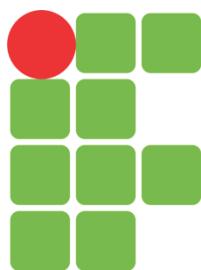


MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA GLPI



INSTITUTO FEDERAL
MINAS GERAIS



Versão 4.0

Março de 2017

Objetivo:

Esse manual tem como objetivo auxiliar os usuários da reitoria e dos câmpus quanto à utilização do GLPI, sistema de aberturas de chamado de serviço recomendado pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) do IFMG.

Neste documento estão descritos quais são os passos que o usuário deve seguir para utilizar as principais funcionalidades do sistema de abertura de chamados, tais como: abrir, manipular e localizar chamados.

Índice

1.	Introdução	3
2.	Acessando o GLPI.....	4
3.	Abrindo o chamado	6
4.	Visualizando o chamado	8
5.	Alterando o chamado	9
6.	Validando um chamado	11
7.	Respondendo a pesquisa de satisfação	12
8.	Reserva de itens	13
9.	Consultando a FAQ.....	15
10.	Observações.....	16

1. 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 IFMG. 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 manipular seus chamados.

2. Acessando o GLPI

Para acessar o sistema, é necessário utilizar um navegador de internet, podendo ser o Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou qualquer outro navegador compatível.

Após digitar o endereço fornecido pelo setor de TI, será apresentada a tela de login (**imagem 2.1**) para que o usuário digite suas credencias de acesso (login e senha), que são as mesmas usadas para se autenticar no computador.



Imagen 2.1

É importante o usuário se lembrar de que após iniciar o GLPI, ele deverá abrir o chamado de acordo com o tipo de suporte adequado, conforme apresentado em destaque na tela abaixo (**imagem 2.2**). Já que cada GLPI pode ter mais que uma entidade, e as entidades podem ser setores (por ex. suporte técnico), câmpus ou tipos de serviço (por ex. conecta).

Vale lembrar que pode acontecer de um usuário ter dois perfis: um comum e outro técnico. Para isso basta escolher ao lado do nome da entidade o perfil correto. Veja na imagem abaixo, no canto superior direito escrito, “**Usuário Comum**”.

GLPI

Home Cria um chamado Chamados Recentes FAQ

Home COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Usuário Comum

Chamados

Questões mais populares

Entradas Recentes

Imagen 2.2

Nem todos os usuários poderão ver essas entidades, já que o sistema que ele acessa poderá estar configurado apenas com um serviço ou apenas para um câmpus.

Ativos Assistência Gerência Ferramentas Plug-ins Administração Configurar

Português do Brasil

Troque de Entidade ->IFMG (estrutura de árvore)

Seleção pessoal Visão do grupo Visão global Fontes RSS Todos

Seleção a entidade desejada

(v para ver a entidade e suas sub-entidades) Mostrar tudo

Pesquisar

IFMG

- 03 - INFRAESTRUTURA e REDES
- 05 - CONECTA ERP
- 06 - SISTEMAS INTERNOS
- 09 - RIBEIRAO DAS NEVES
- 10 - OURO BRANCO
- 11 - SABARÁ
- 13 - PRONATEC
- 17 - IPATINGA
- 18 - SAA-MANUTENCAO-REITORIA
- 09 - EM ANÁLISE

clib' - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

Imagen 2.3

3. Abrindo o chamado

Para abrir chamados, existem dois botões conforme mostra a imagem 3.1.

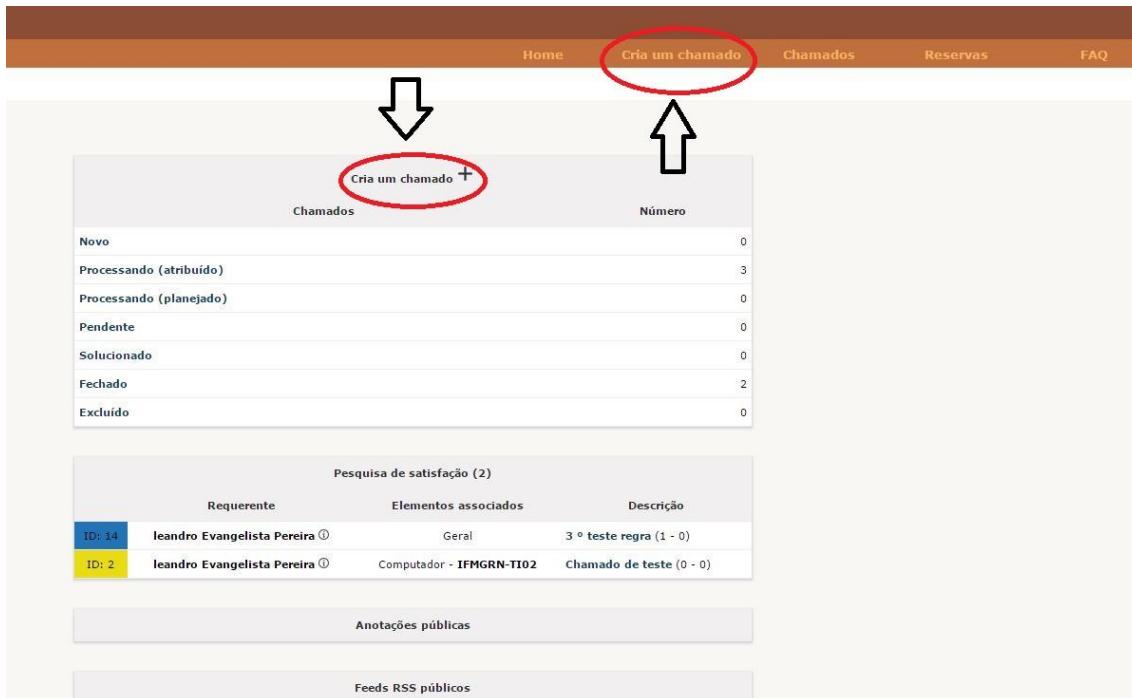


Imagen 3.1

Abaixo (imagens 3.2 e 3.3.), são mostradas duas janelas para abertura de chamado. Elas são diferentes pois podem ser customizadas de acordo com a categoria do chamado ou a entidade.

The screenshot shows a 'Create a ticket' form. At the top, there is a section titled 'Descreva o incidente ou a requisição'. The form includes fields for 'Tipo' (Type: Requisição), 'Categoria*' (Category: -----), 'Urgência' (Urgency: Média), 'Me informe sobre as ações tomadas' (Inform me about actions taken: Acompanhar por e-mail: Sim, E-mail: leandro.pereira@ifmg.edu.br), 'Tipo de hardware*' (Hardware type: Geral, Ou busca completa: Computador, Entrar com as primeiras letras (usuário, nome do item, serial ou número do ativo): -----), 'Observador' (Observer: Acompanhar por e-mail: Sim, E-mail: -----), 'Título*' (Title: -----), 'Descrição*' (Description: campos com * são obrigatórios), and an 'Arquivo (10 MB máx)' (File: 10 MB max) section with a placeholder 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo' (Drop your file here, or Choose file) and a 'Enviar mensagem' (Send message) button. A red arrow points from the text 'Para abrir chamados, existem dois botões conforme mostra a imagem 3.1.' to the 'Descrição*' field. Another red arrow points from the text 'Escolha aqui o seu computador' to the 'Computador' dropdown in the hardware type section.

Imagen 3.2

Descreva o incidente ou a requisição (IFMG > CONSELHEIRO LAFAYETE)

Requisição

Categoria*

Me informe sobre as ações tomadas

Localização*

Observadores

Observadores

E-mail:

Arquivo (25 MB máx.)

ANEXOS

Enviar mensagem

Imagen 3.3

- **CATEGORIA:** Local que estão todos listados todos os serviços prestados na Reitoria ou no câmpus. (campo obrigatório)
- **Observador:** Caso queira que alguém receba informações sobre o chamado e acompanhe através dos e-mails.
- **TÍTULO:** título do chamado. (campo obrigatório)
- **DESCRIÇÃO:** Descrição da solicitação. (campo obrigatório)
- **ARQUIVO:** Espaço para anexar arquivos.

Após preencher os dados, clique em “Enviar mensagem” para finalizar.

4. Visualizando o chamado

Imagen 4.1

Aa imagem acima exibe 4 setas que são explicadas a seguir:

- Para mostrar a tela da imagem 4.1, clique em “chamados” no menu principal.
- Para visualizar quem está atendendo o seu chamado, verifique no meu da tela o “atribuído para - técnico”.
- Para visualizar o chamado clique no título do chamado.
- O **item SLA**, mostra a data de vencimento do chamado. Caso o chamado já esteja com o prazo de solução expirado, aparecerá a data de vermelho.

Imagen 4.2

Na imagem acima, ao clicar em “Todos” são visualizadas todas as atividades relacionadas ao chamado conforme explicado abaixo:

- Chamado: é o chamado propriamente dito.
- Processando chamado (acompanhamento): são as interações entre o usuário e o técnico.
- Documentos: são os documentos anexados pelo usuário/técnico.
- Itens: Normalmente será o seu computador.

5. Alterando o chamado

Além de visualizar os chamados que foram abertos, o usuário pode alterar um chamado caso ele não esteja com o status de “Fechado”. É possível que o texto do chamado seja alterado e que outra solicitação com a mesma finalidade seja adicionada ao chamado.

Para se alterar o texto do chamado, basta abri-lo e clicar sobre o texto da solicitação, realizar a modificação e em seguida clicar no botão “Atualizar”.

A forma correta de se acrescentar informações ao chamado é através de “processando o chamado”. Veja as imagens abaixo:



Imagen 5.1

Na imagem abaixo (imagem 5.2) o campo descrição deve ser preenchido com a demanda do usuário e no caso de querer incluir algum anexo basta clicar no botão “escolher arquivo”, selecionar o arquivo e pressionar o botão “Adicionar” para enviar a interação.



Imagen 5.2

Acrescentamos também que a imagem 5.3 a seguir, explica como anexar apenas um arquivo, observando que: primeiro você escolhe o arquivo e depois clica em “adicionar novo arquivo”.



Imagen 5.3

6. Validando um chamado

Eventualmente algum usuário poderá não ter permissão para solicitar determinados tipos de serviços, mas isso não o impede abrir a solicitação. Neste caso, o setor responsável pelo recebimentos dos chamados enviará uma requisição de Validação para o “**aprovador**”, para que ele aprove ou desaprove a solicitação do usuário.

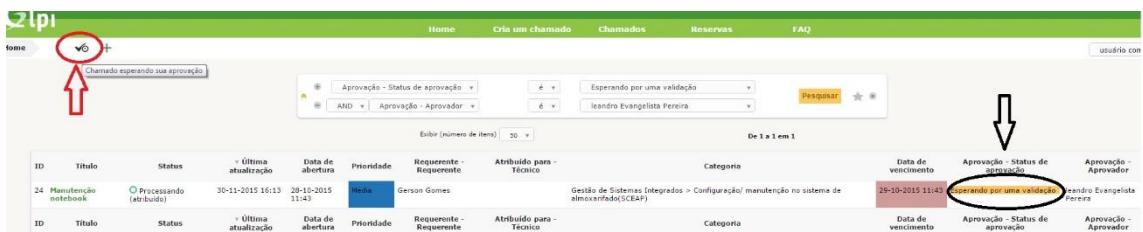


Imagen 6.1

Após clicar no ícone acima, aparecerá o chamado em forma de lista. Basta clicar no título do chamado (verde) para visualizar o chamado completo.



Imagen 6.2

A imagem 6.2 exibe o menu “Aprovações” (seta) que mostra a opção para a validação. Para validar **clique** na frase com **fundo amarelo**: “Esperando por uma validação”. Você poderá aceitar ou recusar. Caso recuse, será necessário justificar na caixa de texto.

7. Respondendo a pesquisa de satisfação

Visando melhorar o atendimento técnico, o sistema GLPI envia automaticamente por e-mail, em até 10 minutos após o **fechamento** do chamado, uma pesquisa de satisfação para que o usuário preencha o nível de atendimento classificando através de estrelas, que vão de 1 a 5. Há também um espaço para observações relacionadas ao atendimento do chamado.

Segue abaixo a relação dos níveis de satisfação:

1 Estrela – Muito Ruim

2 Estrelas – Ruim

3 Estrelas – Bom

4 Estrelas – Muito Bom

5 Estrelas – Excelente



Imagen 7.1

8. Reserva de itens (disponível para algumas entidades e locais)

É possível reservar equipamentos como notebooks, datashows e qualquer outro tipo de equipamento que esteja sob o controle da TI. Mas também há casos que é possível reservar salas e outros bens da instituição.

Para isso o usuário deve clicar no nome “reservas” no menu principal, escolher o dispositivo e clicar nele.



Imagen 8.1

Escolha uma data e indique o dia, a hora de início e tempo de duração do empréstimo.

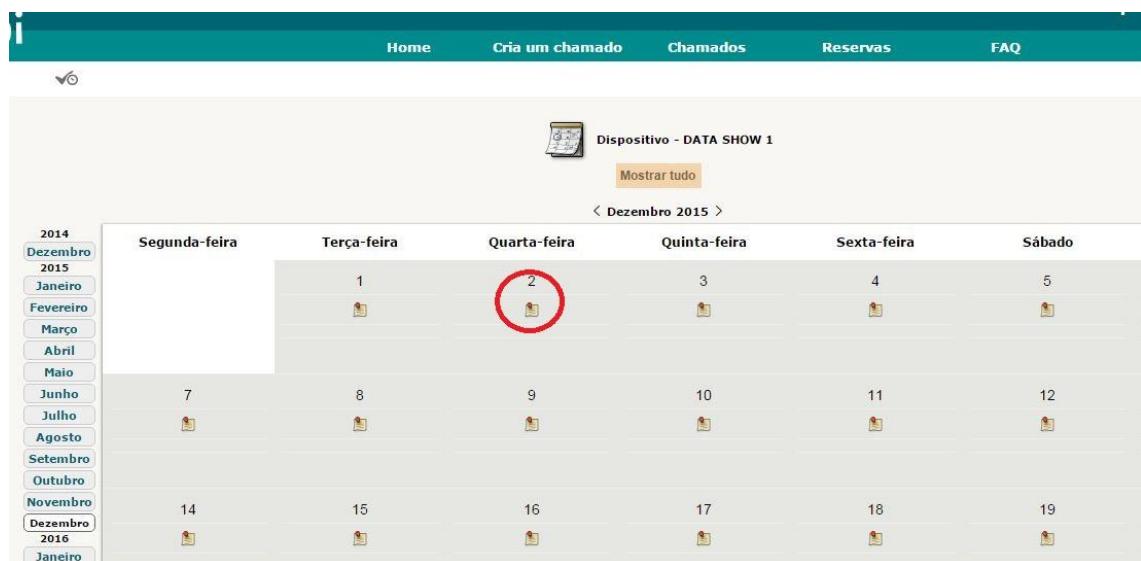


Imagen 8.2

Home Cria um chamado Chamados Reservas FAQ

Reservar um Item

Item **Dispositivo - DATA SHOW 1**

Data Inicial 

Duração

Repetição

Comentários

Adicionar



Imagen 8.3

9. Consultando as dúvidas mais frequentes (FAQ)

A FAQ é um local onde estão cadastradas as dúvidas ou problema mais frequentes e sua solução. A imagem abaixo mostra o ícone que deve clicado para abrir as opções.

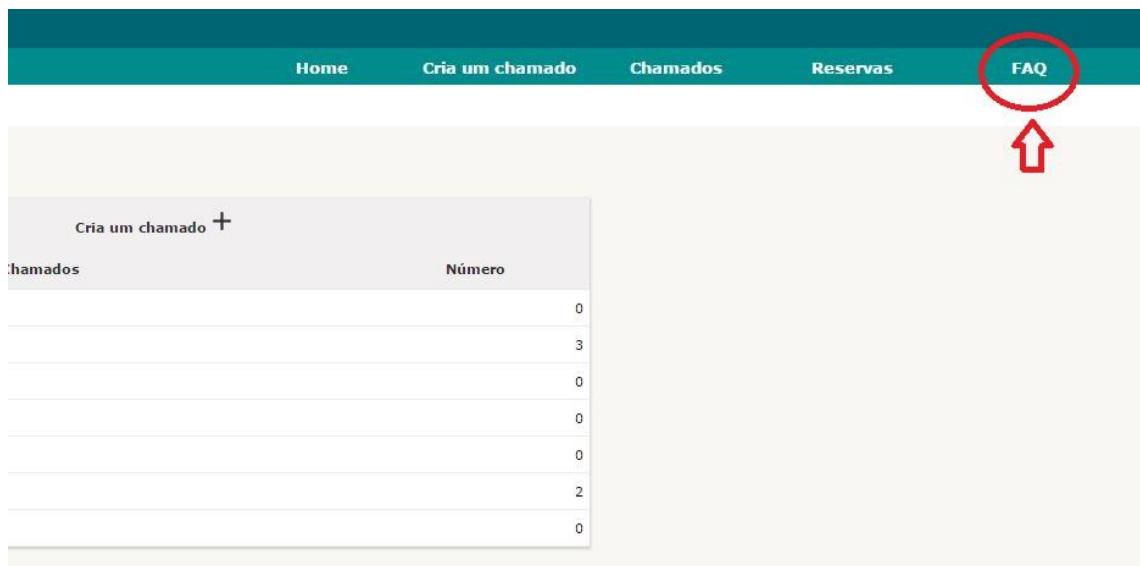


Imagen 9.1

10. Observações

É possível personalizar seu GLPI. Para isso, vá na roda dentada no canto superior direito e mude a cor ou altere a posição do menu a seu gosto.



Imagen 10.1

Por último, a senha não deverá ser alterada pelo sistema GLPI. O usuário deverá procurar a TI para saber como alterar a sua senha, pois a senha usada poderá ser a mesma cadastrada no computador do usuário ou no caso dos câmpus, poderá ser a senha usada no sistema CONECTA (Meu IFMG)

Para informações, sugestões ou reclamações.

Entre em contato com:

Luiz Otávio Rujner Guimarães - luiz.guimaraes@ifmg.edu.br

Luiz Henrique Pereira e Ferreira - luiz.henrique@ifmg.edu.br

Leandro Evangelista Pereira – Leandro.pereira@ifmg.edu.br