

Manual de utilização do sistema de suporte ao usuário GLPI

Pensando na dificuldade anterior quanto a acessibilidade do usuário ao atendimento de suporte, bem como o gerenciamento do mesmo, o setor de Tecnologia da informação da Câmara Municipal de São José resolveu implementar uma ferramenta que conseguisse suprir essas necessidades de forma organizada, robusta e ao mesmo tempo acessível ao usuário.

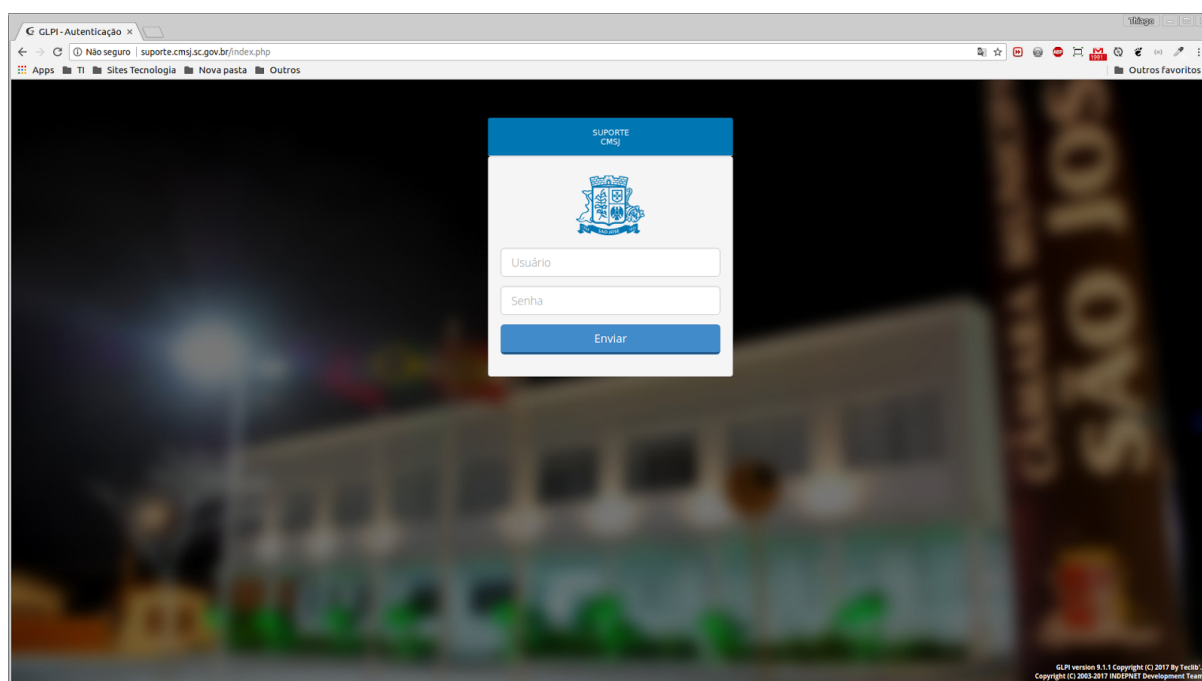
Com base nisso o setor decidiu por utilizar uma ferramenta web open source para a gestão de Help Desk e inventário denominada GLPI.

Abaixo apresenta-se uma série de tópicos que tem por objetivo demonstrar ao usuário como utilizar o sistema de suporte.

Primeiro Acesso

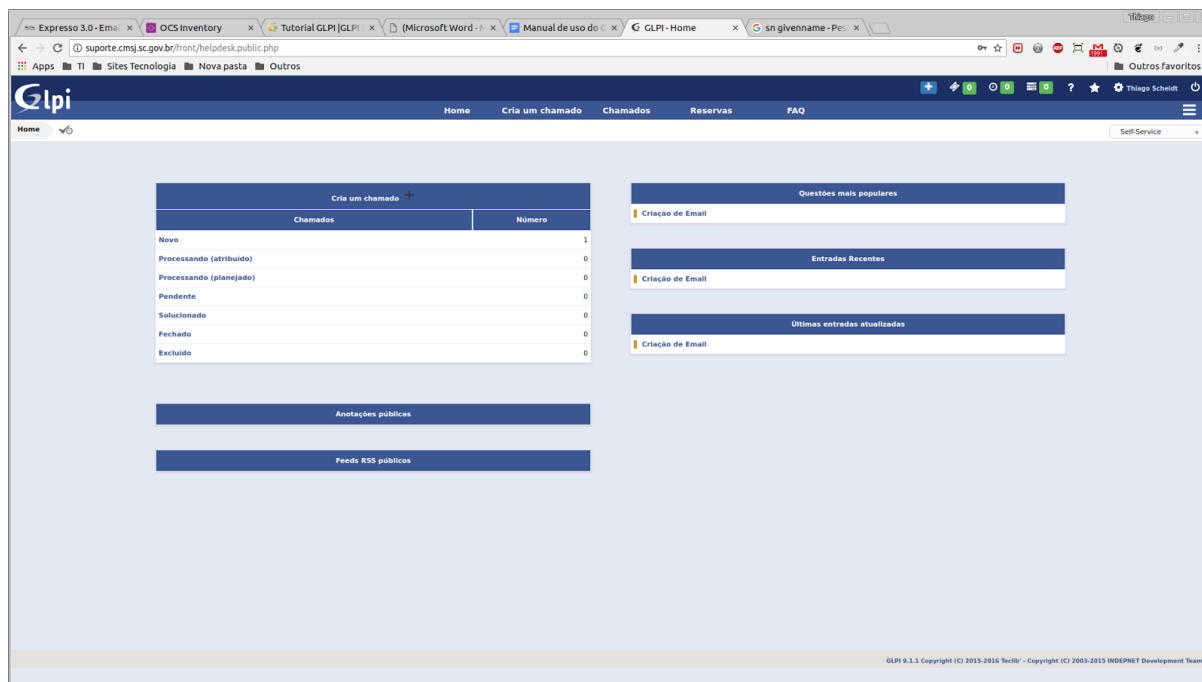
Para acessar o sistema de suporte, basta abrir seu navegador padrão e digitar na barra de endereço a seguinte **URL**: suporte.cmsj.sc.gov.br.

Após a página ser totalmente carregada aparecerão os campos para serem digitados o usuário e a senha.



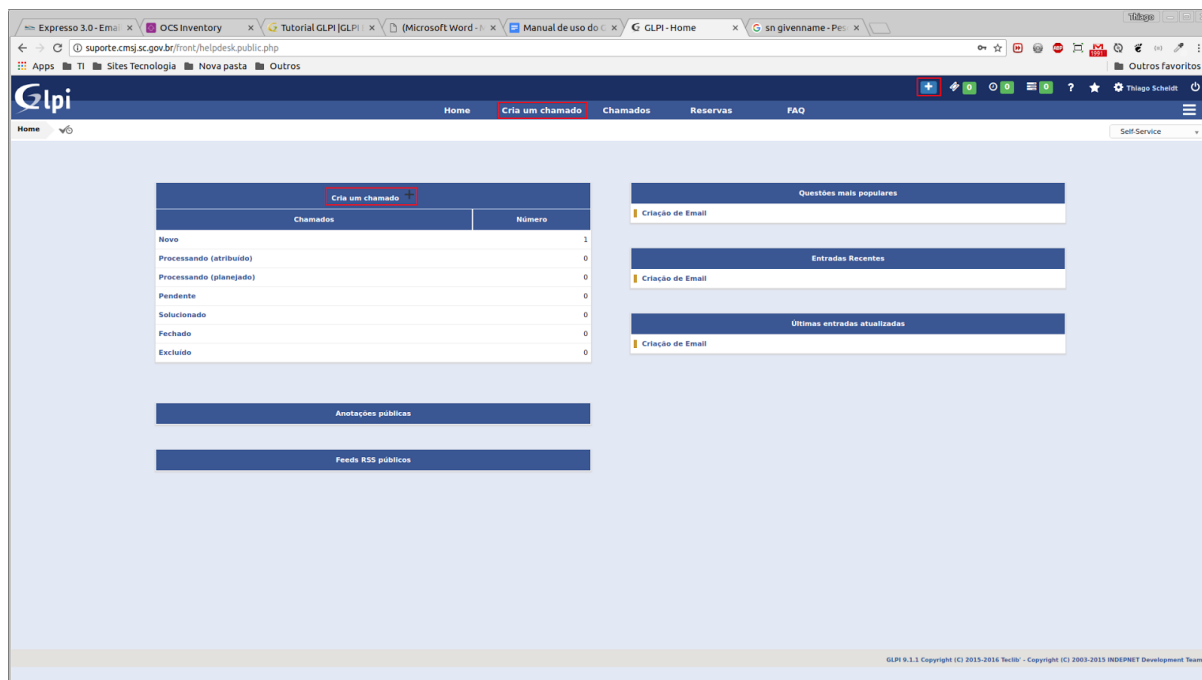
Para fazer a autenticação basta digitar o **usuário e senha (o usuário e senha são os mesmos utilizados para autenticação nos computadores da Câmara de São José)** e clicar no botão enviar.

Após efetuar a autenticação o usuário será levado à página inicial do sistema.



Iniciar uma solicitação de suporte

Para iniciar uma solicitação de suporte basta ir na **página inicial** do sistema e clicar em uma das áreas destacadas na imagem.



Após clicar em uma das áreas selecionadas o usuário será redirecionado a página para **iniciar um pedido de suporte**.

Exemplo de uma requisição de suporte:

The screenshot shows the GLPI web interface in a browser window. The page title is 'GLPI - interface sim'. The URL is 'suporte.cmsj.sc.gov.br/front/tracking.injector.php'. The navigation bar includes 'Home', 'Cria um chamado', 'Chamados', 'Reservas', and 'FAQ'. The main content area is titled 'Descreva o incidente ou a requisição'. It contains several dropdown menus and text input fields. The 'Tipo' dropdown is set to 'Incidente'. The 'Categoria' dropdown is set to 'Computador > Computador não inicializa'. The 'Urgência' dropdown is set to 'Média'. The 'Tipo de hardware' dropdown is set to 'Computador'. The 'Localização' dropdown is set to 'TI'. The 'Título' field contains 'Olá, meu computador não inicializa.'. The 'Descrição' field contains 'Olá, meu computador não inicializa.'. There is a file upload section with a button 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo' and a status 'Nenhum arquivo selecionado'. An 'Enviar mensagem' button is at the bottom right of the form.

Abaixo segue uma explicação dos campos:

Tipo: Este campo se divide entre as opções incidente ou requisição.

- **Incidente:** Problema relacionado a um equipamento de informática que impede o fluxo normal de funcionamento, podendo ser causado por ação do usuário ou um problema de origem do próprio equipamento. Exemplos: Computador não inicializa, problema com algum periférico, impressora não imprime, etc.
- **Requisição:** Uma requisição ou solicitação ao setor de tecnologia da informação para a prestação de algum serviço. Exemplos: solicitação para criação de conta de e-mail, usuário esqueceu a senha, troca ou instalação de equipamentos e periféricos, etc.

Categoria: Com base na escolha entre incidente ou requisição, é apresentada um conjunto de categorias e subcategorias para identificar um chamado.

Urgência: Este campo define a urgência de um chamado, por padrão o valor é "Média", devendo este campo somente ser alterado em caso de necessidade.

Tipo de Hardware: Equipamento(s) de informática que podem ser adicionados a um chamado de suporte. No caso de um incidente é obrigatório a inclusão de um ou mais equipamentos.

Localização: Localização de onde se encontra o equipamento com um problema, ou local do usuário que solicitou uma requisição. Esta localização é baseada nos setores e gabinetes existente.

Título: Título para a identificação de um chamado, os valores são preenchidos automaticamente, podendo ser alterados.

Descrição: Um resumo dos acontecimentos que levaram ao incidente ou dados adicionais de uma requisição.

Arquivo: Para auxiliar no entendimento do problema pode-se adicionar ao chamado arquivos de imagens.

Para finalizar o chamado basta clicar em “Enviar Mensagem”.

Acompanhamento de Chamado(s)

Para acompanhar um ou mais chamados de suporte, basta na barra de navegação superior do GLPI clicar no link “**Chamados**”.

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução
10	Computador muito lento	Novo	2017-11-09 14:33	2017-11-09 14:33	Media	Thiago Scheidt		Computador > Computador muito lento	
9	Remoção de um Programa	Novo	2017-10-06 18:07	2017-10-06 18:07	Media	Thiago Scheidt		Programas > Remoção de um Programa	

Através da listagem é possível saber o **Status** e qual a última atualização do chamado, o que garante a transparência e dá real ideia do seu andamento. Se ainda necessitar de mais detalhes basta clicar sobre o Título do chamado.

Status do chamado

- **Novo:** Todo chamado registrado é categorizado como novo.
- **Processado (Atribuído):** Chamado atribuído ao técnico responsável.
- **Processado (Planejado):** O chamado foi atribuído, porém será atendido conforme o planejamento técnico.

- **Pendente:** Status que sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado com o usuário ou o técnico.
- **Fechado (Solucionado):** Chamado solucionado e finalizado.
- **Fechado (Não Solucionado):** Chamado sem solução.