

MANUAL SISTEMA GLPI – v 1.1

ATENDIMENTO DOS CHAMADOS

1. Objetivo

Orientar os Técnicos em TI dos Câmpus e Reitoria a gerenciar os chamados, através do sistema GLPI.

2. Responsabilidade

DTI - responsável pela infraestrutura e manutenção do sistema GLPI

Técnicos e Analistas em TI – responsáveis pelo atendimento dos chamados através do sistema GLPI.

3. Recursos Necessários

Requisitos Mínimos: Possuir IFG-ID e um computador contendo acesso à internet.

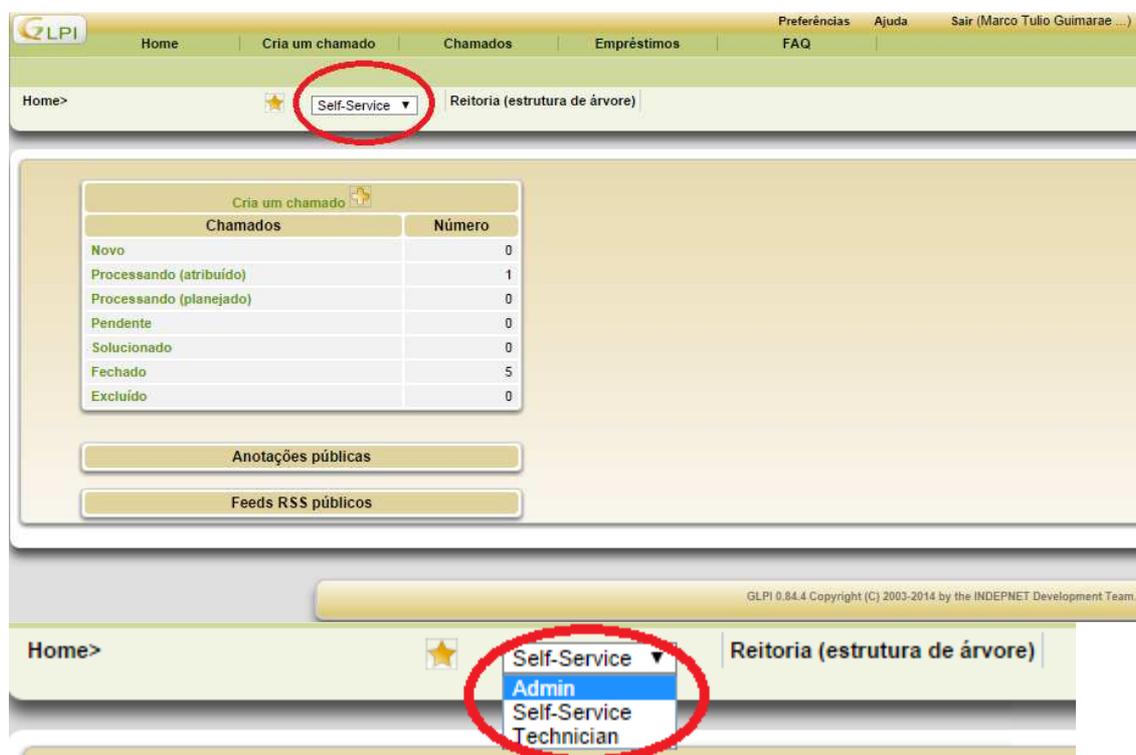
4. Procedimentos de Utilização

4.1. Acesso ao sistema

Link para acesso ao sistema: <https://suporte.ifg.edu.br>

Por padrão, todo servidor ao logar no GLPI estará com o perfil “Self-Service”.

Para mudar o perfil para “Admin” basta clicar na ListBox que encontra-se abaixo do Menu Principal do programa. Veja as figuras abaixo:



The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there is a navigation menu with items: Home, Cria um chamado, Chamados, Empréstimos, and FAQ. Below this, a user profile bar shows 'Home>' and a dropdown menu currently set to 'Self-Service'. A red circle highlights this dropdown. The main content area features a 'Cria um chamado' button and a table with the following data:

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	5
Excluído	0

Below the table are buttons for 'Anotações públicas' and 'Feeds RSS públicos'. At the bottom of the interface, the same user profile bar is shown, but the dropdown menu is open, displaying the options: 'Self-Service', 'Admin', 'Self-Service', and 'Technician'. A red circle highlights this menu.

4.2. Tela Admin

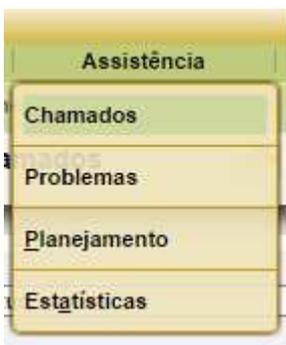
Na tela Inicial do Admin, é importante observar as abas “Visão Pessoal” e “Visão do grupo”. Os chamados atribuídos para o servidor ou para o grupo que ele pertence, será mostrado nessas abas para facilitar o gerenciamento das atividades.

The screenshot shows the GLPI Admin interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Ativos', 'Assistência', 'Gerência', 'Ferramentas', 'Plugins', 'Administração', 'Configurar', and 'Pesquisar'. Below the menu, there are tabs for 'Visão pessoal', 'Visão do grupo', 'Visão global', 'Fontes RSS', and 'Todos'. The 'Visão pessoal' tab is selected and contains three sections:

- Seus chamados em andamento (1)**: A table with 1 row showing a ticket for 'COMPUTADOR NÃO LIGA (0 - 2)' by Marco Tullio Guimaraes dos Santos.
- Seus chamados observados (1)**: A table with 1 row showing a ticket for 'computador lento e travando (0 - 3)' by Maricélia Nunes de Menezes.
- Chamados a serem processados (3)**: A table with 3 rows showing tickets for 'Coletar contadores Digimark (0 - 6)', 'ENC: Toners e computador (0 - 1)', and 'Preparar manual do técnico e do usuário do GLPI (0 - 0)'.

4.3. Atribuindo e Categorizando chamados

No MENU “Assistência” clicar na opção “Chamados”.



Veja que abaixo do MENU PRINCIPAL existe uma barra onde é possível filtrar os chamados.

The screenshot shows the GLPI interface with a filter bar. The 'Status' dropdown is set to 'Novo' and the 'Ações' dropdown is open, showing options like 'Processando (atribuído)', 'Processando (planejado)', 'Pendente', 'Solucionado', 'Fechado', 'Não solucionado', 'Não fechado', 'Processando', 'Solucionados + Fechado', and 'Todos'. Below the filter bar, there is a table of tickets with columns: 'ID', 'Título', 'Entidade', 'Status', 'Data de vencimento', and 'Tipo'.

Identifique quais chamados contém o status “novo” ou “Não solucionado”. Abra-o.

Ações		ID	Título	Entidade	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria	Data de vencimento	Tipo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	36	[PROTESTE] Instalar impressora	IFG > Reitoria	Novo	25-09-2014 07:30	25-09-2014 07:30	Média	Roberval Lustosa de Aguiar Filho		Impressão	--	Requisição

O corpo de um chamado é dividido em duas partes.

Primeira parte é o corpo principal do chamado. Já a **Segunda parte** corresponde ao conteúdo da “aba” selecionada.

Acompanhamentos | Aprovações | Tarefas | Solução | Estatísticas | Custos | Documentos | Problemas | Histórico (2) | Todos

Chamado - ID: 36 (IFG > Reitoria)

Data de abertura: 25-09-2014 07:30 | Data de vencimento: | [Atribuir um SLA](#)

Por: Roberval Lustosa de Aguiar Filho | Última atualização: 25-09-2014 07:30 por Roberval Lustosa de Aguiar Filho

Tipo: Requisição | Categoria: Impressão

Status: Novo | Origem da requisição: Helpdesk

Urgência: Média | Aprovação: Não está sujeita a aprovação

Impacto: Médio | Elemento associado:

Prioridade: Média | Localização:

Ator: Requerente: Roberval Lustosa de Aguiar Filho | Observador: | Atribuído para:

Título: [PROTESTE] Instalar impressora

Descrição: Favor instalar impressora do departamento na estação de trabalho 9999999.

documento associado: 0 | Chamados relacionados:

[Salvar](#) | [Colocar na lixeira](#)

2 [Adicionar um novo acompanhamento](#)

Nenhum acompanhamento para este chamado.

Na opção “Atribuído para” clica no sinal de “+”, aparecerá dois ListBox. O primeiro define para que TIPO de Usuário será atribuído o chamado.

Atribuído para +

Usuário:

Usuário

Grupo

Fornecedor

O segundo define para quem será atribuído.

A opção “Acompanhar por e-mail” enviará um e-mail tanto para quem foi atribuído como para quem abriu o chamado sempre que o mesmo sofrer alguma alteração.

Atribuído para +

Usuário:

Marco Tullio Guimaraes dos Santos

(Processando: 0)

Acompanhar por e-mail: Sim

E-mail: marco.santos@ifg.edu.br

Também tem a opção de adicionar um “Observador”.

Caso o chamado tenha sido aberto sem nenhuma categoria atribuída, é necessário que o servidor realize tal processo.

Chamado - ID: 915 (IFG > Reitoria)

Data de abertura: 12-11-2014 13:28 | Data de vencimento: | Atribuir um SLA

Por: | Última atualização: 12-11-2014 13:52 por glpi

Tipo: Requisição | **Categoria: Infraestrutura > Hardware > Impressora > Toner**

Status: Processando (atribuído) | Origem da requisição: E-Mail

Urgência: Média | Aprovação: Não está sujeita a aprovação

Impacto: Médio | Elemento associado: | Localização: -----

Também é importante que se registre a localização do chamado, identificando o setor de origem, caso o mesmo não tenha sido informado pelo usuário.

4.4. Acompanhamentos

A aba “Acompanhamentos” tanto o perfil “Admin” como o “Self-Service” podem visualizar/adicionar informações importantes sobre o chamado.

Tipo	Data	Descrição	Autor	Privado
Acompanhamento - Helpdesk	25-09-2014 09:06	Ok, vou realizar o download do driver.	Marco Tulio Guimaraes dos Santos	Não
Acompanhamento - Helpdesk	25-09-2014 09:02	se possível, instale antes de 11 horas devido a um processo licitatório que estamos participando.	Roberval Lustosa de Aguiar Filho	Não

4.5. Tarefas

A aba “Tarefas” é possível adicionar uma tarefa que tenha sido feita em relação ao chamado aberto. O perfil “Self-Service” possui as mesmas abas, porém, nesse perfil o servidor poderá apenas visualizar as tarefas adicionadas.

[Adicionar uma nova tarefa](#)

Tipo	Data	Descrição	Duração	Autor	Privado	Planejamento
Tarefa de chamado	25-09-2014 08:32	Estamos fazendo o download do driver da impressora.	0 segundo	Marco Tulio Guimaraes dos Santos	Não	A fazer Nenhum

4.6. Solução

Quando o chamado for solucionado, o técnico deverá adicionar a solução aplicada na aba “Solução”, sendo que ao salvar, automaticamente o status do chamado mudará para “Solucionado”. O solicitante receberá um e-mail com o texto informado no campo Solução.

Chamado - ID 36 IFG > Reitoria

Modelo de solução: [Selecione] [Ajuda]

Tipo da solução: [Selecione] [Ajuda]

Salvar e adicionar à base de conhecimentos: Não

Descrição: A impressora foi instalada e testada com sucesso.

[Salvar]

4.7. Aprovações

Ao salvar a solução, ficará disponível para o servidor que abriu o chamado as opções, “Aprovar Chamado” ou “Recusar chamado”, quando ele aprova o chamado, esse passa para o status “fechado” e é possível visualizar a descrição da aprovação na aba “Acompanhamento”. Caso o servidor recuse a solução, o chamado volta para o status “Processando (atribuído)” e o técnico terá que buscar uma nova solução.

Tipo	Data	Descrição	Autor	Privado
Acompanhamento - Helpdesk	25-09-2014 09:29	OK. Impressora funcionando.	Roberval Lustosa de Aguiar Filho	Não
Acompanhamento - Helpdesk	25-09-2014 09:06	Ok, vou realizar o download do driver.	Marco Tulio Guimaraes dos Santos	Não
Acompanhamento - Helpdesk	25-09-2014 09:02	se possivel, instale antes de 11 horas devido a um processo licitatório que estamos participando.	Roberval Lustosa de Aguiar Filho	Não

4.8. Encaminhar chamado para DTI

O servidor ao abrir um chamado diretamente pelo GLPI, o mesmo ficará vinculado ao Câmpus/unidade a que ele pertence. Caso o chamado não possa ser atendido pela equipe do Câmpus, repassar o mesmo a equipe de Suporte de TI da DTI. Para isso, atribuir o chamado ao grupo G_REI-SUPORTE-TI. A equipe de suporte da DTI atribuirá o chamado para o analista/técnico da DTI que atenderá o chamado.

Acompanhamentos | Aprovações | Tarefas | Solução | Estatísticas | Custos | Documentos (2) | Problemas | Histórico (14) | Todos

Chamado - ID: 3762 (IFG > Reitoria > Senador Canedo)

Data de abertura: 24-11-2015 08:26 | Data de vencimento: [Selecione] | Atribuir um SLA

Por: Nando Jose de Souza Rocha | Última atualização: 25-11-2015 18:50 por Douglas Rolins de Santana

Tipo: Requisição | Categoria: Softwares > Sistemas de terceiros > Sophia

Status: Novo | Origem da requisição: Helpdesk

Urgência: Média | Aprovação: Não está sujeita a aprovação

Impacto: Médio | Elemento associado: [Selecione]

Prioridade: Média | Localização: ... Acad. e de Apoio ao Ensino > Coord. de Biblioteca

Requerente: Nando Jose de Souza Rocha | Observador: [Selecione] | Atribuído para: [Selecione]

Título: Problemas com o Sophia

Descrição: Descrição da requisição/incidente: Bom dia. Em conversa recente com o Douglas, ele me explicou a respeito de um problema que v... que naquela ocasião (23 de novembro de 2015) já havia sido solucionado. Aqui em Senador Canedo, porém, o problema persiste. c... conexão com o banco de dados estando o software em uso (como pode ser visto nas imagens anexadas ao chamado). A servidora responsável pela biblioteca, Itala Moreira Alves, IFG-ID 1702133, continua experimentando o referido problema em uso cotidiano do software.

Telefone de contato: (62) 3275-3050/ 9601-5495

Setor/loc al atendimento: [Selecione]

IP do computador (caso necessário acesso remoto): [Selecione]

documentos associados: 2 | Chamados relacionados: [Selecione]

[Salvar] [Colocar na lixeira]

4.9. Dúvidas

Para dúvidas abrir chamado para a equipe de suporte da Reitoria ou entrar em contato com a Coordenação de Serviços e Suporte através do telefone (62)3612-2266.

Coordenação de Serviços e Suporte
Diretoria de Tecnologia da Informação
Instituto Federal de Goiás