SUMÁRIO

1. OBJETIV	/O	3
	ÕES E SIGLAS	
3. RESPON	NSABILIDADE E AUTORIDADE	3
4. DESCRI	ÇÃO DAS ATIVIDADES	3
4.1. ELAE	BORADOR	3
4.1.1.	ACESSO AO SISTEMA	3
4.1.2.	CRIAR UM NOVO CHAMADO	4
4.1.3.	CHAMADOS	6

1. OBJETIVO

A utilização do sistema GLPI, tem como seu objetivo documentar todos os atendimentos de chamados, além de gerar uma análise para equipe de TI, assim podendo manter registros para melhor organização, podendo também, melhorar o aproveitamento do pessoal, levando ao aumento de produtividade.

2. DEFINIÇÕES E SIGLAS

Não Aplicável.

3. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

Não Aplicável.

4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

4.1. ELABORADOR

Passo em que o colaborador irá criar o chamado, onde deverá descrever o incidente ou a requisição de forma clara e objetiva, e exemplificando sempre que possível.

4.1.1. ACESSO AO SISTEMA

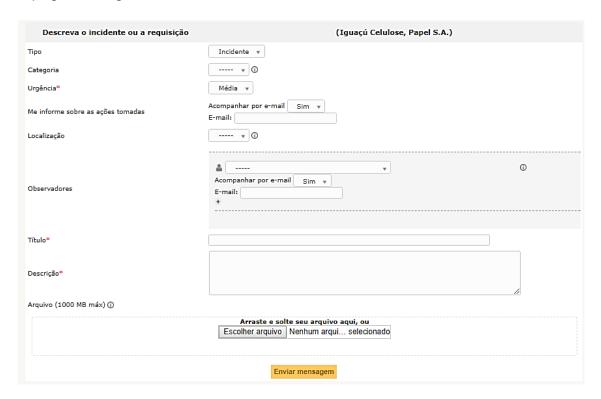
Para o acesso ao sistema GLPI, basta acessar a URL http://192.168.2.97/glpi/index.php, direto pelo navegador e entrará na seguinte página:



Nos campos correspondentes, digite seu nome de **usuário** e sua **senha** mesma fornecida para acesso à internet local/e-mail, após inserção de dados, pressionar botão enviar.

4.1.2. CRIAR UM NOVO CHAMADO

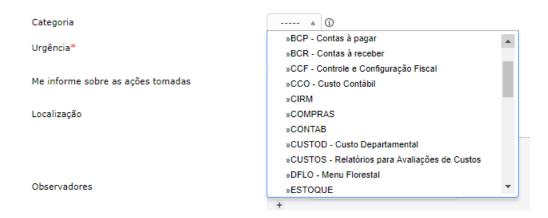
Para criação de um novo chamado, deve-se de padrão do sistema, abrir a página a seguir:



Selecione tipo de chamado, podendo ser ele Incidente ou Requisição.



Em Categoria, selecione uma ocorrência que melhor se encaixe em seu perfil dentre as citadas na lista.



Em Urgência, selecione uma de forma que melhor lhe representa.



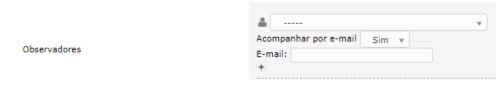
O sistema dá opção de acompanhar por e-mail ou não, as ações tomadas no processo de seu chamado.



Em Localização, selecione a unidade desejada para o encaminhamento do chamado.



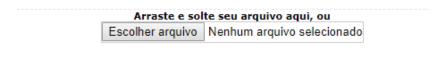
Recomendamos utilizar Observadores para inserir seus coordenadores, para que o tal analise o andamento do processo.



Em assunto, identifique o ocorrido de forma clara e seja específico. Já em Descrição, faça um detalhamento e forneça a informação sobre o detalhe do acontecido.



Caso o usuário opte, poderá anexar algum arquivo ao corpo do chamado, para melhor visualização do técnico.



4.1.3. CHAMADOS

Todos os chamados podem ser acompanhados por essa tela, podendo ser filtrados por suas características e seu andamento. Para acompanhar o chamado, o usuário deverá clicar respectivamente no titulo dele.



Acompanhamento



Nesta tela, contém todas as informações do chamado, onde o usuário irá acompanhar como está seu processo.

Processando Chamado



O usuário e a pessoa para quem foi atribuído iram se notificar dos processos que serão feitos.

Estatística



Na Estatística, ficam documentados as datas de abertura, vencimento, solução e fechamento do chamado, incluindo o tempo que foi levado para sua solução.

Documentos



Os arquivos que forem colocados junto ao chamado podem ser visualizados na aba de documentos.

Aprovações



Caso necessite de uma aprovação, o usuário pode trocar o status de validação ou criar uma nova, assim como, quem foi atribuído para o chamado, pode precisar de uma validação de alguém especifico para continuar o processo.

Histórico



No histórico fica documentado tudo que foi alterado, adicionado e excluído no chamado.