Manual de Abertura de Chamado no GLPI



Sumário

| 1. Acessando o sistema | <u>. 3</u> |
|---|------------|
| 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 | <u>. 7</u> |
| 4.2 Acompanhamento | .8 |
| 4.3 Aprovação | <u>. 9</u> |
| 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.

| PREFEITURA DE SANTO ANDRÉ | |
|------------------------------------|---|
| Central de Serviços Lorac | |
| Usuário Senha Lembrar de mim | |
| Enviar | |
| Como abrir um chamado? | GLPI Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors |

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.

| ×. | - | Prefeitura Munici | Abertura de Chamado 🔻 🔊 | ¢ 🕩 |
|--------------------------|----------------|--|--|--------|
| Procure suporte | Categorias | | | _ |
| 🗄 Meus Chamados | ver todos | Por favor, descr | reva o que precisa aqui | Q |
| Aguardando Aprovação | Infraestrutura | Organizar nor nonularidade Org | ianizar nor ordem alfahética | |
| ☆ Pesquisa de Satisfação | STI | Acessos Ex. E-mail e Rede/Internet | Equipamentos Ex. Computador, Estabilizador, | |
| ⑦ Consultar FAQ | | Ação Jovem Ex. Novo Usuário e Redefinir Senha | Impressora | |
| 🖈 Pesquisas salvas | | GEOMIDIA Ex. Erro/Falha, Novo Usuário, Outras Demandas | Ex. Novo Usuário e Redefinir Senha SICOM - Compras e Almoxarifado Ex. Erro/Falha, Novo Usuário, Outras Demandas | |
| | | Site/Hotsites/Portais Ex. Erro/Falha e Publicações na WEB | Ex. Backup, Indisponibilidade, | |
| | | Ex. Erro/Falha, Novo Usuário, Outras Demandas | BDGM Ex. Erro/Falha. Novo Usuário e Outras | |
| | | BDM | Demandas | GLPI C |

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.

| X | | | Prefeitura Munici | Abertura de Chamado 🔻 🚺 | ¢ G |
|---|------------------------|----------------|--|--|------------|
| • | Procure suporte | Categorias | | | |
| ≡ | Meus Chamados | ver todos | Por favor, descr | reva o que precisa aqui | Q |
| | Aguardando Aprovação | Infraestrutura | Ormanizar nor popularidade O Orm | ianizar nor ordem alfabética | |
| 쇼 | Pesquisa de Satisfação | STI | Acessos Ex. E-mail e Rede/Internet | Equipamentos Ex. Computador, Estabilizador, | |
| 0 | Consultar FAQ | | Ação Jovem | Impressora | |
| * | Pesquisas salvas | | GEOMIDIA Ex. Erro/Falha, Novo Usuário, Outras Demandas | Ex. Novo Usuário e Redefinir Senha SICOM - Compras e Almoxarifado Ex. Erro/Falha, Novo Usuário, Outras Demandas | |
| | | | Site/Hotsites/Portais Ex. Erro/Falha e Publicações na WEB | Ex. Backup, Indisponibilidade, Migração | |
| | | | Ex. Erro/Falha, Novo Usuário, Outras Demandas | BDGM Ex. Erro/Falha, Novo Usuário e Outras | |
| | | | BDM | Demandas | GLPI |

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.

| Procure suporte Meus Chamados Aguardando Aprovação Pesquisas de Satisfação Consultar FAQ Pesquisas salves Descrição * | | | Abertura de Chamado 🔻 |
|--|---|------------------------|---|
| Meus Chamados Aguardando Aprovação Pesquisa de Satisfação Consultar FAQ Local de trabalho * Descrição * | 0 | Procure suporte | Site/Hotsites/Portais 🖶 |
| Aguardando Aprovação Selecione a opção desejada * Pesquisa de Satisfação Selecione o Site/HotSite/Portais * Consultar FAQ Local de trabalho * Pesquisas salvas Descrição * | | Meus Chamados | Site/Hotsites/Portais |
| Pesquisa de Satisfação Selecione o Site/HotSite/Portais * Consultar FAQ Local de trabalho * Pesquisas salvas T Descrição * |] | Aguardando Aprovação | Selecione a opção desejada * |
| Consultar FAQ Pesquisas salvas Descrição * | | Pesquisa de Satisfação | Selecione o Site/HotSite/Portais * |
| Pesquisas salvas Descrição * | | Consultar FAQ | |
| Descrição * | 2 | Pesquisas salvas | |
| | | | Descrição * |
| Formatos B I A · 画 · 註 註 這 = = + & 国 · S | | | Formatos - B I A - 画 - 汪 汪 逗 亘 田- & 国 い ジ |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

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:

| | Home | Formularios | Chama | dos R | eservas | FAQ | Plug | -ins | |
|------------------------------------|---|-------------------------|--|---------------------|------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| | | | | | Prefeitu | ra Municipal de Sa | anto André (estru | tura de árvore) | ertura de Chamado |
| | ▼ | é v | Não solucion | nado | v | | | | |
| 🖬 regra 🛛 | eregra global O grupo Pesquis | ar 🚖 🏷 🌣 | | | | | | | |
| | Exibir (número d | e itens) 20 = | | 0 10 | | De 1 par | a 1 de 1 | | |
| V Ações | | | | | | | | | |
| ID Título | Entidade Stat | tus | Última atualização | Data de abertura | Prioridade | Requerente - Requerente | Atribuído para - Técnico | Categoria | Tempo para solução |
| 23 Site/Hotsites/Por Erro/Falha | tais Prefeitura Municipal de Santo | Processando (atribuído) | 27-07-2021 10:33 | 27-07-2021 10:33 | Média | Servicedesk Brasil | | Site/Hotsites/Portais > Erro/Falha | 30-07-2021 10:33 |
| ID Título | Site/Hotsites/Portais 1D Titulo 1) Selecione a opção desejada : Erro/Falha | | ia o | Data de abertura | Prioridade | Requerente - Requerente | Atribuído para - Técnico | Categoria | Tempo para solução |
| Ações | a) Selective o stephnolstephnols : 1 Intranet 3) Local de trabalho : Prefeitura Municipal de Santo André 4) Descrição : Descreva sua solicitação aqui. 5) Anexo : Nenhum documento anexado | | | | | De 1 par | a 1 de 1 | | |

4. Acompanhando um chamado

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

| X | 2 | | | Prefeitura Municipal de | Abertura de Chamado 🔹 🔊 🏟 🔂 |
|----------|---|---|--|---|---|
| <u>ی</u> | Procure suporte | | Processando chamado Chamado Fetatísticas | Adicionar : O Acompanhamento | |
| | Aguardando Aprovação | E | Base de Conhecimento Itens | Formatos - B I | ▲ • ■ • Ε Ε Ξ Ξ ⊞• ở ⊑ |
| ☆ ② | 7 Pesquisa de Satisfação 9 Consultar FAQ | | Histórico Imprimir em PDF Todos | Descrição | |
| * | Pesquisas salvas | | | Anex | Arquivo(s) (20 MB máx) i kar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editorS: |
| | | | | Ad | licionar 🔻 |
| | | | | Histórico de ações : | itro de linha do tempo : 🗅 🖯 🧳 🖉 🗸 🛇 |
| | | | | () 27-07-2021 10:33 Site/Hotsites/Portais Erro | Ticket# 23 description |
| | | | | | GLPI |

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 : | \mathcal{Q} | Acompanhamento | 0 | 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.

| X | | | | | Prefeitura Muni | cipal de Santo And | Abertura de Chamado 🔻 | • 🔇 |
|---------|--|--|--------------------------------------|---|----------------------------------|-----------------------|-------------------------|-----|
| • | Procure suporte | Processando chamado 0 Chamado | Chamado - ID | 23 (Prefeitura Municipal de Sa | into André) | | | |
| ≣ | Meus Chamados | Estatísticas | Data de abertura | 27-07-2021 10:33 | Por | Servicedesk Brasil | | |
| | Aguardando Aprovação | Base de Conhecimento Itens | Última atualização | 27-07-2021 10:33 por Servicedes | k Brasil | | | |
| ☆ | Pesquisa de Satisfação | Histórico 4 | Tempo para atendimento | 28-07-2021 08:33 ØSLA Atendimu 06 Hrs i | ento Tempo para solução | 30-07-2021 10:33 | ÖSLA Solução 24 Hrs i | |
| 3 | Consultar FAQ | Imprimir em PDF Todos | Tempo interno para atendimento | | Tempo interno para solução | | | |
| * | Pesquisas salvas | | Тіро | Incidente | Categoria | Site/Hotsites/Po | ortais > Erro/Falha ▼ i | |
| | | | Status | Processando (atribuído) | Origem da requisição | Formcreator | | |
| | | | Urgência | Média 🔻 | Aprovação | Não está sujeita a ap | rovação | |
| | | | Impacto Prioridade | Média | Localização | | | |
| | | | Ator | Requerente | 0 | bservador | Atribuído para | |
| | | | | 🛔 Servicedesk Brasil 🕯 🖾 | | | 🖶 CMS - i | |
| | | | Titulo | Cito Adataitas/Dartais Erra/Eally | | | | |
| 189 1 1 | 63 25/aiay/common tabs nbn? target=/nlugin | s/formcreator/front/issue form nhn& item | type=Ticket& al | ni tab=Ticket\$main&id=23&su | h itemtyne=Ticket | | | 4 |

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 enviálo (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.

| | _ | | Pr | Abertura de Chamado 🔻 🌔 |
|---|------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---|
| ٩ | Procure suporte | Processando chamado 0 Chamado | Adicionar : 💭 Acompanhamento | @ Documento |
| I | Meus Chamados | Estatísticas | Novo item - Acompanhamento | |
| | Aguardando Aprovação | Base de Conhecimento Itens | F | formatos • B I A • A • E E E I I II ↔ & F |
| ☆ | Pesquisa de Satisfação | Histórico 4 | | |
| 0 | Consultar FAQ | Imprimir em PDF Todos | Descrição | |
| * | Pesquisas salvas | | | Arquívo(s) (20 MB máx) i Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editorS |
| | | | | Adicionar 🛦 Processando (atribuído) |
| | | | Histórico de ações : | Filtro de linha do tempo : 🗇 🖉 🧳 🖉 🗸 🛇 |
| | | | © 27-07-2021 10:33 Site/Hotsite | Ticket# 23 description |
| | | | | GLPI |

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.

| X | | | Abertura de Chamado 🔻 💽 💠 G Prefeitura Municipal de Santo André (estrutura de árvore) |
|-----|------------------------|--------------------------------------|--|
| • | Procure suporte | Processando chamado 1 | Aprovação da solução |
| := | | Chamado | Comentários |
| | Meus Chamados | Estatisticas Base de Conhecimento | (Opcional quando aprovado) |
| | Aguardando Aprovação | Itens | Recusar a solução |
| ☆ | Pesquisa de Satisfação | Histórico 9 | Histórico de ações : Filtro de linha do tempo : □ 🛛 🖗 🖒 🗸 🛇 |
| (?) | Consultar FAO | Imprimir em PDF | () 27-07-2021 15:26 |
| * | Pesquisas salvas | 10003 | Servicedesk Brasili i |
| | | | Ok. Definitivo |
| | | | 27-07-2021 10:33 Ticket# 23 description Site/Hotsites/Portais Erro/Falha Site/Hotsites/Portais |
| | | | Servicedesk Brasil i 1) Selecione a opção desejada : Erro/Falha 2) Selecione o Site/HotSite/Portais : Intranet |
| | | | GLI |

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.