

## TUTORIAL

Central de Serviços

Guia do Prestador



## Oqueé?

Central de Serviços é uma ferramenta adaptada para registro de requisições e incidentes.

#### **(GLPI)** – (Gestionnaire Libre de Parc Informatique)

É uma sigla em Francês, que significa Gestão de Parque de Informática Livre.

É uma ferramenta de Service Desk (suporte ao usuário) para gerenciamento e registro de chamados que auxiliam nas tarefas de controle e que resultam em respostas aos chamados de uma forma rápida, eficiente e interativa, tanto a Equipe de T.I. quanto o usuário, acompanharão o andamento do processo, fazendo assim, uma melhor qualidade no atendimento. Essa ferramenta foi adaptada para atendimento aos padrões internos e as necessidades dos demais setores da Unimed Uberlândia, estendendo a utilização desse sistema para registro de demandas internas oriundas de outras áreas.

#### Por que?

- Porque todas as informações devem ser registradas para documentação do incidente/requisição. Esses registros são acompanhados e direcionados automaticamente para o setor responsável pela resolução, conforme escolha da categoria realizada pelo usuário.
- Ao registrar o incidente/requisição, o usuário terá o controle de todo o processo feito para chegar ao resultado final podendo cobrar respostas sobre o chamado, caso o mesmo ultrapasse o SLA estabelecido para atendimento de cada categoria.

#### Como acessar?

Digitar na barra de endereço do navegador:

http://glpi.unimeduberlandia.com.br

#### Acessando o GLPI



## **Como registrar um Chamado?**

|                    |                            |   | Preferências Ajuda |  |  |  |  |  |  |
|--------------------|----------------------------|---|--------------------|--|--|--|--|--|--|
| Home Cria um ch    | amado Chamados Reservas FA | Q                                       |                    |  |  |  |  |  |  |
|                    |                            |   |                    |  |  |  |  |  |  |
| Home>              | Solicitante                |   |                    |  |  |  |  |  |  |
|                    |                            |   |                    |  |  |  |  |  |  |
|                    |                            |   |                    |  |  |  |  |  |  |
|                    |                            |   |                    |  |  |  |  |  |  |
| Clicar em          |                            |   |                    |  |  |  |  |  |  |
|                    | Cria un                    | n chamado 📅                             |                    |  |  |  |  |  |  |
| "Criar um chamado" |                            |   |                    |  |  |  |  |  |  |
|                    | Chamados                   | Numero                                  |                    |  |  |  |  |  |  |
|                    | Novo                       |   | 3                  |  |  |  |  |  |  |
|                    | Processando (atribuído)    | 9                                       | 9                  |  |  |  |  |  |  |
|                    | Processando (planejado)    |   | )                  |  |  |  |  |  |  |
|                    | Pendente                   | 1                                       | 0                  |  |  |  |  |  |  |
|                    | Solucionado                | ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |                    |  |  |  |  |  |  |
|                    | Fechado                    |   | 3                  |  |  |  |  |  |  |
|                    | Excluido                   |   | ,                  |  |  |  |  |  |  |
|                    |                            |   |                    |  |  |  |  |  |  |
|                    |                            |   |                    |  |  |  |  |  |  |
|                    | Anotaç                     | ções públicas                           |                    |  |  |  |  |  |  |
|                    |                            |   |                    |  |  |  |  |  |  |
|                    |                            |   |                    |  |  |  |  |  |  |
|                    | Feeds                      | RSS públicos                            |                    |  |  |  |  |  |  |
|                    |                            |   |                    |  |  |  |  |  |  |
|                    |                            |   |                    |  |  |  |  |  |  |
|                    |                            |   |                    |  |  |  |  |  |  |

## Registrando o Chamado

| Selecionar "Tipo",<br>incidente ou requisição             | Descreva o incidente ou a requisição                            | Selecionar no campo<br>"Setor" Suporte a<br>Prestadores  |
|---|---|--|
| Tipo<br>Setor   |   |  |
| Categoria*  | Suporte GW  | Selecionar a "Categoria"   |
| Urgência<br>Localização*                                  | Média<br>PRESTADOR  |  |
| Título*<br>Descrição*                                     | Verificar Importação Nº. XXXXXX<br>Favor verificar a importação | No campo "Localização",<br>escolha "Prestador"   |
| Clique em "Escolher arquivo"<br>para anexar documentos no | Arraste e solte seu arquivo aqui ou                             |  |
| chamado   | Clique em "Enviar" para   | reencher o "Título" e "Descrição",<br>tentar para informações inseridas<br>a descrição para direcionar o<br>suário o que deve ser informado<br>ara tratativa do chamado. |

- Para algumas categorias conforme definição realizada por cada setor, será exibido um título padrão e as informações que o usuário necessita informar para tratativa da solicitação.
- Caso o usuário não encontre uma determinada categoria, deve ser observado se a seleção do "Tipo" foi realizada corretamente, devido algumas categorias serem determinadas somente como requisições. Se a opção "incidente" estiver selecionada, as categorias definidas como requisições não são exibidas.
- Para os chamados que necessitarem de acompanhamento de documentação, clicar em "Escolher arquivo" para anexar o documento.

## Finalizando o Chamado

Após o preenchimento, clique no botão "Enviar" e aguarde a validação com o número do chamado.

Pronto! A sua mensagem já foi enviada para tratativa e será atribuída ao setor responsável pela resolução do incidente/ requisição.

Observação

Aguarde o contato do analista e evite registrar outro chamado para o mesmo incidente ou até mesmo contactar outro analista para resolver o chamado já atribuído anteriormente.

### Acompanhando o Chamado



Caso precise acessar um dos chamados listados, basta clicar no "Título" do chamado e será direcionado a tela com todas as informações do chamado Para acompanhar a resolução dos chamados, basta observar o "Status"

# Adicionando informações

Para adicionar respostas ou informações, entrar no chamado e clique no menu, "Acompanhamento", conforme abaixo:

Selecionar "Acompanhamento" Chamado Chamado - ID: 110 Acor Data de 18-08-2015 11:30 SLAs 4 horas (úteis) Data de abertura 17-08-2015 18:38 Solução José Maurício Simão Ramos 17-08-2015 18:38 por José Maurício Simão Ramos Estatísticas Itens Requisição Suporte GW Tipo Documentos Processando (atribuído) Origem da Helpdesk Status Histórico (3) Média Não está sujeita a aprovação Urgência vacão 2 PRESTADOR Localização Prioridade Média Atribuído para Auto W SUPORTE A PRESTADORES - 8 🛔 José Maurício Simão Ramos 🗞 👻 Verificar Importação Nº. XXXXXX Título Favor verificar a importação. Descrição\*

#### Depois clique no link "Adicionar novo acompanhamento":



Aguarde até a exibição do campo de "Descrição" e insira o texto desejado, conforme abaixo:

|                          |     | 🕸 🗘 Lista Chamado - Verificar Importação Nº. XXXXXX - ID 110 🔅 |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Chamado                  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Acompanhamentos          |     | Novo Item - Acompannamento                                     |  |  |  |  |  |  |  |
| Tarefas                  |     | Descrição  |  |  |  |  |  |  |  |
| Solução                  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Estatísticas             | N   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Itens                    | -g- |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Documentos               |     | Adicionar  |  |  |  |  |  |  |  |
| Histórico <sup>(3)</sup> |     |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Todos                    |     | Nenhum acompanhamento para este chamado.                       |  |  |  |  |  |  |  |

## Anexando arquivo ao Chamado

Esse procedimento será utilizado para chamados já registrados e que necessitam do anexo para complementar as informações a respeito do Chamado.

Para anexar arquivos ao chamado clique no menu "Documentos" e posteriormente clique no botão "Escolher arquivo", após a seleção do arquivo clique no botão "Adicionar novo arquivo".

| bs"   |   |
|---|---|
|   | IO O Lista Chamado - Verificar Importação Nº. XXXXXX - ID 110 11 O O          |
| Chamado   | Alictory um documento   |
| Acompanhamentos   | Auctorial un occurento  |
| Tarefas   | Titulo  |
| Solução   |   |
| Estatísticas  |   |
| Itens   | Nome Entidade Arquivo Link web Titulo Tipo MIME *Data                         |
| Documentos  |   |
| Histórico <sup>(9)</sup>  |   |
| Todos   |   |
|   | Clicar em   |
| Chamado<br>Acompanhamentos<br>Tarefas<br>Solução<br>Estatísticas<br>Itens   | "Escolher arquivo"<br>"Escolher arquivo"<br>Adicionar num documento<br>Título |
| Chamado<br>Acompanhamentos<br>Tarefas<br>Solução<br>Estatísticas<br>Itens<br>Documentos                             | "Escolher arquivo"<br>"Escolher arquivo"<br>Adicionar um documento<br>Título  |
| Chamado<br>Acompanhamentos<br>Tarefas<br>Solução<br>Estatísticas<br>Itens<br>Documentos<br>Histórico <sup>(9)</sup> | "Escolher arquivo"<br>"Escolher arquivo"<br>Adicionar um documento<br>Título  |

#### OBSERVAÇÃO

Não há limite de quantos arquivos poderão ser anexados, porém há um limite de tamanho dos anexos.

#### Status do chamado

\*Novo: Todo chamado registrado sem atribuição de analista.

\*Processando (Atribuído): Chamado atribuído ao analista responsável.

\*Processando (Planejado): O chamado foi atribuído, porém será atendido conforme planejamento técnico.

\*Pendente: Status que sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado com o usuário/analista.

\*Solucionado: Chamado finalizado pelo técnico, porém estará aguardando a aprovação do usuário para fechar como solucionado ou recusar a solução adotada.

| Home Cria un chamado Chamados FAQ<br>Home> Solicitante s |  |                             |               |                        |                   | O Solicitante deve<br>clicar em chamados |                              |         |                          |            |                       |                    | Preferências Ajud | a S |
|--|--|-----------------------------|---------------|------------------------|-------------------|--|------------------------------|---------|--------------------------|------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-----|
|  |  |                             | • 🖬 🛛         | Status<br>Exibir (aúa  | rem de itens) con | é  | y Solucionado                |         |                          | v Pesqu    | iisar 🜟 🕲             |                    |                   |     |
|  |  |                             |               | zúltima                | 500 S00           | ×.                                       |                              |         | De 1 a 1 em              |            | Data de               |                    |                   |     |
|  | ID   | Titulo                      | Status        | atualização            | Data de abertura  | Prioridade                               | Requerente                   | Técnico | Grupo técnico            | Categoria  | vencimento            | SLAs               | Satisfação        |     |
|  |  | Verificar<br>Importação Nº. | ➡ Solucionado | 17-08-2015 18:49       | 17-08-2015 18:38  | Média                                    | José Maurício<br>Simão Ramos |         | SUPORTE A<br>PRESTADORES | Suporte GW | 18-08-2015 11:30      | 4 horas<br>(úteis) |                   |     |
|  | ID   | Titulo                      | Status        | ♥Última<br>atualização | Data de abertura  | Prioridade                               | Requerente                   | Técnico | Grupo técnico            | Categoria  | Data de<br>vencimento | SLAs               | Satisfação        |     |
|  | Exbitr (numero da Itana) 000 x De 1 a 1 em 1 |                             |               |                        |                   |  |                              |         |                          |            |                       |                    |                   |     |

Posteriormente o usuário deve clicar no "Título" do chamado com status "Solucionado" para visualizar a solução

Será exibido para o usuário a solução realizada, para aprovar ou recusar.



\*Fechado: Chamado solucionado e finalizado.