

Título	Código	Início de Vigência	Revisão	Página
MANUAL DO USUÁRIO GLPI V10	MAN TI 001	25/05/2022	1.0	1 de 13

1. INTRODUÇÃO

O sistema GLPI permite que o usuário abra chamados referentes à problemas ocorridos com sua estrutura tecnológica, tais como: computadores, Internet, redes, telefonia, sistemas, equipamentos de impressão, dentre outros. Através do GLPI todas as ocorrências são lançadas via sistema e entram numa lista que posteriormente é atribuída para um técnico. O Chamado terá prioridade de tempo para a resolução / solução e pode ser acompanhado até seu fim. Com o sistema GLPI, não será mais necessário/aceito utilizar telefone, skype ou e-mail para registrar as ocorrências de suporte.

2. ABRANGÊNCIA

Todos os Departamentos da Cooperativa.

3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

GLPI – Gestão Livre do Setor de Informática

TI – Tecnologia da Informação.

4. DIRETRIZES

VISÃO GERAL

Solução livre para gestão do setor de informática e helpdesk (suporte ao usuário), o GLPI é uma aplicação Web Open-Source (código aberto) para gerenciar inventário de hardware, software ou componentes de um computador, bem como a gestão de assistência aos usuários."

Ferramenta Open Source de helpdesk para gerenciamento e registro de chamados que auxiliam nas tarefas de controle e resultam em respostas aos chamados de forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a Equipe do Núcleo de Recursos Computacionais (NRC) quanto o usuário estarão acompanhando o andamento do processo, podendo assim, melhorar a qualidade do atendimento.

Título	Código	Início de Vigência	Revisão	Página
MANUAL DO USUÁRIO GLPI V10	MAN TI 001	25/05/2022	1.0	2 de 13

1. Entendendo o Processo de Atendimento

Antes de prosseguirmos vamos verificar o fluxo dos chamados até seu encerramento.



Por que abrir um chamado?

Vejamos agora os motivos de se abrir um chamado

1. Porque todas as informações devem e serão registradas para documentação do problema/solicitação. Esses registros são acompanhados e distribuídos pelo Gerente da Equipe de T.I ao Técnico disponível para o atendimento.
2. Porque ao registrar o problema/solicitação, o usuário terá o conhecimento de todo o processo feito para chegar ao resultado final podendo cobrar respostas sobre o chamado.
3. Porque com as estatísticas dos chamados será possível detectar pontos críticos, apontar deficiências estruturais e técnicas e propor melhorias tanto no processo quanto na infraestrutura.
4. Porque só é possível melhorar quando se conhece as deficiências, os problemas e as falhas.

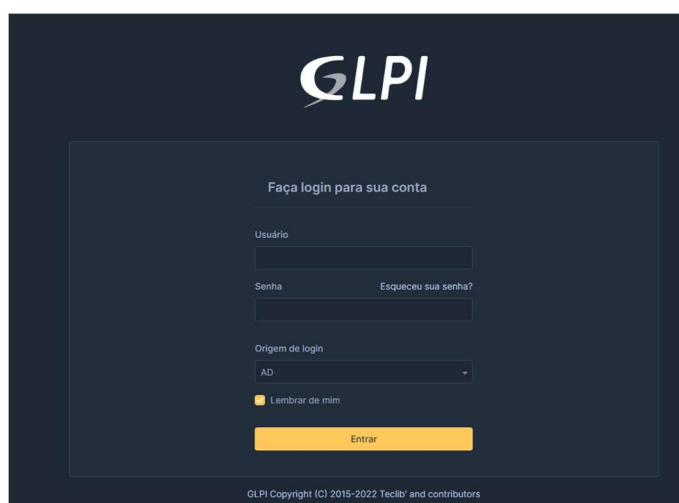
Título	Código	Início de Vigência	Revisão	Página
MANUAL DO USUÁRIO GLPI V10	MAN TI 001	25/05/2022	1.0	3 de 13

DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Através da área de trabalho, inicie o navegador de Internet e acesse o endereço:

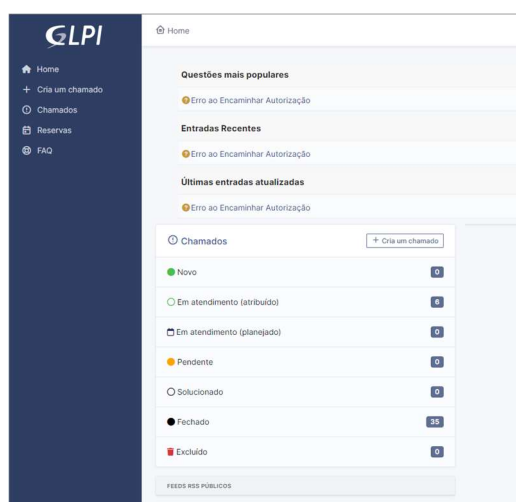
<http://10.10.0.60/glpi/>

Será direcionado a tela de login, como na imagem abaixo:



Digite seu usuário e senha fornecidos pelo Departamento de Tecnologia da Informação.

Será direcionado para próxima tela, PÁGINA INICIAL



Título	Código	Início de Vigência	Revisão	Página
MANUAL DO USUÁRIO GLPI V10	MAN TI 001	25/05/2022	1.0	4 de 13

CONHECENDO A INTERFACE DO SISTEMA



Home: Link para voltar ou atualizar a tela inicial do sistema.

Criar um chamado: Link para criação dos chamados

Chamados: Link para acompanhamento e gestão dos chamados criados

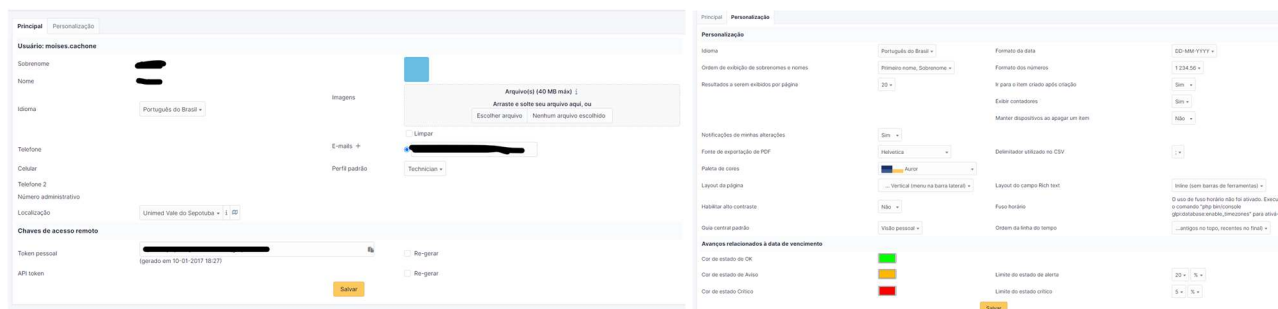
Reservas: Permite fazer reserva de equipamentos por período, tais como: projetores, telões, caixas de som e outros objetos disponíveis para reserva.

Faq: Faq's são definidos como “perguntas mais frequentes”, uma documentação pública que tem como objetivo documentar as principais questões do sistema.

Título	Código	Início de Vigência	Revisão	Página
MANUAL DO USUÁRIO GLPI V10	MAN TI 001	25/05/2022	1.0	5 de 13

Minhas configurações

Identificação do usuário conectado ao GLPI, podendo consultar ou alterar algumas informações como foto, adicionar nova conta de e-mail, idioma e personalizações gerais, tais como: idiomas, formato de data, formato de nome, nº resultados, cores e notificações



OPÇÕES RELACIONADAS À CHAMADOS

Chamados		+ Cria um chamado
● Novo		0
○ Em atendimento (atribuído)		6
📅 Em atendimento (planejado)		0
● Pendente		0
○ Solucionado		0
● Fechado		35
🗑️ Excluído		0

Título	Código	Início de Vigência	Revisão	Página
MANUAL DO USUÁRIO GLPI V10	MAN TI 001	25/05/2022	1.0	6 de 13

Criar um chamado +: Mesma opção que a do menu superior para criação de chamados **Novo:**

Lista dos novos chamados criados nos sistemas.

Processando atribuídos: Processo atribuído a um técnico específico.

Processando Planejado: O chamado foi atribuído, porém será atendido conforme o planejamento técnico.

Pendente: Status que sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado com o usuário ou o técnico.

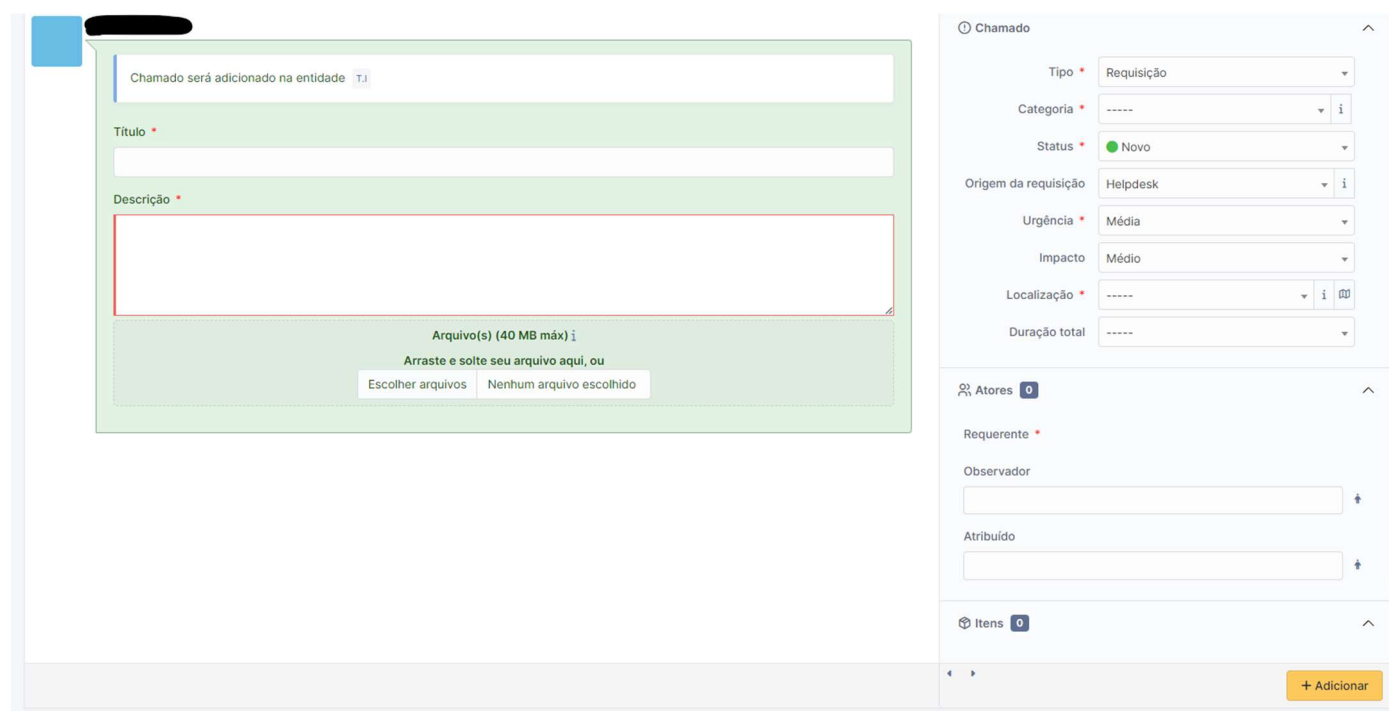
Solucionado: Chamado solucionado.

Fechado: Chamado fechado.

Excluído: Chamados excluídos

ABRIR UM CHAMADO

Na tela inicial, clique no ícone “Cria um Chamado” e a seguinte tela se apresentará:



Chamado será adicionado na entidade T.J

Título *

Descrição *

Arquivo(s) (40 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Chamado

Tipo * Requisição

Categoria * ----- i

Status * Novo

Origem da requisição Helpdesk i

Urgência * Média

Impacto Médio

Localização * ----- i

Duração total -----

Atores 0

Requerente *

Observador

Atribuído

Itens 0

+ Adicionar

Título	Código	Início de Vigência	Revisão	Página
MANUAL DO USUÁRIO GLPI V10	MAN TI 001	25/05/2022	1.0	7 de 13

PREENCHENDO OS CAMPOS

TIPO: Requisição ou Incidente

REQUISIÇÃO: É quando tudo está funcionando perfeitamente nos serviços de TI, porém o usuário precisa da mão de obra do departamento de tecnologia para a criação de um recurso ou desenvolvimento de uma nova ferramenta de trabalho. Abaixo, novamente alguns exemplos:

- ▶ Criação de um e-mail;
- ▶ Mudança na instalação de um computador;
- ▶ Desenvolvimento de um novo relatório no sistema.
- ▶ Duvidas e processos relacionados a sistemas
- ▶ Criação de usuários
- ▶ Alteração de Senhas
- ▶ Alteração de Layout de Sala
- ▶ Duvidas em Geral.

INCIDENTE: É qualquer acontecimento que ocorre com algum componente que tenha alguma ligação com um serviço já prestado pelo departamento de TI e que não faça parte do comportamento padrão de usabilidade causando assim a redução na qualidade do serviço de TI ou até mesmo a interrupção do serviço como um todo. Abaixo alguns exemplos:

- ▶ Falha de Conexão Internet;
- ▶ Sistema Inoperante
- ▶ Indisponibilidade para acessar uma pasta na rede;
- ▶ Erros apresentados em Sistemas
- ▶ E-mail não enviando mensagens;
- ▶ Computador Parou de funcionar
- ▶ Erro de Validações
- ▶ Falha de Integrações entre Sistemas

Título	Código	Início de Vigência	Revisão	Página
MANUAL DO USUÁRIO GLPI V10	MAN TI 001	25/05/2022	1.0	8 de 13

CATEGORIA: Corresponde a classificação dos itens do catálogo de serviços da organização, nestes campos as principais categorias estarão previamente cadastradas.

URGÊNCIA: Nível de urgência e prioridade para resolução / atendimento.

ELEMENTOS ASSOCIADOS: Caso existam equipamentos cadastrados na unidade, pode-se selecionar nesta lista.

LOCALIZAÇÃO: Localização dos elementos associados aos chamados, tais como dispositivos e periféricos.

OBSERVADORES: usuários podem ser adicionados para também fazerem o acompanhamento do chamado em questão.

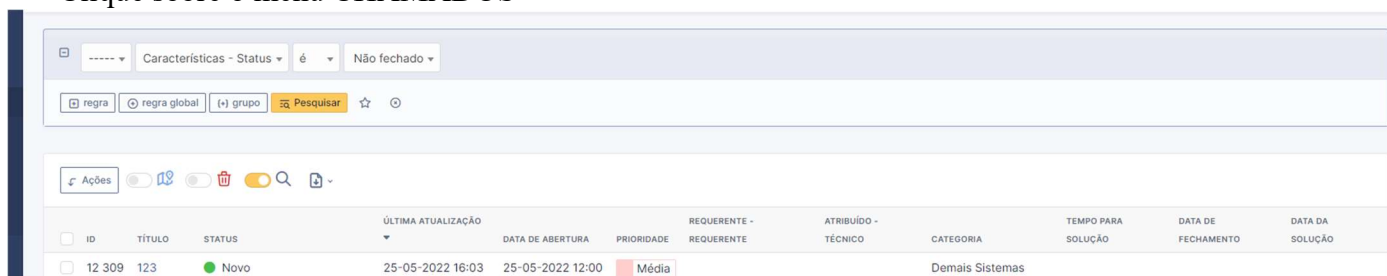
TÍTULO: Título principal do Chamado.

DESCRIÇÃO: Texto com a descrição completa da ocorrência.

ANEXAR ARQUIVOS AO CHAMADO: Caso seja necessário, pode-se anexar imagens e documentos na abertura do chamado.

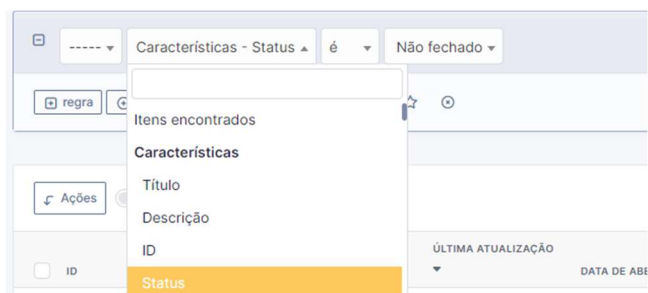
ACOMPANHANDO UM CHAMADO

Clique sobre o menu CHAMADOS



Caso não liste o chamado que deseja acompanhar (abrir/visualizar), verifique o filtro de chamados. A lista de chamados listada depende da opção selecionada no filtro. Para melhor visualização, veja abaixo a barra de filtro:

Neste nível é possível aplicar alguns filtros de pesquisa como na imagem abaixo



Título	Código	Início de Vigência	Revisão	Página
MANUAL DO USUÁRIO GLPI V10	MAN TI 001	25/05/2022	1.0	9 de 13

Detalhar um Chamado

Na coluna “Título” clique sobre o nome do chamado desejado para abri-lo.

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO	DATA DE FECHAMENTO	DATA DA SOLUÇÃO
12 310	Teste Abertura de Chamado GLPI V10	Novo	25-05-2022 16:15	25-05-2022 16:14	Média			Infraestrutura			

Na tela seguinte, clique na opção “Chamado” localizada no MENU do lado esquerdo. A tela abrirá várias informações referentes ao chamado, como por exemplo “Atribuído para”, nesse campo é possível visualizar qual técnico irá atender ao chamado, caso essa opção esteja vazia significa que o chamado ainda não foi atribuído para ninguém.

Chamado

Estadísticas

Base de Conhecimento

Problemas

Mudanças

Histórico 1

Todos

Teste Abertura de Chamado GLPI V10

Criado em: 1 minutos atrás por Moises Cachone

Teste Abertura de Chamado GLPI V10

Teste Abertura de Chamado GLPI V10

Chamado

Tipo * Incidente

Categoria * Infraestrutura

Status * Novo

Origem da requisição Helpdesk

Urgência * Média

Impacto Médio

Localização * Barra do Bugres

Aprovação Não está sujeita a aprovação

Atores 0

Requerente *

Observador

Atribuído

Itens 0

Responder

Salvar

MANUAL DO USUÁRIO GLPI V10

Código

MAN TI 001

Início de Vigência

25/05/2022

Revisão

1.0

Página

10 de
13

Acompanhar uma Tarefa ou Acompanhamento

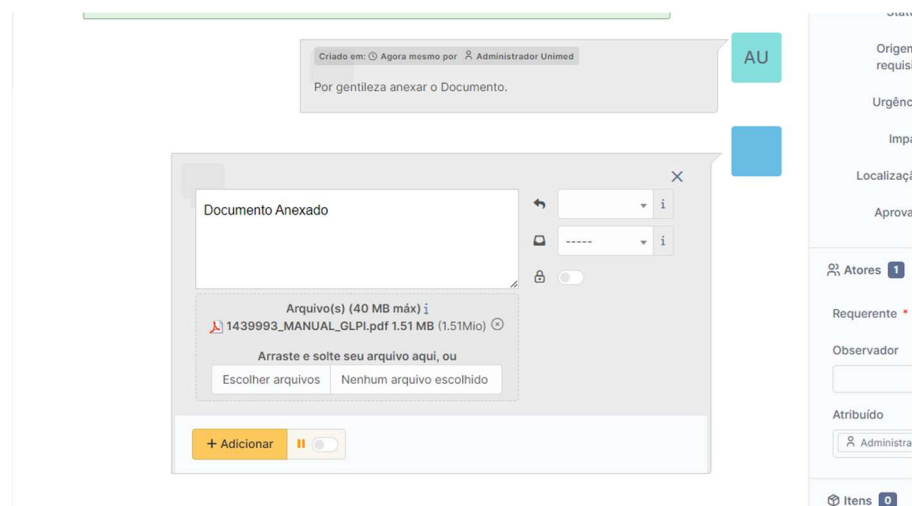
Na versão atual todo acompanhamento do chamado já ficara disponível ao acessar o chamado assim facilitando a comunicação



Adicionar um Acompanhamento ou Documento

Esse é o recurso do GLPI para troca de informações entre o usuário e o técnico. Para cada resposta ou informação a respeito do problema ou solicitação o usuário deverá incluir um novo “Acompanhamento”.

Clicando em

MANUAL DO USUÁRIO GLPI V10

Código

MAN TI 001

Início de Vigência

25/05/2022


Revisão

1.0

Página

11 de
13

Veja que agora apareceram as informações que você acabou de adicionar como acompanhamento.



Criado em: 6 minutos atrás por Moises Cachone Última atualização: Agora mesmo por Moises Cachone

Teste Abertura de Chamado GLPI V10

Teste Abertura de Chamado GLPI V10

Criado em: 2 minutos atrás por Administrador Unimed

Por gentileza anexar o Documento.

AU

Criado em: Agora mesmo por Moises Cachone

Documento Anexado

1439993_MANUAL_GLPI.pdf 1.51 MB

Solução

Quando o chamado é solucionado, a solução aplicada pelo técnico estará visível ao verificar o chamado

A caixa de texto referente à solução é facilmente identificada pela cor azul.

Veja na figura abaixo, que o solicitante poderá “Aprovar” ou “Recusar” e fazer comentários a respeito da decisão escolhida.

OBS: A Tratativa do Chamado deve ser exclusivamente a abertura inicial, caso seja casos diferentes se atente a abrir outro chamado.

MANUAL DO USUÁRIO GLPI V10

Código

MAN TI 001

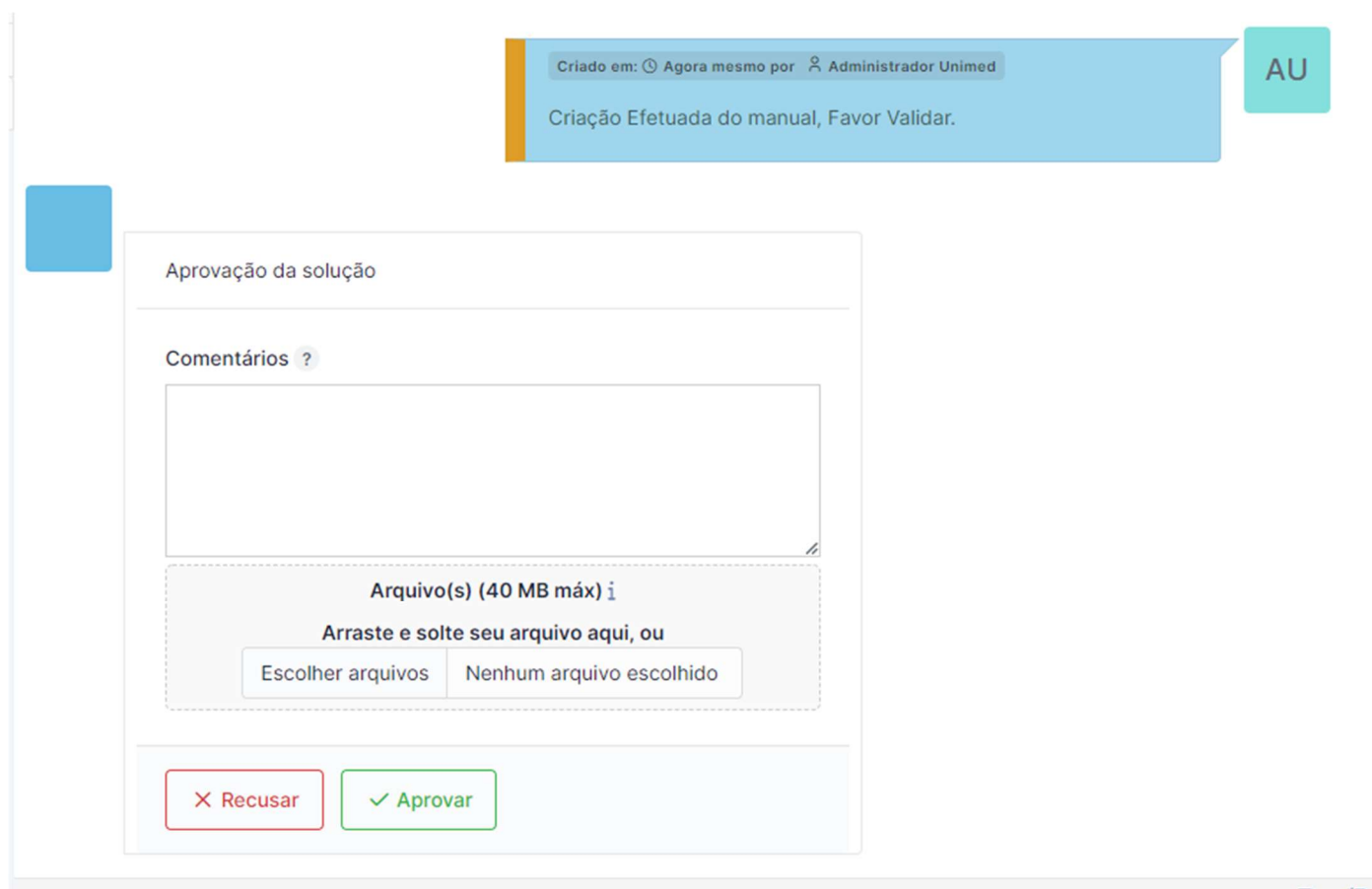
Início de Vigência

25/05/2022

Revisão

1.0

Página

12 de
13


Criado em: Agora mesmo por Administrador Unimed

Criação Efetuada do manual, Favor Validar.

AU

Aprovação da solução

Comentários ?

Arquivo(s) (40 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

× Recusar ✓ Aprovar

Satisfação

Após a aprovação do chamado no MENU esquerdo aparecerá a opção “Satisfação”, nela o solicitante poderá avaliar a satisfação referente ao atendimento recebido.

A avaliação pode variar de 1 á 5 estrelas. Onde 1 estrela significa Muito Ruim e 5 estrelas significa Muito Satisfeito. Marque a quantidade de estrela desejada.

Logo abaixo, tem um quadro onde o solicitante pode escrever observações referente a sua avaliação.

Veja na figura abaixo uma imagem do MENU “Satisfação”.

MANUAL DO USUÁRIO GLPI V10

Código

MAN TI 001

Início de Vigência

25/05/2022

Revisão

1.0

Página

13 de
13

Considerações Finais

Qualquer dúvida quanto à utilização do sistema GLPI, favor entrar em contato com a equipe da Tecnologia de Informação da Unimed Vale do Sepotuba.

Não temos a pretensão de exaurir todas as questões a respeito do GLPI neste manual, por isso contamos com sua colaboração para o aperfeiçoamento.

5. ANEXOS

“Não se aplica”.

6. REFERÊNCIAS

glpi-project/glpi. Disponível em: <<https://github.com/glpi-project/glpi/releases/>>. Acesso em: 24/05/2022.

Disponibilização do Software. Disponível em: <<https://glpi-project.org/pt-br/>>. Acesso em: 24/05/2022.

Tutorial GLPI. Disponível em: <<http://www.glpiBrasil.com.br/o-que-e-glpi/>>. Acesso em: 25/05/2022.