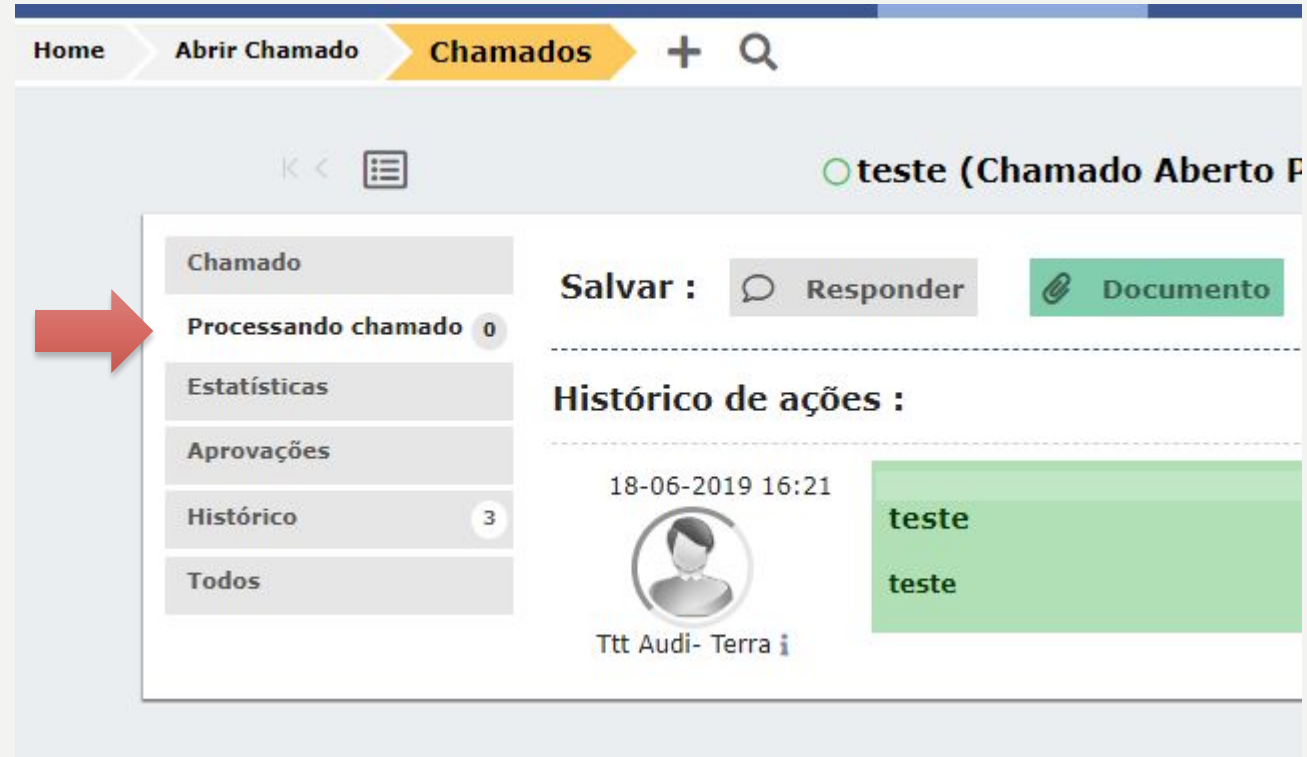
	Requerente	Elementos associados	Descrição
ID: 56852	ttt audi- terra i	Geral	teste (0 - 0)

Anotações pessoais +

Anotações públicas +

RESPONDER O CHAMADO...

Clique em
Processando
chamado.



The screenshot shows a web application interface for managing calls. The top navigation bar includes links for 'Home', 'Abrir Chamado', and 'Chamados', along with a search icon. The 'Chamados' link is highlighted. Below the navigation bar, there is a sidebar on the left with a menu containing 'Chamado', 'Processando chamado' (highlighted with a red arrow), 'Estatísticas', 'Aprovações', 'Histórico' (with a count of 3), and 'Todos'. The main content area displays the title 'teste (Chamado Aberto P' and a 'Salvar' section with buttons for 'Responder' and 'Documento'. Below this, the 'Histórico de ações' section shows a timestamp '18-06-2019 16:21', a user profile icon for 'Ttt Audi- Terra', and a list of actions, including 'teste'.

RESPONDENDO O CHAMADO...

Clique em
“responder”,
para
interagir
com o
analista.

Home > Abrir Chamado > Chamados + 🔍

teste (Chamado Aberto P

Chamado

Processando chamado 0

Estatísticas

Aprovações

Histórico 3

Todos

Salvar : **Responder** Documento

Histórico de ações :

18-06-2019 16:21

Ttt Audi- Terra

teste

teste

Após colocar a
informação no
seu chamado,
clique em salvar.

testes TI (Chamado Aberto Para : > Grupo Servopa)

Chamado

Processando chamado 1

Estatísticas

Aprovações

Histórico 7

Todos

Salvar : Responder Documento

Novo item - Responder

Formatos B I A A List Bulleted List Numbered List Table Link Image Code Full Screen

Muito obrigado, já deu certo, pode encerrar o chamado.

Descrição

Arquivo(s) (8 MB máx) i

Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor [Selecionar](#)

Salvar

Vamos destacar as principais dicas de como abrir um chamado em que as suas informações fiquem mais claras possíveis, para que ele seja atendido de maneira mais prática e rápida, sem precisar de muitas interações, muitas mensagens entre usuário e suporte, prolongando por mais tempo o chamado em atendimento.



01

Colocar todas as informações possíveis do seu processo com erro, se é a proposta, escreva o número da proposta, de qual filial se trata, se é um veículo com problema, mencione o chassi, placa, dados que facilitem a busca por esse veículo. Enfim, seja o mais claro possível, objetivo, escreva quanto mais detalhes melhor será para o suporte entender seu problema/necessidade.



02

Verifique seus dados cadastrais dentro da ferramenta, isso facilitará a sua localização, caso seja necessário entrar em contato.



03

Escreva o código do item/produto no corpo do chamado, para que o suporte tenha facilidade de copiar essa informação, quando vem somente em prints, esses dados precisarão ser digitados e isso demanda tempo e é passível de erro.



04

Atente-se para não utilizar o mesmo campo que preencheu quando abriu o chamado, para responder quando for questionado, pois isso não gera notificação e não vemos sua nova anotação.



05

Não esqueça de informar seu login, ou o login de quem está se referindo no chamado.



06

Evite utilizar um chamado já encerrado, para falar de um assunto semelhante, porém novo, pois quando reabre um chamado antigo, ele vai ser direcionado para o mesmo analista que atendeu anteriormente e se ele estiver ausente por exemplo, nenhum outro analista vai enxergar sua “nova” solicitação.

É isso aí, muito obrigada por ler até aqui.
Contamos com sua colaboração para que
todos possamos trabalhar de maneira
produtiva e colaborativa.

Bom trabalho!

Atenciosamente, equipe do TI