



INSTITUTO DE
INFORMÁTICA
UFG

Manual de Usuário



Gestion Libre de Parc Informatique

(Gestão Livre de Parque de Informática)

Manual do Usuário GLPI

1.	Introdução	3
2.	Acessando o GLPI.....	4
3.	Entendendo o processo de atendimento.....	5
	3.1 Por que abrir um chamado?	5
4.	Abrindo um chamado.....	7
	4.1 As categorias.....	8
5.	Acompanhamento de chamado.....	9
6.	Adicionando respostas ou informações.....	10
	6.1 O que são follow-ups e tarefas?	10
7.	Status do chamado.....	11

1. Introdução

GLPI – Gestão Livre de Parque de Informática

(Traduzido do site do projeto)

"Solução livre para gestão de parque de informática e helpdesk (suporte ao usuário), o GLPI é uma aplicação Web Open-Source (código aberto) para gerenciar todos os seus problemas relacionados à gestão, tais como 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.

2. Acessando o GLPI

O acesso ao GLPI é liberado a todo o corpo docente e administrativo do INF e se dará pelos seguintes passos:

Passo 1. Acesse o endereço : <http://www.inf.ufg.br>

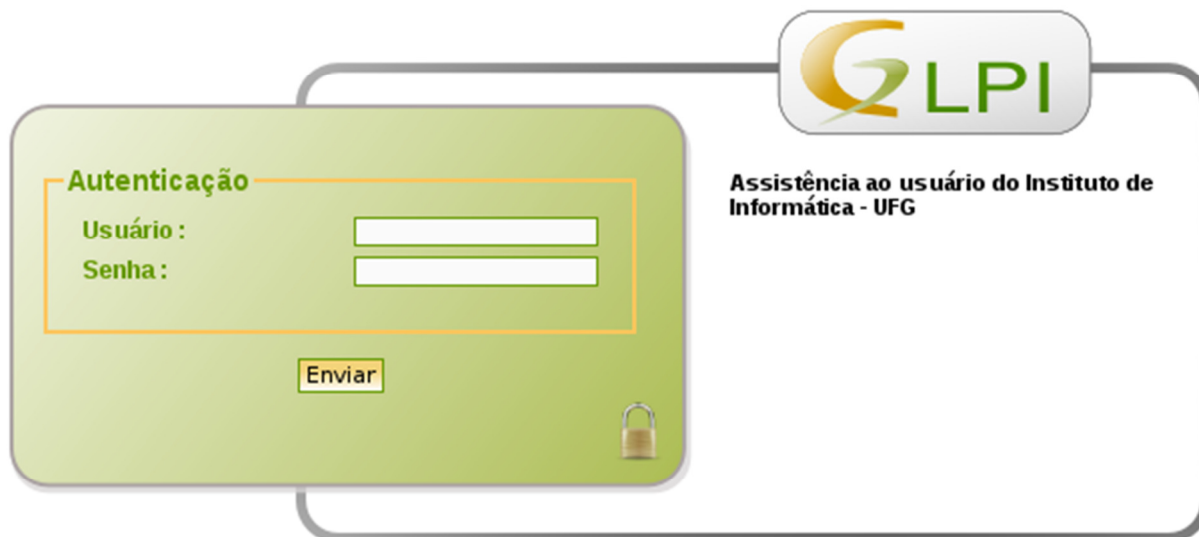
Passo 2. No bloco **Infraestrutura** (parte superior direita) clique sobre o item **Assistência ao usuário**.

Passo 3. Na nova janela que se abre:

Clique em **Acesse o sistema de Assistência ao Usuário**

Na tela seguinte (figura abaixo) entre com usuário e senha (mesmos do seu e-mail)

Clique sobre o botão **Enviar** e então você já estará conectado ao GLPI.



The image shows a user authentication interface for GLPI. On the right, there is a logo for GLPI (a stylized 'G' in yellow and green) and the text "Assistência ao usuário do Instituto de Informática - UFG". On the left, there is a green box titled "Autenticação" containing two input fields: "Usuário:" and "Senha:". Below these fields is a yellow button labeled "Enviar". A small padlock icon is visible in the bottom right corner of the green box.

3. Entendendo o processo de atendimento

Antes de passarmos ao passo seguinte, é importante que entendamos como se dá o processo de atendimento. O Fluxograma abaixo mostra o fluxo dos chamados abertos, da sua abertura ao seu fechamento.



Essa é uma visão geral do processo, cada fase tem suas particularidades e estas serão tratadas na sequência deste manual.

3.1 Por que abrir um chamado?

Vejam os motivos de se abrir um chamado

- Porque todas as informações devem e serão registradas para documentação do problema/solicitação. Esses registros são acompanhados e distribuídos pelo Gerente da Equipe do NRC ao Técnico disponível para o atendimento.
- 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.

- 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.
- Porque só é possível melhorar quando se conhece as deficiências, os problemas e as falhas.

4. Abrindo um chamado

Após o login, utilize o formulário abaixo e registre o máximo de informações possíveis a respeito do seu problema/solicitação.

Descreva o problema ou o incidente: (IIF)

Prioridade: Média

Informe a respeito das ações feitas: Sim

Meu e-mail: afonso@inf.ufg.br

Categoria: -----

Título: _____

Arquivo (10 Mb max): [Selecione arquivo...]

[Enviar mensagem]

DESCRÇÃO
Descreva o problema/solicitação com o máximo de informações possíveis para facilitar ao técnico o seu entendimento.

TÍTULO
Um breve resumo do problema/solicitação

PRIORIDADE:
Qual a urgência do seu problema/solicitação.

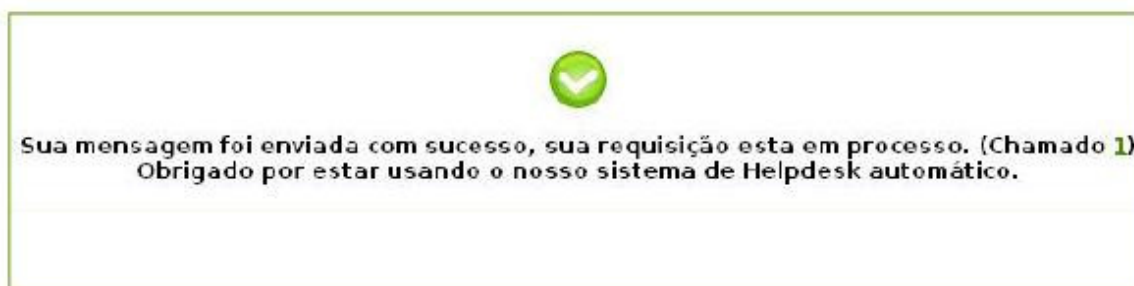
E-MAIL INFORMATIVO:
Sim caso deseje receber informações por e-mail sobre as ações feitas

MEU E-MAIL:
Endereço desejado para receber as informações

CATEGORIA:
São tipos de problemas/solicitações cadastrados para relacionar e direcionar para o técnico responsável

ANEXO
Todo arquivo que colabore para o entendimento ou solução do seu problema/solicitação.

Após o preenchimento clique em “**Enviar mensagem**” e aguarde a validação com o **número do chamado**.



Sua solicitação já foi registrada e enviada à Equipe do NRC. Ela será agora atribuída a um técnico responsável pela área do problema/solicitação. A partir de agora você já pode acompanhar o andamento de sua solicitação através do GLPI.

4.1 As categorias

Ao abrir um chamado é importante que ele seja direcionado à devida equipe responsável, para tanto é necessário que seja inserida a categoria correta.

Temos cadastradas atualmente 3 categorias:

- **Documentação:**

- Solicitações para equipe da Web, tais como mudanças no Moodle, inclusão ou atualização de conteúdo na página do INF, tutoriais, etc.

- Incluir um usuário do Moodle.
- Incluir uma chamada na página do INF sobre um dado evento.

- **Equipamentos e Laboratórios**

- Solicitações para equipe de Manutenção, tais como reparo em equipamentos, instalação ou configuração de impressoras, instalação de softwares específicos, etc.

- Instalar o LibreOffice em uma máquina da secretária.
- Instalar e compartilhar impressora na sala 235.

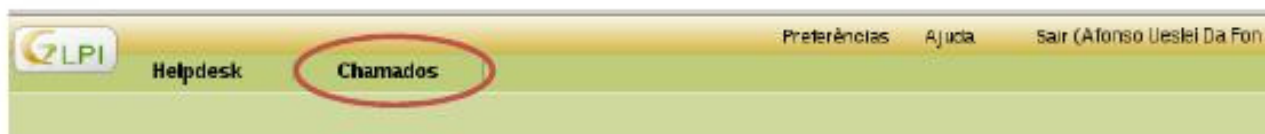
- **Redes e Sistemas**

- Solicitações para equipe de Redes, tais como instalação de novos servidores, infraestrutura de rede, sistemas, alocação de domínios, etc.

- Instalar um novo do sistema de tickets, GLPI.

5. Acompanhamento de chamado

Ainda no GLPI clique no link “Chamados”:



Serão então listados abaixo todos os seus chamados registrados.

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Categoria
<input type="checkbox"/> 9431	Bloquear acesso a pedidos quando for representantes.	 Fechado(s)	27-10-2010 08:07	27-10-2010 08:03	Média	Thiago Passamani (PRD_Serra) Thiago	Microsiga - TOTVS
<input type="checkbox"/> 8422	Parada para troca dos servidores PRD21 para PRD-SRV-CIV01	 Fechado(s)	12-08-2010 13:58	12-08-2010 13:53	Média	Thiago Passamani (PRD_Serra) Thiago	Maquinas Industriais > SCC Momix x Microsiga
<input type="checkbox"/> 8403	Erro impressora M2727 - PRD Civil Vendas	 Fechado(s)	11-08-2010 15:42	11-08-2010 15:31	Média	Thiago Passamani (PRD_Serra) Thiago	Impressora

Caso precise acessar um dos chamados listados, basta clicar no “Título” do chamado e será direcionado à tela com todas as informações do mesmo.

Através da listagem é possível observar o **Status** e qual a **Última atualização** do chamado o que garante a transparência e dá real ideia do seu andamento.

Se ainda precisa de mais detalhes é só clicar sobre o **Título** do chamado.

6. Adicionando respostas ou informações

6.1 O que são Follow-ups e Tarefas?

- *Follow-up (Acompanhamento)*

Esse é o recurso do GLPI para acompanhamento e 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 "Follow-up".

- *Tarefas*

São ações tomadas (já executadas) ou planejadas para solução do problema/solicitação, sendo essas ações descritas para a ciência do usuário.

Agora que sabemos o que significa follow-up e tarefas mostraremos então como realizar a inclusão de novas respostas/informações.

Para adicionar respostas ou informações, clique na aba "Follow-up":



Depois clique no link **Adicionar novo follow-up**:



Aguarde até a exibição do campo de **Descrição**, conforme abaixo:

Follow-up - Novo cartão	
Descrição :	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div> <div style="position: absolute; top: 10px; right: 10px; background-color: #e0ffe0; border: 1px solid #80c080; border-radius: 10px; padding: 5px; font-size: small;">Digite as informações neste campo e depois clique no botão "Adicionar"</div>
<input type="button" value="Adicionar"/>	

7. Status do chamado

- **Novo:** Todo chamado registrado sem atribuição de técnico.
- **Processado (Atribuído):** Chamado atribuído ao técnico responsável.
- **Processado (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.
- **Fechado (Solucionado):** Chamado solucionado e finalizado.
- **Fechado (Não Solucionado):** Chamado sem solução.

Referências:

Site do projeto:

www.gipi-project.org

Nosso endereço:

www.inf.ufg.br/suporte

Esta é a primeira versão do nosso **Manual do Usuário**, não tendo pretensão de exaurir todas as questões a respeito do GLPI, por isso contamos com sua colaboração para o aperfeiçoamento do mesmo.

Quaisquer dúvidas, críticas ou sugestões a respeito favor abrir um chamado no GLPI.