



Manual de Acesso ao GLPI

Este manual foi criado com o objetivo de orientar os usuários clientes do Grupo S.M. Synergy acessem o serviço de Abertura e Acompanhamento de Chamado Técnico.

PASSO 1 – Site para baixar o programa.

Abra o navegador de sua preferência (Internet Explorer, Mozilla Firefox, etc), copie o seguinte endereço -> [Http://www.smsynergy.com.br/cct](http://www.smsynergy.com.br/cct) e cole na barra de endereços do navegador e tecele ENTER, ou através do Icone na sua área de trabalho (Desktop)

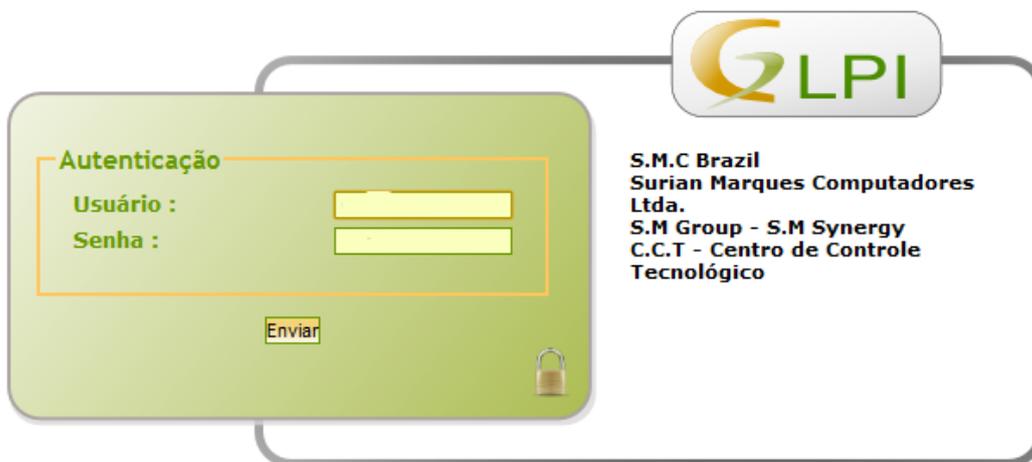
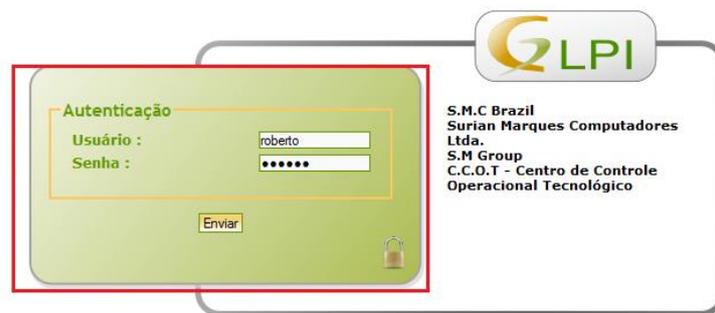
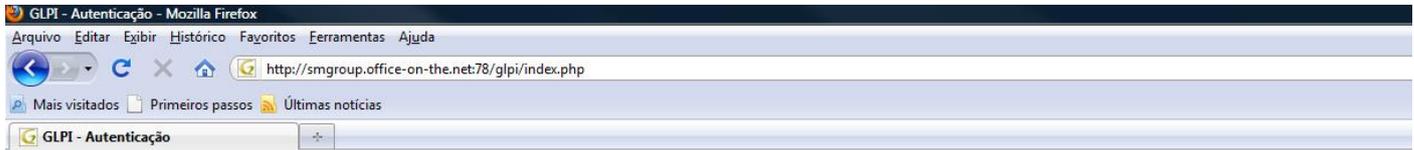


Será carregado o site do GLPI na página para acesso ao sistema.



PASSO 2 – Acessando os serviços.

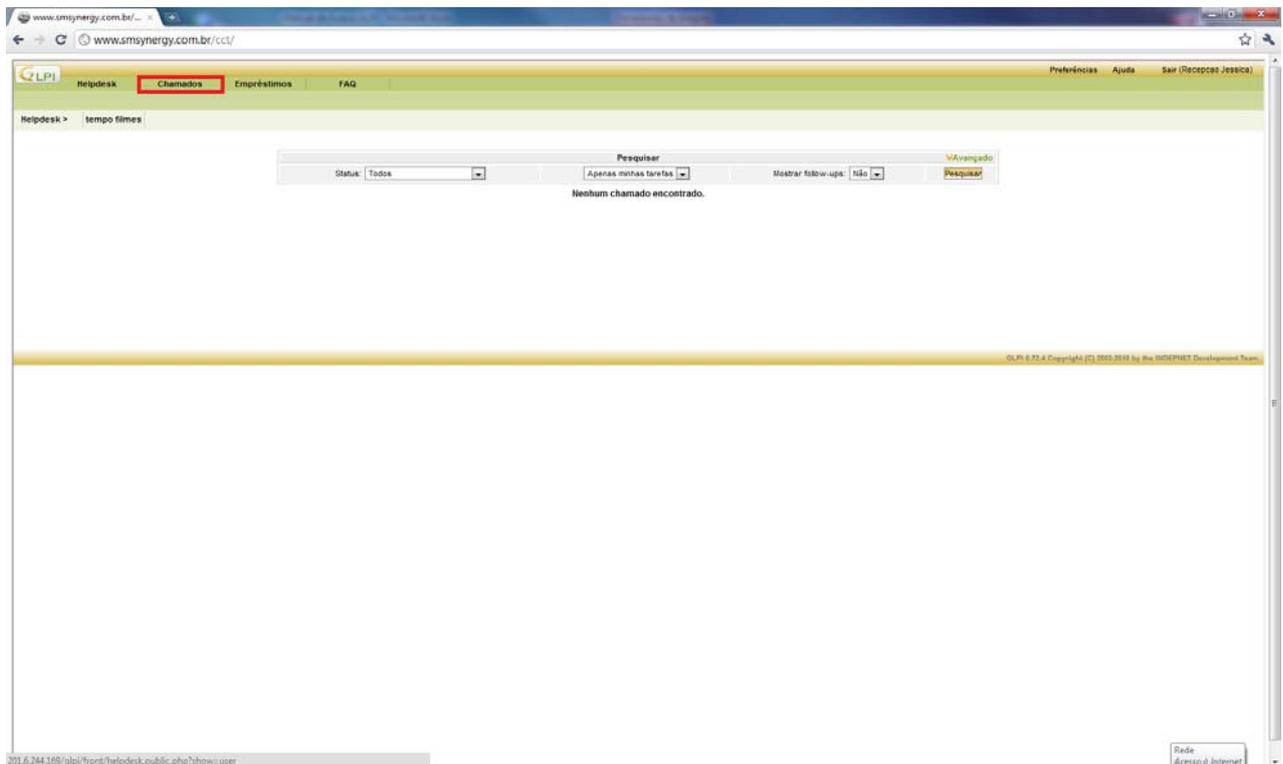
Forneça seu usuário e senha e clique em enviar para acessar o conteúdo do site.



Para Abrir um novo chamado é só preencher novamente o formulário em clicar em enviar mensagem.

PASSO 4 – ACOMPANHANDO O ANDAMENTO

Clique em Assistência, e escolha o item ACOMPANHAMENTO



Serão mostrados então todos os processos em aberto, se houverem.



The screenshot shows the LPI Helpdesk interface with a list of open tickets. The search filters are: Status: Não fechado, Prioridade: Todos, Categoria: ---, Requerente: [Todos], Grupo: ---, and Fornecedor: ---. The search results table is as follows:

Status	Data	Última atualização	Prioridade	Requerente	Atribuído	Item	Categoria	Título
Aberto	em: 16-10-2009 10:00	20-10-2009 17:28	Baixa	[Usuário/empresa]	empresa	Computadores Recepcão	Workstation	Micro recepção (3)
Aberto	em: 19-10-2009 18:00	22-10-2009 13:28	Baixa	[Usuário/empresa]	empresa	Computadores Financeiro		TRAVANDO (1)

At the bottom of the page, there are controls for 'Mostrar 15 itens' and 'de 1 para 2 em 2'.

Bastando então um clique sobre o chamado para ver um descritivo do atendimento.

Lista 10 12 44

Chamado 27 Adicionar novo follow-up

tempo filmes

Aberto em: 16-10-2009 10:00 por Roberto Mengue

Status: Processando (planejado)

Prioridade: Baixa

Categoria: Workstation

Usuário: [vazio]

Grupo: [vazio]

Requerente: [vazio]

Origem da requisição: Telefones

Item: Computadores - Recepcao

Computador: [vazio]

Atribuído para: [vazio]

Técnico: [vazio]

Grupo: [vazio]

Fornecedor: [vazio]

Última atualização: 20-10-2009 17:28

Duração total: 2 Hora(s) 0 Minuto(s)

Custo de tempo: 0,00

Custo fixo: 0,00

Custo de material: 0,00

Custo total: 0,00

E-mail follow-up: Sim

E-mail para follow-up: [vazio]

Documento associado

Enviar arquivo...

Atualizar

Data	Descrição	Sumário	Duração	Planejamento	Autor	Privado
20-10-2009 17:28	Orçamento passado via e-mail para UPORADES, autorizado pelo Sr. [vazio]. Solicitação de compra efetuada em 20/10/2009, aguardando entrega de HARDWARES para agendamento de visita técnica.		0 Minuto(s)	Nenhum	Roberto Mengue	Não
20-10-2009 17:28	Informado o Sr. [vazio] que após todos os testes realizados, o diagnóstico foi de problemas de HARDWARE. O equipamento até a saída da empresa por volta das 17:25hs, estava funcionando, com alguns travamentos no Windows. O Sr. Igor solicitou orçamento para upgrade de equipamentos de Mixagem e Tráfego (Ednei / Ana Marcia), e com as sobras dos HARDWARES, fazer UPGRADE também no micro de recepção.		0 Minuto(s)	Nenhum	Roberto Mengue	Sim
16-10-2009 15:38			2 Hora(s)	A fazer 16-10-2009 15:00 --16-10-2009 17:00 Roberto Mengue	Roberto Mengue	Sim