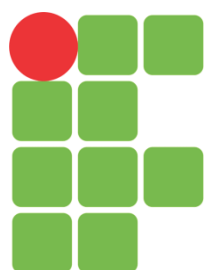


MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA GLPI



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 credenciais de acesso (login e senha), que são as mesmas usadas para se autenticar no computador.



Imagem 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”**.

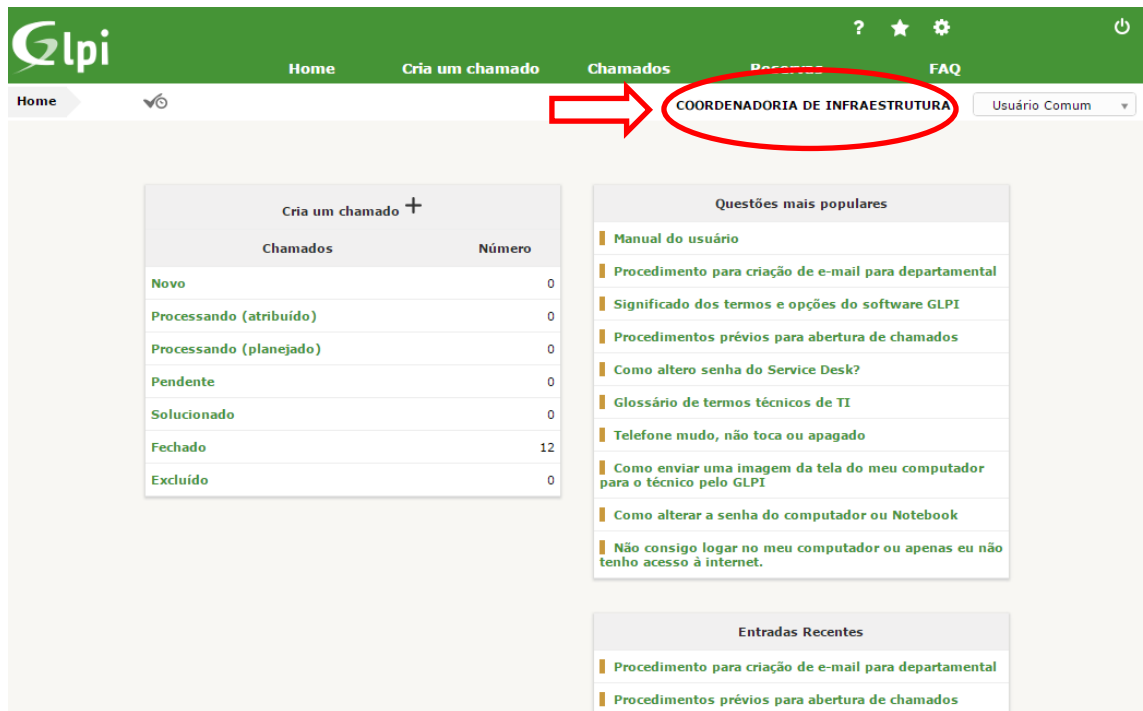


Imagem 2.2

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.

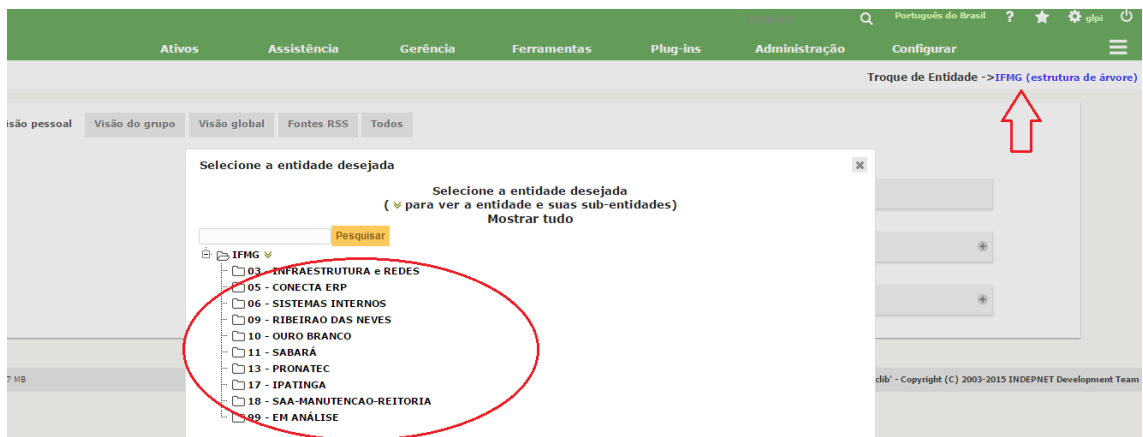


Imagem 2.3

3. Abrindo o chamado

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

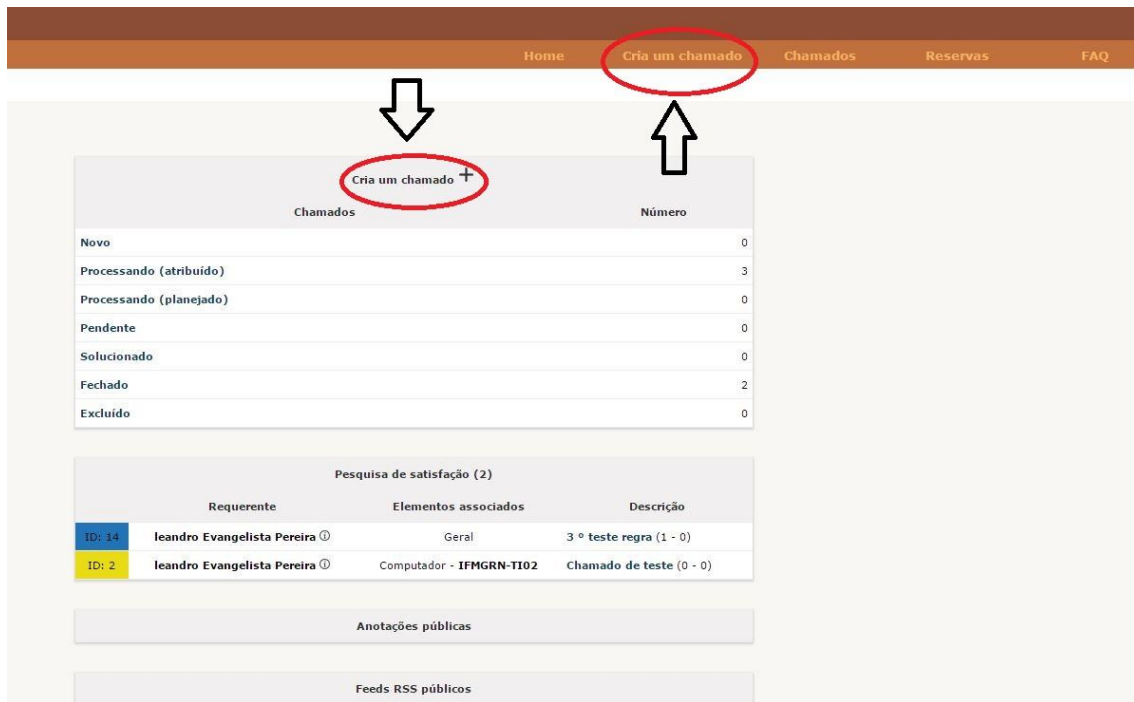


Imagem 3.1

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 form for creating a call. The form is titled 'Descreva o incidente ou a requisição'. It contains several fields and options:

- Tipo:** Requisição
- Categoria*:** -----
- Urgência:** Média
- Me informe sobre as ações tomadas:** Acompanhar por e-mail: Sim. E-mail: leandro.pereira@ifmg.edu.br
- Tipo de hardware*:** Geral. Ou busca completa: Computador. Entre com as primeiras letras (usuário, nome do item, serial ou número do ativo): -----
- Observador:** Acompanhar por e-mail: Sim. E-mail: -----
- Título*:** -----
- Descrição*:** -----
- Arquivo (10 MB máx):** -----

Annotations in the image include:

- A red arrow pointing to the 'Entre com as primeiras letras' field with the text 'Escolha aqui o seu computador'.
- A red arrow pointing to the 'Descrição*' field with the text 'campos com * são obrigatórios'.

At the bottom of the form, there is a section for uploading files: 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado'. Below this is an 'Enviar mensagem' button.

Imagem 3.2

The image shows the GLPI web interface for creating a request. The form is titled "Descreva o incidente ou a requisição" and is for the user "CONSELHEIRO LAFAIETE". The form includes the following fields and options:

- Tipo:** Requisição (dropdown)
- Categoria*:** (dropdown) with a note: "Esse campo normalmente não se mexe. Aqui você escolhe o assunto do chamado."
- Me informe sobre as ações tomadas:** Acompanhar por e-mail: Sim (dropdown) with a note: "É sempre sim, pois os acompanhamentos são enviados por email."
- E-mail:** leandro.pereira@ifmg.edu.br
- Localização*:** (dropdown) with a note: "Esse campo pode ser um setor ou uma Câmpus do IFMG." A red arrow points to this field.
- Observadores:** (dropdown) with a note: "Acompanhar por e-mail: Sim (dropdown) E-mail: +"
- Título*:** (text input)
- Descrição*:** (text area) with a note: "Quando esse campo vier preenchido, não apague, apenas preencha ou acrescente informações." and a sub-note: "INSTRUÇÃO: Descreva de forma detalhada a solicitação e o local da atividade. Prédio/andar/sala: Telefone: Solicitação e material:"
- Arquivo (25 MB máx):** (file upload) with a note: "Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado". A red arrow points to the "ANEXOS" label.

At the bottom of the form is a yellow button labeled "Enviar mensagem".

Imagem 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



Imagem 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.

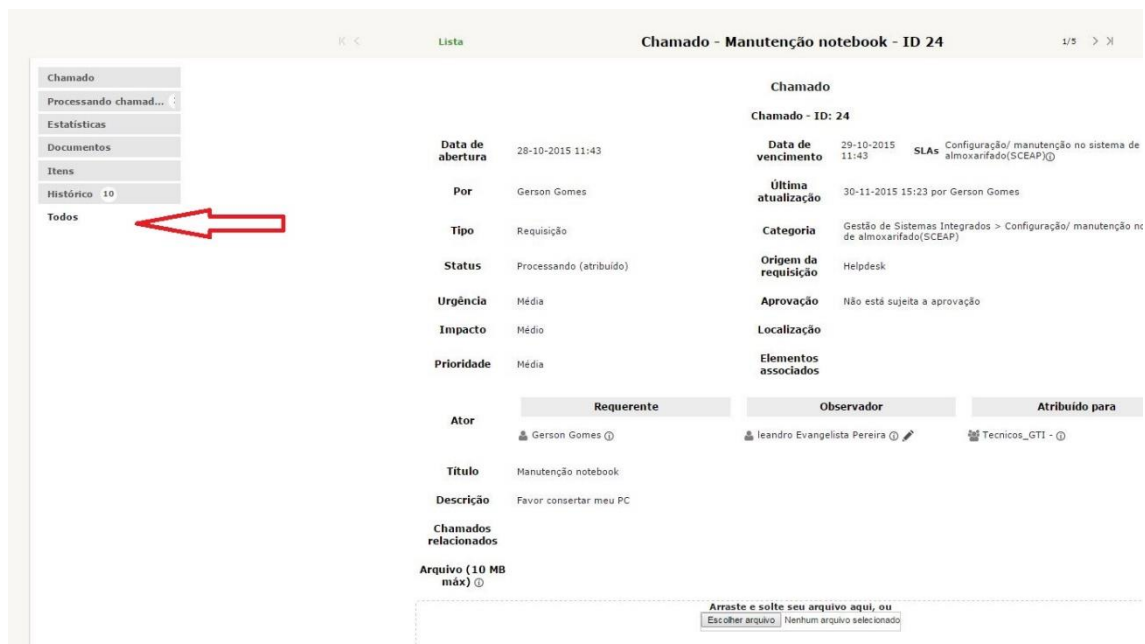


Imagem 4.2

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:



Imagem 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.



Imagem 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”.

The image shows a web application interface for managing a call. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Cria um chamad...', 'Chamados', and 'FAQ'. Below this, a breadcrumb trail shows 'BETIM (estrutura de árvore)' and 'Usuário'. The main content area is titled 'Chamado - troca de disjuntor (IFMG > BETIM)'. On the left, a sidebar contains a menu with 'Chamado', 'Processando chamado' (circled in red), 'Estatísticas', 'Aprovações', 'Histórico' (with a '3' next to it), and 'Todos'. The main area has a 'Adicionar:' section with 'Acompanhamento' and 'Documento' tabs. Below this is a 'Adicionar um documento' section with a file upload area. A file named 'Arquivo : INSUMOS MANUTENÇÃO.xlsx' (90.59 KB) is shown with a TAG. A '25 MB max' limit is indicated. A 'Adicionar novo arquivo' button is present. Below the upload area is a 'Histórico de ações:' section. A log entry for '05-04-2017 19:02' shows a user profile for 'Leandro Pereira' and a green box with the text: 'troca de disjuntor', 'INSTRUÇÃO: Descreva de forma detalhada a solicitação e o local da atividade.', 'Prédio/andar/Sala:1 prédio 1 aula andar, sala TI', 'Telefone: 99999-2222', 'Solicitação e material: troca de disjuntor', and 'É obrigatória e de responsabilidade da contratada a execução de avaliação /estudo de riscos dos serviços a serem executados em formulário próprio e anexado ao relatório de manutenção.'

Imagem 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.



Imagem 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.

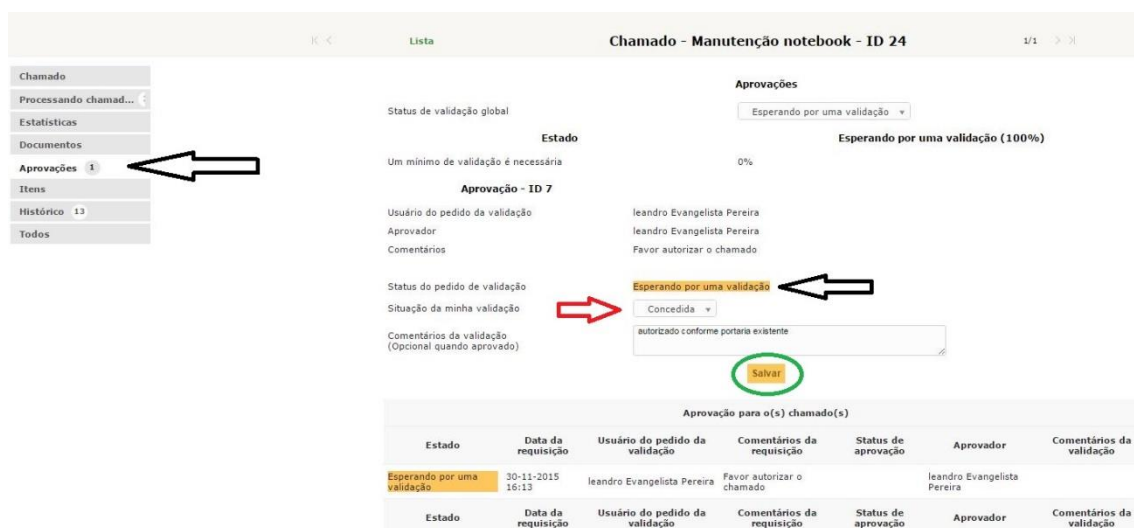


Imagem 6.2

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

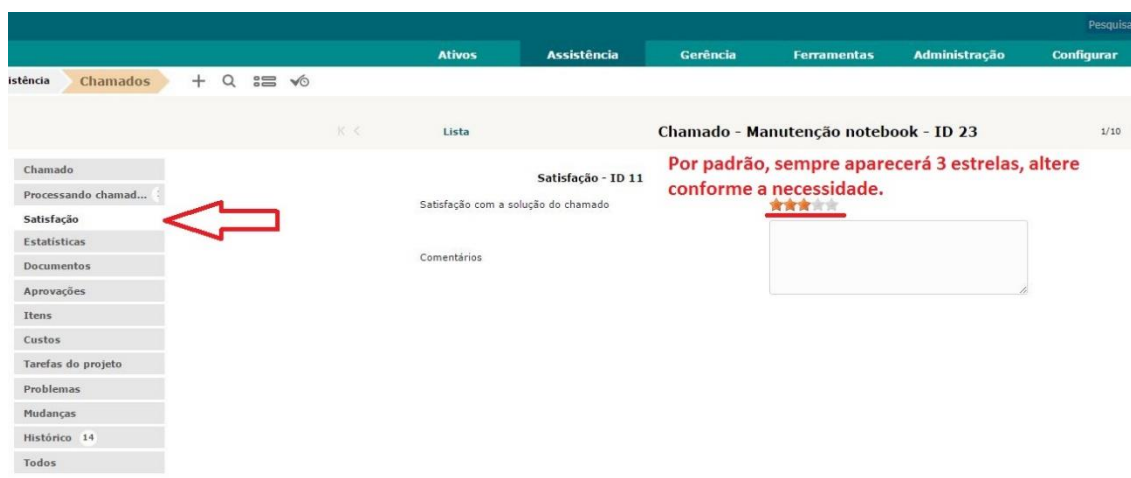


Imagem 7.1

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.



Imagem 8.1

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

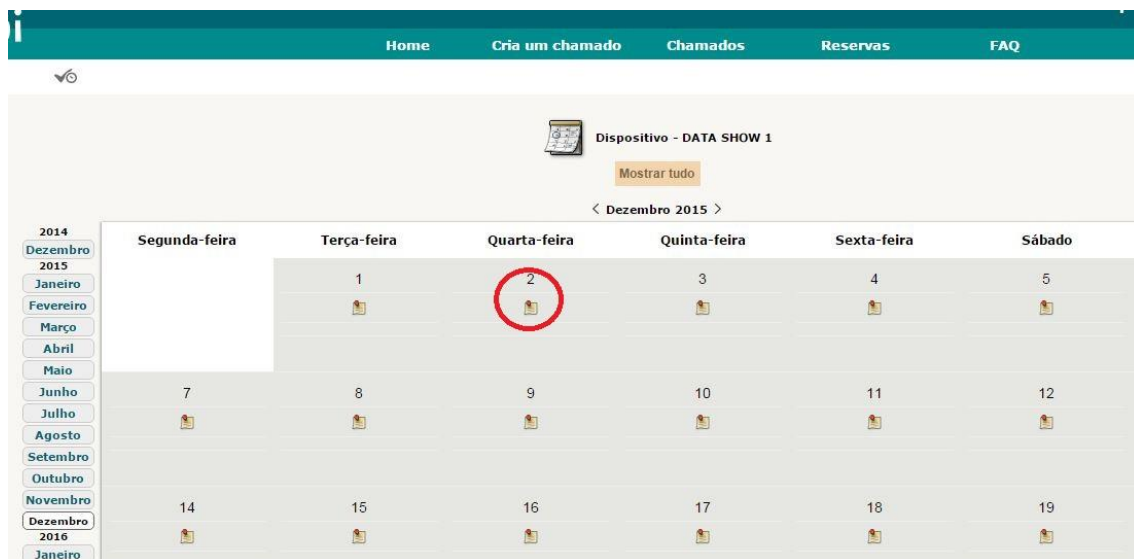


Imagem 8.2

Reservar um Item

Item	Dispositivo - DATA SHOW 1	
Data Inicial	<input type="text" value="02-12-2015 19:00"/>	
Duração	<input type="text" value="1h45"/>	
Repetição	<input type="text" value="Nenhum"/>	
Comentários	<input type="text" value="Aula de Logística"/>	
<input type="button" value="Adicionar"/>		

Imagem 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.

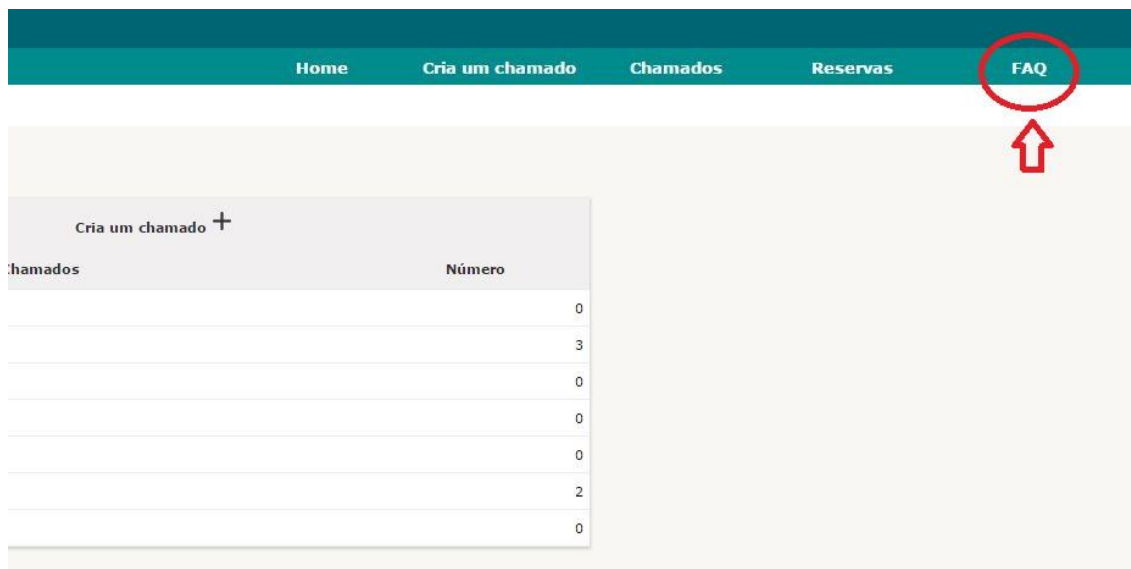


Imagem 9.1

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.



Imagem 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