

MANUAL DE USO ABERTURA DE CHAMADOS PELO GLPI

CONTROLE DE REVISÕES

<i>Versão</i>	<i>Data</i>	<i>Atualizado</i>	<i>Revisado</i>
1.0	19/04/18	Eric Zanovello-DIAP/DQG/CMTI/SGG	Eric Zanovello-DIAP/DQG/CMTI/SGG
2.0	20/07/18	Eric Zanovello-DIAP/DQG/CMTI/SGG	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RESUMO DO DOCUMENTO

<i>Descrição:</i>	Tutorial de Uso – Abertura de Chamados - GLPI- para Usuarios
<i>Local de Publicação:</i>	SITE DA PREFEITURA >SERVIDOR >Coordenadoria de TI > Download > Manuais, Tutoriais e Apostilas >Tutorial de Uso – Abertura de Chamados - GLPI- para Usuarios.pdf
<i>Autor(a) do documento</i>	Eric Zanovello
<i>Divisão/Departamento</i>	DIAP/DQG/CMTI/SGG

Sumário

1- Objetivo.....	4
2- Introdução.....	4
3- Login e Senha para Acesso ao GLPI:.....	4
3.1- A Tela a seguir será visualizada:.....	5
3.2- Abertura de Chamado:.....	5
3.3- Campos para Abertura de Chamado:.....	6
3.4-Como anexar arquivo na abertura de chamado:.....	7
4-Mensagem de Erro do Sistema:.....	7
5- Status de um chamado:.....	8
6- Adicionando ou respondendo a um Acompanhamento:.....	8
7- Usando o FAQ (Ajuda) do GLPI.....	10
8- Informações adicionais - MENU HOME.....	11

Índice de figuras

Figura 1 - Digite suas credenciais (login e senha), para acessar o Sistema.....	4
Figura 2 - Visualização da Tela Principal do usuário.....	5
Figura 3 - Abertura de Chamado.....	5
Figura 4 - Sequencia dos itens para Abertura de Chamado.....	6
Figura 5 - Anexando documento ao chamado.....	7
Figura 6 - Mensagem de erro do Sistema.....	7
Figura 7 - Imagem acima, representa o status dos seus chamados. Clicando sob a descrição, abrirá outra tela com mais detalhes.....	8
Figura 8 - Clique sobre o status “Processado (atribuido).....	8
Figura 9 - Clique sobre o Título do chamado.....	9
Figura 10 - Clique sobre a opção Acompanhamento e em seguida no botão Adicionar Acompanhamento.....	9
Figura 11 - Clique no botão Adicionar Acompanhamento.....	9
Figura 12 - Inserção de informações sobre o acompanhamentos – Siga os item 1 , 2 e 3.....	10
Figura 13 - Tela Inicial da FAQ do GLPI.....	10
Figura 14 - Tela de Pesquisa.....	11
Figura 15 - Tela de Pesquisa.....	11

1- Objetivo

Esse manual, baseado no manual GLPI elaborado pela DIAP/DQG/CMTI/DQG e DIQS/DQG/CMTI/DQG, tem como objetivo principal instruir os usuários quanto à utilização do GLPI, sistema de Service Desk utilizado pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação, Comunicação e Pesquisa - CMTI. Neste documento estão descritos os passos a serem seguidos para utilização das principais funcionalidades do sistema, tais como abrir, manipular e localizar chamados.

2- Introdução

Prezado servidor, 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 personalizado, instalado e configurado pela equipe DIAP/DQG/CMTI/DQG da Coordenadoria de Tecnologia da Informação, Comunicação e Pesquisa - CMTI. O objetivo desta implementação, é informatizar os registros de atendimento de suporte técnico em informática, manutenção e outros serviços, realizado aos servidores das secretarias e autarquias da Prefeitura do Município de Porto Velho. O sistema está integrado à base de dados dos usuários da Prefeitura do Município de Porto Velho, possibilitando que qualquer usuário acesse o sistema com seu login e senha usados para autenticar na Rede WiFi ou rede Internet da Prefeitura do Município de Porto Velho ou externa. Este tutorial tem o objetivo 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.

3- Login e Senha para Acesso ao GLPI:

Endereço para acessar o sistema = > <https://sistemas.portovelho.ro.gov.br/glpi>

The image shows a browser window displaying the GLPI login page. The page features the logo of the Prefeitura Porto Velho and the text 'COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E PESQUISA'. Below this, there are input fields for 'Usuário' and 'Senha', a blue 'Enviar' button, and links for 'Acesso ao FAQ' and 'Esqueceu sua senha?'. Annotations in yellow boxes with red arrows point to these elements: 'Digite aqui sua Matricula (igual da Internet)' points to the 'Usuário' field; 'Senha igual da Internet' points to the 'Senha' field; 'Clique em Entrar' points to the 'Enviar' button; 'Alteração de Senha' points to the 'Esqueceu sua senha?' link; and 'Manual do Usuário para abertura de chamados no GLPI' points to the 'Acesso ao FAQ' link. The browser's address bar shows 'https://sistemas.portovelho.ro.gov.br/glpi/'. The background of the page is a photograph of a train engine.

Figura 1 - Digite suas credenciais (login e senha), para acessar o Sistema.

3.1- A Tela a seguir será visualizada:



Figura 2 - Visualização da Tela Principal do usuário

3.2- Abertura de Chamado:

Para Abrir um chamado, clique no menu “Cria um chamado”, em qualquer uma das opções realçadas.

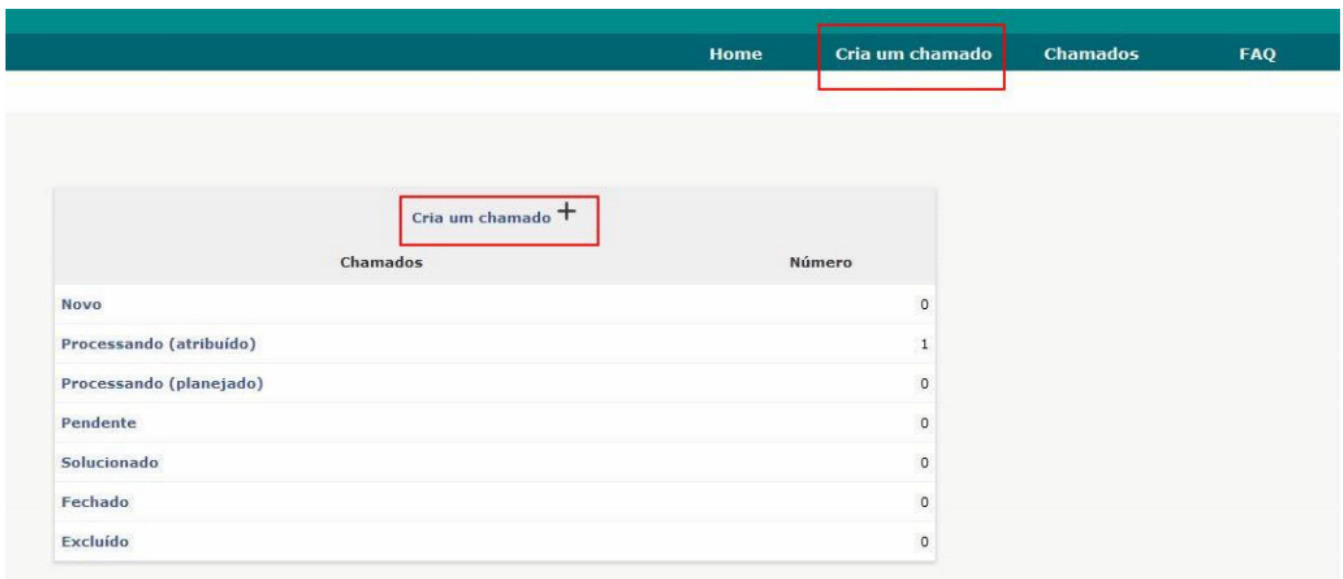


Figura 3 - Abertura de Chamado

3.3- Campos para Abertura de Chamado:

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

The screenshot shows a web form titled "Descreva o incidente ou a requisição". The form contains several input fields and buttons, with red boxes and numbers 1 through 9 highlighting specific elements:

- 1: Tipo* (Dropdown menu)
- 2: Categoria* (Dropdown menu)
- 3: Me informe sobre as ações tomadas (Dropdown menu with "Sim" selected)
- 4: Localização* (Dropdown menu)
- 5: Título* (Text input field)
- 6: Descrição* (Large text area with a rich text editor toolbar)
- 7: Arraste e solte seu arquivo aqui, ou (File upload area)
- 8: Arrastar e soltar ou colar a imagem (Image upload area)
- 9: Enviar mensagem (Submit button)

Other visible elements include "Requisição" dropdown, "Acompanhar por e-mail" dropdown, "E-mail:" input field, "Formatos" dropdown, and "Telefone ou Ramal:" label.

Figura 4 - Sequencia dos itens para Abertura de Chamado

1 –Tipo : **Deixar como Requisição.**

2 –Categoria: **Obrigatoriamente**, aqui é onde serão listados todas as Categorias e Subcategorias dos respectivos chamados. Se desejar, você poderá pesquisar as categorias e subcategorias digitando as iniciais das mesmas.

OBS: As Categorias somente poderão ser visualizadas e deverá ser escolhido obrigatoriamente sua subcategoria.

Ex. WEBMAIL > PROBLEMA DE ACESSO.

3–Me informe sobre as ações tomadas: O Padrão é SIM para que você seja notificado por e-mail o status da sua solicitação.

Obs: Caso escolha NÃO, você não será notificado por e-mail o Status de seu chamado.

4 – Localização: **Obrigatoriamente**, aqui deverá ser indicado a localização física da solicitação.
Ex.: SEMUSA.

5 – Título: **Obrigatoriamente**, Aqui deverá ser preenchido uma pequena introdução do ocorrido.
Ex.: Erro de login.

6 – Descrição: **Obrigatoriamente**, Descreva com poucas palavras o ocorrido.

Ex.: Não estou conseguindo acessar minha conta de e-mail. Aparece a mensagem de senha inválida.

7 – Arraste e solte seu arquivo aqui, ou: Esta opção deverá ser usada quando se pretende enviar um arquivo para complementar o chamado.

Ex.: Fotos compactadas para publicação no Site.

Imagens de algum problema ocorrido (computadores, salas, objetos, etc)

- 8 – Arrastar e soltar ou colar a imagem: Aqui você poderá realizar uploads de imagens, apenas copiando e colando ou arrastando um arquivo que esteja salvo em seu computador.
- 9 – Enviar mensagem: Clicando neste botão, seu chamado será realizado.

3.4-Como anexar arquivo na abertura de chamado:

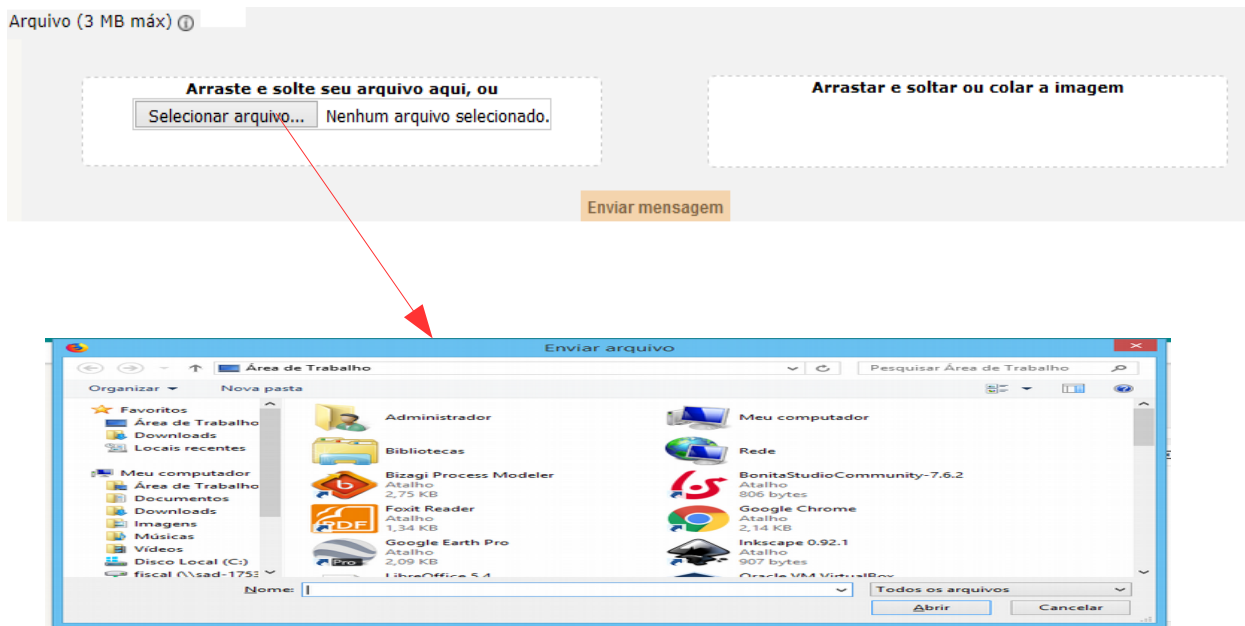


Figura 5 - Anexando documento ao chamado

4-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 chamados, marcados com um * em vermelho.

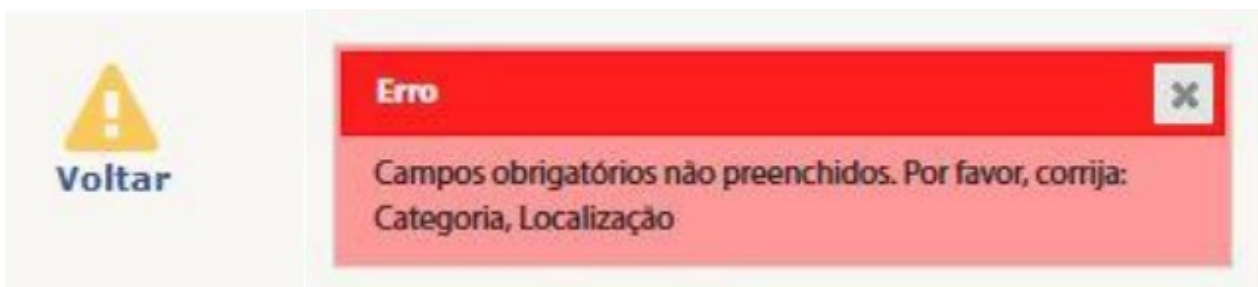


Figura 6 - Mensagem de erro do Sistema

5- Status de um chamado:

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	1
Excluído	0

Figura 7 - Imagem acima, representa o status dos seus chamados. Clicando sob a descrição, abrirá outra tela com mais detalhes

6- Adicionando ou respondendo a um Acompanhamento:

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

A) Clique sobre o status "Processado (atribuído)";

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
A Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	1
Excluído	0

Figura 8 - Clique sobre o status "Processado (atribuído)"

B) Clique sob o Título do chamado, desejado.

B

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade
2 018 004 734	teste de status	● Processando (atribuído)	24-04-2018 09:23	24-04-2018 09:23	Muito alta

Figura 9 - Clique sobre o Título do chamado

C) Clique sob a opção Acompanhamento:



Figura 10 - Clique sobre a opção Acompanhamento e em seguida no botão Adicionar Acompanhamento

D) Clique no Botão Adicionar um novo acompanhamento

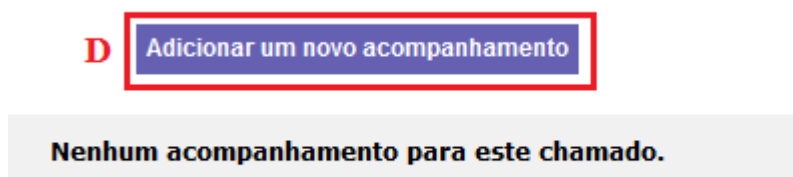


Figura 11 - Clique no botão Adicionar Acompanhamento

E) A Tela a seguir, você poderá incluir um novo acompanhamento ou um arquivo, para complementar o chamado.

1-Descrição: Digite o texto do acompanhamento;

2-Adicione um ou mais arquivos, caso seja necessário;

3-Clique em adicionar, para que o acompanhamento seja enviado ao técnico responsável pelo chamado.

Novo item - Acompanhamento

1 Descrição

Adicionar um documento

2 Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Seleccionar arquivo... Nenhum arquivo selecionado. (10 MB máx)

3 Adicionar

Nenhum acompanhamento para este chamado.

Figura 12 - Inserção de informações sobre o acompanhamentos – Siga os item 1, 2 e 3

7- Usando o FAQ (Ajuda) do GLPI

A função do FAQ é auxiliar o usuário em soluções já resolvidas pelos corpo técnico da CMTI

A-Clique no Menu FAQ para pesquisar detalhadamente novas soluções de problemas , incidentes ou funcionamento do sistema GLPI

B- Questões mais populares : São problemas com maior frequência;

C-Entradas Recentes : São as FAQ mais acessadas interna e externamente;

D-Últimas entradas atualizadas: Atualização das FAQ realizado pelo corpo técnico da CMTI

Home Cria um chamado Chamados **FAQ**

Questões mais populares

- GAB PREF (ASTEC): Problemas na utilização de Planilha no LibreOffice em Rede (co (...))
- GAB. VICE PREFEITO: Impressora fica atolando papel.
- CONHECENDO AS ABAS (VISÃO PESSOAL, VISÃO DO GRUPO, VISÃO GLOBAL E PAINEL) NO (...)
- O QUE É O GLPI
- ATUALIZAÇÃO DE SISTEMA TPCETIL

Entradas Recentes

- ATUALIZAÇÃO DE SISTEMA TPCETIL
- O QUE É O GLPI
- CONHECENDO AS ABAS (VISÃO PESSOAL, VISÃO DO GRUPO, VISÃO GLOBAL E PAINEL) NO (...)
- GAB. VICE PREFEITO: Impressora fica atolando papel.
- GAB PREF (ASTEC): Problemas na utilização de Planilha no LibreOffice em Rede (co (...))

Últimas entradas atualizadas

- CONHECENDO AS ABAS (VISÃO PESSOAL, VISÃO DO GRUPO, VISÃO GLOBAL E PAINEL) NO (...)
- ATUALIZAÇÃO DE SISTEMA TPCETIL

Figura 13 - Tela Inicial da FAQ do GLPI

Após clicar no menu FAQ , segue imagem abaixo:

Como utilizar a ABA de pesquisa (na FAQ)

- A – Digite qual o assunto da pesquisa;
- B – Clique no botão de Pesquisa para mostrar o assunto a seguir
- C – Mostra assunto referente o que foi digitado;
- D – Mostra tudo que refere a Categoria do Sistema Ajucel (Atualização , instalação e outros)

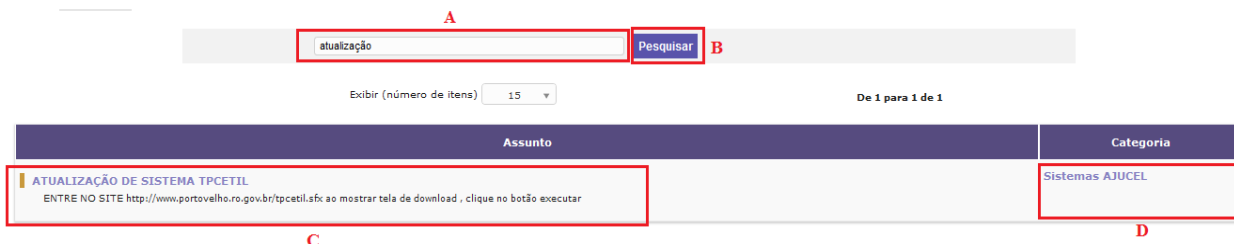


Figura 14 - Tela de Pesquisa

8- Informações adicionais - MENU HOME

Após clicar no menu Home , segue imagem abaixo:

- A – Se estiver na Tela de Abertura de chamados , clique no Menu Home para voltar na tela principal;
- B – Mostra chamados abertos , fechados e excluídos;
- C – Acesso aos manuais , Telefones dos Depts desta CMTI;
- D – São FAQ (Ajudas) mais acessadas para tira dúvidas;
- E – São novas FAQ (ajudas) incrementas pela equipe da CMTI;
- F – Atualizações de FAQ (ajudas) realizada pela equipe da CMTI.

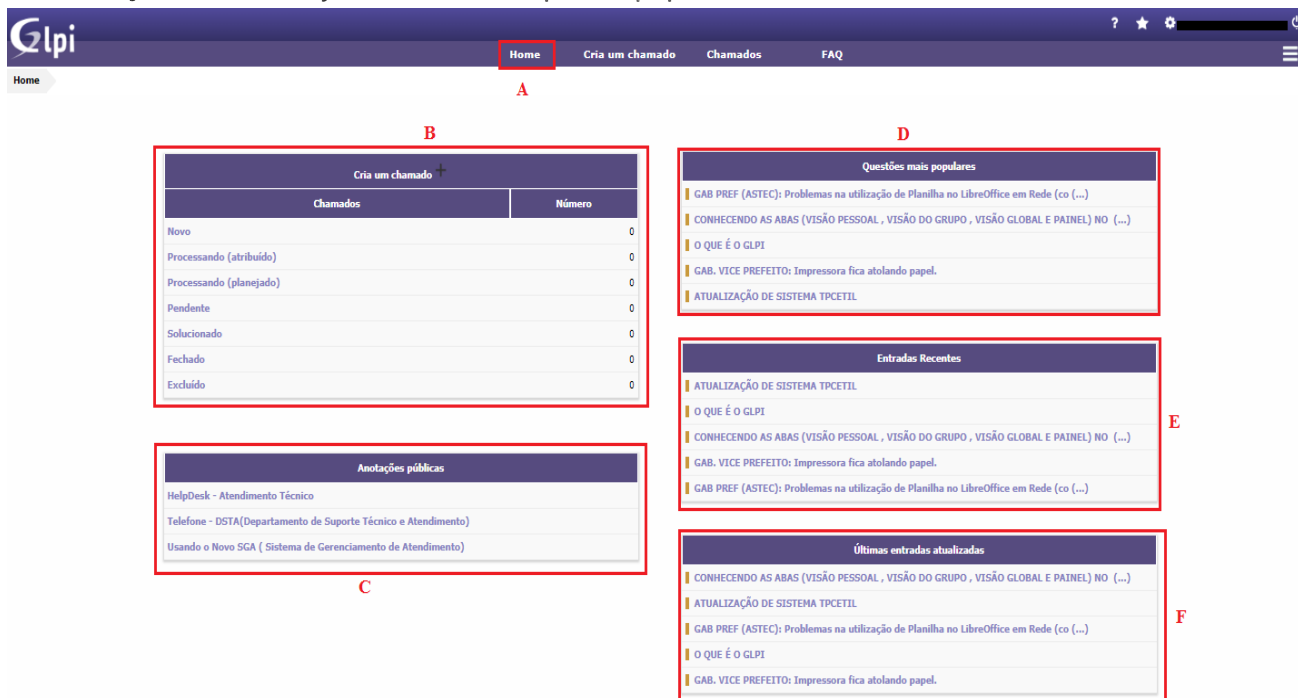


Figura 15 - Tela de Pesquisa