



GLPI

Sistema de Helpdesk

Manual do Usuário

1 - Abra o Internet Explorer e digite o seguinte endereço:

<http://helpdesk.organizacoeslimger.com.br>

2 - Na tela que se abrirá, digite seu usuário e senha para acesso ao Helpdesk.

Manual para abertura de chamados

GLPI

★★★★®
Organizações
LIMGER

Autenticação

Login

Senha

Usuário e Senha

Enviar

[Acesso ao FAQ]

Obs: O usuário e senha é o mesmo de acesso ao servidor

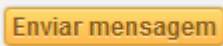
3 - Clicar no menu "Cria um chamado"



4 – Preencha os detalhes do chamado:

The screenshot shows the 'Descreva o incidente ou a requisição' form. The form fields are: Tipo (Incidente), Categoria (-----), Urgência (Média), Acompanhar por e-mail (checkbox), E-mail (text input), Tipo de hardware (--- Geral ---), Localização (-----), Título (text input), and Descrição* (text area). A red arrow points to the 'Urgência' dropdown with the text 'Defina a Urgência.'. Another red arrow points to the 'Tipo' dropdown. A third red arrow points to the 'Acompanhar por e-mail' checkbox with the text 'SIM'. A red callout box on the right contains the following text: 'Escolha o tipo correto para sua solicitação: Exemplos: -Incidente: Quando o aparelho deixa de funcionar corretamente. -Requisição: para solicitação de algum recurso adicional ou novo.' At the bottom, there is an 'Arquivo (2 MB máx)' field, a 'Selecionar arquivo...' button, and an 'Enviar mensagem' button.

Seja consciente ao definir a prioridade do chamado. Se todos a definirem como **Alta**, esse campo perderá sua funcionalidade.

- a) No campo **Informe sobre as ações feitas** selecione sempre a opção **SIM**;
- b) No campo **Categoria**, deixe em branco;
- c) No campo **Meu e-mail** informe seu endereço eletrônico, caso não seja preenchido;
- d) No campo **Título** descreva sua solicitação de forma clara e breve.
(Exemplo: Problema de envio e recebimento de e-mail);
- e) No campo **Descreva o problema ou o incidente** descreva com clareza a sua solicitação.
Informe em qual situação o problema ocorre;
- f) Clique no botão  .

5 – A mensagem que abaixo indica que o chamado foi aberto com sucesso:



Seu chamado foi registrado, o atendimento está em progresso. (Chamado: 2)
Item adicionado com sucesso: **Teste Chamado**
Obrigado por utilizar o nosso sistema automático de helpdesk.