

**INSTITUTO FEDERAL**  
Espírito Santo

# Manual do Usuário

**Sistema de HelpDesk**



**Versão 0.85.4**

## Sumário

1.Descrição.....	1
2.Acessando o GLPI.....	1
3.Abrindo o chamado.....	2
3.1.Criando o Chamado.....	2
4.Visualizando o chamado aberto.....	4
5.Adicionando acompanhamentos.....	4
6.Aprovando solução.....	6

## 1. Descrição

Este documento descreve como utilizar o sistema de chamados GLPI.

Ele é um sistema de *Service Desk, open source*, 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 da Coordenadoria Geral de Suporte e Serviços de TI – CGSS. O objetivo desta implementação, é informatizar os registros de atendimento de suporte técnico em informática realizado aos usuários do Ifes.

## 2. Acessando o GLPI

Para acesso ao sistema, é necessário a utilização de um navegador de internet, podendo este ser o Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou qualquer outro.

O *link* para acesso ao sistema é: <https://helpdesk.ifes.edu.br> ou você pode acessar utilizando a mesma página que os demais sistemas do IFES (<http://www.ifes.edu.br/sistemas>), clicando no ícone “*Helpdesk*”.

Após acessar a página, será apresentada a **tela de login** para que o **usuário digite suas credencias** de acesso, que **é a mesma usada para se autenticar nas estações de trabalho**. Este manual também está disponível no link indicado pela seta na Figura 1.



A imagem mostra a tela de login do sistema de Helpdesk do Instituto Federal do Espírito Santo. No topo, há o logotipo do instituto e o nome "INSTITUTO FEDERAL Espírito Santo". Abaixo, o título "Sistema de Helpdesk" é exibido em verde. Há dois campos de entrada: "Username" com um ícone de usuário e "Senha" com um ícone de cadeado. Um botão verde "Enviar" está abaixo dos campos. Na base da tela, há um texto: "Ainda não sabe como abrir um chamado? É fácil e rápido. clique aqui e veja como!". O texto "clique aqui" está destacado com um retângulo vermelho, e uma seta vermelha aponta para ele.

Figura 1: Tela de Login GLPI

### 3. Abrindo o chamado

Após efetuar o login a tela a seguir é apresentada.

Para abrir chamados clique no link conforme demonstrado na figura abaixo.



Figura 2: Tela Inicial

Em destaque na ilustração são apresentadas as seguintes informações:

1. Os botões para criação de chamados
2. Botão de Visualização de chamados
3. Resumo de abertura de chamado

#### 3.1. Criando o Chamado

Após clicar no botão/aba “Cria um chamado”, será aberta uma janela com os seguintes campos:

The screenshot shows a form titled 'Abertura de Chamado' with the following fields and instructions:

- Tipo:** Incidente
- Categoria:** -----
- Me informe sobre as ações tomadas:** Acompanhar por e-mail: Não
- Observador:** Acompanhar por e-mail: Sim
- Título:** [Empty text box]
- Descrição:** [Rich text editor with instructions]
- Arquivo:** (150 MB máx.)

**==== Orientações para abertura de Chamados: ====**  
**Passo 1 - Por favor selecione o tipo de chamado (no Campo "Tipo"):**  
**Incidente=** Erro, parada momentânea (computador não liga, rede não acessa, etc.)  
**Requisição=** Algo novo (novo computador, novo campo na tela, Troca de Mouse, etc.)  
**Passo 2 - Por favor selecione a categoria.**  
**Passo 3 - Preencha o campo Título do Chamado, de forma resumida.**  
**Passo 4 - Preencha o campo Descrição do Chamado detalhando o seu Incidente ou Requisição**  
**Observação: Para apagar essas orientações basta clicar dentro do campo Descrição, pressionar as teclas (Ctrl+A) para selecionar tudo e em seguida a tecla Delete para apagar tudo.**  
**====**

Figura 3: Tela de Abertura de Chamado

- **Tipo:** “Requisição” e “Incidente”.
  - **Requisição:** É qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de TI.
  - **Incidente:** É uma interrupção/falha inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TI.
- **Categoria:** Serviços prestados através do HelpDesk.
- **Me informe sobre as ações tomadas:**
  - **Acompanhar por e-mail:** “Sim” ou “Não”, dependendo de sua pretensão. **Sim**, significa que toda alteração do chamado o e-mail referido receberá as mensagens de acompanhamento.
  - **E-mail:** Caso a resposta seja “sim”, informar o e-mail que receberá as mensagens.
- **O campo da Figura 4 não precisa ser preenchido:**

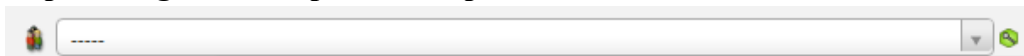


Figura 4: Campo que não precisa ser preenchido

- **Observador:** O servidor ou a pessoa que está indiretamente ligado ao chamado, não sendo o requerente.
  - **Acompanhar por e-mail:** “Sim” ou “Não”, dependendo de sua pretensão. **Sim**, significa que toda alteração do chamado o e-mail referido receberá as mensagens de acompanhamento.
  - **E-mail:** Caso a resposta seja “sim”, informar o e-mail que receberá as mensagens.
- **Título:** Título do chamado (**Favor preencher com um título que indique o problema**).
- **Descrição:** Descrição da solicitação (**Favor preencher com o máximo de informação para que ajude na solução do problema e não repetir o informado no título**).
- **Arquivo:** Espaço para anexar arquivos que ajudem a resolver o problema solicitado (Ex.: Imagens da tela de erro, etc). O tamanho máximo do arquivo é de 150 Megabytes.

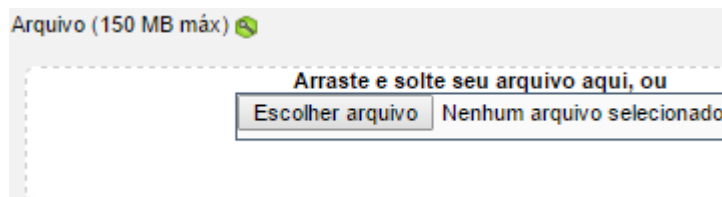


Figura 5: Botão para anexar arquivo

Alguns campos podem aparecer após selecionar algumas opções.  
 Depois de tudo concluído, clique em “**Enviar mensagem**” para abrir o chamado.

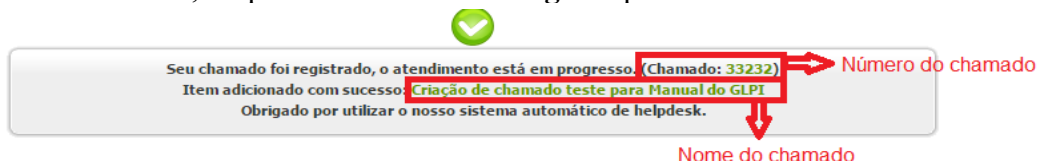


Figura 6: Mensagem Confirmando o Registro de Chamado

## 4. Visualizando o chamado aberto

Ao clicar na aba Chamados, será visualizada a tela com os chamados em aberto, conforme figura abaixo:

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Requerente	Última edição por	Descrição	Técnico
33232	Criação de chamado teste para Manual do GLPI	Processando (atribuído)	17-10-2016 14:08	17-10-2016 14:08	teste	teste	Criação de chamado teste para Manual do GLPI	

Figura 7: Tela de Visualização dos Chamados.

Em destaque na ilustração são apresentadas as seguintes informações:

1. Para visualizar os chamados por status.
2. Para visualizar o chamado clique no link do título do chamado.
3. Status atual do chamado.
  - **Processando (Atribuído)**: Significa que seu chamado já se encontra na fila do grupo solucionador.
  - **Solucionado**: Significa que seu chamado já foi solucionado porém **aguarda sua resposta para que o mesmo seja encerrado**.
  - **Fechado**: Significa que seu chamado foi atendido e encerrado.

## 5. Adicionando acompanhamentos

Além de visualizar os chamados que foram abertos, o usuário pode adicionar acompanhamentos que ajude a resolver o problema no chamado caso ele não esteja com o status de “Fechado”. Clique no nome do chamado onde será exibida uma tela de maior detalhes e opções. Ex.: Mostrado na figura que segue.

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Requerente	Última edição por	Descrição
33232	Criação de chamado teste para Manual do GLPI	Processando (atribuído)	17-10-2016 14:27	17-10-2016 14:08	teste	Wagner Porto Ferreira	Criação de chamado teste para Manual do GLPI

Figura 8: Tela de Visualização do Chamado II

A tela de visualização padrão de um chamado é exibida (Figura 9), em seguida clique em “Acompanhamentos”:



Figura 9: Tela de Visualização Padrão de um Chamado

Após clicar em “Acompanhamentos”, será exibido todos os acompanhamentos até então registrados para o chamado (indicado na Figura 10), clique em “Adicionar um novo acompanhamento”.

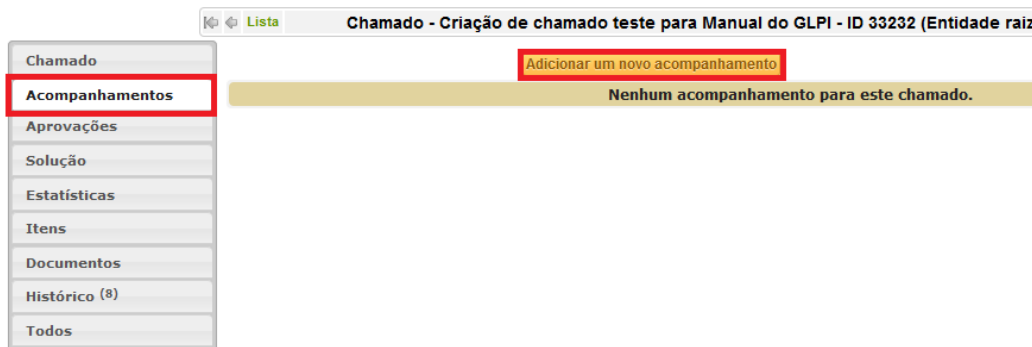


Figura 10: Tela de Visualização de Acompanhamentos

Em seguida coloque a descrição e clique em “Adicionar” (Figura 11). É possível solicitar, através de acompanhamentos, por exemplo, o cancelamento do chamado caso este seja solucionado sem a intervenção técnica, poupando tempo de análise da equipe.

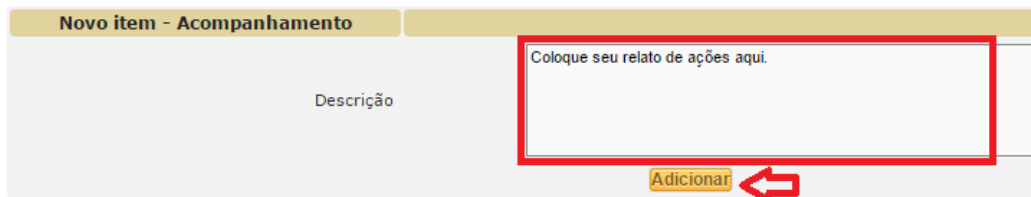
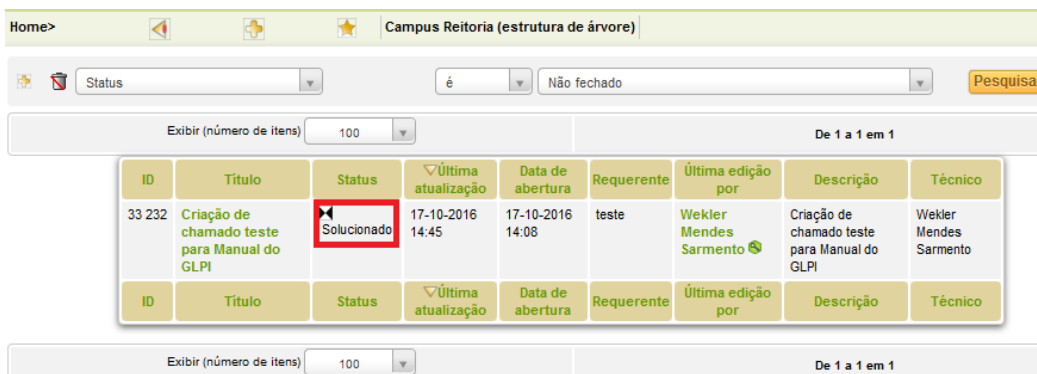


Figura 11: Descrição do acompanhamento

**Obs.:** É importante para controle das atividades o **relato de todas as ações** (usuário e técnico) em relação ao chamado.

## 6. Aprovando solução

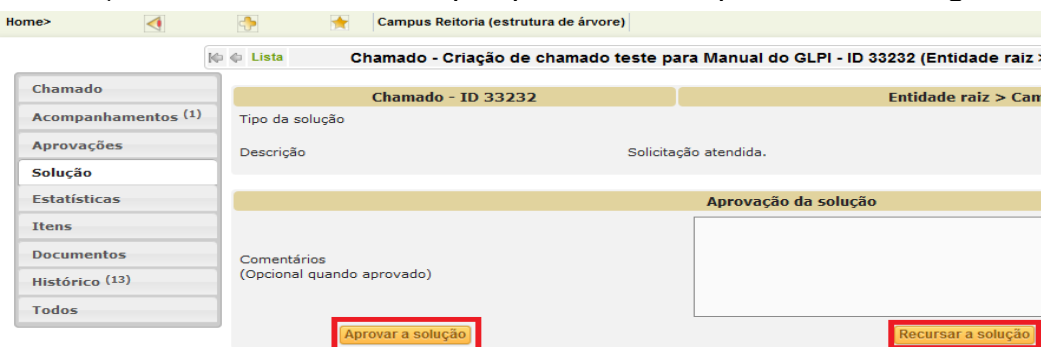
Após um chamado ser resolvido pelo técnico, passando a ter o status como “Solucionado” essa solução poderá ser aprovada pelo requerente.



ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Requerente	Última edição por	Descrição	Técnico
33 232	Criação de chamado teste para Manual do GLPI	Solucionado	17-10-2016 14:45	17-10-2016 14:08	teste	Wekler Mendes Sarmento	Criação de chamado teste para Manual do GLPI	Wekler Mendes Sarmento

Figura 12: Tela de Visualização do Chamado III

Para aprovar a solução basta abrir o chamado que aparecerá os campos conforme imagem abaixo.



Chamado - ID 33232

Entidade raiz > Cam

Tipo da solução

Descrição Solicitação atendida.

Aprovação da solução

Comentários (Opcional quando aprovado)

**Aprovar a solução** **Recursar a solução**

Figura 13: Tela de Aprovando Solução

Escreva um comentário aprovando ou não a solução. Caso não aprove o status do chamado passará a ser “Novo” e retornará para a fila de atendimento do grupo técnico. No caso de aprovado, o chamado irá ser encerrado e seu status passará para “Fechado”.

**Se nenhuma aprovação for inserida no prazo de 3 dias o chamado será considerado solucionado e encerrado.**