

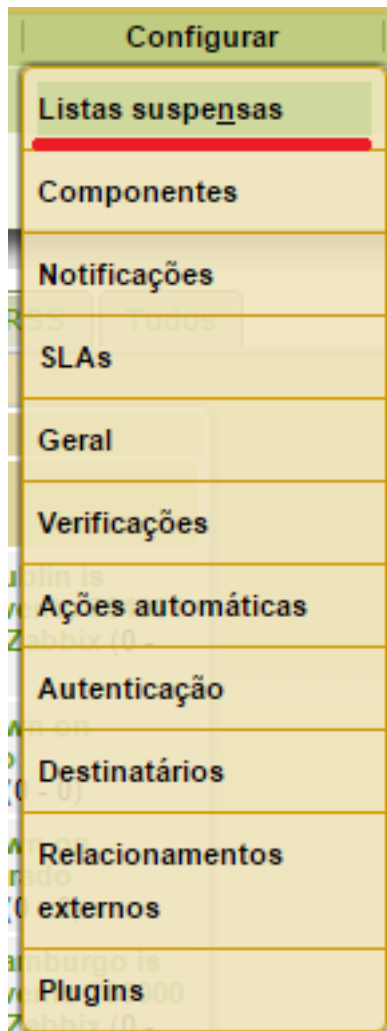
GLPI

Configurar modelos de chamados

Para criar um modelo de chamados siga os passos que seguem:

Passo 1: Acesse o GLPI como administrador.

Passo 2: Acesse o menu Configurar / Listas suspensas.



Passo 3: Acesse o menu Categorias de chamados.



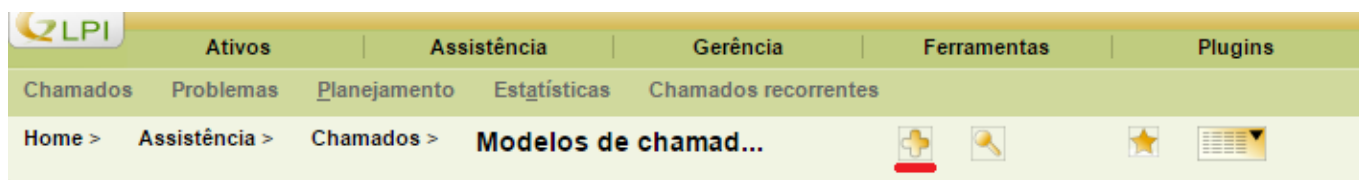
Passo 4: Acesse a categoria que você deseja criar o modelo de chamado.

GLPI

<input type="checkbox"/>	△Nome completo
<input type="checkbox"/>	DATACENTER
<input type="checkbox"/>	Dúvidas Operacionais
<input type="checkbox"/>	INFRAESTRUTURA
<input type="checkbox"/>	INFRAESTRUTURA > Computador (mouse, teclado, monitor, instalação, programas, etc)
<input type="checkbox"/>	INFRAESTRUTURA > Email e mensageiro instantâneo
<input type="checkbox"/>	INFRAESTRUTURA > Impressora
<input type="checkbox"/>	INFRAESTRUTURA > Internet
<input type="checkbox"/>	INFRAESTRUTURA > Outros
<input type="checkbox"/>	INFRAESTRUTURA > Rede cabeada
<input type="checkbox"/>	INFRAESTRUTURA > Rede sem fio
<input type="checkbox"/>	INFRAESTRUTURA > Servidor de Arquivos (monaco)
<input type="checkbox"/>	INFRAESTRUTURA > Telefonia
<input type="checkbox"/>	SISTEMAS
<input type="checkbox"/>	SISTEMAS > AcessoCead - http://acesso.cead.ifes.edu.br
<input type="checkbox"/>	SISTEMAS > <u>Agendamento Conferência Web</u>
<input type="checkbox"/>	SISTEMAS > BigBlueButton - http://webconf.cead.ifes.edu.br
<input type="checkbox"/>	SISTEMAS > Ceadprodução2 - http://ceadproducao2.ifes.edu.br
<input type="checkbox"/>	SISTEMAS > Dspace (Repositório Obj. Aprendizagem)
<input type="checkbox"/>	SISTEMAS > Expedição - http://expedicao.cead.ifes.edu.br
<input type="checkbox"/>	SISTEMAS > InfoAlunos - http://cead.ifes.edu.br/infoalunos
<input type="checkbox"/>	△Nome completo

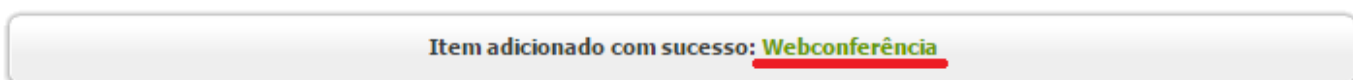
Passo 5: Clique ao lado da lupa em Modelo para uma requisição.

Passo 6: Na nova página clique no ícone + para criar um novo modelo de chamado.



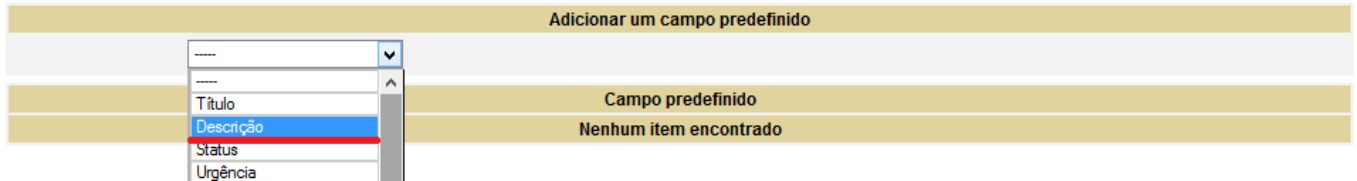
Passo 7: Preencha os campos Nome e Comentários. Após clique no botão Adicionar.

Passo 8: Clique no nome do modelo de chamado criado para personalizar os campos predefinidos.



Passo 9: Selecione um campo em Adicionar um campo predefinido.

GLPI



Adicionar um campo predefinido

Título

Descrição

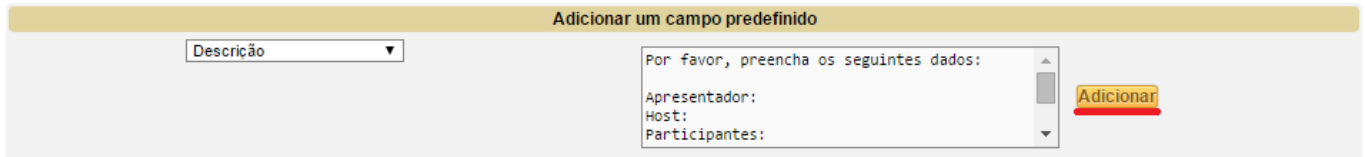
Status

Urgência

Campo predefinido

Nenhum item encontrado

Passo 10: Preencha os dados na caixa de texto.



Adicionar um campo predefinido

Descrição

Por favor, preencha os seguintes dados:

Apresentador:

Host:

Participantes:

Adicionar

Passo 11: Clique em Interface simplificada e veja o resultado.

Lista

Modelo de chamado Campos obrigatórios Campos predefinidos (2) Campos ocultos Interface padrão Interface simplificada Categoria

Modelo de chamado - ID 4

Nome Webconferência Comentários Modelo para chamados de agendamento de webconferências.

Salvar Excluir permanentemente

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo Requisição

Categoria

Urgência Média

Tipo de hardware -- Geral --

Ou busca completa Geral

Localização

Título

Descrição

Por favor, preencha os seguintes dados:

Apresentador:
Host:
Participantes:
Tema:
Data:
Hora: (ex.: 13:00 às 15:00)

Arquivo (2048 MB máx)

Selecionar arquivo... Nenhum arquivo selecionado.

Passo 12: Volte para a página da categoria de chamado e selecione o modelo criado nos campos Modelo para uma requisição e/ou Modelo para um incidente, de acordo com a necessidade.

GLPI

Lista 15/20

Categorias de chamado Histórico (3) Todos

Categoria de chamado - ID 37

Nome: Agendamento Conferência Web

Filho de: SISTEMAS

Técnico encarregado do hardware: -----

Grupo encarregado do hardware: -----

Base de Conhecimento: -----

Visível na interface simplificada: Sim

Visível para um incidente: Sim

Visível para a requisição: Sim

Visível para um problema: Sim

Modelo para uma requisição: Webconferência

Modelo para um incidente: Webconferência

Comentários

Excluir permanentemente

Nova posição filha

Nome: Webconferência - Adicionar

Filhos de SISTEMAS > Agendamento Conferência Web

Nome	Entidade	Técnico encarregado do hardware	Grupo encarregado do hardware	Base de Conhecimento	Visível na interface simplificada	Visível para um incidente	Visível para a requisição	Visível para um problema	Modelo para uma requisição	Modelo para um incidente	Comentários
------	----------	---------------------------------	-------------------------------	----------------------	-----------------------------------	---------------------------	---------------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------	-------------

Passo 13: Verifique as configurações realizadas e clique no botão Salvar.

Lista 15/20

Categorias de chamado Histórico (4) Todos

Categoria de chamado - ID 37

Nome: Agendamento Conferência Web

Filho de: SISTEMAS

Técnico encarregado do hardware: -----

Grupo encarregado do hardware: -----

Base de Conhecimento: -----

Visível na interface simplificada: Sim

Visível para um incidente: Sim

Visível para a requisição: Sim

Visível para um problema: Sim

Modelo para uma requisição: Webconferência

Modelo para um incidente: Webconferência

Comentários

Salvar

Excluir permanentemente

Nova posição filha

Nome: Adicionar

Filhos de SISTEMAS > Agendamento Conferência Web

Nome	Entidade	Técnico encarregado do hardware	Grupo encarregado do hardware	Base de Conhecimento	Visível na interface simplificada	Visível para um incidente	Visível para a requisição	Visível para um problema	Modelo para uma requisição	Modelo para um incidente	Comentários
------	----------	---------------------------------	-------------------------------	----------------------	-----------------------------------	---------------------------	---------------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------	-------------

ID de solução único: #1031

Autor: : Sérgio Sant'Anna de Sá

Última atualização: 2015-08-13 15:28