

Acesso e abertura de chamados

Tutorial para utilização do sistema de chamados técnicos do IFSP-Reitoria

Os chamados dos Campi devem necessariamente ser feitos à Coordenadoria de Tecnologia da Informação local. Isso ajuda na triagem e resolução mais rápida dos pedidos.

Introdução

Prezado servidor, o GLPI é um sistema de abertura de chamados de serviços (Service Desk) composto por um conjunto de ferramentas para a administração de inventário de equipamentos de informática, controle de chamados e gestão de base de conhecimentos, mas também é usado por outras áreas, como controle de veículos, chamados para manutenção predial e áreas do ensino.

Este sistema foi personalizado, instalado e configurado pela equipe de Tecnologia da Informação do IFSP. O propósito da implantação deste sistema é informatizar os registros de chamados diversos, propiciando um controle mais eficaz das solicitações e dos atendimentos ao usuário.

O sistema é integrado à base de dados dos usuários da rede da reitoria, possibilitando que qualquer usuário cadastrado acesse o sistema com seu login de rede e abra seus próprios chamados. Assim, por tratar-se de um sistema familiar para a maioria dos usuários, o intuito deste tutorial é de orientar os servidores no uso desta ferramenta, fornecendo instruções e ilustrações que irão auxiliar na abertura de chamados. As próximas seções deste tutorial demonstram como o usuário pode acessar o sistema, abrir, visualizar e

Acesso ao sistema

Acesse a página do Suporte Técnico <https://suporte.ifsp.edu.br/>

Coloque seu prontuário e senha do Suap, e clique em

Caso tenha esquecido a senha, utilize a página do Suap para recuperação

https://suap.ifsp.edu.br/comum/solicitar_trocar_senha/



Faça login para sua conta

Sistema de chamados.
Utilize as mesmas credenciais do SUAP

E-mail: suporte@ifsp.edu.br
DTI-PRD

Usuário

RT101783

Senha

.....

☒ Lembrar de mim

Entrar

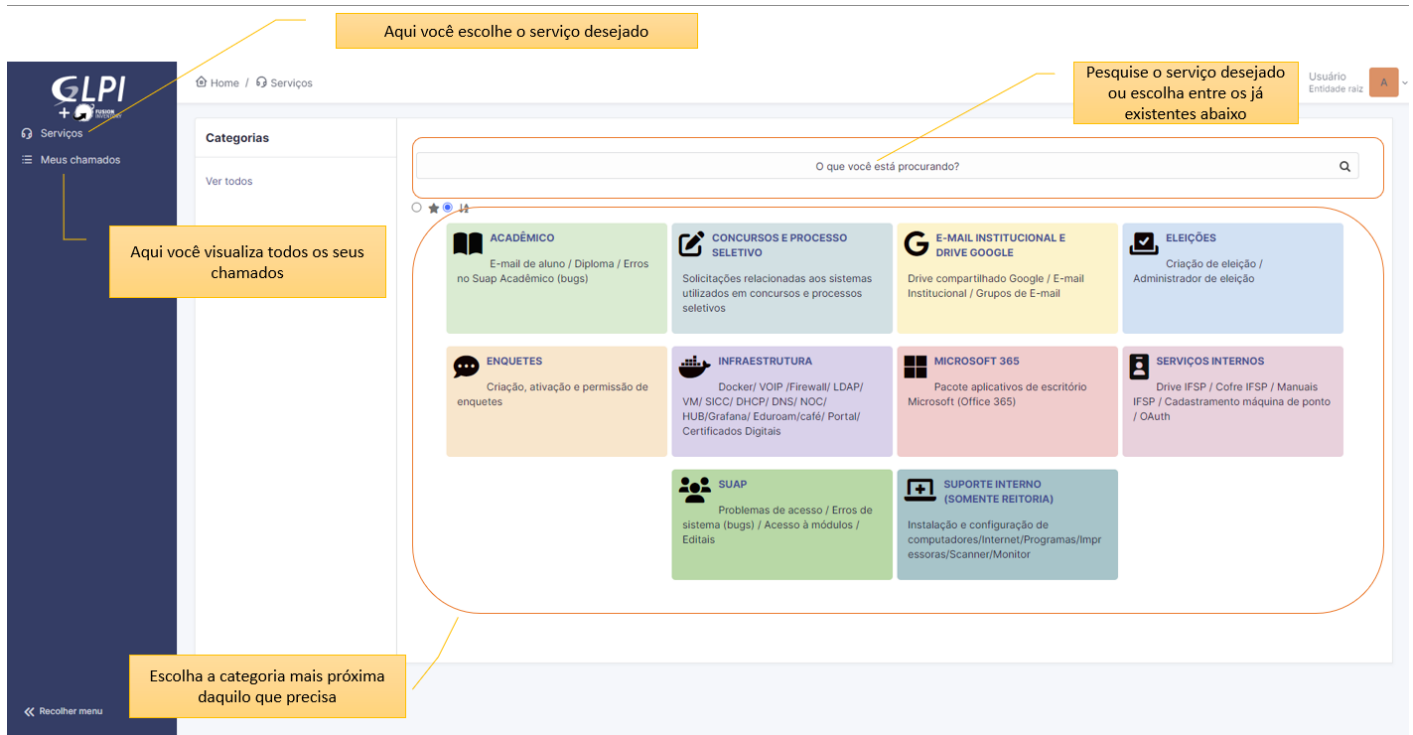
Digite seu prontuário e senha (as
mesmas do Suap), e clique em Entrar

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

Você também poderá enviar um pedido pelo e-mail suporte@ifsp.edu.br

Abertura do chamado

Na tela de abertura de chamados você poderá abrir novos chamados clicando em **Serviços**, ou acompanhar a situação de seus chamados já abertos em **Meus chamados** (menu do lado esquerdo):



Para abrir um novo chamado, escolha entre as categorias existentes ou clique no campo de pesquisa.

Caso não encontre exatamente o serviço necessário, utilize aquele que for mais próximo da sua solicitação.

Preenchendo o chamado

Preencha os campos do chamado e clique no botão **Enviar**:

E-MAIL INSTITUCIONAL E DRIVE GOOGLE

Solicitação de abertura de chamado

Antes de continuar verifique as instruções e tutoriais abaixo:

- Os chamados dos Campi devem necessariamente ser feitos à Coordenadoria de Tecnologia da Informação local. Isso ajuda na triagem e resolução mais rápido dos pedidos.

Manuais e tutoriais relacionados:

- E-mail do Aluno
- Gerenciamento de participantes drive compartilhado Google
- Gerenciamento de grupos Google
- Configuração "Enviar como"
- Antigo Webmail IFSP
- Uso da plataforma Google
- Outros manuais relacionados

Caso ainda precise abrir o chamado, preencha os campos abaixo:

Título *
Adicione um título que resuma sua solicitação

Descrição *
Inclua todas as informações que achar necessárias para seu pedido.

E-mail do observador
Se quiser que outro servidor receba informações sobre esse chamado adicione um e-mail institucional para acompanhar sua solicitação (não obrigatório)

Inclua um arquivo se necessário
O sistema aceita diversos tipos de formatos de arquivos (BMP, Excel, JPEG, LaTeX, OpenOffice, PDF, etc)

Arquivo(s) (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

Enviar

Antes de abrir o chamado verifique as instruções e os tutoriais

Preencha o Título e a Descrição do chamado

Você pode adicionar um e-mail institucional de outro servidor para acompanhar a resolução do chamado

Adicione um arquivo para ajudar na resolução do problema, caso necessário

Clique em Enviar

Importante: sempre verifique nas informações iniciais se há algum outro encaminhamento para sua dúvida, ou se já existem manuais orientando

Palavras-chave: GLPI sistema de chamados reitoria suporte técnico

Acompanhando o chamado

.....

Respondendo às notificações

.....

Aprovando a solução

.....

Avaliando o chamado

Revision #30

Created 6 June 2022 18:50:19 by ANDRE LUIS VIEIRA

Updated 31 July 2024 15:11:41 by JOSE AUGUSTO SOUZA GOMES DA SILVA