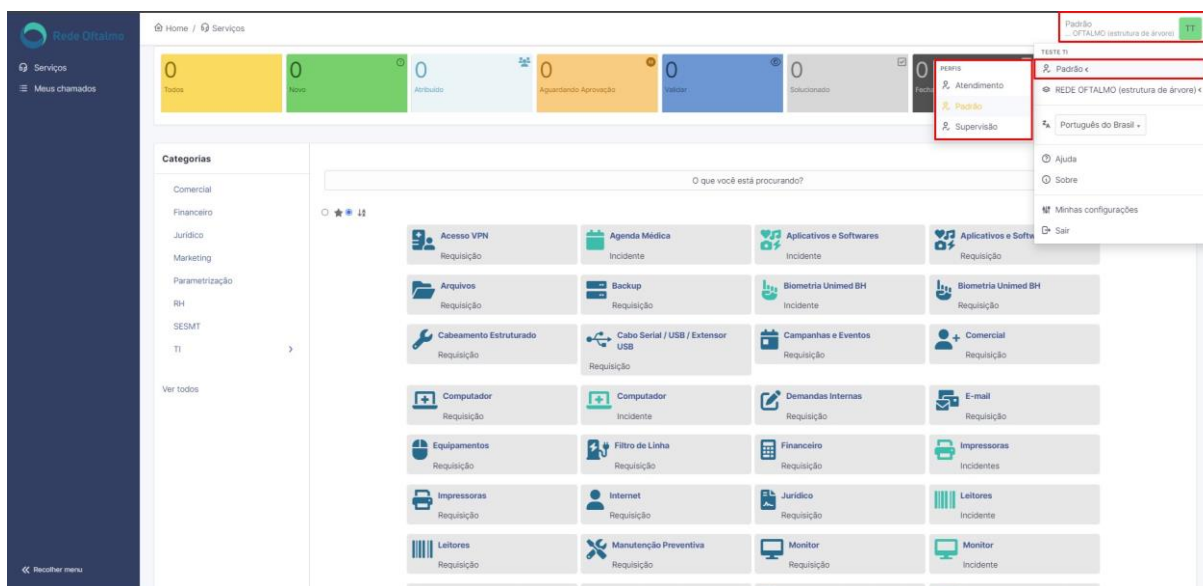


Manual de Utilização do GLPI Chamados

Este manual foi elaborado com o objetivo de orientar os usuários sobre como abrir um chamado na ferramenta GLPI. Além disso, ele também fornece instruções detalhadas sobre como realizar o atendimento de chamados, especialmente voltadas para os setores responsáveis pelo suporte. Por fim, incluímos informações sobre como visualizar relatórios relacionados aos chamados atendidos pela equipe, permitindo uma análise mais eficaz do trabalho realizado. Com este guia, buscamos facilitar o entendimento e o uso da ferramenta, promovendo uma gestão mais eficiente dos atendimentos.

Para acessar o sistema de chamados, você pode facilmente utilizar o atalho que se encontra em sua área de trabalho, identificado pelo nome “GLPI – Chamados TI”. No entanto, caso você não encontre o atalho em sua área de trabalho, não se preocupe. O sistema também está acessível através de um link direto. Para abri-lo, basta inserir a seguinte URL em seu navegador: <http://192.168.1.116/glpi>. Essa alternativa garante que você tenha acesso ao sistema, mesmo na ausência do atalho.

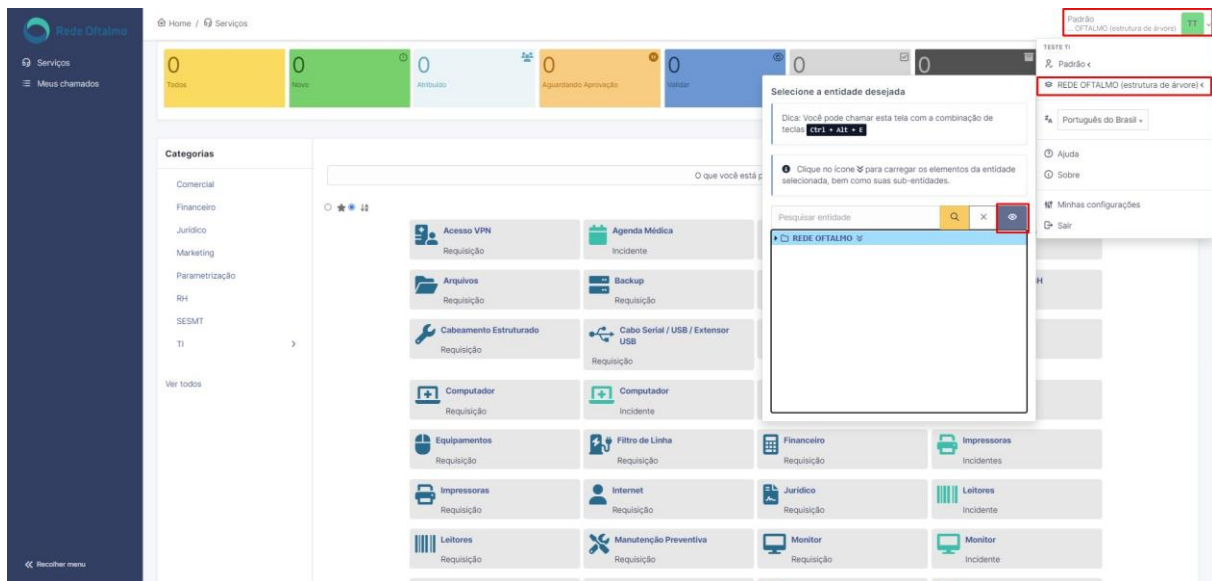
1) Tipo de Perfil Utilizado



Assim que você realizar o login na plataforma, utilizando suas credenciais de rede fornecidas pela empresa, você notará que, no canto superior direito da tela, estão suas iniciais. Ao clicar nelas, um segundo menu será exibido. Neste menu, logo abaixo do seu nome, você poderá visualizar o perfil atual que está em uso, que pode ser um dos seguintes: Atendimento, Padrão ou Supervisão. Cada um desses perfis possui características e funcionalidades específicas, que serão detalhadas mais adiante neste manual.

Para alternar entre os diferentes perfis disponíveis, basta selecionar aquele que você deseja utilizar. Ao fazer essa seleção, a página será automaticamente recarregada para refletir o novo perfil escolhido. Neste manual será abordado a respeito do perfil padrão.

2) Setor Visualizado

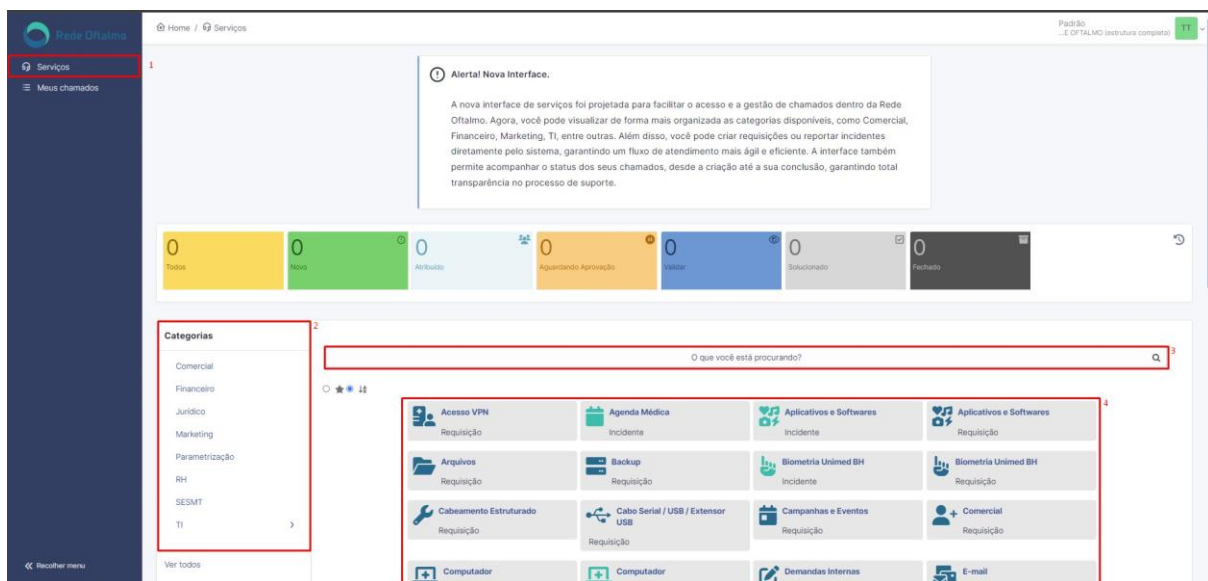


Logo abaixo das opções de perfil, você encontrará a seção destinada à visualização dos setores aos quais você possui acesso, e esse acesso é determinado de acordo com o perfil que está atualmente selecionado. Para garantir uma experiência completa e transparente na plataforma, recomendamos que você sempre clique no ícone  (conforme ilustrado na imagem acima). Esse simples ato assegura que você tenha uma visualização total e abrangente do perfil que está utilizando.

Ao clicar nesse ícone, você evita a possibilidade de que algum componente importante relacionado à abertura e ao atendimento de chamados fique oculto. Essa precaução é fundamental para garantir que todas as funcionalidades e informações necessárias estejam acessíveis, permitindo que você execute suas tarefas de maneira eficiente e sem contratempos. Dessa forma, você poderá aproveitar ao máximo as capacidades da ferramenta, garantindo um atendimento mais eficaz e uma gestão mais organizada dos chamados.

3) Perfil Padrão

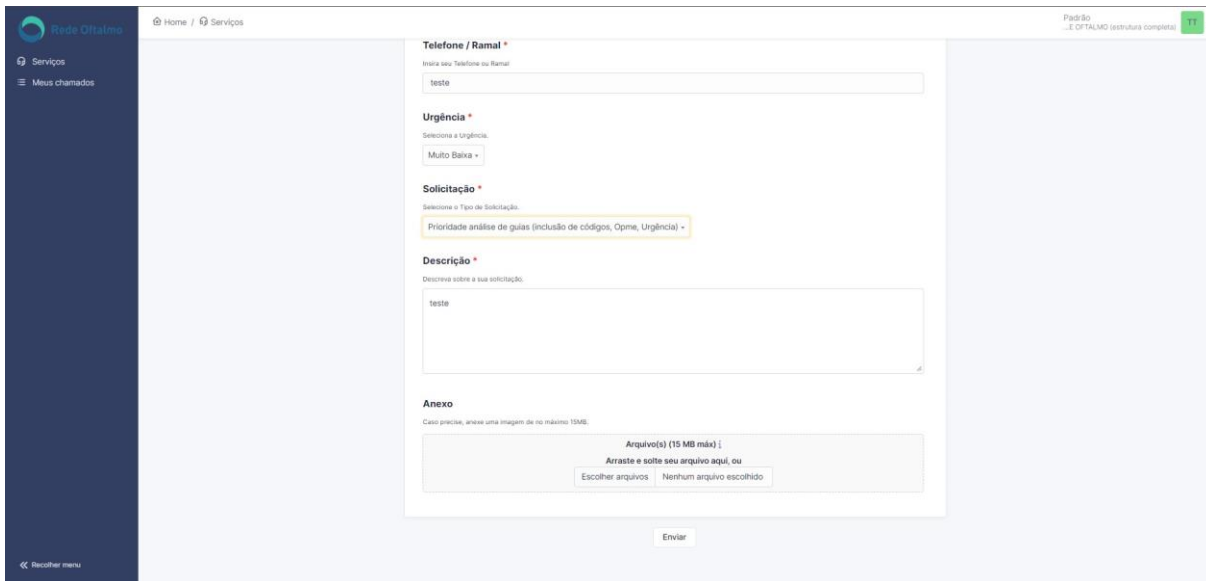
O perfil padrão tem como objetivo principal facilitar a abertura, o acompanhamento e a comunicação referentes aos chamados que você já abriu na plataforma. Ele foi projetado para que os usuários possam gerenciar suas solicitações de forma eficiente, permitindo que você registre novos chamados, monitore o status de suas solicitações em andamento e se comunique diretamente com a equipe responsável pelo atendimento. Essa configuração garante que você tenha um controle claro sobre suas interações na plataforma, promovendo uma experiência mais organizada e produtiva.



Ao selecionar o perfil padrão, a tela inicial da plataforma se apresenta com uma série de informações úteis e organizadas. No menu denominado "Serviços"¹, você terá acesso a um catálogo completo para a abertura de chamados, que está cuidadosamente agrupado por setores². Essa organização facilita a navegação e a identificação dos serviços disponíveis.

Além disso, há um campo de busca³ que permite que você digite palavras-chave relacionadas aos itens que deseja incluir na abertura de chamados. Essa funcionalidade é extremamente prática, pois agiliza o processo, permitindo que você encontre rapidamente o que precisa.

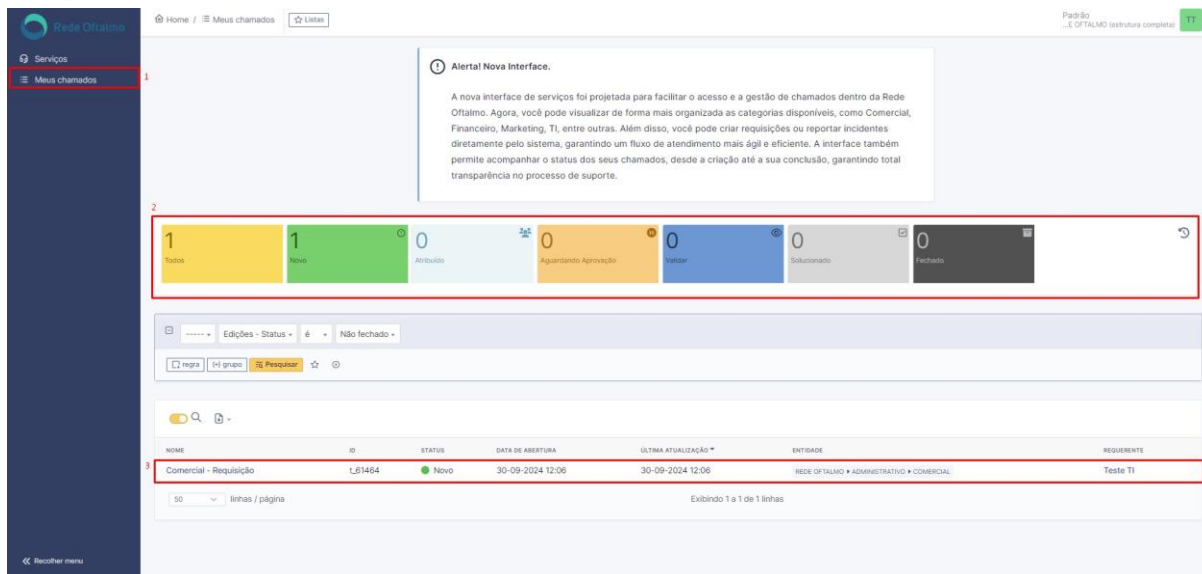
Na mesma tela inicial, você também poderá visualizar alguns itens⁴ mais comuns para abertura de chamados de forma rápida e direta. Essa disposição dos elementos tem como objetivo otimizar sua experiência na plataforma, tornando-a mais intuitiva. Na próxima tela, apresentaremos um exemplo prático de como realizar a abertura de um chamado, proporcionando um guia passo a passo para facilitar ainda mais o seu entendimento.



Durante o processo de abertura de um chamado, é imprescindível que alguns campos sejam preenchidos obrigatoriamente (campos com asterisco). Essa exigência tem como finalidade facilitar a análise técnica e garantir que a solicitação fique mais clara e objetiva, o que é fundamental para que a equipe responsável possa entender rapidamente a natureza do problema ou pedido.

Além disso, em situações em que for necessário fornecer informações adicionais, você terá a opção de anexar arquivos relevantes no campo designado como “Anexo”. Essa funcionalidade permite que você complemente sua solicitação com documentos, imagens ou outros tipos de arquivos que possam ajudar a ilustrar melhor o seu caso.

Para finalizar a abertura do chamado, basta clicar no botão “Enviar”. Após isso, você será direcionado automaticamente para uma página que lista todos os chamados que você já abriu. Vale ressaltar que também é possível acessar essa tela a qualquer momento clicando no menu localizado no canto superior esquerdo, onde está escrito “Meus Chamados”. Essa facilidade de navegação garante que você tenha um controle total sobre suas solicitações, permitindo um acompanhamento eficaz de cada uma delas.



Alerta! Nova Interface.

A nova interface de serviços foi projetada para facilitar o acesso e a gestão de chamados dentro da Rede Oftalmo. Agora, você pode visualizar de forma mais organizada as categorias disponíveis, como Comercial, Financeiro, Marketing, TI, entre outras. Além disso, você pode criar requisições ou reportar incidentes diretamente pelo sistema, garantindo um fluxo de atendimento mais ágil e eficiente. A interface também permite acompanhar o status dos seus chamados, desde a criação até a sua conclusão, garantindo total transparência no processo de suporte.

Dashboard de Status:

- 1 Total
- 1 Novo
- 0 Abandonado
- 0 Aguardando Aprovação
- 0 Retardado
- 0 Solucionado
- 0 Fechado

Tabela de Chamados:

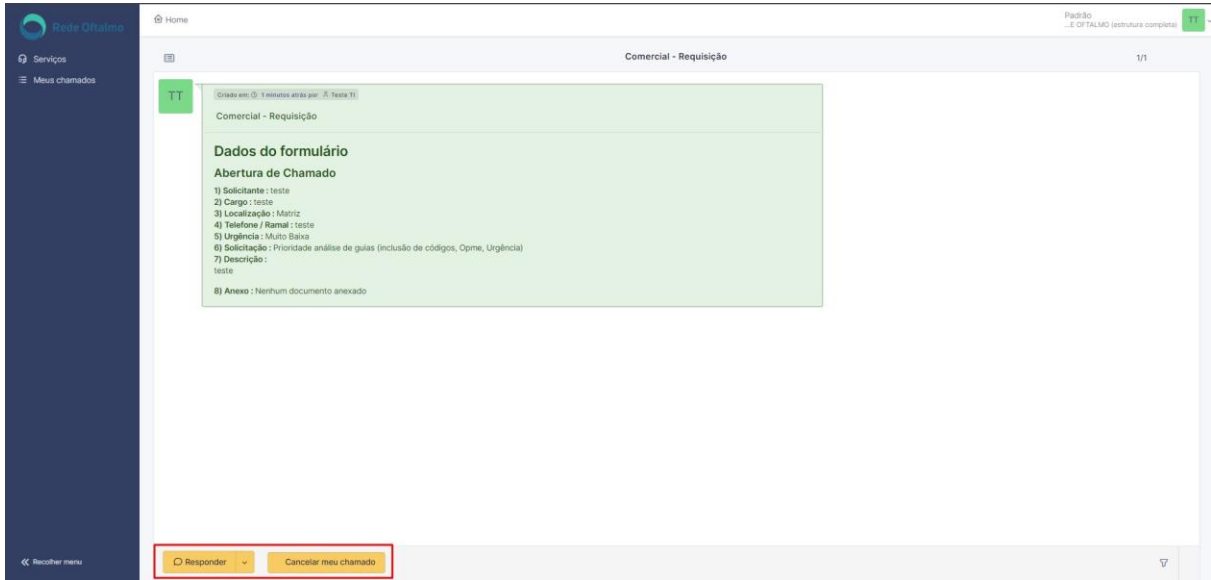
NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
Comercial - Requisição	L61464	Novo	30-09-2024 12:06	30-09-2024 12:06	REDE OFTALMO - ADMINISTRATIVO - COMERCIAL	Teste TI

Exibindo 1 a 1 de 1 linhas

Conforme mencionado anteriormente, para visualizar a tela que exibe todos os chamados que você criou, basta clicar na opção “Meus Chamados”¹ localizada no menu superior esquerdo da plataforma. Ao acessar essa tela, você encontrará informações rápidas e essenciais sobre o quantitativo² de chamados que você abriu, organizados de acordo com seus respectivos status. Isso facilita o acompanhamento do progresso de cada solicitação.

Mais abaixo na mesma tela³, você encontrará uma listagem detalhada de todos os chamados abertos por você. Cada item da lista é apresentado com informações importantes, como o nome do chamado, o ID, o status atual, a data de abertura, a data da última atualização, a entidade responsável (ou seja, o setor que está atendendo ao chamado) e o requerente. Essa apresentação organizada permite que você visualize rapidamente o andamento de suas solicitações.

Adicionalmente, é possível filtrar os chamados com base no status desejado. Para realizar essa filtragem, basta alterar o campo de pesquisa para o status que você gostaria de visualizar. Essa funcionalidade torna a gestão dos chamados ainda mais prática e eficiente, permitindo que você encontre rapidamente as informações necessárias sobre cada um de seus chamados.



Ao clicar em um dos chamados que você abriu, você terá a oportunidade de visualizar informações mais detalhadas sobre o que foi registrado anteriormente. Essa tela fornece um panorama abrangente do chamado, permitindo que você compreenda melhor o conteúdo da solicitação. Além disso, na parte inferior da página, estão disponíveis alguns botões que permitem realizar ações específicas relacionadas ao chamado.

Uma das opções é "Responder", onde você pode adicionar novas informações ou atualizações pertinentes, contribuindo para uma comunicação mais eficaz com a equipe responsável pelo atendimento. Caso você perceba que o chamado foi aberto de forma incorreta ou que não é mais necessário, há também a opção de "Cancelar meu chamado". Essa flexibilidade é fundamental para garantir que o gerenciamento dos chamados seja feito de maneira prática e eficiente, adaptando-se às suas necessidades em tempo real.

Caso tenha alguma dificuldade para realizar algum dos procedimentos informados, acione o time de TI através do telefone (31) 3232-4162 para mais informações e suporte.