

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP

Código:	Data de Emissão:	Próxima Revisão:	Versão N⁰	Páginas:
TI – 039/2021	18/06/2021	15/12/2021	1.0	1 de 4

INCLUINDO ITENS NA BASE DE CONHECIMENTO ATRAVÉS DA SOLUÇÃO DE CHAMADOS

- 1. **Definição:** Documento de orientação sobre como incluir uma solução à base de conhecimento do GLPI ao fechar um chamado.
- Objetivos: Orientar o usuário a como compartilhar informações relevantes para o setor através da base de conhecimento do GLPI.
- Indicação: Sempre que houver uma solução que possua relevância de para ser consultada em chamados futuros.
- **4. Profissionais responsáveis pela execução do procedimento:** Técnicos que utilizam o GLPI como ferramenta de trabalho.
- **5. Materiais a serem utilizados:** Um computador com acesso a internet, usuário no GLPI com acesso a base de conhecimentos.
- 6. Descrição das atividades a serem desenvolvidas:
 - Para iniciar o processo é necessário estar logado no seu usuário do GLPI.
 Estando logado, abra o menu Assistência > Chamados.



6.2. Na tela de chamados, localize o chamado que deseja solucionar e abra o



chamado.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP

Código:	Data de Emissão:	Próxima Revisão:	Versão Nº	Páginas:
TI – 039/2021	18/06/2021	15/12/2021	1.0	2 de 4

6.3. Com o chamado aberto na opção **Processando chamado** clique em **Solução**.

© SUPORTE APP - 93582C - ID 2106150011 (GRUPO CAMIM)

Ações • 1/30 >



6.4. Após descrever de forma detalhada sua solução, selecione **Sim** no campo salvar e adicionar à base de conhecimento e clique em Adicionar para criar a solução e encerrar o chamado.



6.5. O sistema abrirá o pop-up de salvar a solução na base de conhecimento,



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP

 Código:
 Data de Emissão:
 Próxima Revisão:
 Versão №
 Páginas:

 TI – 039/2021
 18/06/2021
 15/12/2021
 1.0
 3 de 4

preencha a categoria, a data de início e final de visualização do item. Faça os ajustes que achar necessário na descrição do assunto e no conteúdo do item para facilitar o entendimento do procedimento.



6.6. Na parte inferior da tela preencha o **Alvo** do item incluso, ou seja, a entidade, grupo, perfil ou usuário para qual deseja que o item seja visível para pesquisa na base de conhecimento. Clique em **Adicionar** para salvar se item.



6.7. Após adicionar o item o GLPI abrirá um demonstrativo com todas as informações referentes ao item incluso.



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP

Código:	Data de Emissão:	Próxima Revisão:	Versão Nº	Páginas:
•				· ·
TI - 039/2021	18/06/2021	15/12/2021	1.0	4 de 4
11 000/2021	10,00,2021	. 6, . 2, 2 6 2 .		1 40 1



- 7. Atenção a pontos importantes: Caso não inclua nenhum usuário no campo alvo, o item ficará disponível na opção Gerenciar da tela da Base de Conhecimentos.
- **8. Resultados esperados:** O compartilhamento de informações relevantes para o setor.
- 9. Referências: Não se aplica.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Victoria Utrini	Ana Carolina	Gabriel Azevedo