



Manual de utilização do sistema de Chamados PCNet-It

Índice do Manual

- Pág. 1 - **Login** no sistema de chamados.
- Pág. 2 - **Página Inicial** do sistema de chamados.
- Pág. 3 - **Criando** um chamado.
- Pág. 4 - **Notificações** de criação de chamado.
- Pág. 5 - Ver meus **Chamados Criados**.
- Pág. 6 - Adicionar informações em um **Chamado** criado.
- Pág. 7 - **Aprovar** ou **recusar** a **solução** do chamado.
- Pág. 8 - **Alterar senha** de **acesso** ao sistema.



Microsoft Partner





1 - Login no sistema de chamados.

Essa é a **tela inicial** do sistema, e poderá ser acessado através do link:

<http://suporte.pcnet-it.com.br:8017/glpi/>

(obs: ao acessar pelo celular apagar o S que o celular acrescenta automaticamente no link http's')

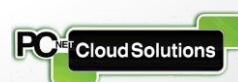
Para fazer login no sistema insira o seu nome de **usuário e senha**, e clique em **entrar**.

Exemplo:

Usuário: **rogerio.freitas**
Senha: **xxxxxx**

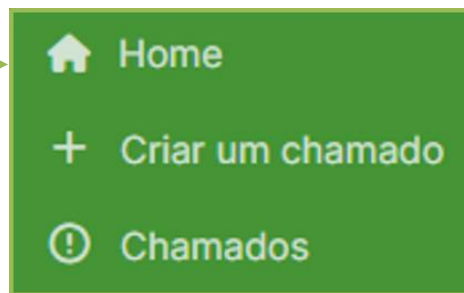
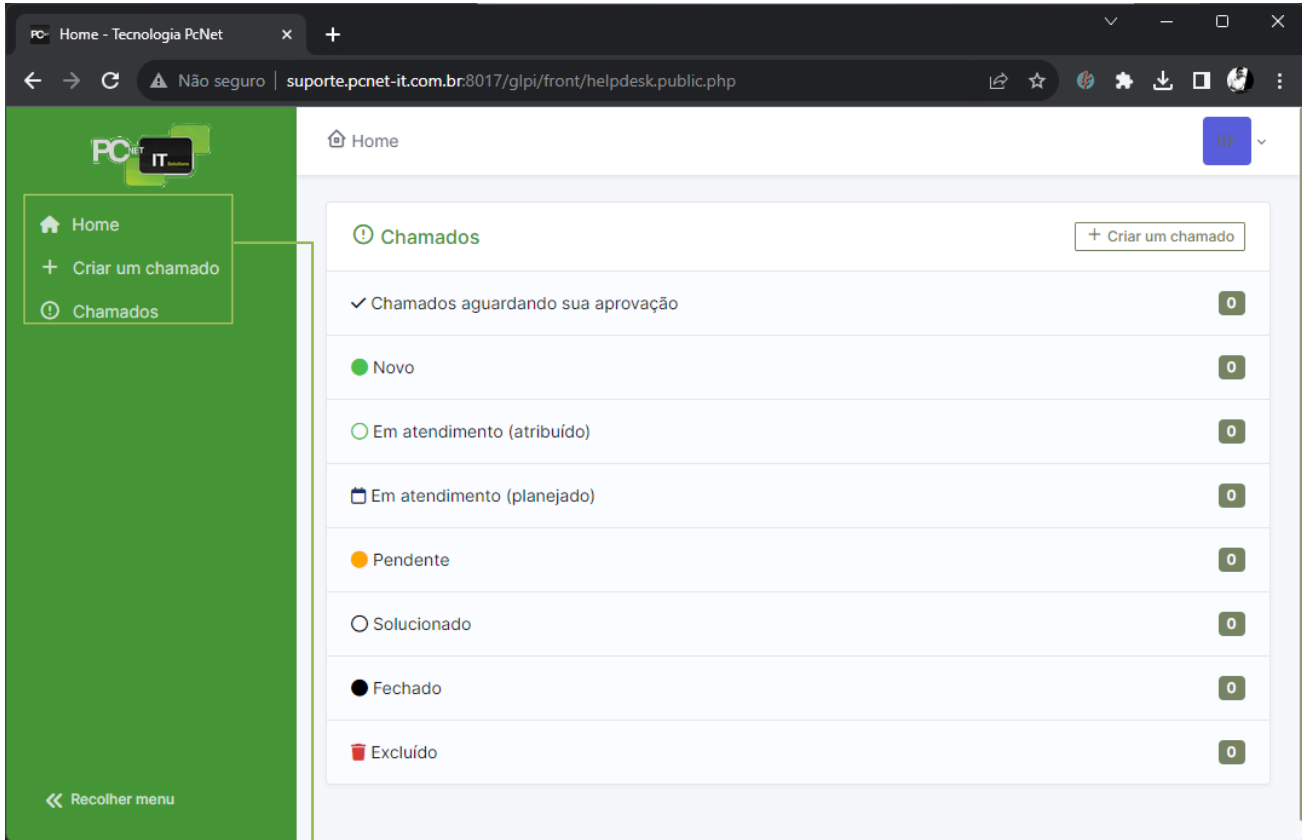


Microsoft Partner





2 - **Página Inicial** do sistema de chamados.

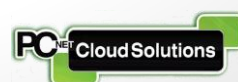


Este é o **menu** do sistema, para criar chamados clique em **+ Criar um chamado**

E para visualizar os chamados criados basta clicar em **Chamados**



Microsoft Partner



3 - Criando um chamado.

Ao clicar em **+ Criar um chamado** a tela ao lado será exibida:

Campo **Tipo** —
deixe como requisição.

Campo **Categoria** —
clique e busque a categoria da sua solicitação.

Campo **Título** —
descreva um título para sua solicitação.

Campo **Descrição** —
descreva os detalhes da sua solicitação.

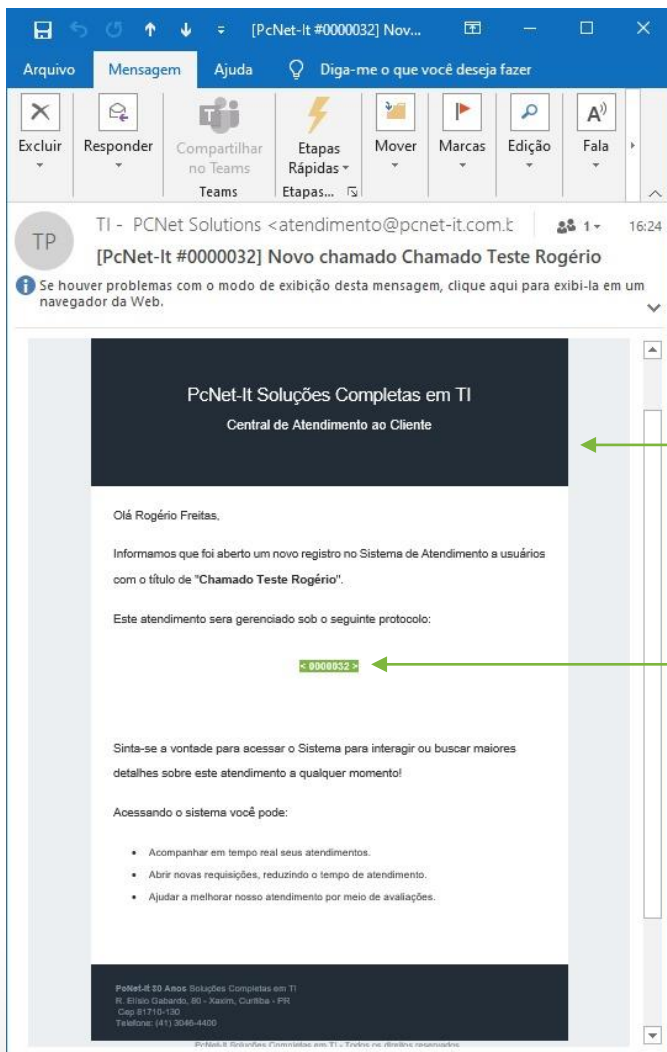
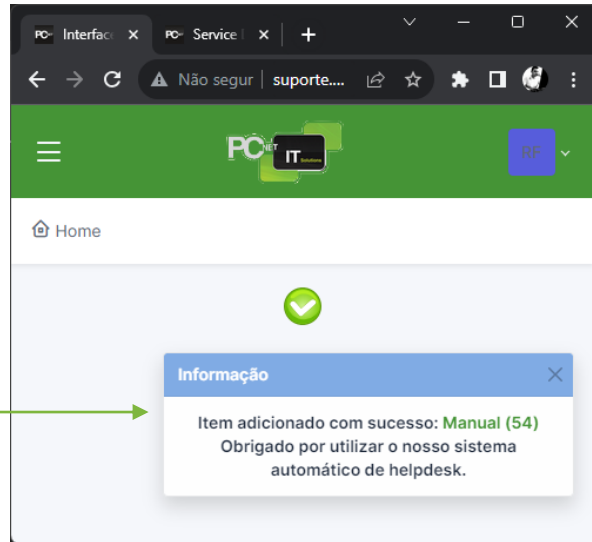
Anexar **Arquivo** —
utilize este campo para selecionar arquivo se for necessário.

Por fim clique em **+ Enviar Mensagem** para enviar sua solicitação.

The screenshot shows a web interface for creating a ticket. At the top, there is a navigation bar with a menu icon, the PCNET IT logo, and a user profile icon labeled 'RF'. Below the navigation bar is a breadcrumb trail: 'Home / + Criar um chamado'. The main content area is titled 'Descreva o incidente ou a requisição'. It contains several form fields: 'Tipo' (a dropdown menu with 'Requisição' selected, marked with a red circle 1), 'Categoria *' (a dropdown menu with '-----' selected, marked with a red circle 2), 'Título *' (a text input field, marked with a red circle 3), and 'Descrição *' (a rich text editor with a toolbar showing 'Simple', 'B', 'I', and a menu icon, marked with a red circle 4). Below the description field is an attachment section titled 'Arquivo(s) (16 MB máx) i' with the instruction 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou' and two buttons: 'Escolher arquivos' and 'Nenhum arq...o escolhido'. At the bottom of the form is a green button labeled '+ Enviar mensagem', marked with a red circle 6.

4 – Notificações de criação de chamado.

Ao clicar em **+ Enviar Mensagem** a tela ao lado será exibida contendo o **Título e ID** Da sua solicitação:



Você também receberá **Por E-Mail** a confirmação da criação do seu chamado;

E cada alteração feita pelos técnicos será notificada via e-mail.

Se clicar no **ID** do chamado que é exibido no do corpo do e-mail, você será direcionado ao sistema diretamente na tela do respectivo chamado.



5 - Ver meus Chamados Criados.

Ao clicar no menu **Chamados**, a tela abaixo será exibida contendo todos os seus **chamados**.

ID	TÍTULO	ENTIDADE	STATUS	CATEGORIA	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	PRIORIDADE	REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	TEMPO PARA ATENDIMENTO + PROGRESSO	TEMPO PARA SOLUÇÃO + PROGRESSO
54	Manual	PCNet	Novo	Acessos	27-11-2023 11:16	27-11-2023 11:16	Média	Rogério Freitas	Rogério Freitas	27-11-2023 12:16 32%	28-11-2023 13:16

ID: é o número único e exclusivo do seu chamado.

Entidade: é a empresa em que você trabalha.

Status: será alterado pelo técnico responsável durante o ciclo de vida da solicitação; Por exemplo: *Novo / Em Atendimento / Pendente / Solucionado*.

Categoria: é a categoria que você selecionou durante a abertura do chamado.

Data de Abertura: é a data e hora de criação da solicitação.

Última Atualização: é a data e hora da ultima interação inserida no chamado.

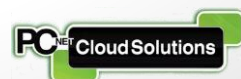
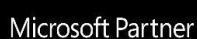
Prioridade: é definido pelo coordenador de atendimento ao receber sua solicitação.

Requerente: é a pessoa responsável pela solicitação do chamado.

Atribuído - Técnico: é o técnico responsável pelo atendimento da sua solicitação.

Tempo Para Atendimento + Progresso: é tempo técnico estimado para iniciar o atendimento.

Tempo Para Solução + Progresso: é tempo técnico estimado para solucionar o chamado.



6 - Adicionar informações em um Chamado criado.

Ao clicar no menu **Chamados**, localize o seu chamado na lista e clique no **Título** dele.

1

ID	TÍTULO	ENTIDADE	STATUS	CATEGORIA	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	PRIORIDADE	REQUERENTE	ATRIBUÍDO	TEMPO PARA ATENDIMENTO	TEMPO PARA SOLUÇÃO
54	Manual	PCNet	Novo	Acessos	27-11-2023 11:16	27-11-2023 11:16	Média	Rogério Freitas	- TÉCNICO	27-11-2023 12:16 32%	28-11-2023 13:16

O **Chamado**, será expandido conforme imagem ao lado:

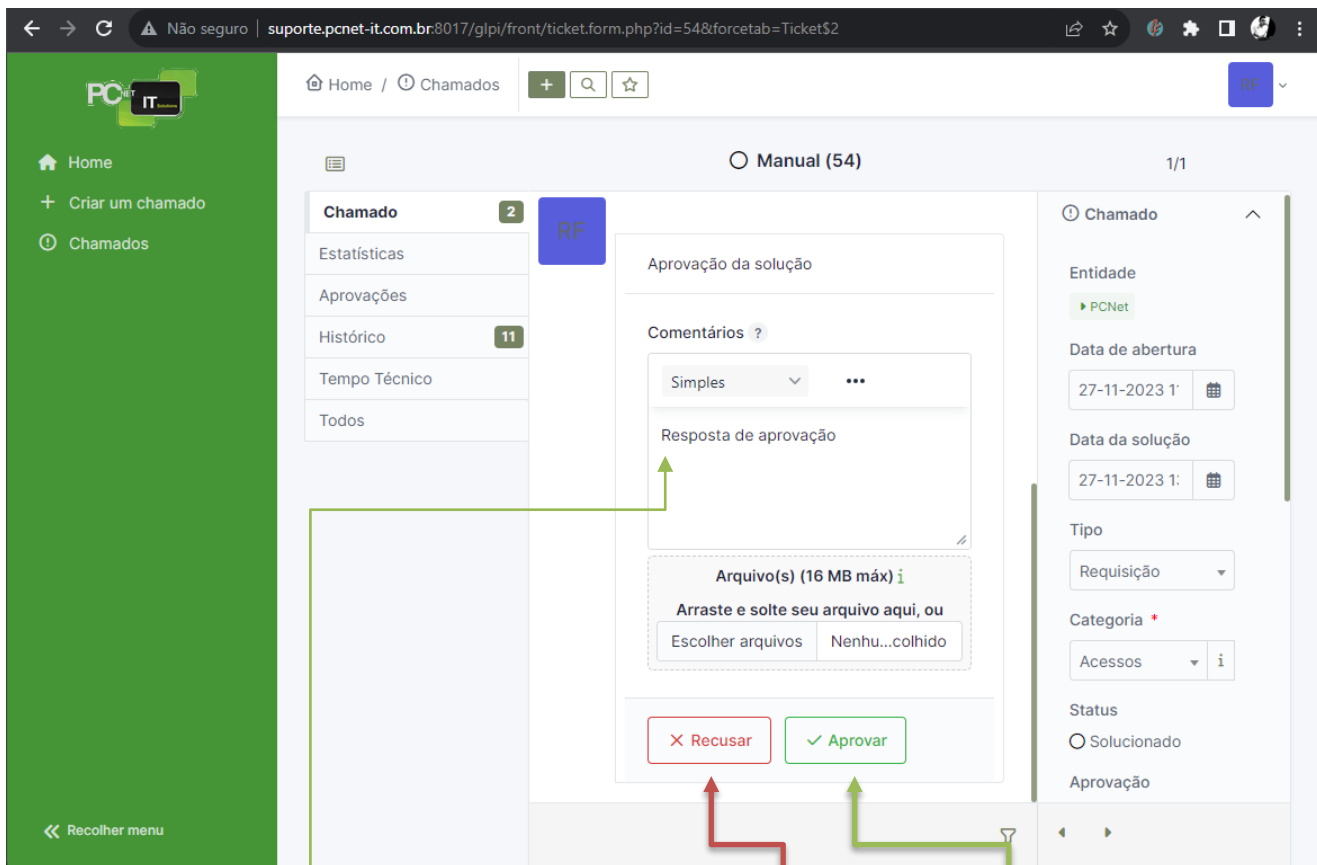
Clique em **Responder** para inserir novas informações.

Ao clicar em **Responder** insira a informação desejada e clique em **+ Adicionar**.

Sua **interação** será adicionada ao **corpo do chamado** conforme imagem abaixo:

7 - **Aprovar** ou **recusar** a **solução** do chamado.

Quando o seu chamado é solucionado pelo técnico você receberá uma notificação no e-mail, clique no **id** da solicitação no e-mail e você será direcionado a página daquele chamado conforme imagem abaixo:



Insira algum **comentário** se necessário e clique em **Recusar** ou em **Aprovar**.

Recusar. O chamado retorna para o técnico que solucionou a tratativa com status **em atendimento atribuído**.

(em caso de recusar detalhe no campo comentário o motivo da recusa).

Aprovar. O chamado será encerrado com e seu status muda para **fechado**.

8 - Alterar senha de acesso ao sistema.

Para alterar a sua senha de acesso ao sistema, faça login com a senha atual e na tela inicial do sistema siga as etapas abaixo:

Clique no canto **superior direito** do sistema.

Em seguida clique em **Minhas Configurações**

Digite a **nova senha** nos dois campos.

Por fim clique em **Salvar**.