

# GLPI

# TUTORIAL

URL: <http://helpdesk.emgetis.se.gov.br/>



Tela inicial

Obs.: O acesso ao sistema GLPI somente pode ser realizado utilizando a Rede Governo. Caso necessite usar fora da Rede Governo, há necessidade de utilizar VPN.

## 1- LOGIN E SENHA

O Login e a Senha são os mesmos utilizados no ExpressoMail. Não pode ser utilizado o usuário ADM.

## 2 - ABERTURA DE CHAMADO

Ao fazer o login, aparecerá a tela padrão (abaixo) e o usuário deve clicar em “Cria um chamado”.



## 2.1- Preenchendo os campos

O sistema preenche automaticamente alguns campos e os que possuem (\*) devem ser preenchidos pelo usuário, conforme imagem abaixo:

Tipo

Categoria \*

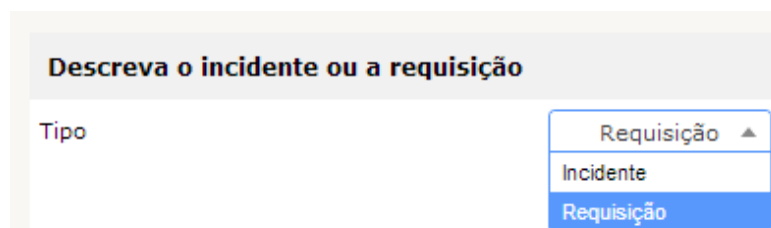
Urgência

Me informe sobre as ações tomadas

Título \*

Descrição \*

**Tipo** – Na opção “Tipo”, o usuário seleciona Requisição ou Incidente.



Descreva o incidente ou a requisição

Tipo

Requisição ▲

Incidente

Requisição

**Incidente:** É qualquer acontecimento que ocorre com algum componente que tenha alguma ligação com um serviço já prestado pelo departamento de TI e que não faça parte do comportamento padrão de usabilidade causando assim a redução na qualidade do serviço de TI ou até mesmo a interrupção do serviço como um todo.

Exemplos:

- Internet Lenta;
- Indisponibilidade para acessar uma pasta na rede;
- E-mail não enviando mensagens;
- Impressora com problema para imprimir.

**Requisição:** É quando tudo está funcionando perfeitamente nos serviços de TI, porém o usuário precisa da mão de obra do departamento de tecnologia para a criação de um recurso ou desenvolvimento de uma nova ferramenta de trabalho.

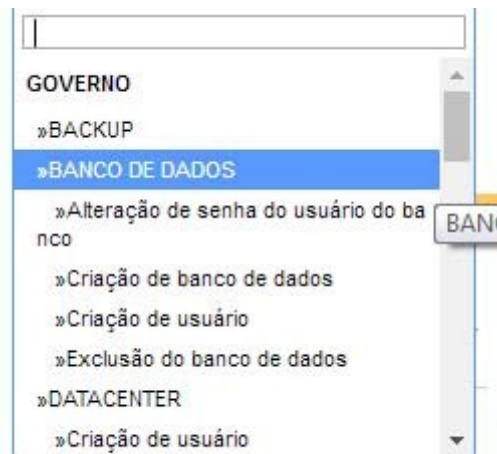
Exemplos:

Criação de um e-mail;

Mudança na instalação de um computador;

Desenvolvimento de um novo relatório no sistema.

**Categoria** – São os serviços prestados pela Emgetis, inclusive do NOC (Circuitos).



**Urgência** - O campo Urgência estará preenchido automaticamente como “Média”

Urgência

Média ▾

**Me informe sobre as ações tomadas** - Todo o trâmite será notificado por e-mail, no ExpressoMail do usuário (preenchido automaticamente ao clicar na opção “Sim”).

Me informe sobre as ações tomadas

Acompanhar por e-mail Sim ▾

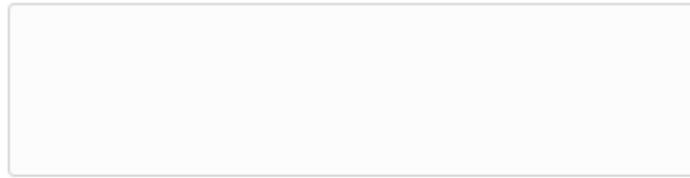
E-mail: teste.chamado@teste.se.gov.br

**Título** – Nesta opção, o usuário deve colocar o assunto.

Título \*

**Descrição** – Descrever a solicitação.

Descrição \*



**Anexo** – Caso o usuário necessite anexar arquivos, devem clicar em “Escolher arquivos” e selecioná-los.

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos

Nenhum arquivo selecionado

**Enviar Mensagem** – Ao concluir os procedimentos, o usuário deve clicar em “Enviar mensagem”, que gerará uma numeração para acompanhamento do trâmite da solicitação, através do sistema GLPI ou do ExpressoMail.

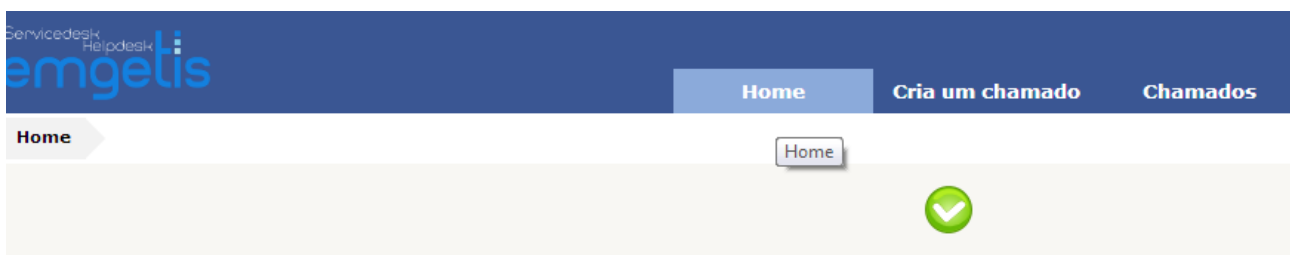
Enviar mensagem

#### Informação

Criar uma pasta /var/www/html/glpi/files/ODT/77  
Documento movido com sucesso.  
Seu chamado foi registrado, o atendimento está em progresso. (Chamado: **135**)  
Item adicionado com sucesso: **teste**  
Obrigado por utilizar o nosso sistema automático de helpdesk.

### 3- ACOMPANHAMENTO DO CHAMADO

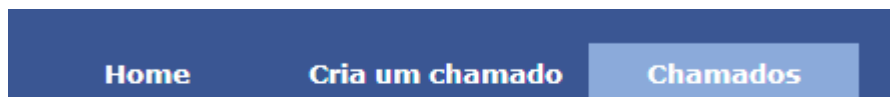
Ao enviar a solicitação, o chamado será direcionado automaticamente para Arene/Emgetis e o usuário terá acesso a toda a tramitação do chamado, clicando em “Home” e em seguida “Processando (atribuído)”, conforme imagens abaixo.



Cria um chamado +

Chamados	Número
Novo	0
<b>Processando (atribuído)</b>	6
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	2
Excluído	0

Ou o usuário pode clicar no menu “Chamados”:



A seguir, o usuário clica no chamado desejado e terá acesso a todas as informações referentes à solicitação. Na imagem abaixo, apresentamos como exemplo o ID 135.

service desk helpdesk emgetis Português do Brasil ? ☆

Home      Cria um chamado      Chamados

Home +      DETRA

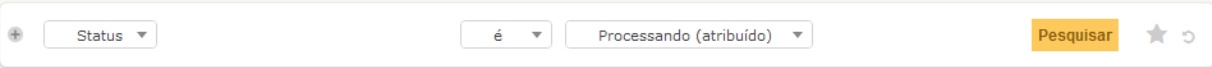
Exibir (número de itens) 15

Status é Processando (atribuído) Pesquisar

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria
135	teste	Processando (atribuído)	23-08-2018 09:55	23-08-2018 09:55	Média	Teste Chamado		DATACENTER > Criação de usuário
130	Teste	Processando (atribuído)	22-08-2018 18:01	22-08-2018 18:01	Média	Teste Chamado		BACKUP
128	teste	Processando (atribuído)	22-08-2018 15:55	22-08-2018 15:55	Média	Teste Chamado		BANCO DE DADOS > Criação de banco de dados
122	teste	Processando (atribuído)	22-08-2018 14:24	22-08-2018 14:24	Média	Teste Chamado		BACKUP
121	teste	Processando (atribuído)	22-08-2018 14:20	22-08-2018 14:20	Média	Teste Chamado		REDES > Circuito de Dados
120	teste	Processando (atribuído)	22-08-2018 14:18	22-08-2018 14:18	Média	Teste Chamado		REDES > Circuito de Dados

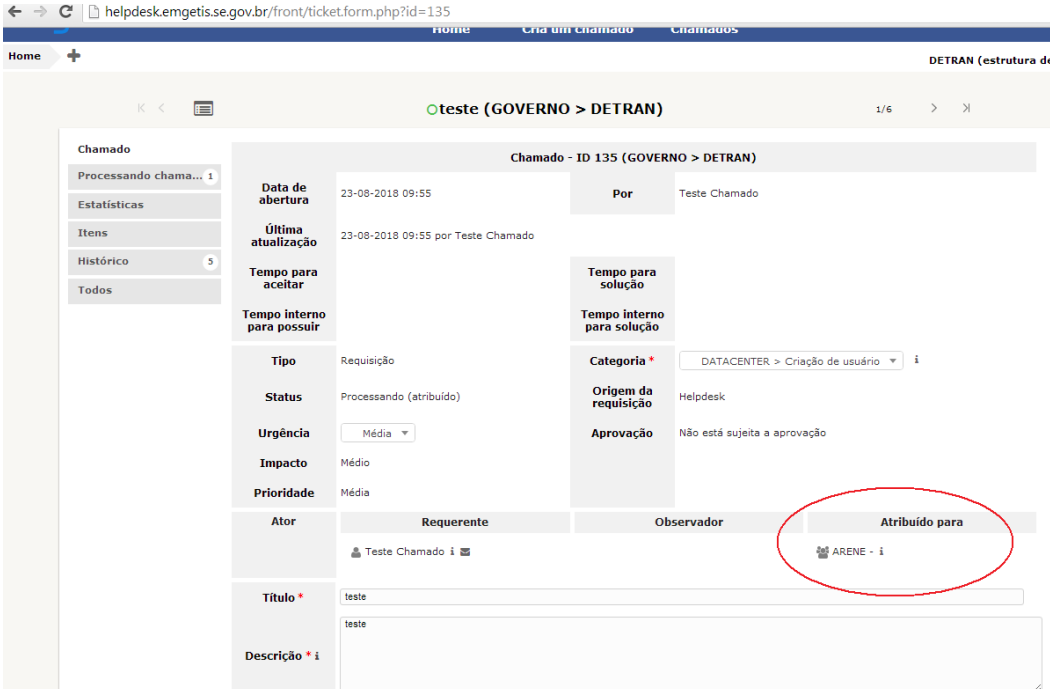
Exibir (número de itens) 15      De 1 para 6 de 6

O usuário também pode utilizar a ferramenta de pesquisa, identificando o número do Chamado.



Search bar interface showing a dropdown menu for 'Status', a dropdown menu for 'é', a search button labeled 'Pesquisar', and a star icon.

Ao clicar no ID, o usuário poderá identificar no campo “Atribuído para” o detentor do chamado.



Screenshot of the Emgetis ticket system showing details for ticket ID 135. The 'Atribuído para' field is circled in red, showing 'ARENE - i'.

Chamado - ID 135 (GOVERNO > DETRAN)	
Data de abertura	23-08-2018 09:55
Por	Teste Chamado
Última atualização	23-08-2018 09:55 por Teste Chamado
Tempo para aceitar	
Tempo interno para possuir	
Tempo para solução	
Tempo interno para solução	
Tipo	Requisição
Status	Processando (atribuído)
Urgência	Média
Impacto	Médio
Prioridade	Média
Ator	Requerente: Teste Chamado i
	Observador: ARENE - i
	Atribuído para: ARENE - i
Título *	teste
Descrição * i	teste

## CONTATOS

Qualquer dúvida, favor entrar em contato pelos telefones **(79) 3216 1010 / 3216 1078 / 3216 1014** ou pelo **Grupo de Whatsapp “Serviços Emgetis”** ou para a gerente da Arene **Edjane (79) 98816 6109**.