

INSTITUTO FEDERAL
Catarinense
Campus Luzerna

Manuais de sistemas

SUPORTE DE TIC

Como acompanhar chamados no GLPI



CTIC

Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação
Campus Luzerna

Manuais de sistemas

Acesse o site <https://suporte.luzerna.ifc.edu.br> e insira o login e senha do SIG.

Faça login para sua conta

1 Usuário
alisson.zanetti

2 Senha

Origem de login
ldap.luzerna.ifc.edu.br

Lembrar de mim

3 Entrar

GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors

Meus chamados

NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA
Chamado - Teste de chamado	t_3642	Novo	02-01-2023 14:09

15 linhas / página

Clique em **Meus chamados** e em seguida no chamado que queira acompanhar.

<https://suporte.luzerna.ifc.edu.br/marketplace/formcreator/front/issue.php>

Manuais de sistemas

The screenshot shows the GLPI interface for a ticket titled 'Chamado - Teste de chamado'. The left sidebar contains 'Serviços' and 'Meus chamados'. The main content area displays the ticket details, including the form data section with the following information:

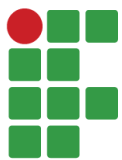
- Informações do chamado**
 - 1) Tipo do chamado : Requisição
 - 2) Categoria do chamado : CONFERÊNCIA > Videoconferência
 - 3) Localização : BLOCO A > 1º Piso
 - 4) Urgência : Baixa
- Descrição do chamado**
 - 5) Título : Teste de chamado
 - 6) Descrição : Teste de chamado
- Anexar arquivo**
 - 7) Anexar arquivo : Nenhum documento anexado

At the bottom of the ticket view, there is a 'Responder' button. A red circle with the number '6' is placed over this button.

Será aberto uma timeline em formato de chat contendo as atualizações da equipe técnica no chamado selecionado. Nela também é possível responder as interações.

The screenshot shows the GLPI interface for the same ticket, now in the 'Aprovação da solução' (Solution Approval) stage. A blue banner at the top indicates the ticket is 'Soluçcionado' (Solved). Below this, there is a 'Comentários' (Comments) section with a text input field and an 'Arquivo(s) (2 MB máx)' (File(s) (2 MB max)) section with a file upload area. At the bottom, there are two buttons: 'Recusar' (Reject) and 'Aprovar' (Approve). A red circle with the number '8' is placed over the 'Recusar' button.

Ao final, será enviada a solução final. Caso a solução seja rejeitada, o chamado será reaberto. Se não houver interação nesta etapa em até 24 horas, o chamado será fechado.



INSTITUTO FEDERAL

Catarinense

Campus Luzerna

**EM CASO DE DÚVIDAS,
ENTRE EM CONTATO
POR UM DE NOSSOS
CANAIS**

 (49)3523-4322 / 3523-4310

 suporte.luzerna.ifc.edu.br