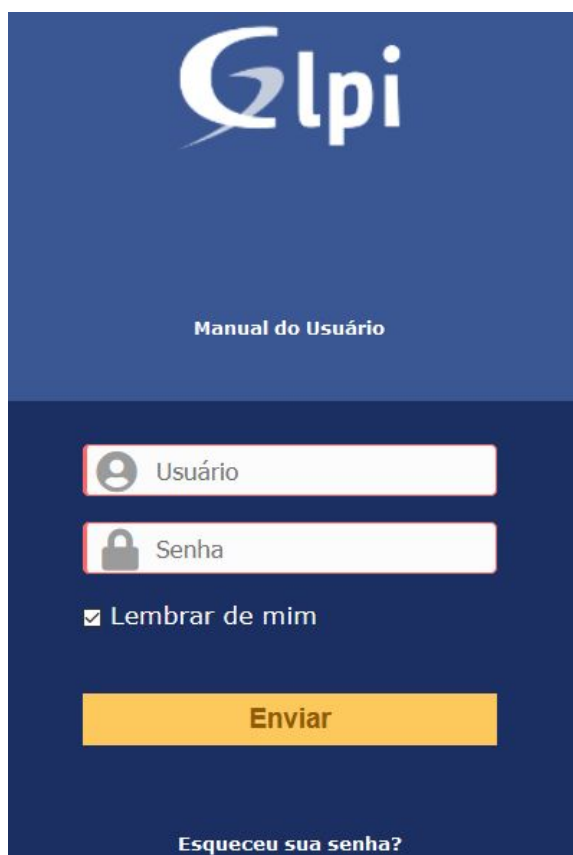


GLPI é um termo aplicado a um serviço de gerenciamento de ativos de Tecnologia da Informação (TI), um sistema onde podemos integrar o controle de incidências de chamados e ativos em um service desk.

Para acessar o GLPI entre no link suporte.autoforteveiculos.com.br ou então localize na barra dos favoritos de seu navegador o atalho GLPI - Autoforte.



O usuário é seu e-mail corporativo **@autoforteveiculos.com.br** e a próprio senha do e-mail.

Home Cria um chamado Chamados

Barra de ferramentas - **Home**, **Criar um chamado** e **Chamados**.

- **Home** - Página inicial, com resumo dos status.
- **Criar um chamado** - Acessar o formulário de abertura dos chamados.
- **Chamados** - Acesso aos chamados criados.

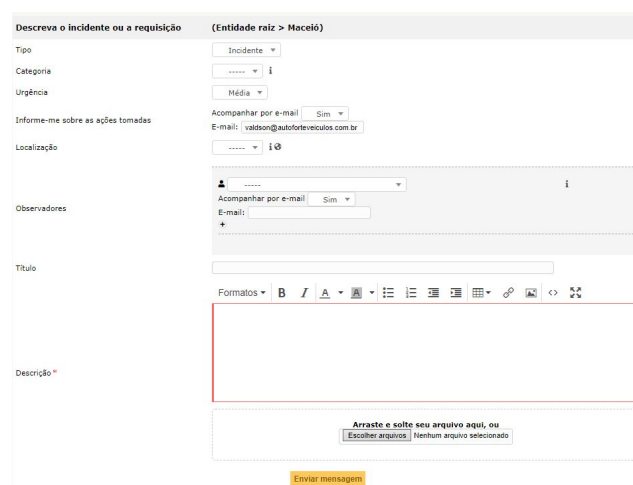
Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	3
Excluído	0

Resumo dos status de chamados (**Home**).

- **Novo** - Um novo chamado dar início com esse status por padrão.
- **Processado (atribuído)** - Quando receber um responsável do TI para atendimento da ocorrência.

- **Processado (Planejado)** - Ao iniciar o atendimento o usuário deverá acompanhar as movimentações (interações) dentro do chamado com as orientações e ações solicitadas pela equipe do TI.
- **Pendente** - Chamado sem solução até o presente momento.
- **Solucionado** - Ao resolver a ocorrência, o status permanecerá como Solucionado, mas aguardando validação do usuário que realmente foi resolvido / atendido.
- **Fechado** - Encerrado o ciclo daquele chamado.
- **Excluído** - Quando o chamado é aberto indevidamente, alteramos para o status de excluído.
- **Configurações do usuário** - No canto superior direito ao clicar na engrenagem ou no nome, é aberto o formulário para informações do usuário. É importante manter os dados sempre atualizados para um atendimento rápido e eficaz quando for necessário manter um contato direto.
- **Sair** - Ao clicar na seta apontada para direita, desconecta do sistema. É importante sair do sistema quando não for utilizar, para evitar que outros colaboradores abram chamados em seu nome.

CRIAR UM CHAMADO



Formulário de abertura dos chamados.



Configurações do usuário e Sair do sistema.

- **Tipo**

- **Incidente** - É quando algo que já estava funcionando apresentou instabilidade ou problemas na utilização / operação.

- **Requisição** - Quando for para solicitar algo novo que não existia ainda.

- **Categoria**

- **Hardware** - É a parte física do computador, ou seja, o conjunto de aparatos eletrônicos, peças e equipamentos que fazem o computador funcionar (ativos tangíveis).

- **Software** - É a parte lógica de um computador ou sistema de processamento de dados; programas, rotinas ou conjunto de instruções que controlam o funcionamento de um computador (ativos intangíveis).

- **Conexão** - Conectividade interna (rede) e externa (internet) dos ativos computacionais.

- **Urgência** - Prioridade da ocorrência.

- **Informe-me sobre as ações tomadas** - Se desejar ser notificado por e-mail das movimentações daquele chamado (**Sim** ou **Não**).

- **Localização** - Departamento da ocorrência.

- **Observadores** - Uma boa prática é colocar o gestor do departamento da ocorrência, assim o mesmo poderá acompanhar todas as solicitações de seus colaboradores ao TI.

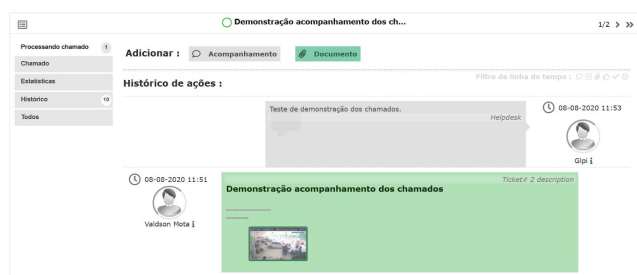
- **Título** - Uma descrição resumida do ocorrido.

- **Descrição** - Detalhar com o máximo de informações e imagens (*se for o caso*) para um atendimento rápido e eficaz.

CHAMADOS

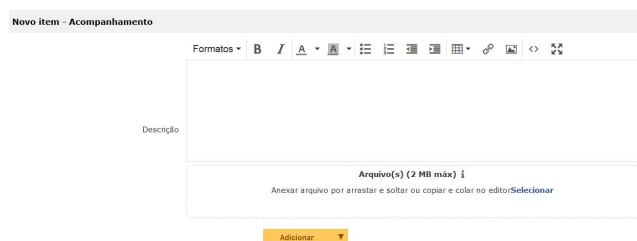
Na tela dos chamados, uma informação importante é o ID, este é o número do chamado, que é único.

Ao clicar no título do chamado, você será direcionado para o processamento do chamado.



- **Processando chamado**

- **Acompanhamento** - Adicionar diálogos “respostas, perguntas, ações realizadas” ou imagens “prints de mensagens”.



- **Documento** - Anexar algum documento que colabore com o andamento do chamado.



- **Validação**

- Na mesma tela de processamento do chamado, será exibida uma solicitação de validação da solução, onde o usuário pode escrever um *feedback* sobre a solução apresentada. Caso tenha sido satisfatória, clicar em **Aprovar**, caso contrário, escrever o motivo de não aprovar a solução apresentada e clique em **Recusar**, assim o chamado será analisado novamente.

