

# MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE ABERTURA DE CHAMADOS



## Sumário

Introdução .....	2
1 - Logando no Sistema .....	3
2 - Criando um Chamado .....	3
3 - Status de um Chamado .....	5
4 - Acompanhamento do Chamado .....	6
5 - Aprovando ou reprovando a solução de uma solicitação .....	8

## Introdução

Prezado colaborador, 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 instalado, configurado e personalizado pela equipe Mark01. O objetivo desta implementação, é informatizar os registros de chamados dos clientes para a Mark01. Este tutorial tem o objetivo de 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.

Soluções Tecnológicas

## 1 - Logando no Sistema

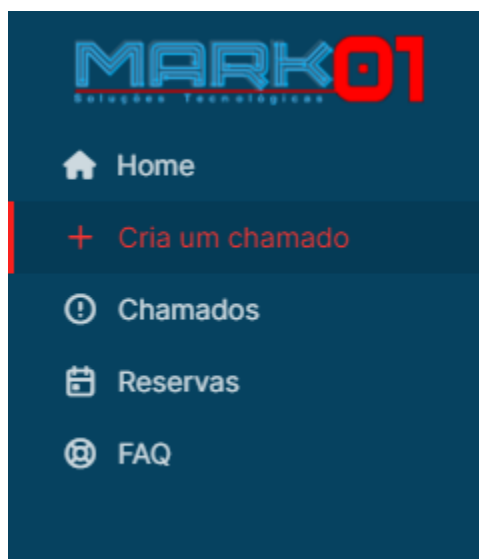
Para acessar o sistema, digite <http://chamados.mark01.com.br> em qualquer navegador.

Acesse o sistema com seu login e senha fornecido.



## 2 - Criando um Chamado

Para abrir um chamado, clique na opção **Criar um chamado** que se encontra no menu lateral.



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

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo \* Incidente

Categoria \* ----- i

Urgência Média

Elementos associados +

Observadores

Localização ----- i

Título \*

Descrição \*

Favor selecionar os campos corretamente.

**Tipo do Chamado:**

- **Incidente:** É uma interrupção/problema inesperado, parada momentânea.
- **Requisição:** É uma solicitação de algo novo, um acesso, uma dúvida ou treinamento.

**Categoria:** Após selecionar o **Tipo do Chamado**, selecione a categoria do seu chamado de acordo com o que você precisa.

**Localização:** Selecione a localização referente a solicitação.

**Título:** resuma o seu chamado com um título.

**Descrição:** Descreva o motivo da abertura desse chamado de forma clara e com abundância de informações.

- **Lembre-se, Quanto mais informações, mais rápido seu chamado será atendido.**

Arquivo(s) (2 MB máx) i

**Tipo:** Selecione o tipo de chamado, incidente ou requisição.

- **Incidente:** É uma interrupção/problema inesperado, parada momentânea.
- **Requisição:** É uma solicitação de algo novo, um acesso, uma dúvida ou treinamento.

**Categoria:** Após selecionar o **Tipo do Chamado**, selecione a categoria do seu chamado de acordo com o que você precisa. Se desejar, você poderá pesquisar as categorias digitando as iniciais das mesmas.

**Localização:** selecione a localização referente a solicitação.

**Título:** Aqui deverá ser preenchida uma pequena introdução do ocorrido. Ex.:

**Atendimento Presencial.**

**Descrição:** Descreva o ocorrido. Ex.: Solicito o atendimento presencial da equipe de T.I.

**Arraste e solte seu arquivo aqui, ou:** Esta opção deverá ser usada quando se pretende enviar um arquivo para complementar o chamado. Ex.: Imagens ou documentos que possam ser importantes para a análise da solicitação.

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

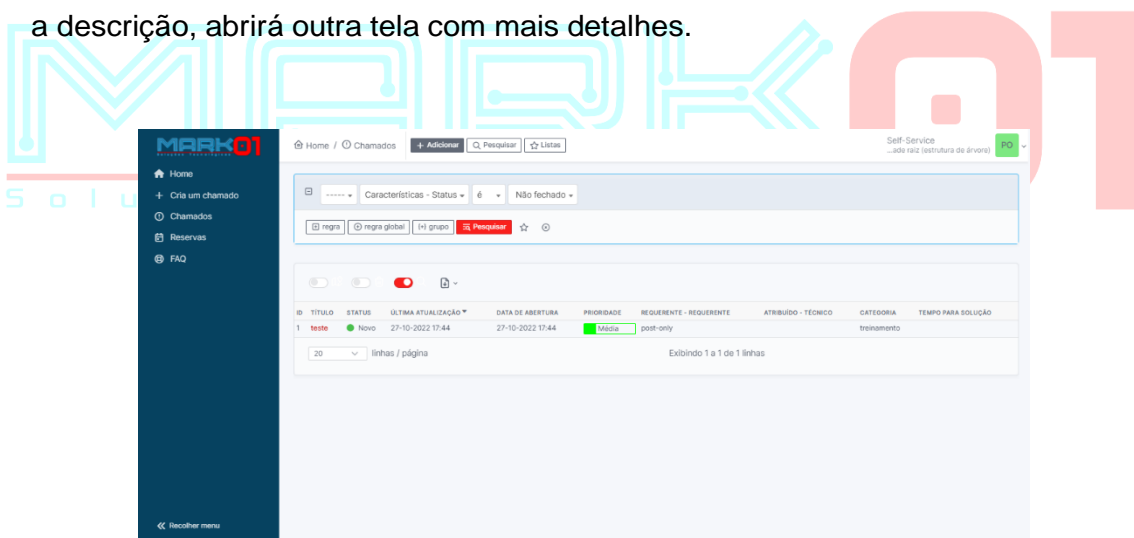
## Mensagem de erro do Sistema

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.



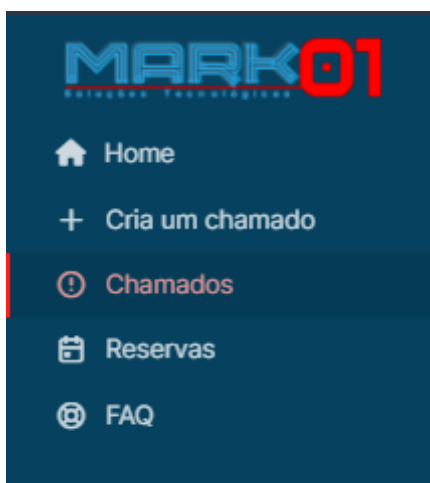
## 3 - Status de um Chamado

A Imagem abaixo representa o status dos seus chamados. Ao clicar na opção **Chamados**, irá aparecer todos os chamados que você solicitou. Clicando sob a descrição, abrirá outra tela com mais detalhes.



## 4 – Acompanhamento do Chamado

Adicionando ou respondendo um acompanhamento do chamado: Caso seja necessário adicionar ou responder a um acompanhamento da solicitação, siga os passos a seguir.



No menu lateral clique em **Chamados**. Serão carregadas todas as solicitações abertas em seu nome. Para adicionar/responder um acompanhamento, o chamado não deve estar no status fechado, caso esteja, terá que abrir um novo chamado e começar um novo ciclo de atendimento.

Clique no chamado que deseja adicionar o acompanhamento. Ao abrir, você verá detalhes do chamado no canto esquerdo, o acompanhamento do chamado no campo central e as informações do chamado no campo direito. No campo central você pode adicionar/responder um acompanhamento, inserir um documento, e caso o chamado esteja solucionado, poderá aceitar ou recusar a solução.

teste (1)

1/1

Chamado

Estatísticas

Base de Conhecimento

Itens

Histórico 2

Todos

PO

teste

chamado aberto para aplicação de treinamento com manual de abertura de chamados.

Chamado

Tipo \* Incidente

Categoria treinamento i

Status ● Novo

Origem da requisição Helpdesk i

Urgência Média

Impacto Médio

Prioridade ● Média

Localização teste i dp

Aprovação Não está sujeita a aprovação

## 5 - Aprovando ou reprovando a solução de uma solicitação

Quando uma solicitação é solucionada pelo atendente, uma notificação é enviada para o usuário da solicitação. Consulte o chamado e verifique se sua solicitação foi atendida e aprove ou reprove a solução. Para reprovar é necessário que preencha uma justificativa no campo.

