

# ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS ATRAVÉS DO GLPI

Este manual é composto das seguintes partes:

[Abertura e acompanhamento de chamados](#)

[Registro de chamados pela interface web](#)

[Acompanhamento de chamados pela interface web](#)

[Adicionar mais detalhes](#)

[Ver a solução](#)

[Abertura e acompanhamento por e-mail](#)

## Abertura e acompanhamento de chamados

A abertura de solicitações pode se dar de duas formas: através da interface web ou através de e-mail. O usuário poderá escolher a forma que melhor lhe convier para proceder com a abertura do chamado.

## Registro de chamados pela interface web

Para proceder à abertura ou ao acompanhamento de uma solicitação através da interface web, acesse o sistema através do endereço <http://helpdesk.fahor.com.br/>. Ao acessá-lo, será exibida uma página semelhante à da Figura 1, onde será necessário informar o nome de usuário e senha. Preencha o e-mail no campo usuário e, no campo senha, informe a mesma senha utilizada para logar no e-mail.



Figura 1 - Página de login

Caso você possua conta de e-mail tanto no CFJL quanto na FAHOR, escolha uma delas para utilizar no sistema e utilize sempre a mesma. Isso é necessário pois, apesar de o login com ambos ser permitido, as solicitações registradas com uma das contas de e-mail poderá não estar disponível para consulta quando for feito login com a outra conta.

Para registrar um chamado novo, clique sobre a opção “Cria um chamado”, destacada na Figura 2.

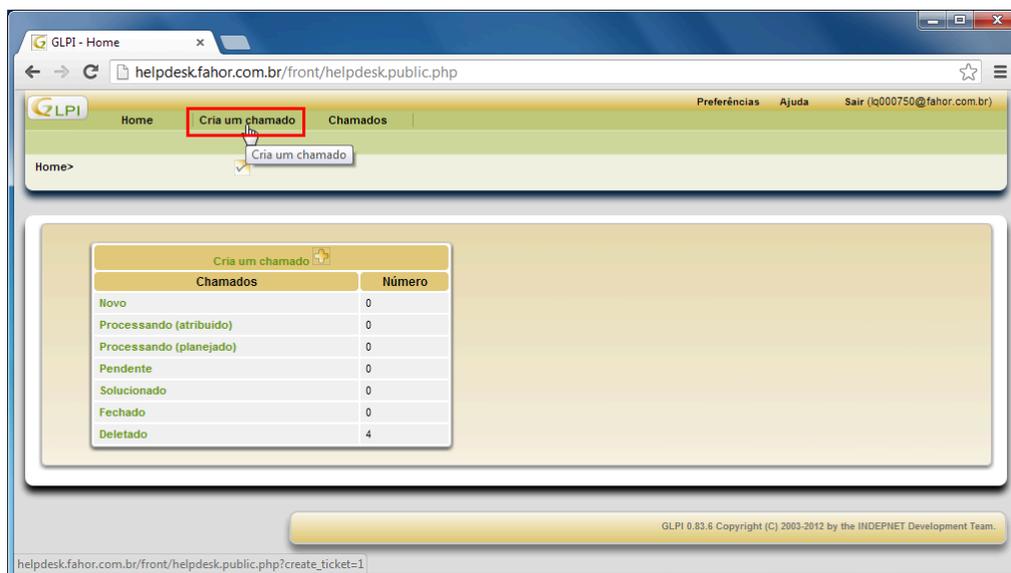


Figura 2 - Abertura de chamados pela interface simplificada

Na próxima página, ilustrada pela Figura 3, serão fornecidos os detalhes a respeito da solicitação. Os campos a serem preenchidos encontram-se detalhados na sequência.

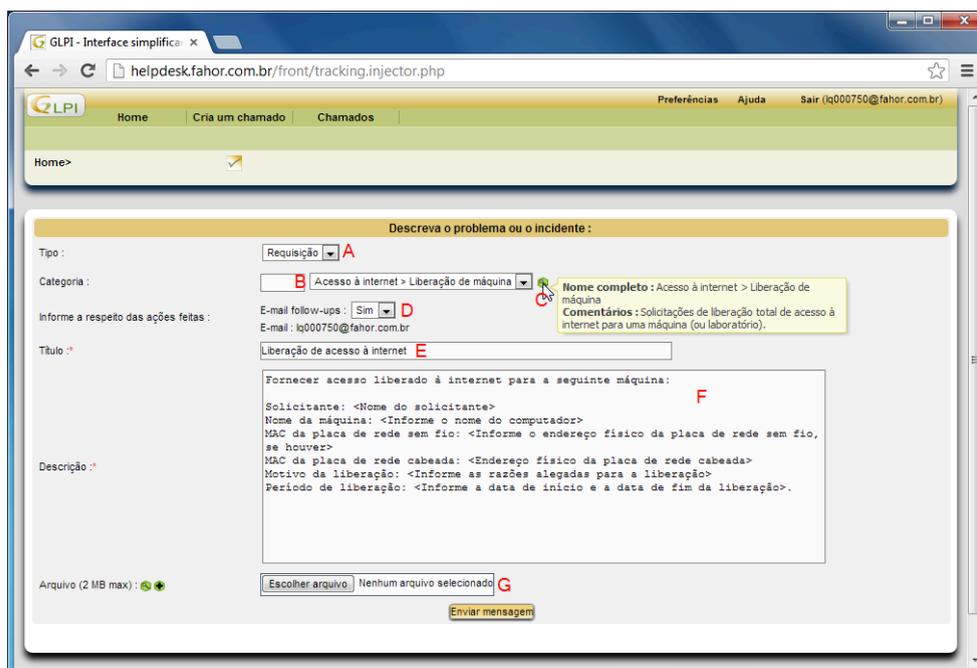


Figura 3 - Página de registro de solicitação

- Tipo (A): definição do tipo de solicitação, se um incidente ou uma requisição. Mais detalhes sobre como definir se um item é uma requisição ou um incidente no quadro ao lado;
- Categoria (B): escolha, na lista de categorias disponíveis, aquela que mais se identifica com o incidente ou requisição sendo registrado. Escolher a categoria correta agiliza o processo de definição de quem irá atender a solicitação, juntamente com a priorização que a mesma terá perante as demais tarefas já existentes. A lista de categorias disponíveis pode variar, dependendo do tipo de solicitação (se requisição ou incidente);
- Botão (C): exibe mais detalhes sobre a categoria selecionada, permitindo verificar se esta é mesmo a

**Incidente ou requisição?**  
 Uma forma prática de determinar se algo deverá ser registrado como um incidente ou uma requisição é perguntar: a solicitação refere-se a algo que estava funcionando e parou de funcionar? Se sim, trata-se de um incidente; se não, trata-se de uma requisição

categoria correta;

- Informe sobre ações feitas (D): permite definir se, a cada alteração na solicitação, será enviado um e-mail de notificação;
- Título (E): título resumido da solicitação;
- Descrição (F): descrição detalhada da solicitação; este campo poderá vir pré-preenchido, de acordo com a categoria desejada; nestes casos, basta preencher as informações solicitadas.
- Arquivo (G): permite que se anexe um arquivo na solicitação, que poderá auxiliar no diagnóstico do problema (documentos, print-screen, etc).

Por fim, clique em “Enviar mensagem”. Ao fazer isso, a solicitação será registrada e será exibida a página de confirmação de registro, semelhante à da Figura 4. Caso a opção de enviar follow-up por e-mail foi habilitada, o usuário também receberá, por e-mail, os detalhes da solicitação.

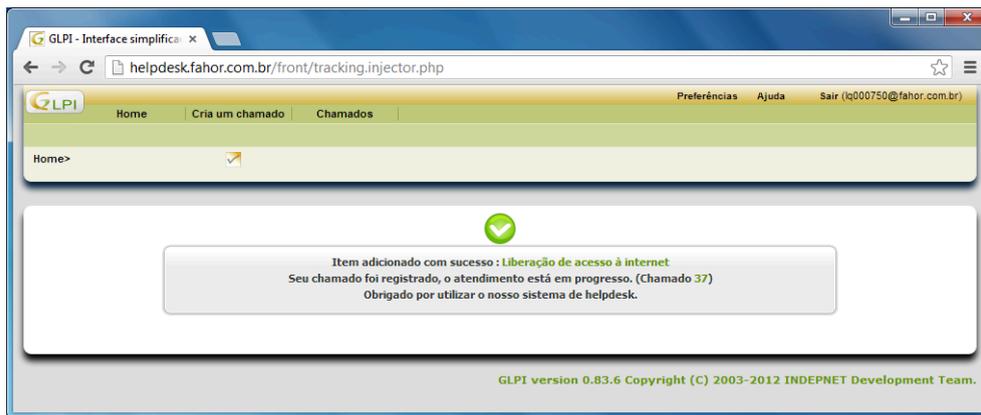


Figura 4 - Confirmação do registro de uma solicitação

## Acompanhamento de chamados pela interface web

Para encontrar um chamado aberto, faça login no sistema e clique na opção Chamados, conforme a Figura 5.

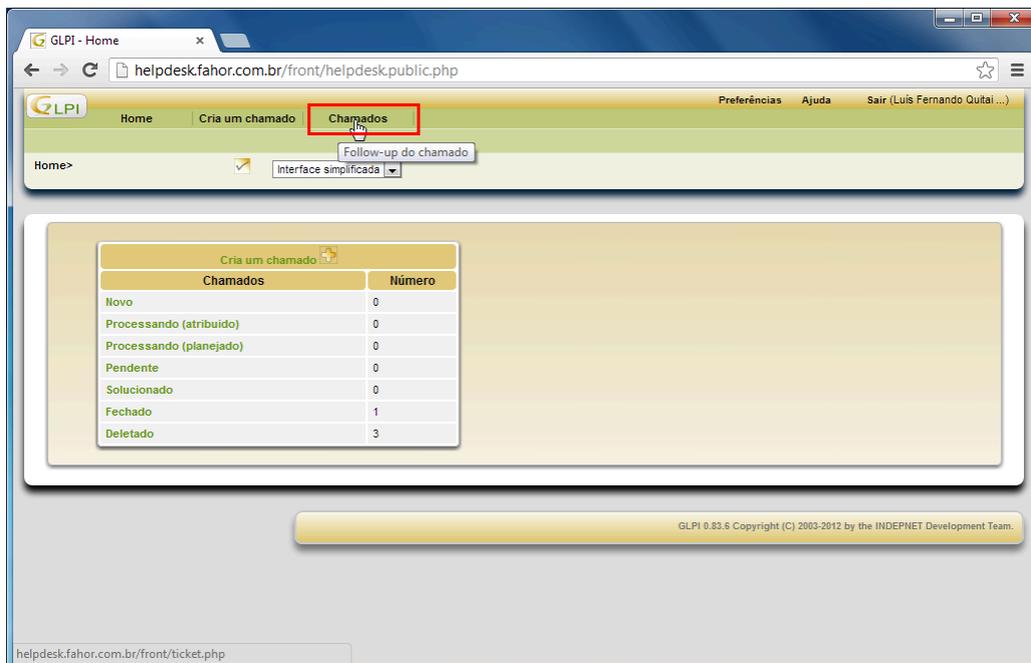


Figura 5 - Abertura da página de pesquisa de solicitações - interface simplificada

Será apresentada uma página semelhante à da Figura 6, onde é possível exibir os chamados já registrados, juntamente com o seu status (novo, solucionado, etc). Para exibir os detalhes da solicitação, clique sobre o título da solicitação desejada.

The screenshot shows the GLPI helpdesk interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Assistência', 'Ferramentas', 'Chamados', 'Problemas', 'Estatísticas', and 'Chamados recorrentes'. Below the menu, there is a search bar and a status filter set to 'Não solucionado'. The main content area displays a table of tickets with the following data:

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Data de vencimento
46	Não recebo os relatórios solicitados pelo portal	Novo	2012-11-29 00:17	2012-11-29 00:17	Média	lg000750@fahor.com.br		ERP > Portal Web > Relatórios	
44	Pesquisa de Autoavaliação Institucional - 2º Semestre - Participe!!!	Novo	2012-11-23 17:50	2012-11-23 17:50	Média	cpa@fahor.com.br			

At the bottom of the interface, there is a footer with the text '0.117 s - 10.6 Mo' and 'GLPI 0.83.6 Copyright (C) 2003-2012 by the INDEPNET Development Team.'

Figura 6 – Visão da página contendo as solicitações encontradas

### Adicionar mais detalhes

Para registrar mais informações à solicitação (como detalhes que surgiram posteriormente ou que não foram incluídos na solicitação original, ou ainda informações extras que poderão auxiliar aquele que irá atender à solicitação), utilize o item “follow-up”, conforme ilustra a Figura 7.

Para adicionar um novo follow-up, com a solicitação aberta, clique na aba “Follow-up” (número 1, na Figura 7) e, em seguida, em “Adicionar novo follow-up” (2). Serão mostradas as opções visualizadas no item (3).

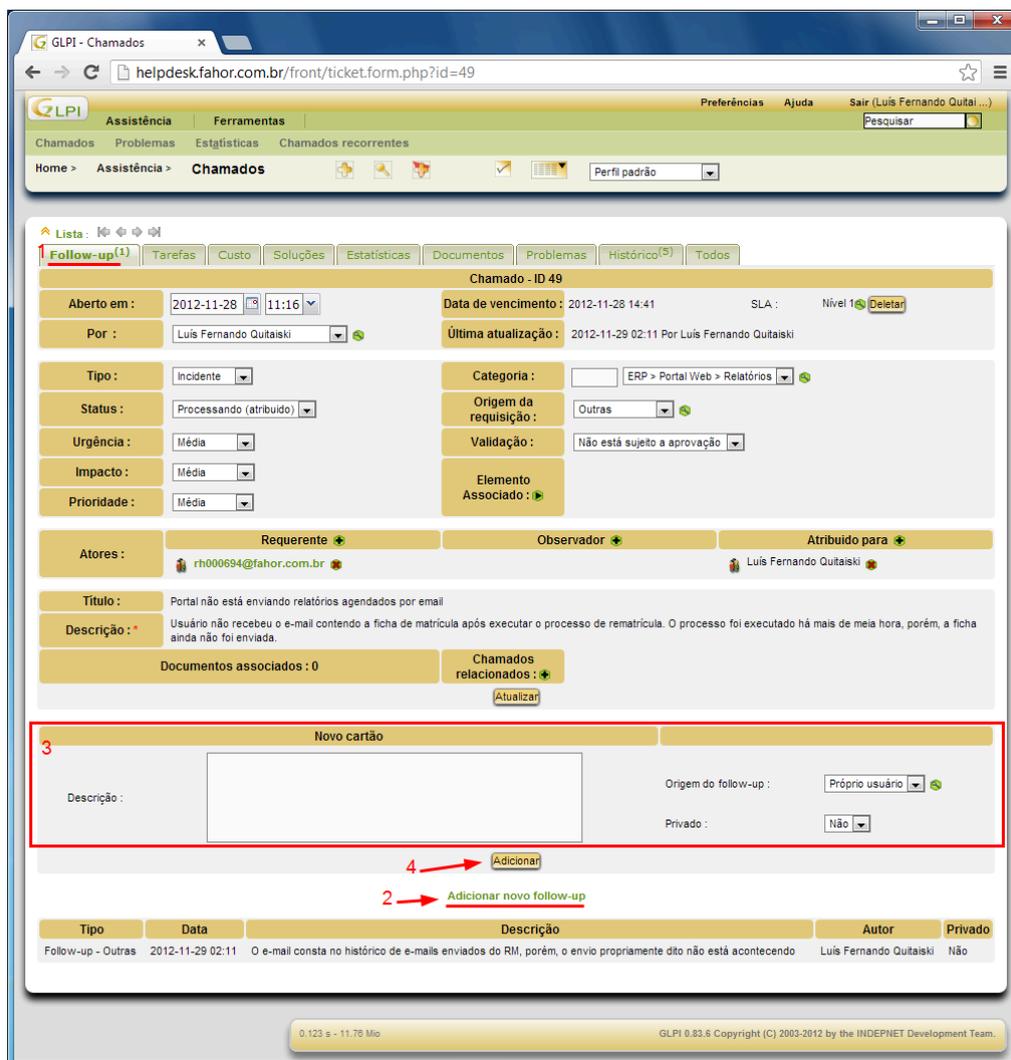


Figura 7 – Página de registro de follow-ups

Preencha segundo as seguintes instruções:

- Descrição: nova informação que será acrescentada ao chamado;
- Origem do follow-up: informe “Próprio usuário”;
- Privado: informe “Não”.

Concluído o preenchimento dos campos, clique em “Adicionar” (número 4, na Figura 7) para que os detalhes informados sejam salvos.

### Ver a solução

Para ver a solução registrada para o chamado, com os detalhes do chamado aberto, clique na aba “Soluções”, conforme ilustrado na Figura 8.

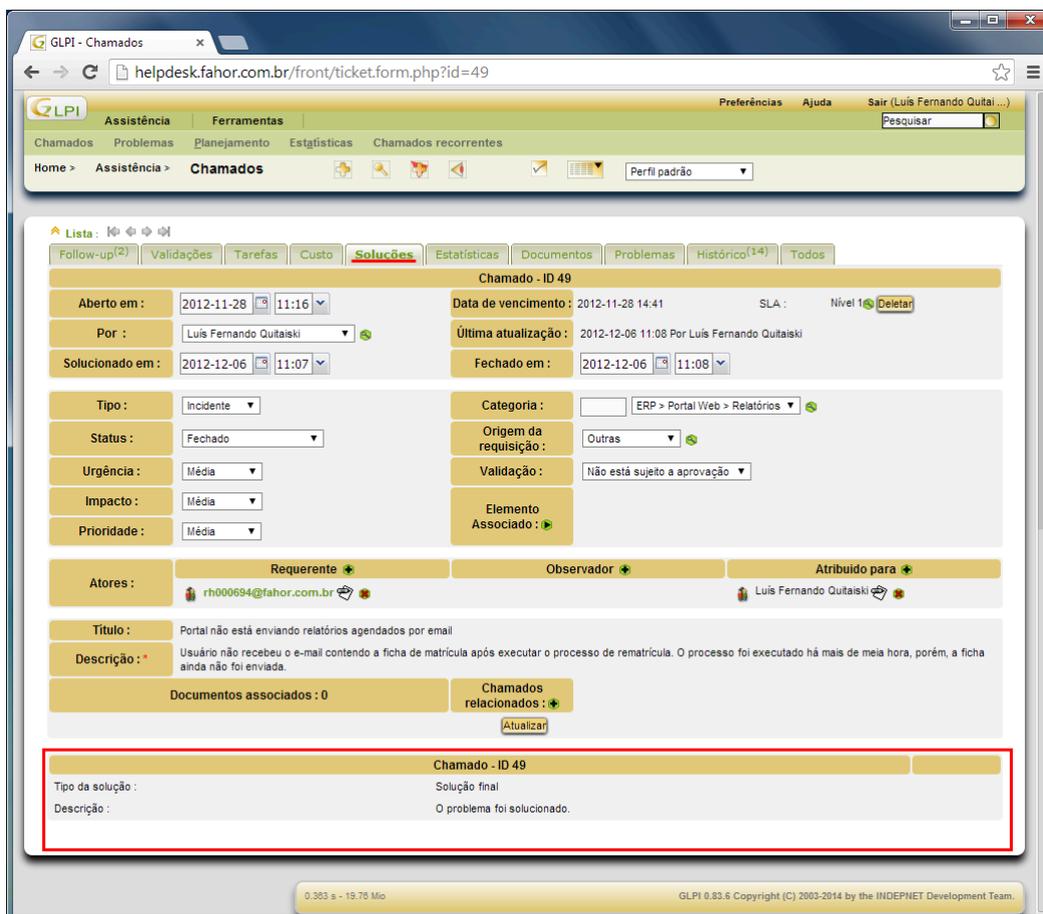


Figura 8 - Visualização da solução do chamado

## Abertura e acompanhamento por e-mail

Pode-se, ainda, registrar uma solicitação através do envio de um e-mail para o endereço `ci@fahor.com.br`. Ao fazer isso, automaticamente uma solicitação é aberta com o assunto e conteúdo da mensagem. Assim que a solicitação for efetivada no sistema, o usuário receberá, também por e-mail, uma confirmação semelhante à mostrada na Figura 9.

**[GLPI #0000036] Chamado "Liberação de acesso à internet"**

Helpdesk FAHOR <helpdesk@fahor.com.br>

21 de novembro de 2012 22:27

Responder a: helpdesk@fahor.com.br

Para: "lq000750@fahor.com.br" <lq000750@fahor.com.br>

SOLICITAÇÃO	
<b>Tipo/Categoria:</b>	Requisição / Acesso à internet > Liberação de máquina
<b>Título:</b>	Liberação de acesso à internet
<b>Descrição</b>	<p>Fornecer acesso liberado à internet para a seguinte máquina:</p> <p>Solicitante: Luis Fernando Quitaiski  Nome da máquina: NOTE-QUITAISKI  MAC da placa de rede sem fio: 00:8D:39:13:34  MAC da placa de rede cabeada: 00:8D:39:13:34  Motivo da liberação: Necessário para utilização de um software de simulação on-line durante a aula.  Período de liberação: de 22/11/2012 - 29/11/2012</p>
<b>Data da abertura:</b>	2012-11-21 20:43
<b>Status:</b>	Solucionado

INFORMAÇÕES ADICIONAIS		
Data	Descrição	Responsável
2012-11-21 22:17	<p>Verdade... faltou um dos grupos do MAC.  Segue, abaixo, o MAC correto:  MAC da placa de rede sem fio: 00:8D:12:39:13:34  MAC da placa de rede cabeada: 00:8D:12:39:13:34</p>	lq000750@fahor.com.br
2012-11-21 20:51	<p>Boa noite!  O endereço informado para a placa de rede sem fio está incorreto. Favor verificá-lo e retornar.</p>	Luis Fernando Quitaiski

SOLUÇÃO			
Data da solução		Tipo:	
2012-11-21 22:27			Solução final
Máquina liberada.			

Caso o problema persista, responda a esta mensagem para que a solicitação seja reaberta. Se o problema foi solucionado, não é necessário respondê-la.

**Figura 9 - Exemplo de e-mail contendo os detalhes do chamado**

Sempre que uma alteração for feita no chamado, o solicitante receberá um e-mail contendo os detalhes da movimentação executada, garantindo que o mesmo tome conhecimento das ações que estão sendo tomadas.

Para adicionar mais informações à esse chamado, basta responder a esse e-mail: o conteúdo da mensagem será adicionado como um follow-up ao chamado.