



ABERTURA CHAMADO CSA CONSULTORIA

Revisão – 005

Data
17/04/2023

CENTRAL DE SERVIÇOS

PROCEDIMENTO ABERTURA DE CHAMADO VIA GLPI

INICIANDO:

Para acessar o GLPI, abra o seu navegador favorito e digite o seguinte endereço: [GLPI - Autenticação \(odhserver.com\)](https://odhserver.com). O mesmo está disponível em qualquer máquina/dispositivo (via internet). Para acessar informe seu **nome de usuário** e **senha**, e clique no botão enviar.

Autenticação - GLPI

Não seguro | csa-glpi.ip.odhserver.com/glpi/

InPrivate

Faça login para sua conta

Usuário

Senha [Esqueceu sua senha?](#)

Origem de login

...e dados interno do GLPI

Lembrar de mim

Entrar

[Usar aplicativo](#)

[Como abrir chamados](#)

GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors



TROCA DE SENHA:

No primeiro acesso ao ambiente, clique no seu usuário do lado direito superior para ter acesso a **Minhas configurações**.

Nesta tela nos campos **senha** e **confirmação da senha** informe sua nova senha. Caso queira, pode incluir demais informações, como foto, nome, sobrenome, telefone, atualizar o seu e-mail....etc.

Após os ajustes, clique em **Salvar** no final da página.

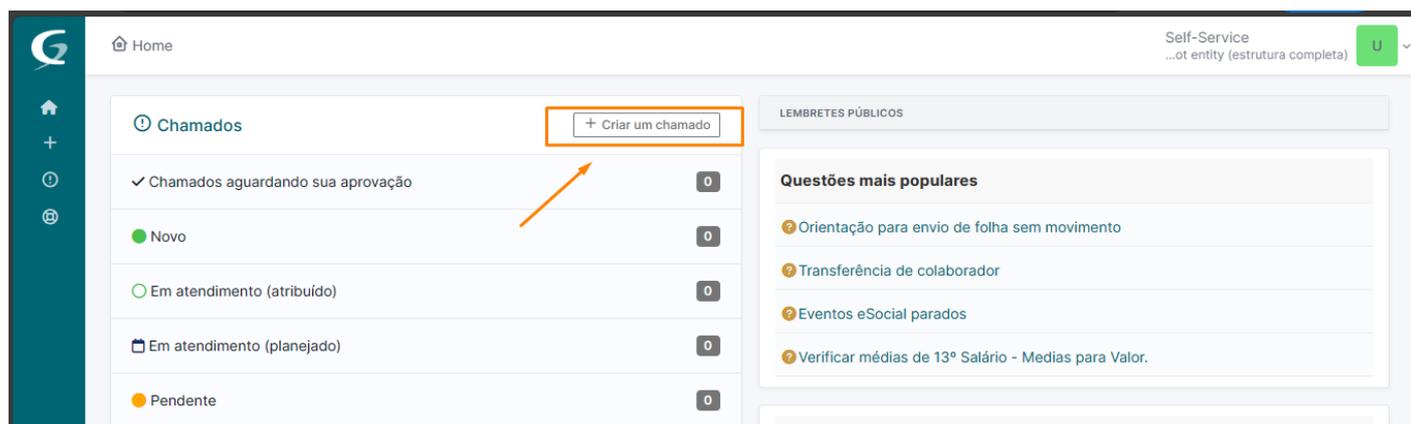
Caso esqueça sua senha, poderá usar o recurso **'Esqueceu sua senha'** na tela de login.



PARA ABRIR UM CHAMADO DE ATENDIMENTO:

Após efetuar login no sistema, o usuário é direcionado para a página abaixo. Nela é possível verificar o status de cada chamado novo, processado, solucionado, fechado, excluído, além de outras informações.

Para registrar um atendimento, basta clicar na opção “**Criar um chamado**”.



Você será direcionado para a página abaixo, onde deverá escolher entre “**requisição ou incidente**”. (Figura 03).

Home / + Criar um chamado

Self-Service
...ot entity (estrutura completa)

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Incidente

Categoria * : ----

Urgência: Média

Observadores:

Localização * : ----

Título * :

Descrição * :
Simples B I A ...
Favor informe:
-Versão atual do sistema:
-Anexe Prints e/ou Relatórios que podem ajudar na resolução deste chamado, de preferência compactado em RAR ou ZIP.
-O arquivo não poderá ser superior a 5Mb.
Descreva abaixo a sua necessidade.

INCIDENTE: Procedimento que indica dúvidas / problemas.

Exemplo: Não estou conseguindo calcular umas férias;

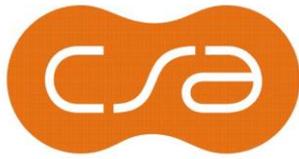
Não estou conseguindo gerar um Mapa comparativo de preços

REQUISIÇÃO: Procedimento que indica a uma Solicitação de um serviço.

Exemplo: Precisamos de suporte para Migração do sistema para um novo servidor;

Precisamos de suporte para configuração da Integração da Folha com o Financeiro.

Os campos com asterisco vermelho são obrigatórios como: **Categoria, Localização, Título e Descrição**. É possível ainda anexar arquivos no chamado para facilitar a compreensão.



ABERTURA CHAMADO CSA CONSULTORIA

Revisão – 005

Data
17/04/2023

Clique em enviar mensagem. **PRONTO!**

Seu chamado foi registrado e agora basta acompanhá-lo através do seu e-mail ou pelo próprio sistema através do botão **Home**.

REGISTRANDO ACOMPANHAMENTOS (TRAMITES)

Na tela inicial você verá seu chamado como NOVO, caso ele já tenha sido movimentado ela irá para outra situação. Clicando nele verá a relação de todos chamados com esse status.

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Chamado esperando sua aprovação	0
Novo	1
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

Home  

Características - Status é Novo

 regra  grupo **Pesquisar**   

Exibir (número de itens)

ID	Título	Status	Localização	Última atualização	Data de abertura	Prioridade
62	Como usar a rotina de vale transporte?	 Novo	CAEMA	16-09-2019 09:19	16-09-2019 09:19	Média

ID Título Status Localização Última atualização Data de abertura Prioridade



ABERTURA CHAMADO CSA CONSULTORIA

Revisão – 005

Data
17/04/2023

Clicando sobre, você é direcionado para o item “**Chamado**”, nele é possível ver as movimentações do chamado bem como registrar informação adicional. Após digitar e anexar os documentos desejados, basta clicar em “**Responder**”, no final da tela.

Depois, clique em **Adicionar** para gravar a nova informação.

Solução de Customização (3226) 1/5 > >>

Chamado 16

Satisfação

Estatísticas

Aprovações 1

Base de Conhecimento

Histórico 44

Todos

Para aprovar a solução apresentada, siga os seguintes passos:

- 1-Acesse o seu chamado em "Solucionado".
- 2-Clique no título do seu chamado.
- 3-Clique em "Processando Chamado" e aprove a solução.
- 4-Em seguida clique em "Satisfação" e responda a pesquisa. Ela é importante para nós.

Atenção Clientes! Por favor, encerrar os chamados já solucionados no GLPI em até 6 horas!

Padrão CSA Aceitou em 05-12-2022 08:32 por Romullo Andrade

Chamado

Data de abertura
01-12-2022 11:51:00

Data da solução
05-12-2022 08:32:15

Data de fechamento
05-12-2022 08:32:18

Tipo

Responder

Elaborado por:
Emerson Viégas
Romullo Andrade

Rubrica:

Aprovado por:

Rubrica:



ABERTURA CHAMADO CSA CONSULTORIA

Revisão – 005

Data
17/04/2023