

Por que é importante abrir um chamado?

O Setor de TI possui um papel fundamental no bom funcionamento dos recursos tecnológicos do campus. Por prestar suporte a todos os setores e a um grande número de usuários, gerenciar as demandas que chegam por vários canais de comunicação não é tarefa fácil.

Assim, a abertura de chamados pelo GLPI permite:

- Formalizar as solicitações de atendimento;
- Que o solicitante acompanhe o andamento de sua demanda e interaja com os responsáveis pelo atendimento;
- Concentrar as solicitações em um único local onde toda a equipe de TI tem fácil acesso;
- Gerenciar, organizar e priorizar as demandas;
- Organizar o trabalho dos técnicos responsáveis pelos atendimentos e de toda a equipe de TI;
- Manter um histórico de solução de problemas, formando, assim, uma base de conhecimento;
- Gerar dados que permitam melhorar a qualidade do atendimento, bem como dos serviços prestados.

Revisão #2

Criado 13 março 2022 13:23:10 por VIVIANE DE PAULA SILVA

Atualizado 14 março 2022 18:19:11 por VIVIANE DE PAULA SILVA