



MANUAL PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE SUPORTE TÉCNICO GLPI



JULHO DE 2015

SUMÁRIO

1	Introdução	3
2	Principais telas do sistema.....	4
2.1	Acesso inicial	4
2.2	Login no sistema.....	4
2.3	Modificando os dados cadastrais.....	5
2.4	Tela inicial do sistema.....	5
2.5	Abertura de chamados.....	6
2.6	Listando todos os chamados.....	8
3.1	Acompanhando um chamado.....	9

1 Introdução

Descrição (traduzido do *site* do projeto - <http://www.glpi-project.org>):

“GLPI é uma aplicação livre, distribuída sob a licença GPL para a gestão de parques de computador e helpdesk.”

Este sistema foi personalizado, instalado e configurado pela equipe do Setor de Tecnologia da Informação do Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais – Câmpus Muriaé.

O objetivo desta implementação é aprimorar os atendimentos informatizados dos registros de atendimento de suporte técnico em informática, que atualmente é feito pelo Sistema OCOMON.

A partir de 08 de julho de 2015 o GLPI será adotado pelo Setor de Tecnologia da Informação do Câmpus Muriaé como o novo sistema padrão para abertura de chamados de suporte técnico na área de Tecnologia da Informação.

Após esta apresentação e início da utilização do GLPI, o Setor de TI dará prioridade aos chamados abertos pelo sistema. O usuário deverá evitar fazer solicitações via e-mail, pois e-mails de diversos assuntos são recebidos no decorrer do dia, ficando as vezes inviável verificá-los o tempo todo.

O GLPI é específico e foi adaptado ao Câmpus Muriaé para isso. Com ele, todos os técnicos do setor, tem acesso em tempo real a requisição do usuário e este poderá verificar quem está responsável em atender sua solicitação. Sendo assim, todas as requisições deverão ser efetuadas por intermédio do sistema, salvos casos excepcionais.

Esse manual tem por objetivo orientar os usuários sobre a utilização do sistema. Quaisquer dúvidas ou questionamentos sobre sua utilização devem ser direcionados ao e-mail equipe.ti.muriae@ifsudestemg.edu.br.

A equipe da TI estará à disposição para auxiliar os usuários, contando com a colaboração de todos para a efetiva utilização do sistema.

2 Principais telas do sistema

2.1 Acesso inicial

O acesso pode ser feito pelo link disponível no site institucional (Figura 1) ou digitando o endereço <http://www.novosite.muriae.ifsudestemg.edu.br/suporte/glpi/> diretamente no navegador.



Figura 1: Acesso ao sistema

2.2 Login no sistema

O usuário (*Login*) será o mesmo do e-mail institucional (**ex: nome.sobrenome**) e a senha inicial XXXXXXXXXX. Caso encontre alguma dificuldade de acesso ou ainda não tenha, procure o setor de T.I. A página de login é semelhante a mostrada na figura 2.

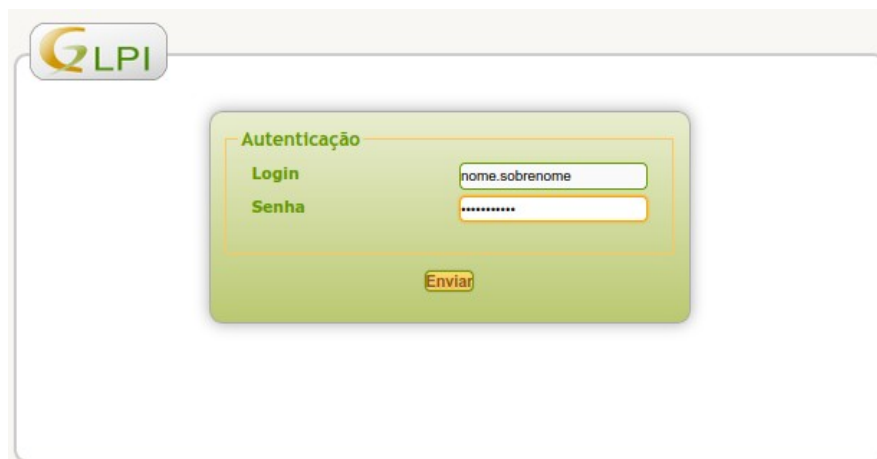


Figura 2: Tela de login no sistema

2.3 Modificando os dados cadastrais

- No primeiro acesso, o usuário deverá acessar o menu **Preferências** no canto superior direito para atualização dos dados cadastrais. A seguinte tela será apresentada:

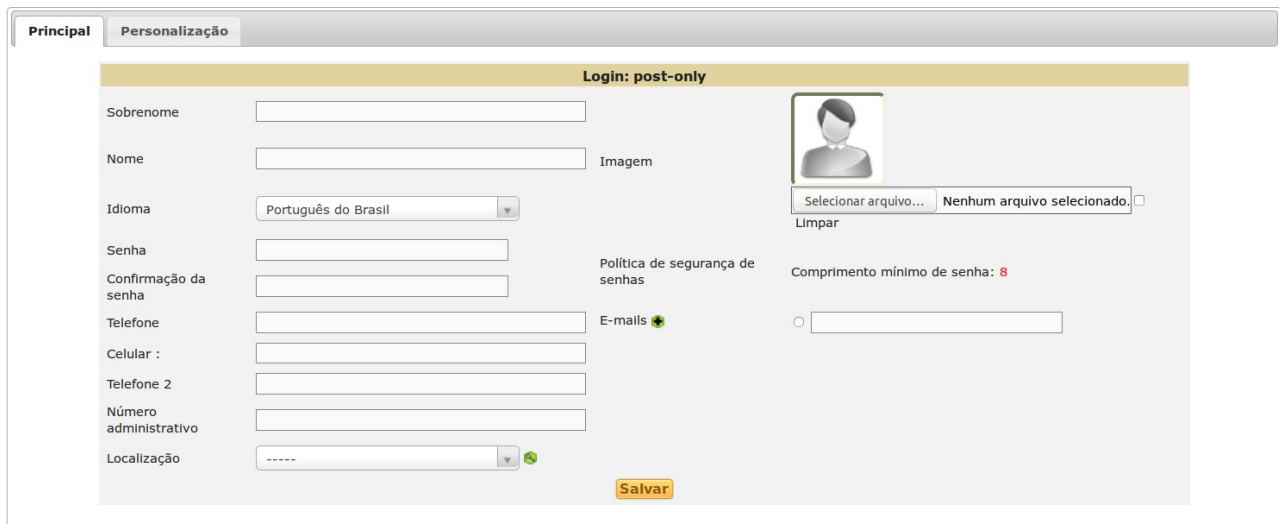


Figura 3: Preferências

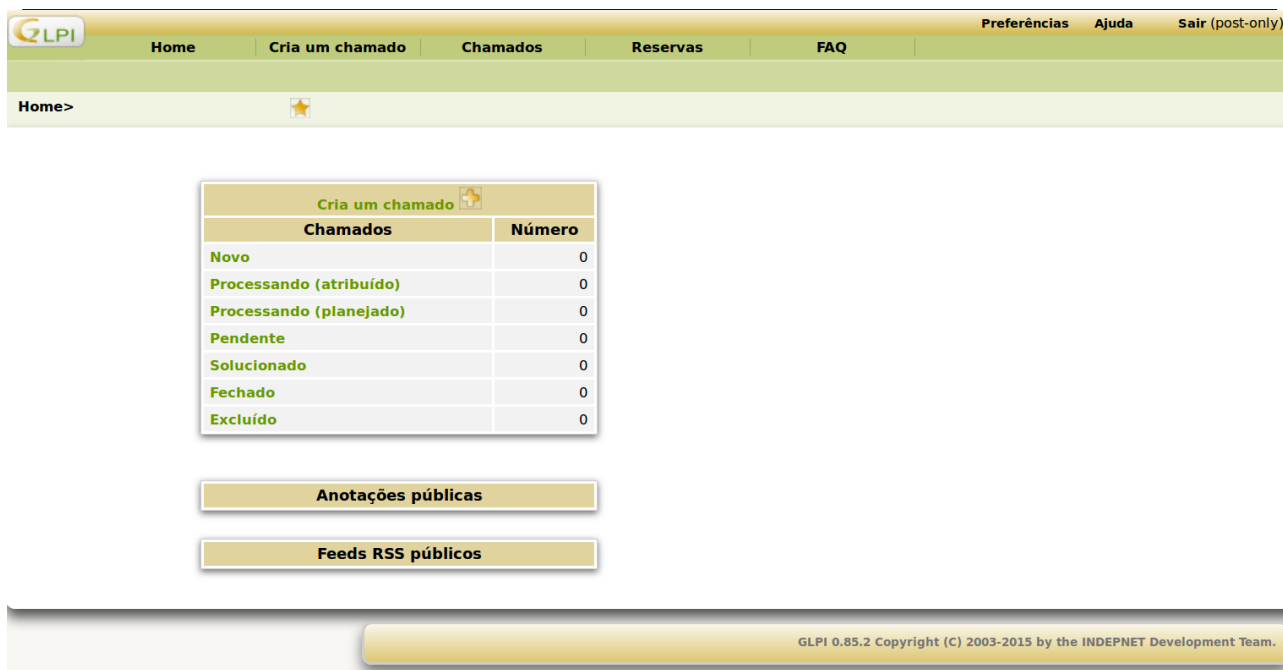
- Preencha todos os campos, atentando para **“Localização”** e **“e-mail”**:

Localização: setor onde o servidor trabalha no dia a dia. (se o seu setor não aparecer, solicite o cadastro junto ao setor de TI.)

E-mail: E-mail em que receberá as notificações referentes ao seu chamado. Verifique sua caixa de *spam* caso não receba as mensagens na caixa de entrada, definindo-a com a opção **Não é spam**.

2.4 Tela inicial do sistema

- Na tela inicial (figura 4) é possível ver um pequeno relatório que lista o quantitativo de chamados em todas as suas fases (novo, processando, pendente, solucionado, fechado ou excluído).
- No canto direito superior, é possível ver o nome do usuário que está com a sessão ativa. A qualquer momento, basta clicar em **“Sair”** para fazer *logout*.



The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there is a navigation bar with the GLPI logo on the left and links for 'Home', 'Cria um chamado', 'Chamados', 'Reservas', and 'FAQ'. On the right side of the navigation bar, there are links for 'Preferências', 'Ajuda', and 'Sair (post-only)'. Below the navigation bar, there is a 'Home>' link with a star icon. The main content area features a 'Cria um chamado' button with a plus icon. Below this is a table with two columns: 'Chamados' and 'Número'. The table lists various call statuses and their counts. At the bottom of the main content area, there are two buttons: 'Anotações públicas' and 'Feeds RSS públicos'. A footer bar at the bottom of the page contains the text 'GLPI 0.85.2 Copyright (C) 2003-2015 by the INDEPNET Development Team.'

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

Figura 4: Tela inicial

Não se assuste com todas as funções do sistema!

Você, usuário padrão, deverá focar apenas na abertura e acompanhamento dos chamados.

2.5 Abertura de chamados

Na parte superior da tela inicial existe um cabeçalho com vários *links*/botões. Para abertura de um novo chamado, clique em “Cria um chamado” e a tela de abertura irá aparecer (figura 5).

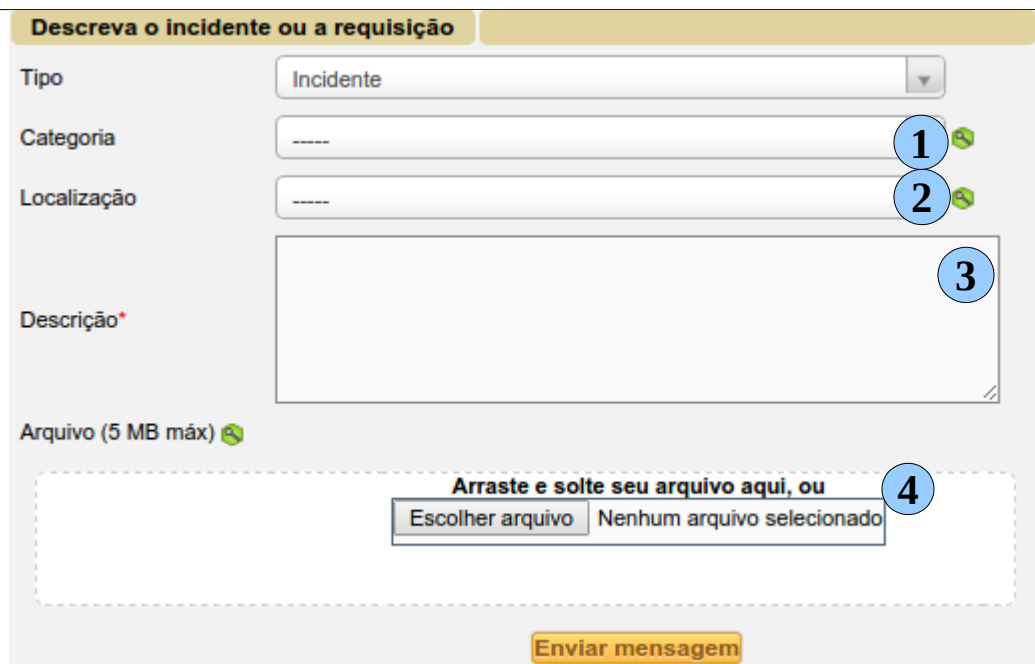
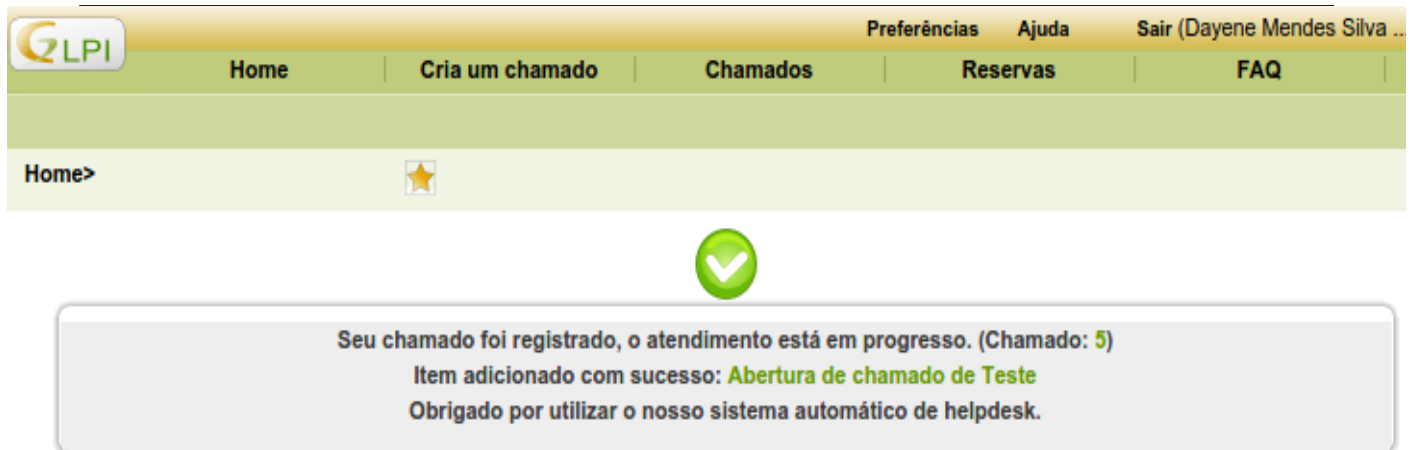



Figura 5: Tela de abertura de chamados


LEGENDAS

- 1) **Categoria** - escolha a categoria que melhor se encaixe na sua necessidade: “*Hardware*”, “*Monitoramento*”, “*Redes*”, “*Site*”, “*Software*” ou “*Telefonia*”.
- 2) **Localização** - aqui estão listados todos os setores e salas da Barra e da Rural. Procure o local onde você deseja atendimento. Ou, se não for um atendimento “físico”, selecione o setor onde você está lotado.
- 3) **Descrição** - Detalhe aqui sua necessidade. Nesse ponto você deve descrever minuciosamente o que você deseja, mas procure sempre ser objetivo.
- 4) **Anexos** - Quando necessário, anexe neste ponto os arquivos necessários para a realização do atendimento solicitado. Atente ao tamanho máximo de 5 MB.

Com tudo preenchido, basta clicar em “**Enviar mensagem**”. Aparecerá na tela uma mensagem de sucesso na abertura, constando o título do seu chamado e seu respectivo número (figura 6).



Home > 

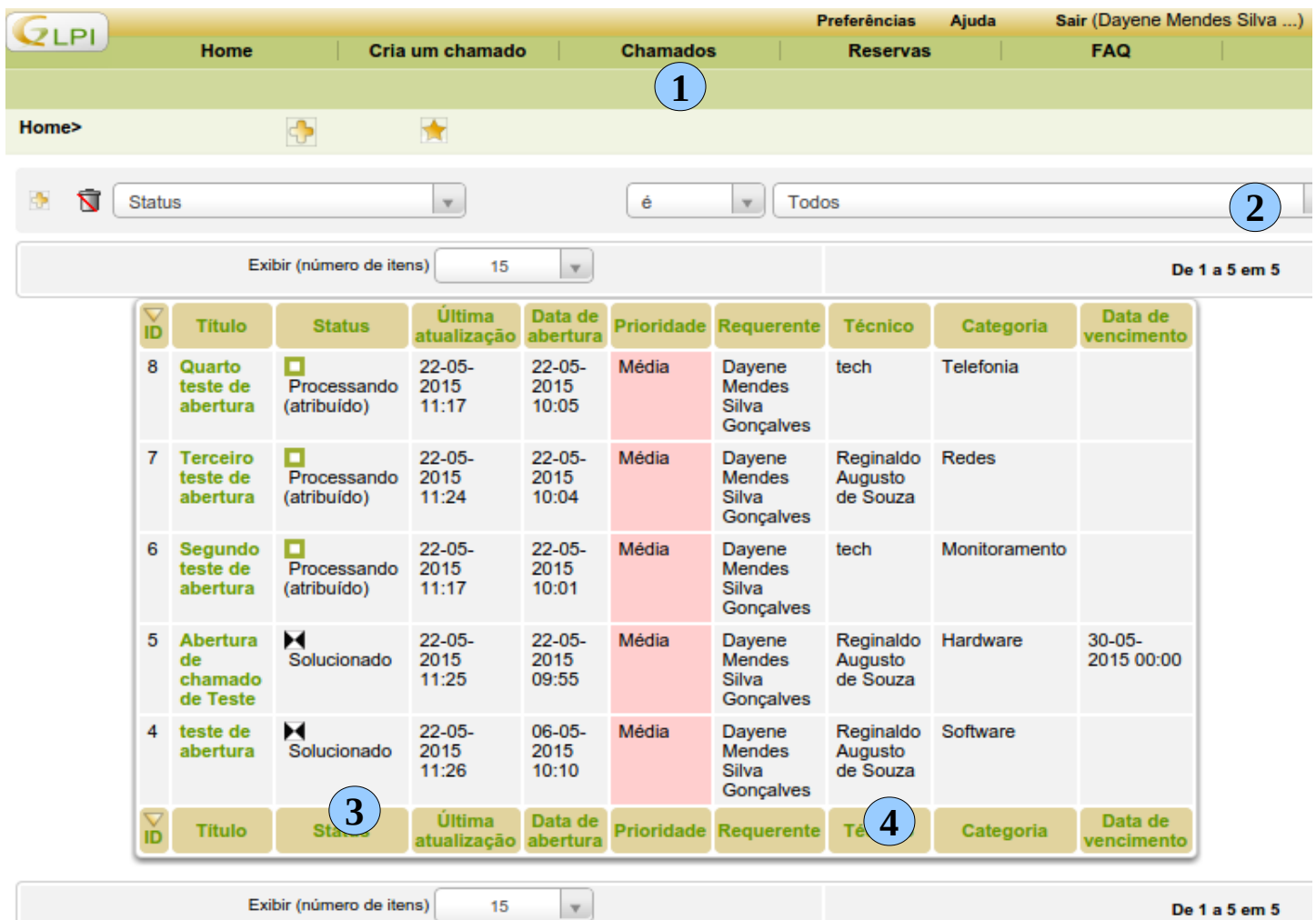




Seu chamado foi registrado, o atendimento está em progresso. (Chamado: 5)
Item adicionado com sucesso: **Abertura de chamado de Teste**
Obrigado por utilizar o nosso sistema automático de helpdesk.

Figura 6: Mensagem de confirmação de abertura

2.6 Listando todos os chamados

É possível acompanhar todos os chamados que foram abertos pelo seu usuário. Acompanhe a figura 7 e entenda.



Home >  

Status Todos 2

Exibir (número de itens) 15 De 1 a 5 em 5

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria	Data de vencimento
8	Quarto teste de abertura	<input type="checkbox"/> Processando (atribuído)	22-05-2015 11:17	22-05-2015 10:05	Média	Dayene Mendes Silva Gonçalves	tech	Telefonia	
7	Terceiro teste de abertura	<input type="checkbox"/> Processando (atribuído)	22-05-2015 11:24	22-05-2015 10:04	Média	Dayene Mendes Silva Gonçalves	Reginaldo Augusto de Souza	Redes	
6	Segundo teste de abertura	<input type="checkbox"/> Processando (atribuído)	22-05-2015 11:17	22-05-2015 10:01	Média	Dayene Mendes Silva Gonçalves	tech	Monitoramento	
5	Abertura de chamado de Teste	<input checked="" type="checkbox"/> Solucionado	22-05-2015 11:25	22-05-2015 09:55	Média	Dayene Mendes Silva Gonçalves	Reginaldo Augusto de Souza	Hardware	30-05-2015 00:00
4	teste de abertura	<input checked="" type="checkbox"/> Solucionado	22-05-2015 11:26	06-05-2015 10:10	Média	Dayene Mendes Silva Gonçalves	Reginaldo Augusto de Souza	Software	

Exibir (número de itens) 15 De 1 a 5 em 5

Annotations: 1 (Chamados menu), 2 (Status filter), 3 (Status column), 4 (Técnico column)

Figura 7: Listagem de chamados

3 LEGENDAS

- 1) A qualquer momento da navegação no sistema, você pode clicar em “Chamado” e listar todos os seus chamados.
- 2) Nessa opção é possível filtrar por tipo de chamado que você deseja visualizar: encerrados, em andamento, em aberto, etc.
- 3) Se você estiver listando mais de um chamado, nessa coluna você visualiza qual é o status de cada um deles.
- 4) **Técnico** – informa qual técnico está atendendo ao seu chamado.

As demais opções dessa tela são autoexplicativas. Contudo, qualquer dúvida no momento da navegação, contate o setor de T.I. para que sejam esclarecidas.

3.1 Acompanhando um chamado

Ao listar todos os chamados, é possível clicar separadamente em cada um deles, para ver todos os detalhes e atualizações referente a ele. Após clicar, a seguinte tela é mostrada (figura 8).



Chamado - Abertura de chamado de Teste - ID 5

Chamado - ID: 5	
Data de abertura	22-05-2015 09:55
Data de vencimento	
Por	Dayene Mendes Silva
Última atualização	22-05-2015 09:55 por Dayene Mendes Silva Gonçalves
Tipo	Incidente
Categoria	Hardware
Status	Novo
Origem da requisição	Helpdesk
Urgência	Média
Aprovação	Não está sujeita a aprovação
Impacto	Médio
Elemento associado	Geral
Prioridade	Média
Localização	Laboratório Informática 61
Ator	Requerente Dayene Mendes Silva Gonçalves Observador Atribuído para
Título	Abertura de chamado de Teste
Descrição*	Descrição para teste na abertura de chamado. Descrição para teste na abertura de chamado. Descrição para teste na abertura de chamado. Descrição para teste na abertura de chamado.
Chamados relacionados	
Arquivo	

8 Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

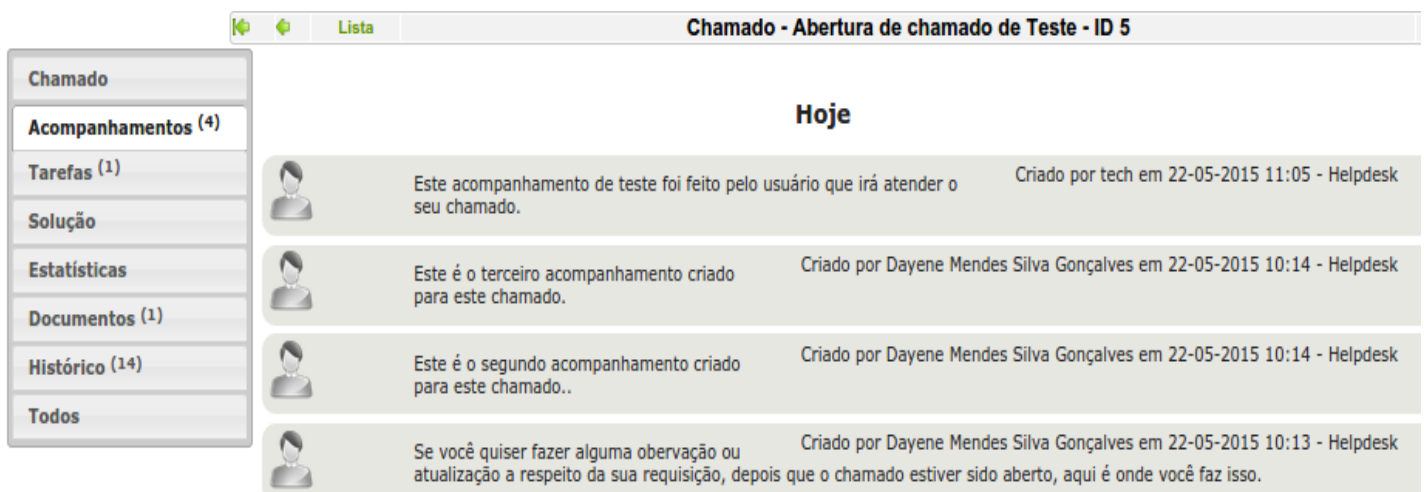
Figura 8: Acompanhando um chamado

LEGENDAS

- 1) **Acompanhamentos** – veja figura 9.
- 2) **Tarefas** – Nessa opção são listadas todas as tarefas que foram feitas. Mostrando o que, quando e como ela foram realizadas.
- 3) **Solução** – nessa opção é possível ver qual foi a solução adotada para a conclusão do chamado. Bem como os detalhes e observações referentes ao mesmo.
- 4) **Estatísticas** – Mostra as estatísticas relacionadas a tempo. Como por exemplo, tempo de atendimento, tempo de solução, etc.
- 5) **Documentos** – Lista todos os documentos que foram anexados ao chamado.
- 6) **Histórico** – mostra o histórico de atualizações do chamado. Por exemplo, quando e por quem foi feito algum acompanhamento, quando ele foi atendido, etc.
- 7) **Atribuído para** – mostra o nome do técnico que está atendendo ao chamado.
- 8) **Anexos** – a qualquer momento (enquanto o chamado não for concluído) é possível anexar novos arquivos.

OPÇÃO “ACOMPANHAMENTO”

- Ao clicar na opção citada acima “Acompanhamentos”, são listadas todos os acompanhamentos do chamado. Essa opção é importante, pois aqui o usuário e os técnicos, podem ver e registrar tudo que já foi feito referente ao chamado. Assim, o requisitante tem um *feedback* em tempo real da sua solicitação.
- Qualquer atualização ou observação que o requisitante queira fazer após ter aberto o chamado, este é o local para fazer esse registro.
- Essa listagem é feita por data. No exemplo abaixo, só existem acompanhamentos feitos na data daquele acesso.



Lista Chamado - Abertura de chamado de Teste - ID 5

Chamado

- Acompanhamentos (4)
- Tarefas (1)
- Solução
- Estatísticas
- Documentos (1)
- Histórico (14)
- Todos

Hoje





-  Este acompanhamento de teste foi feito pelo usuário que irá atender o seu chamado. Criado por tech em 22-05-2015 11:05 - Helpdesk
-  Este é o terceiro acompanhamento criado para este chamado. Criado por Dayene Mendes Silva Gonçalves em 22-05-2015 10:14 - Helpdesk
-  Este é o segundo acompanhamento criado para este chamado.. Criado por Dayene Mendes Silva Gonçalves em 22-05-2015 10:14 - Helpdesk
-  Se você quiser fazer alguma observação ou atualização a respeito da sua requisição, depois que o chamado estiver sido aberto, aqui é onde você faz isso. Criado por Dayene Mendes Silva Gonçalves em 22-05-2015 10:13 - Helpdesk

Figura 9: Opção “Acompanhamento”

Importante: Este manual foi criado para guiá-lo na utilização do sistema. No entanto, se você tem alguma dúvida e não conseguiu esclarecê-la nas páginas anteriores, entre em contato com a TI e ficaremos satisfeitos em ajudá-lo.

Equipe de Tecnologia da Informação – Câmpus Muriaé

Dayene Mendes Silva Gonçalves

Igor Meneguitte Ávila

Rafael Ramos de Almeida

Reginaldo Augusto de Souza

Saulo Ladislau Monteiro