



**Sistema de abertura de chamados técnicos de informática
GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática)**

Manual do Usuário



Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Manual do Usuário GLPI

Sumário

1. Introdução	2
2. Acessando o GLPI:	3
3. Cadastrando Email.....	5
4. Criando um Chamado	6
5. Acompanhamento de chamado	8
6. Adicionando um novo acompanhamento	9
7. Fechando um chamado	11



1. Introdução

Descrição (traduzido do site do projeto):

“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 de São Paulo – Campus de Itapetininga.

O objetivo desta implementação é informatizar os registros de atendimento de suporte técnico em informática realizado aos usuários do campus. O sistema está integrado à base de dados dos usuários de rede do campus, possibilitando que qualquer usuário acesse o sistema com seu login de rede abra seus próprios chamados.

O GLPI será adotado pelo Setor de Tecnologia da Informação do Campus de Itapetininga como sistema padrão para abertura de chamados de suporte técnico na área de Tecnologia da Informação, o Setor de TI não aceitará mais chamados de suporte via telefone, e-mail ou pedido pessoal em nossa sala. Todas as solicitações deverão ser efetuadas por intermédio do sistema, salvos casos de força maior.

Esse manual tem por objetivo orientar os usuários sobre a utilização do sistema.

Quaisquer dúvidas ou questionamentos sobre a utilização do GLPI devem ser direcionados ao e-mail cti_itp@ifsp.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.

Endereço para acesso ao sistema:

<http://200.133.218.30/glpi/>

2. Acessando o GLPI:

Para acesso ao sistema, é necessária a utilização de um navegador de internet, podendo este ser o Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou qualquer outro.

O sistema está disponível em nosso site através do menu Sistemas /GLPI (Figura 1).

O endereço para acesso é <http://200.133.218.30/glpi/>



Figura 1 – Acesso ao Sistema GLPI



IFSP - campus de Itapetininga

Autenticação

Login

Senha

Figura 2 – Tela de login do GLPI

Neste instante, o usuário deverá usar as mesmas credenciais do login do domínio, mesmo login dos computadores do campus, (prontuário e senha), como mostra a Figura 2(Tela de login do GLPI) para iniciar o uso da ferramenta e clicar no botão Acessar. Em caso de erro no processo de login será exibida a seguinte tela:

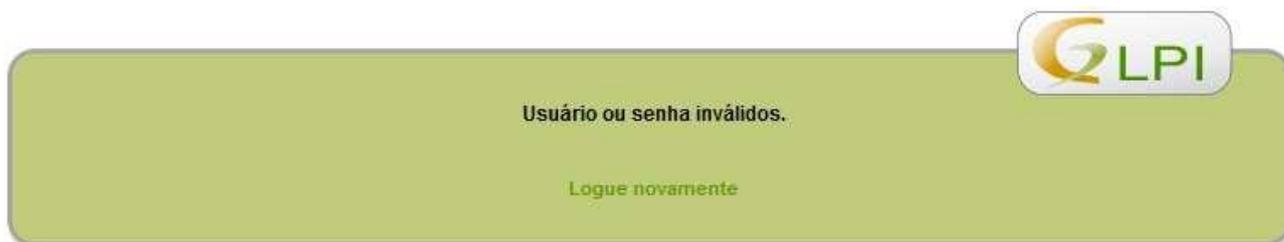


Figura 04 - Falha ao efetuar login no GLPI.

Neste caso, o usuário deverá certificar-se que está digitando corretamente seu usuário e senha de rede atual para ingressar no sistema. Persistindo a falha no login, o usuário deverá entrar em contato com a CTI do campus.



Em caso de sucesso no login, a tela inicial do GLPI será exibida. Nesta tela é possível acompanhar o andamento dos chamados.



Figura 05 – Painel superior da tela principal do GLPI.

3. Cadastrando Email

Ao fazer o primeiro acesso, verificar se já existe email Institucional, pode ser email pessoal, cadastrado. Para fazer a verificação acesse a opção “**Preferências**” e cadastre/altere, se necessário, como mostra a figura 06.

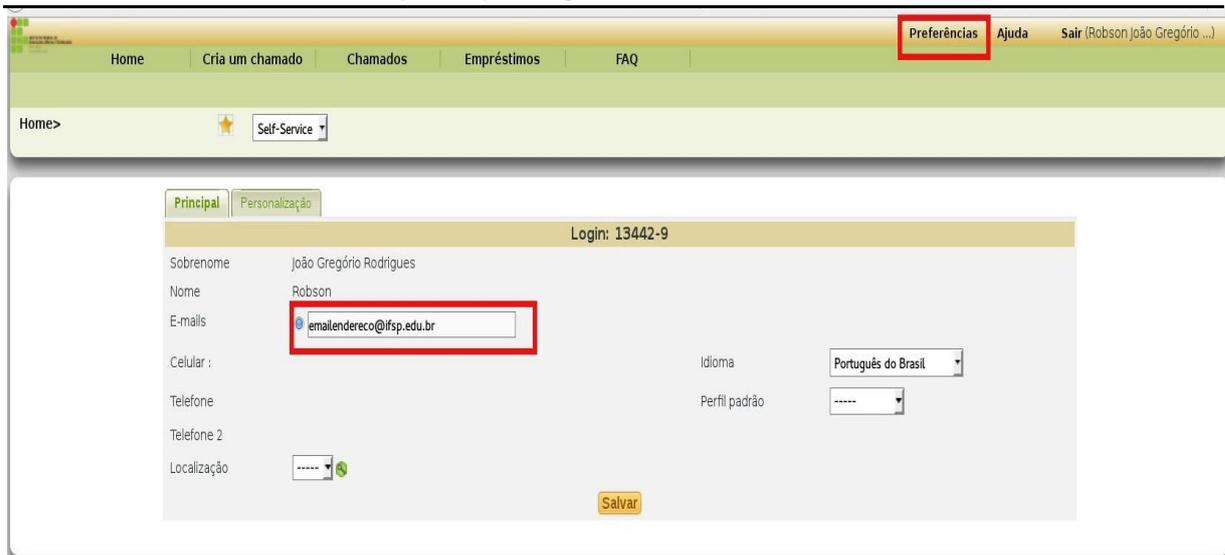


Figura 06 – Cadastrando email no GLPI.

4. Criando um Chamado

Para criar um chamado basta clicar em “Cria um chamado”. (Figura 07)



Figura 07 – Botão para abertura de chamados.

Será exibido a tela de chamados (Figura 08), com as seguintes opções:

- Preencher o campo “Título” com o título que melhor se adequa ao chamado;
- No campo Categoria, selecione a opção que se adequa



melhor à sua solicitação;

- Descreva a requisição ou incidente ocorrido de forma clara e sucinta;
- Se houver necessidade de enviar um arquivo pode-se clicar em “/selecionar arquivo” e procurar o arquivo que será anexado ao chamado. O envio de arquivos é opcional.
- Clicar no botão “Enviar mensagem”.

A captura de tela mostra a interface de abertura de chamado em um navegador. No topo, há uma barra de navegação com links para Home, Cria um chamado, Chamados, Empréstimos e FAQ. À direita, há links para Preferências, Ajuda e Sair (Robson João Gregório ...). Abaixo, há uma barra de ferramentas com Home> e Self-Service. O formulário principal, intitulado "Descreva o incidente ou a requisição", contém os seguintes campos:

- Tipo: Requisição (menu suspenso)
- Categoria: Coordenadoria de Tecnologia da Informação > Outros (menu suspenso)
- Me informe sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail (Sim) (menu suspenso)
- E-mail: robsonr@ifsp.edu.br
- Título: Colocar o Título do Chamado (campo de texto)
- Descrição*: Descrição aqui o motivo do chamado (área de texto grande)
- Arquivo (512 MB máx): Selecionar arquivo... Nenhum arquivo selecionado. (botão)
- Enviar mensagem (botão)

Figura 08 – Tela de abertura de chamado.



5. Acompanhamento de chamado

Depois de abrir um chamado, os usuários podem fazer o acompanhamento do chamado. Na barra de menu, a opção “Chamados” (Figura 09) lista todos os chamados realizados pelo usuário, fornecendo informações como Data de Abertura , Status, etc.(Figura 10).



Figura 09 – Acessar chamados

The screenshot shows a list of tickets with the following data:

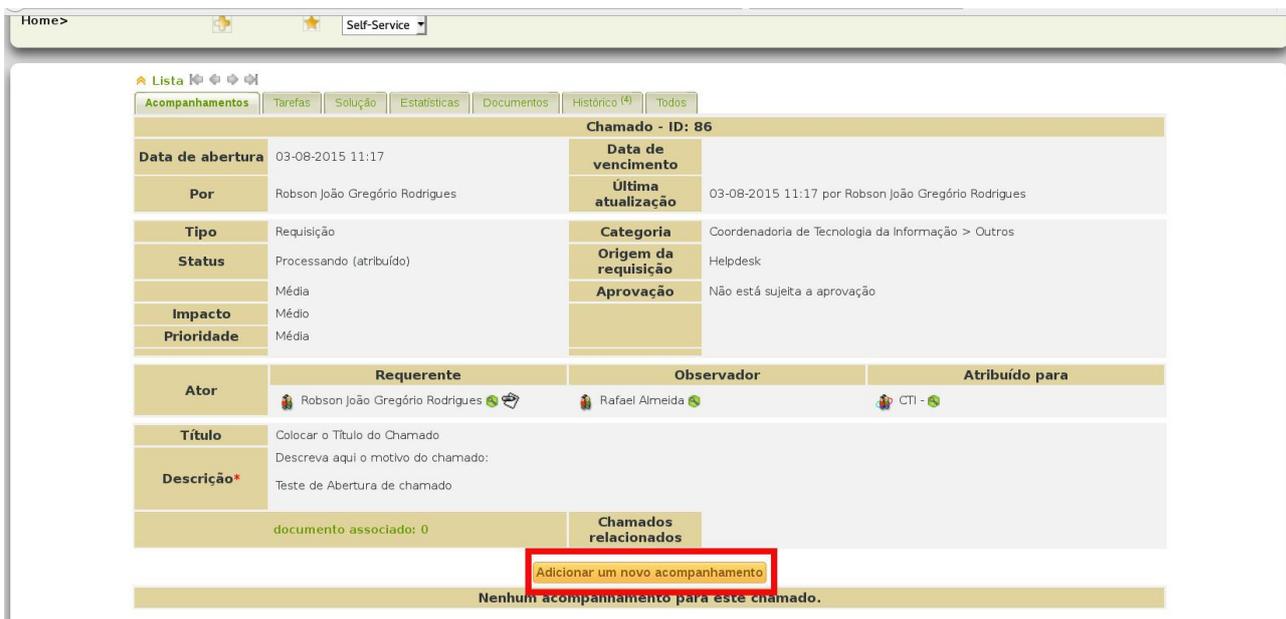
ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria	Data de vencimento
86	Colocar o Título do Chamado	Processando (atribuído)	03-08-2015 11:17	03-08-2015 11:17	Média	Robson João Gregório Rodrigues		Coordenadoria de Tecnologia da Informação > Outros	--

Figura 10 – Tela de Acompanhamento de chamados

6. Adicionando um novo acompanhamento

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 outra solicitação com a mesma finalidade seja adicionada ao chamado.

Caso seja necessário ou seja solicitado você poderá adicionar novas informações referentes ao chamado, através do botão “Adicionar um novo acompanhamento”. (Figura 11)



Home> Self-Service

Lista

Acompanhamentos Tarefas Solução Estatísticas Documentos Histórico (4) Todos

Chamado - ID: 86

Data de abertura	03-08-2015 11:17	Data de vencimento	
Por	Robson João Gregório Rodrigues	Última atualização	03-08-2015 11:17 por Robson João Gregório Rodrigues
Tipo	Requisição	Categoria	Coordenadoria de Tecnologia da Informação > Outros
Status	Processando (atribuído)	Origem da requisição	Helpdesk
Impacto	Média	Aprovação	Não está sujeita a aprovação
Prioridade	Média		

Ator	Requerente	Observador	Atribuído para
	Robson João Gregório Rodrigues	Rafael Almeida	CTI -

Título
Colocar o Título do Chamado

Descrição*
Descreva aqui o motivo do chamado:
Teste de Abertura de chamado

documento associado: 0

Chamados relacionados

Adicionar um novo acompanhamento

Nenhum acompanhamento para este chamado.

Figura 11 - Adicionar um novo acompanhamento

Será aberto um campo, Descrição, onde você poderá descrever as novas informações ao chamado, logo após clique no botão “Adicionar”. (Figura 12)



Acompanhamentos			
Tarefas Solução Estatísticas Documentos Histórico (4) Todos			
Chamado - ID: 86			
Data de abertura	03-08-2015 11:17	Data de vencimento	
Por	Robson João Gregório Rodrigues	Última atualização	03-08-2015 11:17 por Robson João Gregório Rodrigues
Tipo	Requisição	Categoria	Coordenadoria de Tecnologia da Informação > Outros
Status	Processando (atribuído)	Origem da requisição	Helpdesk
Impacto	Média	Aprovação	Não está sujeita a aprovação
Prioridade	Média		
Ator	Requerente Robson João Gregório Rodrigues	Observador Rafael Almeida	Atribuído para CTI -
Título	Colocar o Título do Chamado		
Descrição*	Descreva aqui o motivo do chamado: Teste de Abertura de chamado		
	documento associado: 0	Chamados relacionados	
Novo item			
Descrição	Inserindo novas informações ao chamado <input type="text"/>		Origem do acompanhamento: Helpdesk Privado: Não
	<input type="button" value="Adicionar"/>		
<input type="button" value="Adicionar um novo acompanhamento"/>			
Nenhum acompanhamento para este chamado.			

Figura 12 – Enviar um novo acompanhamento para o chamados



7. Fechando um chamado

Todo chamado quando é solucionado pela equipe de T.I. é necessário que o usuário feche o chamado, para que seja realmente finalizado o chamado.

Na tela de aprovação da solução (Figura 13) será exibido: um campo opcional para que o usuário coloque comentários sobre a solução e/ou atendimento realizado pelo técnico da equipe de C.T.I. do campus (lembramos que este campo é importante para que possamos melhorar nossos serviços), um botão de aprovação e de recusa da solução

Lista 1/1

Acompanhamentos (4) Tarefas **Solução** Estatísticas Documentos Histórico (8) Todos

Chamado - ID: 86

Data de abertura	03-08-2015 11:17	Data de vencimento	
Por	Robson João Gregório Rodrigues	Última atualização	03-08-2015 11:33 por Robson João Gregório Rodrigues
Data da solução	03-08-2015 11:33		
Tipo	Requisição	Categoria	Coordenadoria de Tecnologia da Informação > Outros
Status	Solucionados	Origem da requisição	Helpdesk
	Média	Aprovação	Não está sujeita a aprovação
Impacto	Médio		
Prioridade	Média		

Ator	Requerente	Observador	Atribuído para
	Robson João Gregório Rodrigues	Rafael Almeida	CTI -

Título
Colocar o Título do Chamado

Descrição*
Descreva aqui o motivo do chamado:
Teste de Abertura de chamado

documento associado: 0 Chamados relacionados

Chamado - ID 86

Tipo da solução
Descrição
Este chamado foi solucionado

Aprovação da solução

Comentários
(Opcional quando aprovado)

Inserir comentário sobre a solução ou atendimento (Opcional)

Aprovar a solução **Recusar a solução**

Figura 13 – Tela de fechamento de chamado