

Manual de Abertura de Chamado no GLPI



PREFEITURA DE
SANTO ANDRÉ

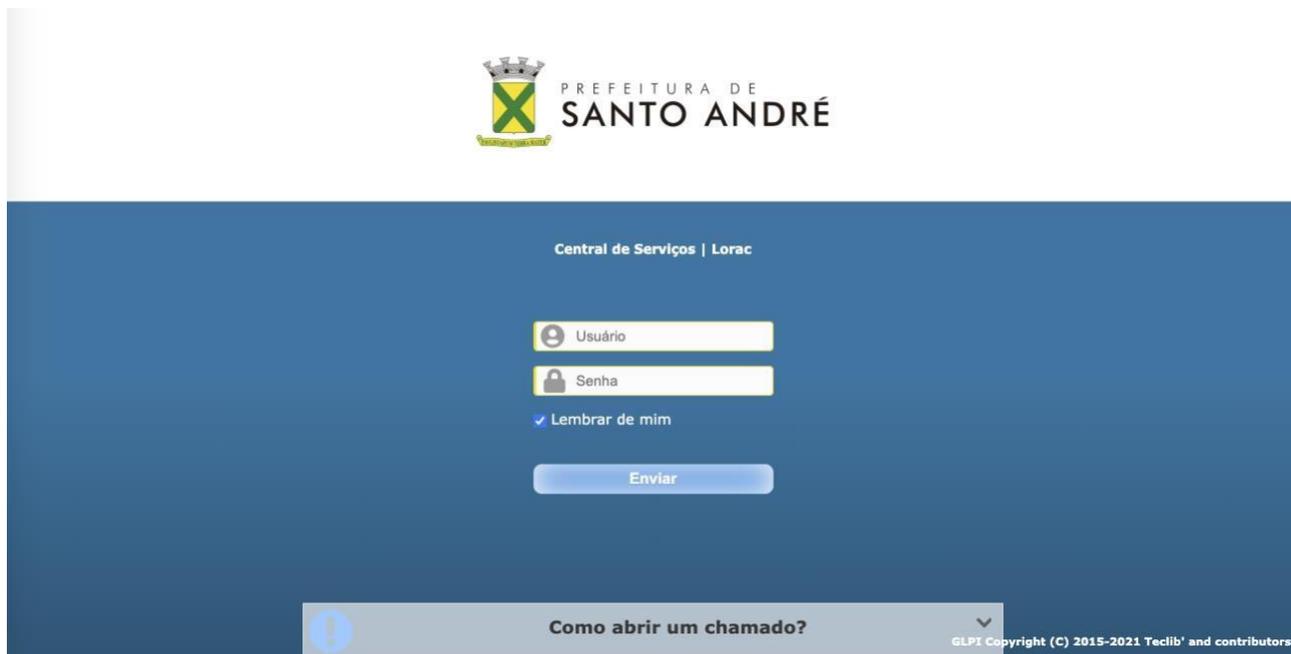
Sumário

| | |
|---|---|
| 1. Acessando o sistema..... | 3 |
| 2. Registro de chamado | 3 |
| 2.1 Preenchimento de Formulário..... | 4 |
| 3. Visualizando seus Chamados..... | 5 |
| 4. Acompanhando um chamado..... | 6 |
| 4.1 Prazos e SLA..... | 7 |
| 4.2 Acompanhamento | 8 |
| 4.3 Aprovação | 9 |
| 5. Detalhamento dos Status de chamados: | 9 |

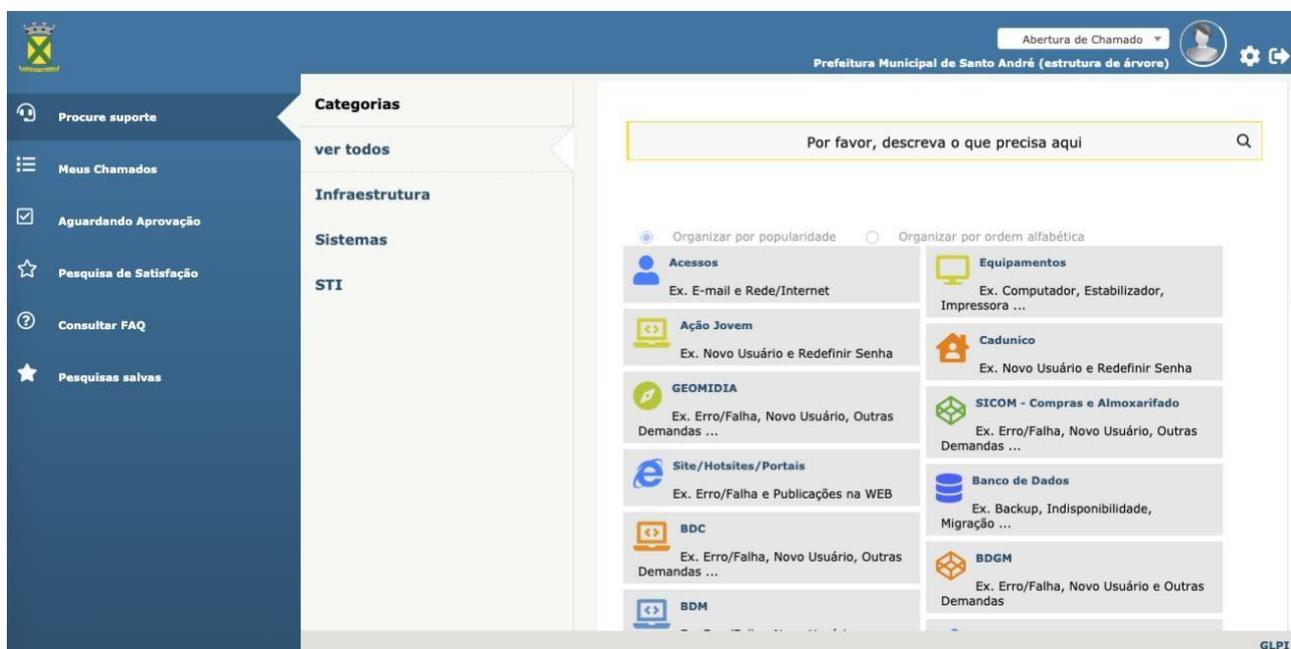
Caro usuário, este manual foi criado com a finalidade de mostrar as funcionalidades do sistema GLPI no ambiente de abertura de chamados.

1. Acessando o sistema

Acesse o sistema da Prefeitura de Santo André pelo link oferecido aos colaboradores.

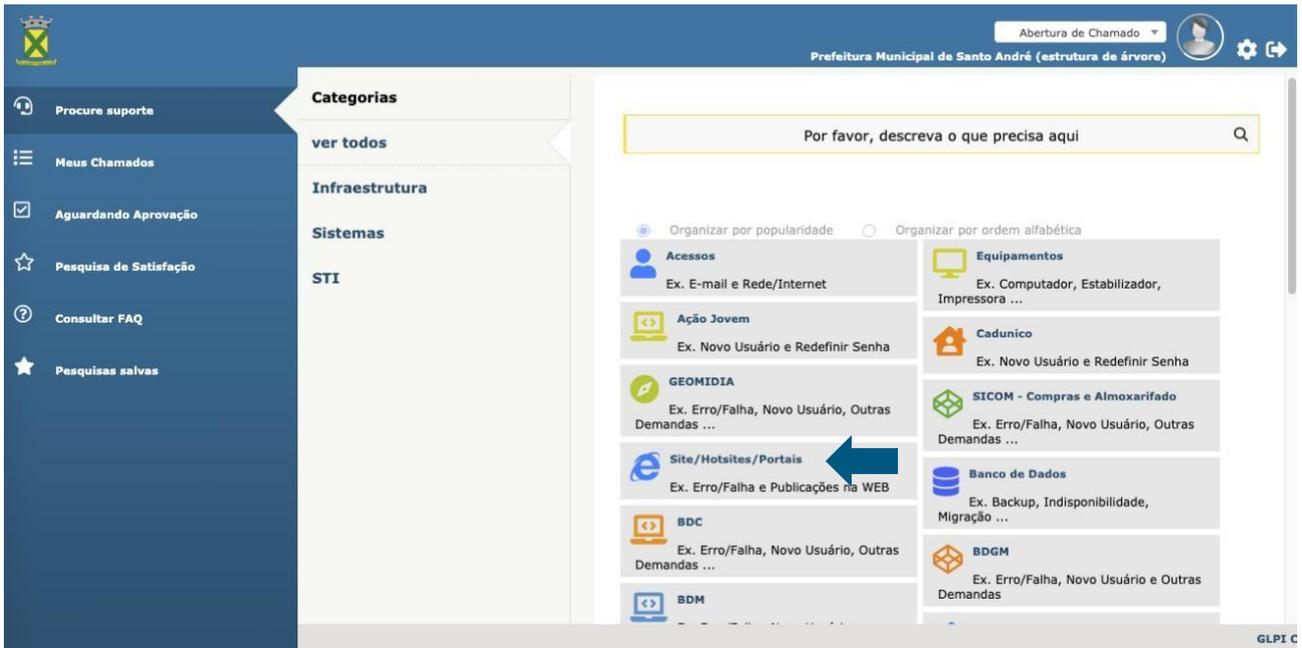


Será apresentada a sua tela inicial e a categoria ao lado direito, onde ao clicá-la aparecerá a opção para a abertura de seu chamado.



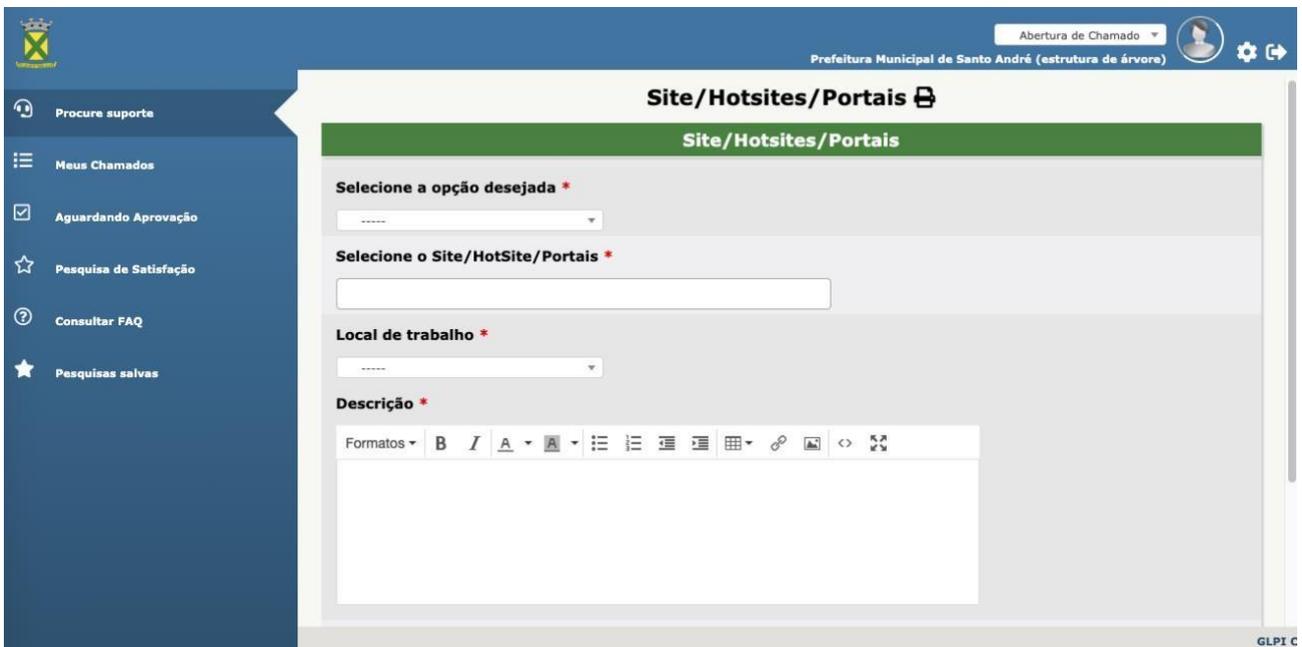
2. Registro de chamado

O registro de chamados é de grande importância para que se possa avaliar a frequência da ocorrência e avaliar a eficiência do serviço prestado.



2.1 Preenchimento de Formulário

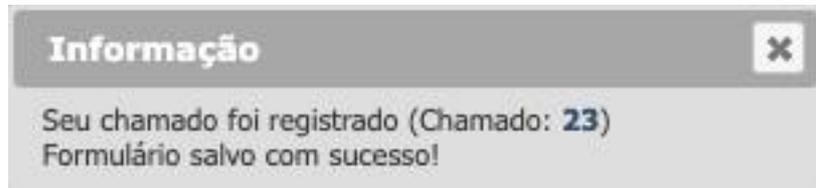
Preencha o formulário de abertura de chamados, cada pergunta abrirá uma sequência de outras perguntas diferenciadas com as informações que serão necessárias para atender a categoria de chamado escolhida.



Responda todas as perguntas de forma clara, para que assim possa detalhar o seu problema e obter um atendimento mais ágil e clique em enviar conforme figura abaixo

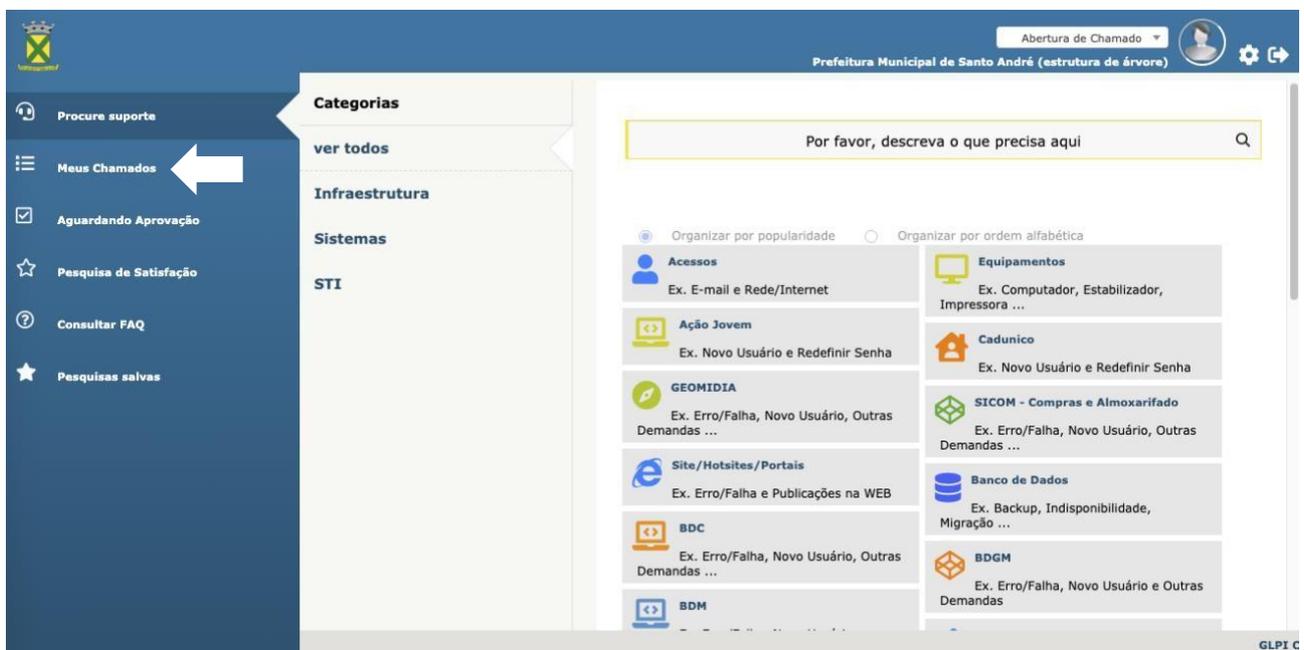


Será apresentada uma pequena janela no canto inferior direito com as informações do chamado aberto.



3. Visualizando seus Chamados

Na tela inicial do sistema, clique sobre “Meus Chamados”.



Será apresentada uma tabela com os seus chamados, de acordo com os itens da caixa de pesquisa, também com a definição de exibição.

Para acessar um chamado, clique sobre seu Título:

The screenshot shows the Servicedesk Brasil interface. At the top, there is a navigation bar with options like Home, Formulários, Chamados, Reservas, FAQ, and Plug-Ins. Below this, there is a search bar and a table of tickets. The first ticket is selected, and a tooltip is displayed over it. The tooltip contains the following instructions:

- Site/Hotsites/Portais
- 1) Selecione a opção desejada : Erro/Falha
- 2) Selecione o Site/HotSite/Portais : Intranet
- 3) Local de trabalho : Prefeitura Municipal de Santo André
- 4) Descrição : Descreva sua solicitação aqui.
- 5) Anexo : Nenhum documento anexado

4. Acompanhando um chamado

Acessando o chamado, pode-se visualizar ou adicionar acompanhamentos/ documentos a ele por meio da guia “Processando chamado”.

The screenshot shows the 'Processando chamado' view in the Servicedesk Brasil interface. On the left, there is a sidebar with navigation options like 'Procure suporte', 'Meus Chamados', 'Aguardando Aprovação', 'Pesquisa de Satisfação', 'Consultar FAQ', and 'Pesquisas salvas'. The main content area is divided into two sections: 'Adicionar' and 'Novo item - Acompanhamento'. The 'Adicionar' section has buttons for 'Acompanhamento' and 'Documento'. The 'Novo item - Acompanhamento' section has a rich text editor with a toolbar and a description field. Below the editor, there is a section for 'Arquivo(s) (20 MB máx.)' with a button to 'Adicionar'. At the bottom, there is a 'Histórico de ações' section showing a list of actions performed on the ticket.

Para adicionar um Acompanhamento ou Documento ao chamado, deve-se clicar no item desejado, logo ao lado da descrição “Adicionar”. Também é possível adicionar um documento junto de um acompanhamento.

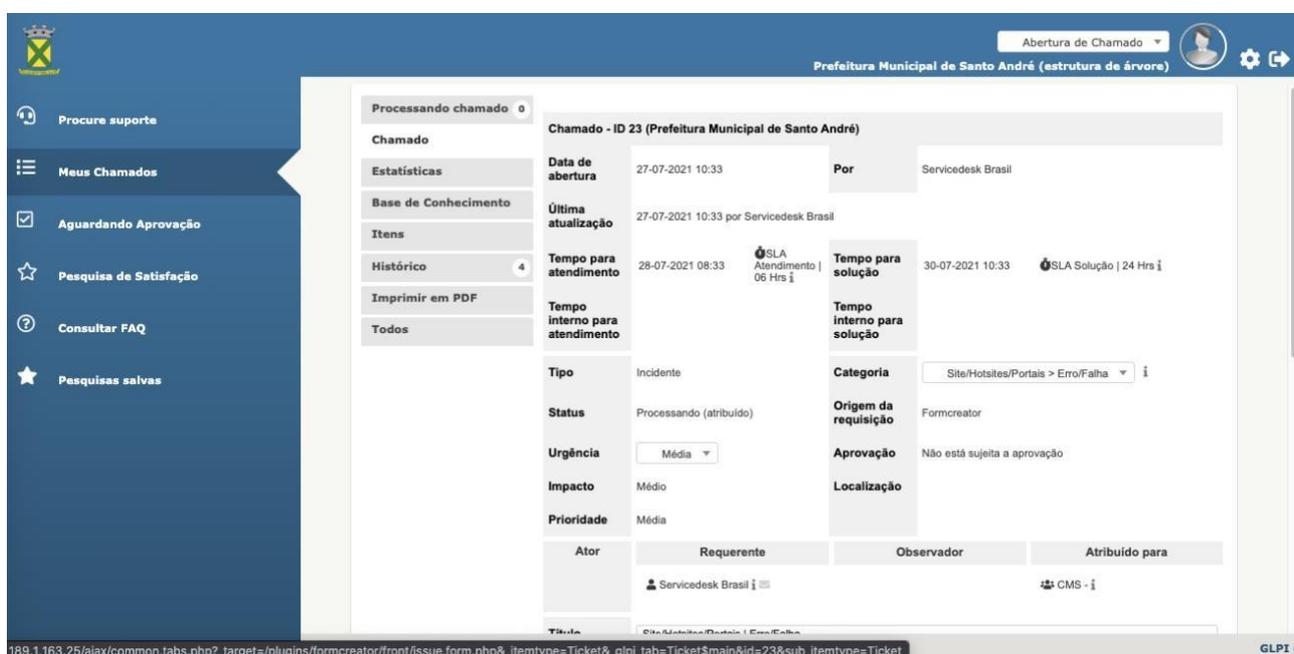
Adicionar :

 Acompanhamento

 Documento

4.1 Prazos e SLA

Ao abrir o chamado, ele contará com um SLA de atendimento e outro para solução, isso irá variar para cada categoria de chamado aberto, com esta informação é possível verificar quando o técnico se atribuiu para iniciar o atendimento e quanto ele demorou para finalizar o atendimento ao chamado.



Processando chamado 0

Chamado - ID 23 (Prefeitura Municipal de Santo André)

Estadísticas

Base de Conhecimento

Itens

Histórico 4

Imprimir em PDF

Todos

Data de abertura: 27-07-2021 10:33

Por: Servicedesk Brasil

Última atualização: 27-07-2021 10:33 por Servicedesk Brasil

Tempo para atendimento: 28-07-2021 08:33

Tempo para solução: 30-07-2021 10:33

SLA Atendimento | 06 Hrs

SLA Solução | 24 Hrs

Tempo interno para atendimento

Tempo interno para solução

Tipo: Incidente

Status: Processando (atribuído)

Urgência: Média

Impacto: Médio

Prioridade: Média

Categoria: Site/Hotsites/Portais > Erro/Falha

Origem da requisição: Formcreator

Aprovação: Não está sujeita a aprovação

Localização

Ator

Requerente: Servicedesk Brasil

Observador: CMS

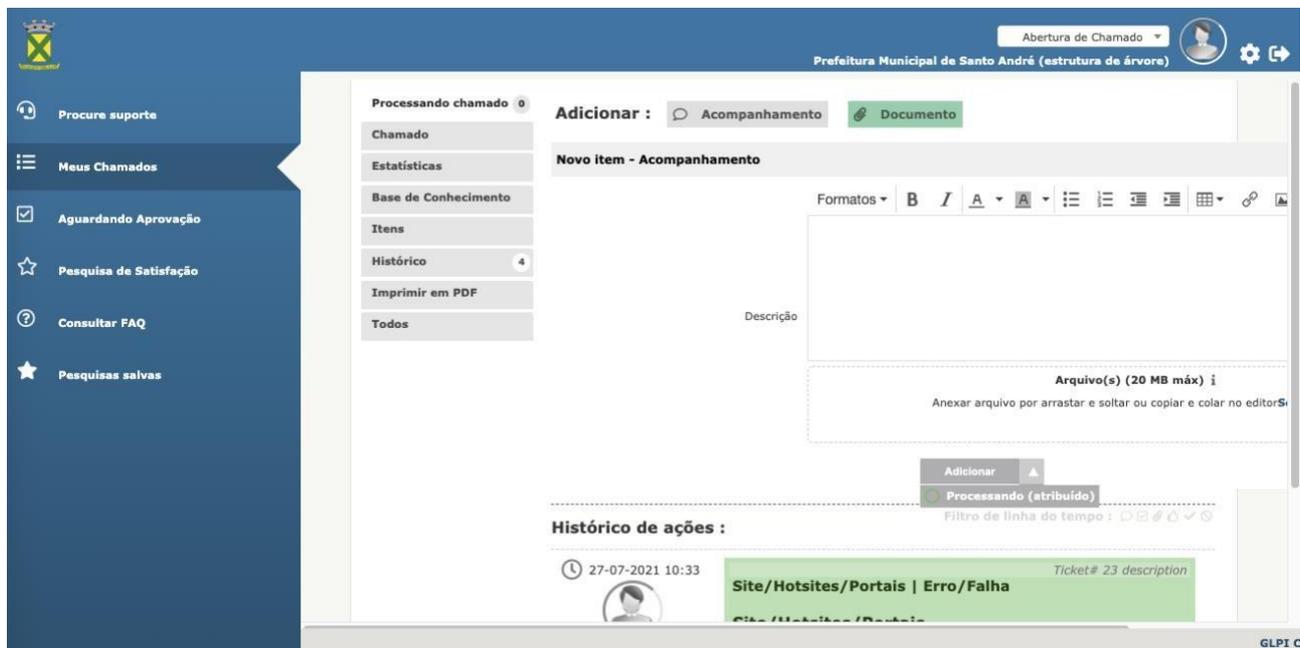
Atribuído para

Conforme o chamado vai passando para ser finalizado, as cores do “Tempo para solução” vão se modificando:

- **Verde** - Está no tempo hábil para atendimento
- **Amarelo** - Tempo para atendimento quase finalizando
- **Vermelho** - SLA violado

4.2 Acompanhamento

Sempre que o solicitante adicionar um acompanhamento ao chamado, antes de enviá-lo (botão “Adicionar”), poderá definir o status que o chamado terá a partir desta interação, clicando sobre a seta para baixo, junto ao botão “Adicionar”, e selecionar um dos status disponíveis. Desconsidere esta ação caso o chamado deva permanecer com seu status atual.



Não havendo, por parte do solicitante, a definição de um novo status para o chamado, o atendente o fará em momento posterior, caso necessário.

Os acompanhamentos inseridos no chamado podem ser visualizados também através do e-mail. O sistema enviará e-mails com um layout padronizado com as informações de dentro do acompanhamento, estes com as mesmas diferenciações de cores que podemos ver na imagem acima, sendo elas: cinza para acompanhamentos, amarelo para tarefas, verde para documentos e azul para soluções

4.3 Aprovação

Caso o atendente julgue ter atendido à necessidade do solicitante, adicionará o status “Solucionado” ao chamado, neste momento o chamado passa a depender da ação do solicitante, que poderá aprovar ou recusar a solução.

Se houver recusa o solicitante deve descrever o motivo que será adicionado ao chamado um novo acompanhamento, e este voltará para a responsabilidade do atendente.

Caso o solicitante aprove a solução, o chamado será fechado. Após o chamado ser fechado, fica em aberto uma pesquisa de satisfação opcional, que pode ou não ser respondida.

5. Detalhamento dos Status de chamados:

Novo – Chamado aguardando a atribuição de um técnico ou grupo de atendimento;

Processando (Atribuído) – Chamado sob responsabilidade do técnico, ou grupo de atendimento;

Processando (Planejado) – Chamado sob responsabilidade do técnico, ou grupo de atendimento, e existe a necessidade de algum planejamento para a realização do atendimento;

Pendente – Chamado aguardando ação do solicitante;

Solucionado – Chamado na dependência do solicitante, aguardando sua aprovação ou recusa da solução apresentada;

Fechado – Atendimento concluído.

Obs.: Para mudar o status de um chamado de “Pendente” (sob responsabilidade do Solicitante) para “Processando...” (sob responsabilidade do Atendente), é necessário que todas as pendências por parte do solicitante tenham sido sanadas.