



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 Ícone na sua área de trabalho (Desktop)

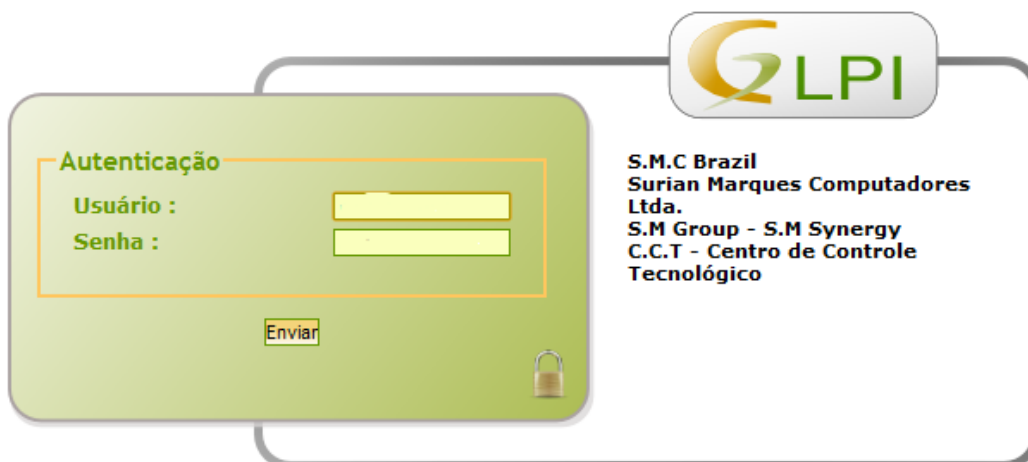
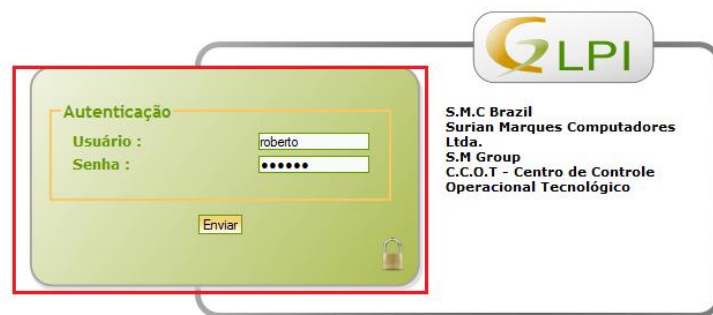
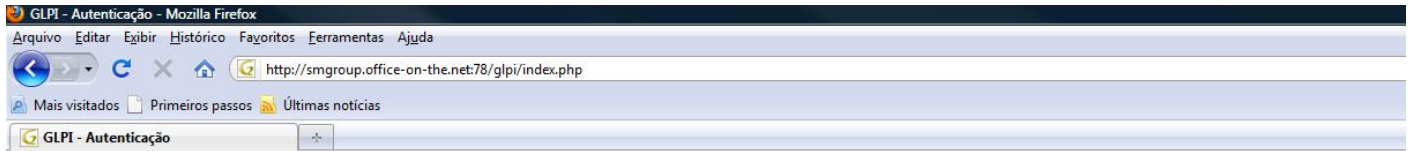


Será carregado o site do GLPI na página para acesso ao sistema.



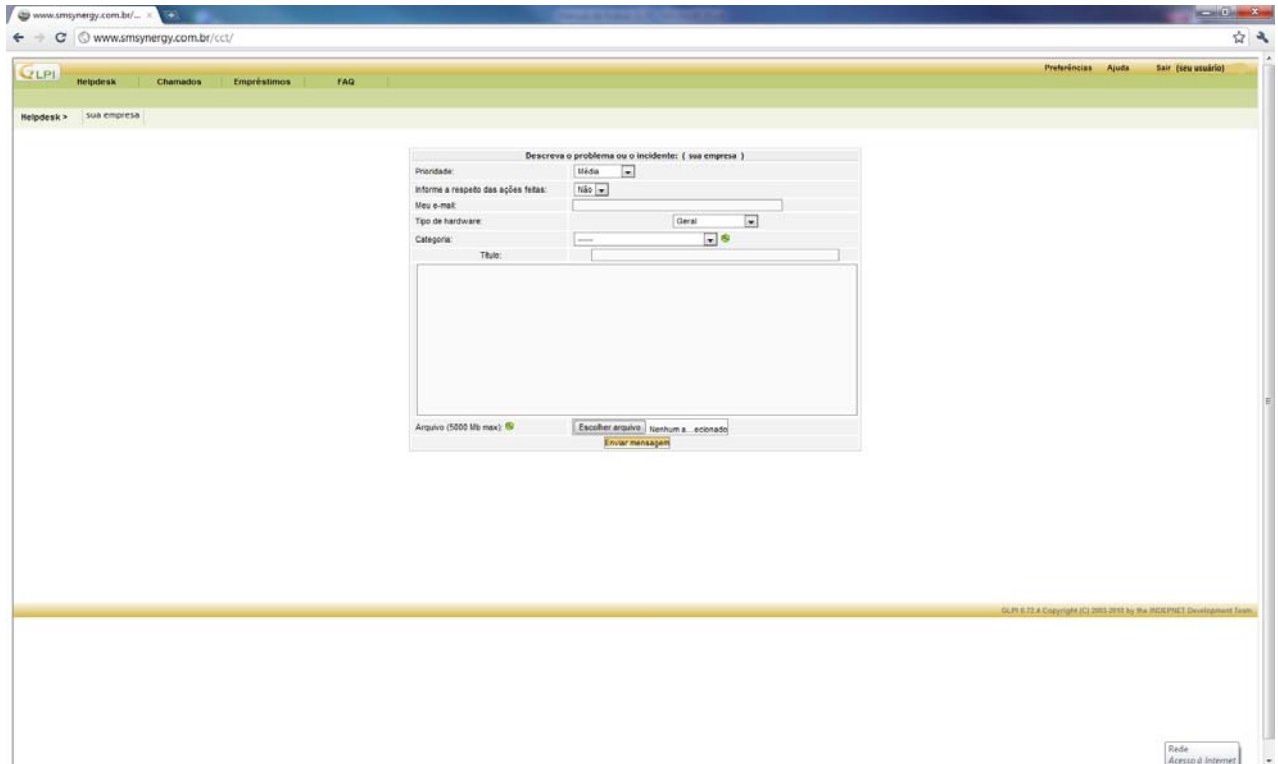
PASSO 2 – Acessando os serviços.

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





PASSO 3 – Abra o seu Chamado.

Preencha o formulário com as informações pertinentes à sua empresa/departamento e relate o problema encontrado e clique em enviar mensagem.



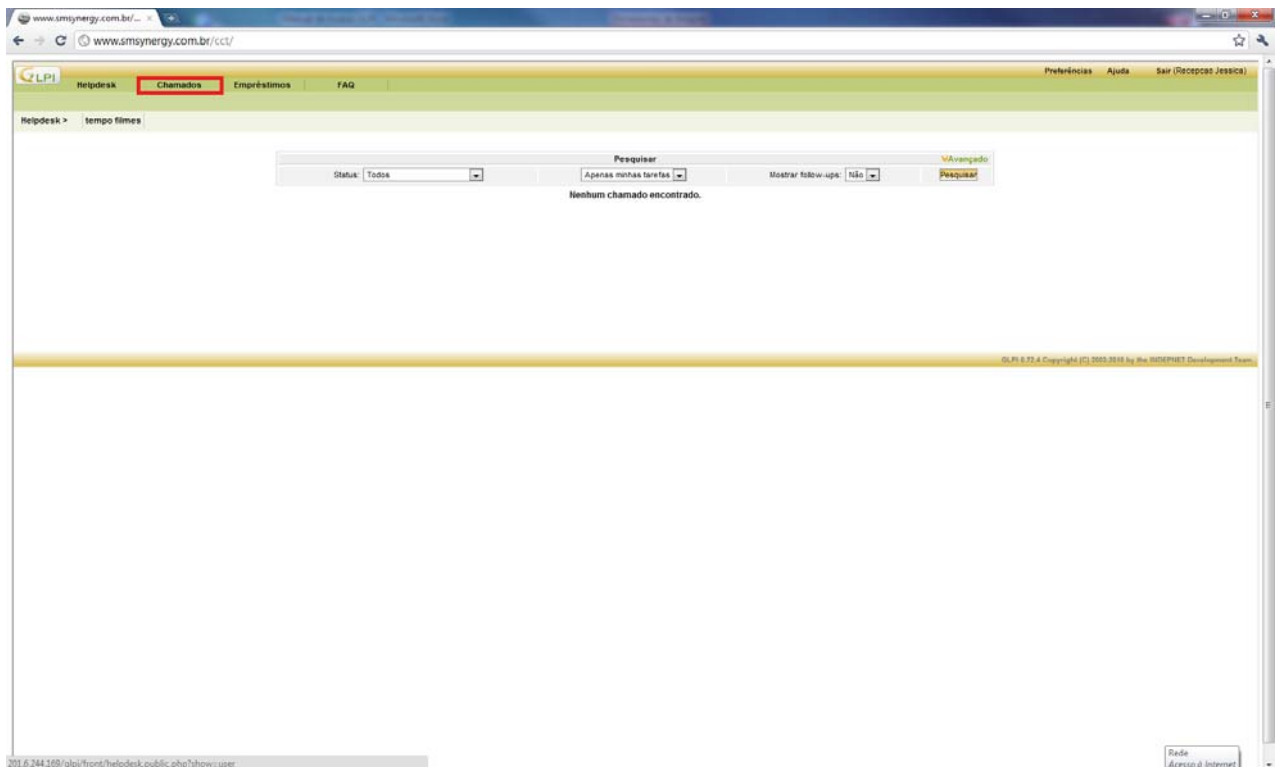
The screenshot shows a web browser window with the URL www.smysynergy.com.br. The page has a navigation menu with 'Helpdesk', 'Chamados', 'Empréstimos', and 'FAQ'. The main content area is titled 'Helpdesk > sua empresa' and contains a form titled 'Descreva o problema ou o incidente: (sua empresa)'. The form fields are: 'Prioridade:' with a dropdown menu set to 'Média'; 'Informe a respeito das ações feitas:' with a dropdown menu set to 'Não'; 'Meu e-mail:' with an empty text input field; 'Tipo de hardware:' with a dropdown menu set to 'Geral'; 'Categoria:' with a dropdown menu showing '-----' and a green plus icon; 'Título:' with an empty text input field; and a large empty text area for the description. At the bottom of the form, there is a file upload section with the text 'Arquivo (5000 Mb max):', a green plus icon, and buttons for 'Escolher arquivo' and 'Nenhum a...ecionado'. Below these buttons is a yellow button labeled 'Enviar mensagem'. The footer of the page contains the text 'GLPI 0.72.4 Copyright (C) 2003-2010 by the GLPINET Development Team' and a 'Rede Acesso à Internet' icon.

Descreva o problema ou o incidente: (sua empresa)	
Prioridade:	Média ▼
Informe a respeito das ações feitas:	Não ▼
Meu e-mail:	<input type="text"/>
Tipo de hardware:	Geral ▼
Categoria:	----- ▼ 
Título:	<input type="text"/>
<input type="text"/>	
Arquivo (5000 Mb max): 	<input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum a...ecionado
<input type="button" value="Enviar mensagem"/>	

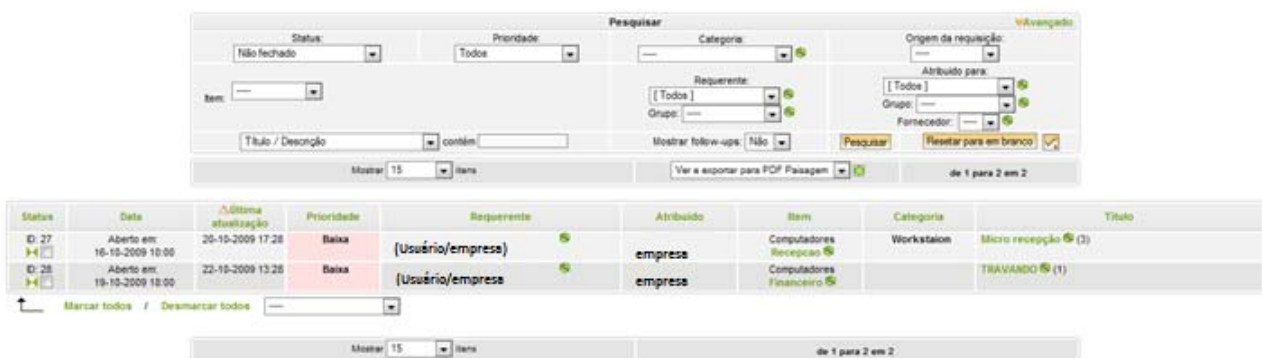
Para Abrir um novo chamado é só preencher novamente o formulário em clicar em enviar mensagem.

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 a search results page with a table of tickets. The search criteria are: Status: 'Não fechado', Prioridade: 'Todos', Categoria: '[Todos]', and Requerente: '[Todos]'. The table has columns for Status, Data, Última atualização, Prioridade, Requerente, Atribuído, Item, Categoria, and Título. There are two rows of data shown.

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 is a 'Mostrar 15' dropdown menu and a 'de 1 para 2 em 2' indicator.

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) Última atualização: 20-10-2009 17:28

Prioridade: Baixa

Origem da requisição: Telefones

Item: Computadores - Recepção

Computador

Computador

Requerente:

Atribuído para: [Nobody]

Técnico:

Grupo:

Fornecedor:

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:

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. Solicitação de compra efetuado 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. 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