

MANUAL – ACESSO AO SISTEMA DE CHAMADOS

Bem-vindo ao passo-a-passo para abrir chamados no sistema GLPI da Ontech Assessoria Tecnológica. Nesse tutorial você aprenderá como registrar um chamado no nosso sistema.

1. Acessar o sistema: O sistema poderá ser acessado de qualquer dispositivo com internet através de um navegador (ex. Google Crhome). Para isso basta acessar o link <u>www.ontechti.com.br/glpi</u>



Nessa tela você deverá informar seu **usuário** e **senha** para acessar o sistema. OBS: caso sua empresa utilize a ferramenta **Active Directory (AD)** deverá escolher o nome da empresa no campo de autenticação e utilizar o mesmo usuário e senha que usa para acessar seu Computador.

 Após o Login o sistema abrirá a pagina para registrar o chamado. É muito importante preencher detalhadamente todos os campos e se possível anexar print's para que nossos técnicos consigam atender da forma mais rápida possível a solicitação.



				Pesquisar	Q	Português do Brasil	?	*	•	Administra
ch			Assistência	Ferramentas						
Assistência	Chamados	+ Q					Colég	io CEI) AACO	estrutura
Chamado										
		O chamado será	criado na entidade (Ontech TI > Colégio CEDJAA						
	Tipo *	Incidente 🔻	Categoria *	• i						
	Ator	Requerente								
		▲ Administrador ▼ i (Processando: 0) Acompanhar por e-mail Sim ▼ E-mail: ontechassessoria@hotmail.com								
			Origem da							
	Status	Novo 🔻	requisição	Helpdesk						
	Urgência *	Baixa 🔻								
			Localização	• iØ						
			Elementos	Meus periféricos v Ou busca completa	Adicion	ar				

3. Após preencher todas as informações do chamado, basta apertar no botão "adicionar". Nesse momento todos os técnicos serão notificados e sua solicitação será atendida o mais rápido possível.

	Localização Coordenação 💌 i 🚱
	Elementos associados Computador Elementos associados em pogresso ou recentemente solucionado para este item. Adicionar
Título *	Computador não liga após queda de energia
Descriçãoi	após queda de energia meu computador não liga, <u>ja</u> verificamos os cabos de energia e o no-break.
Chamados relacionados +	
Arquivo (2 MB máx) i	Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquinos Nenhum arquino selecionado
	Adicionar



 Todos os acompanhamentos adicionados pelos técnicos serão enviados no seu e-mail cadastrado no sistema. Mas <u>você</u> também pode acompanha-los através do menu Assistência>Chamados

		Pesquisar	Q Português do Brasil	? 🚖 🌣 Administrador 🕞
Intech	Assistência	Ferramentas		=
Home Assistência Chamados + Q	Chamados Cria	ar chamado		Colégio CEDJAA (estrutura de árvore)

5. Nessa tela você poderá usar o filtro para localizar o chamado desejado.

				Pesquisar	Q Português do Br	ssil ? ★	🕈 🏟 Administrador			
Mariech .	Assistência	Ferram	entas							
Home Assistência Chamados + Q					Colégio C	EDJAA (estrutura de árvore)				
□ ▼										
Exibir (número de Itens) 40 💌 🚱 🏛 🕞 Pógina atual em PDF paisagem 💌 🕅 De 1 para 1 de 1										
ID Título	Status Data de abertura	Data de fechamento	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	▼ Última atualização			
391 Programa para gravação de vídeo aula online	21-03-2019 Pendente 11:02		Média	Elisângela Catarino	Renato Franischini	Suporte Online	17-04-2019 14:18			
ID Título	Status Data de abertura	Data de fechamento	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	▼ Última atualização			
↑ Ações										

Observação: O registro de chamados pelo sistema é a melhor forma de reportar um problema ou realizar uma solicitação, pois ao salvar um novo registro TODOS os nossos técnicos são notificados, portanto sempre terá alguém disponível para atender a solicitação o mais rápido possível. Então caro cliente, lembre-se sempre de registrar o chamado antes de enviar mensagens por WhatsApp ou realizar ligações.

Qualquer dúvida que possa ter ficado referente ao sistema de chamados GLPI da Ontech Assessoria Tecnológica por favor entre em contato através dos seguintes canais:

Email: <u>ontechassessoria@hotmail.com</u> Tel.: <u>(64) 9.9902-8357</u> Site: <u>www.ontechti.com.br</u>

Grato,

Ontech Assessoria Tecnológica A tecnologia a seu favor!