

Manual de Usuário

Glpi



Em caso de dúvidas sobre a utilização do sistema ou situações críticas, entre em contato com o suporte da Ágape Consultoria.

- **Segunda a sexta-feira das 08h00min às 17h00min:**
27 3345-0818 ou no e-mail atendimento@agapeconsultoria.com.br

Observação: Para abertura de chamados tanto por via e-mail, quanto por via acessando o sistema e necessário solicitar um cadastro através do e-mail atendimento@agapeconsultoria.com.br com o assunto “Acesso ao GLPI” e no corpo do e-mail seu Nome Completo. A requisição de login, obrigatoriamente deverá ser encaminhada pelo e-mail institucional da Câmara ou Prefeitura, a fim de aumentarmos a segurança das informações.

1 O QUE É O GLPI?

O GLPI, abreviatura para *Gestion Libre de Parc Informatique*, “é um sistema desenvolvido com o intuito de fornecer uma poderosa ferramenta para gerenciamento de TI e parques computacionais, tendo como principais funcionalidades o gerenciamento de HelpDesk e Inventário de equipamentos de informática de forma integrada.”

Com esse sistema, o usuário poderá abrir o próprio chamado e manter um acompanhamento do mesmo de forma rápida, eficiente e interativa.

2 PROCESSO DE ATENDIMENTO

O GLPI permite a interação entre o usuário e o técnico perante a abertura de um chamado, garantindo que eles possam estar cientes de todas as tarefas realizadas mantendo um acompanhamento de todo processo.

3 OBJETIVO

O presente manual tem por objetivo orientar os usuários sobre os procedimentos para abertura, acompanhamento e validação dos chamados.

4 UTILIZANDO O SISTEMA GLPI

4.1 LOGIN

Em um navegador web, acesse o link <http://cpd.agapeconsultoria.com.br>. Para realizar o *login*, digite seu nome de **usuário** e **senha** e clique em **Enviar**.

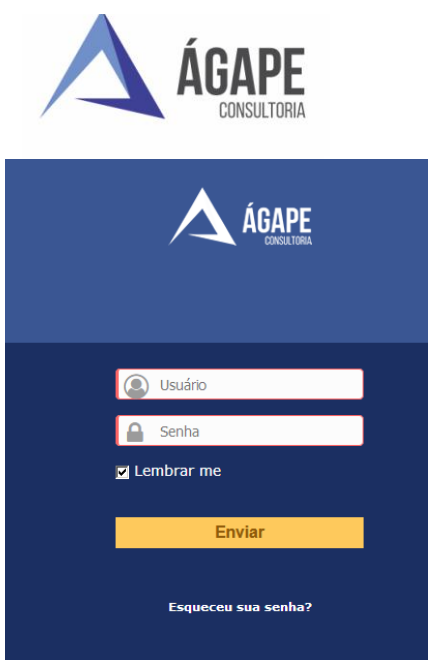


Figura 1: Tela de login do GLPI.

4.2 TELA INICIAL

Após efetuar o Login, o usuário será redirecionado para a tela inicial do sistema, onde terá a sua disposição as opções de Suporte > “Criar chamado” e “Chamados” e acompanhar os que já se encontram abertos, e o menu Ferramentas > Base de Conhecimento e anotações pessoais.



Figura 2: Tela inicial do GLPI.

4.3 STATUS DE UM CHAMADO

No decorrer do processamento do seu chamado, ele poderá ter os seguintes status:

- **Novo:** Todo chamado que ainda não possui um técnico atribuído para atendê-lo.
- **Andamento:** Chamado atribuído ao técnico responsável para atendimento a solicitação.

- **Andamento (Planejado):** O chamado foi atribuído, porém o atendimento está sendo realizado conforme o planejamento elaborado pelo técnico responsável.
- **Pendente:** Nesse caso, por algum motivo especificado pelo técnico, o chamado está em estado de espera. Por exemplo: aguardando informação do requerente, faltando informação ao chamado, etc.
- **Resolvido:** O chamado foi solucionado pelo técnico responsável.
- **Fechado:** Chamado Fechado após aprovação da solução pelo usuário ou encerrado automaticamente após 03 dias.

4.4 ABRINDO UM CHAMADO

Ao fazer login, você será automaticamente encaminhado para a tela de abertura de chamados. Caso não esteja nessa tela, clique em uma das opções **Suporte > Criar Chamado**.

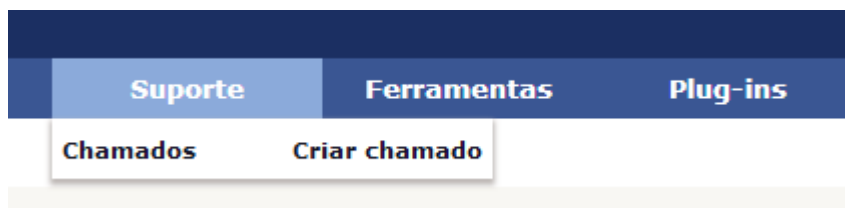


Figura 3: Menus GLPI

Chamado

O chamado será criado na entidade Agape Consultoria

Data de abertura * 18-03-2019 15:15

Tipo Incidente

Prazo da Requisição

Categoria *

Ator

Requerente

Observador

Status Novo

Prioridade Média

Título *

Descrição * i

Chamados relacionados +

Arquivo (100 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Browse... No files selected.

ADICIONAR

Figura 4: Tela para abertura de chamado.

Para que o chamado seja encaminhado ao setor responsável, preencha todos os campos, incluindo os obrigatórios – aqueles que possuem um asterisco ao lado (*).

- **Tipo:** Determina o tipo do seu chamado, podendo ser requisição ou incidente.
 - **Requisição:** É toda e qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de Tecnologia da Informação. Isto é, as requisições não estão relacionadas às paralisações de serviços. Ex.: Alterar a senha de um usuário; Dúvidas sobre utilização do sistema; Treinamentos; Trocar o cartucho de uma impressora; etc.
 - **Incidente:** Caracteriza-se por ser uma interrupção ou falha inesperada na qualidade de um serviço de Tecnologia da Informação. Ou seja, são problemas que causam, (ou podem causar), paralisação das atividades de rotina. Ex.: O sistema não está respondendo; A tela do sistema está indisponível; A internet está lenta; A impressora parou de funcionar; etc.
- **Categoria:** A categoria é de extrema importância para que seu chamado seja

delegado corretamente para o técnico responsável. Caso não haja uma categoria específica para o seu problema, escolha a que mais se assemelhe a ele e insira na descrição do chamado quais são suas necessidades.

- **Urgência:** Selecione o nível de Urgência do seu chamado.
- **Localização:** Selecione a sua localização (Secretaria).
- **Descrição:** Faça uma descrição detalhada do seu problema, com todas as informações necessárias para que ele possa ser compreendido e solucionado da melhor forma.
- **Arquivo:** Você poderá anexar um documento. Podendo ser algo relacionado ao chamado que ajude a identificar o problema. Ex: *Print* de tela. Por fim, clique no botão **Enviar mensagem** para abrir seu chamado. Ele será recebido e direcionado ao técnico que ficará responsável pelo mesmo.

Na tela inicial, você poderá verificar quantos chamados possui de acordo com seu status (Figura 5).



The screenshot shows the ÁGAPE system interface. At the top, there is a navigation bar with the ÁGAPE logo, a search bar, and user information (Português do Brasil, ? ★ ana-paula). Below the navigation bar, there are tabs for 'Suporte', 'Ferramentas', and 'Plug-ins'. The main content area is titled 'Início' and shows a user profile for 'CM São José dos Campos'. There are several tabs: 'Visão pessoal', 'Visão do grupo', 'Visão global', 'Fontes RSS', 'Formulários', and 'Todos'. The 'Visão pessoal' tab is active, displaying a 'Pesquisa de satisfação' section with a table of tickets. The table has columns for 'ID', 'Requerente', 'Elementos associados', and 'Descrição'. There are two rows of tickets: one with ID 756 and another with ID 755, both from 'ana.paula I' and categorized as 'Geral'. The first row has 'Testes Agape (0 - 0)' and the second has 'Chamado Teste (0 - 0)'. To the right of the table is a section for 'Anotações pessoais'.

ID	Requerente	Elementos associados	Descrição
756	ana.paula I	Geral	Testes Agape (0 - 0)
755	ana.paula I	Geral	Chamado Teste (0 - 0)

Figura 5: Acompanhando chamados por status.

Clique na guia **Suporte > Chamados** para listar suas solicitações que se encontram em processamento.

ID	Título	Status	Data de abertura	Última atualização	Prioridade	Requerente - Requerente	Categoria	Atribuído para - Técnico	Atribuído para - Grupo
787	Pontos para pesquisa	Pendente	08-03-2019 12:00	18-03-2019 11:20	Média	francine.ferreira	SPL	guilherme.augusto	Atendimento
243	Destinatário em "Cadastrar novo documento" - janela de tramitação	Pendente	22-01-2019 09:17	18-03-2019 11:19	Baixa	bruno.barreto	Atualizações do Sistema	franklin.hermes guilherme.augusto	ASP.NET
804	Solicitações DTL	Andamento	08-03-2019 20:02	18-03-2019 11:16	Média	patricia.ferreira Eric Barbosa Nacha Bastos	SPL	franklin.hermes	ASP.NET
845	Função DOWNLOAD ao invés de IMPRIMIR	Pendente	12-03-2019 12:24	18-03-2019 11:16	Média	maria.lucia	SPL	vagner.nunes	Atendimento
801	Processo acessório gerado na tramitação - Compras	Pendente	08-03-2019 16:14	18-03-2019 11:15	Média	guilherme.augusto	SPL	juliano.bringer	Atendimento
747	Processos não migrados	Pendente	01-03-2019 09:27	18-03-2019 10:57	Muito alta	bruno.barreto	SPL	franklin.hermes guilherme.augusto	Atendimento
575	RES: [GLPI #0000297] Encerramento do chamado Exibição do n. do processo principal no assinador (processos acessórios)	Pendente	18-02-2019 10:29	18-03-2019 10:48	Média	erica.silva	SPL	juliano.bringer	ASP.NET
803	Problemas com a tramitação - Gab. Maninho Cem por Cento	Pendente	08-03-2019 19:51	18-03-2019 10:47	Média	ana.braga	Atualizações do Sistema	franklin.hermes	Atendimento
880	login duplicado usuarios duplicados	Pendente	14-03-2019 07:58	18-03-2019 10:27	Média	eduardo.freitas	SPL	guilherme.augusto	Atendimento
549	Análise de documento para inserção de funcionalidades no APP	Pendente	15-02-2019 10:49	15-03-2019 17:37	Média	beatriz.rosa	APP	hyuri.cortes	PHP
831	Horário constante na assinatura digital	Andamento	12-03-2019 08:26	15-03-2019 16:54	Crítica	bruno.barreto	Atualizações do Sistema	franklin.hermes	Atendimento
775	Demanda para Correção	Andamento	07-03-2019 14:17	12-03-2019 14:38	Média	Guilherme Ferraz de Aquino Rodrigues	SPL	juliano.bringer guilherme.augusto	Atendimento
829	Receber processo caixa de entrada	Andamento	11-03-2019 17:37	12-03-2019 14:33	Média	Christiane Alves	SPL	franklin.hermes	Atendimento
849	Projetos migrados em fora de ordem	Andamento	12-03-2019 14:18	12-03-2019 14:30	Média	Nacha Bastos	SPL	franklin.hermes	Atendimento
815	Processo não migrado corretamente	Andamento	11-03-2019 11:07	12-03-2019 14:30	Média	patricia.ferreira	SPL	franklin.hermes	Atendimento
416	ALTERAÇÃO NA PAUTA DE TERÇA-FEIRA	Homologação	05-02-2019 16:20	12-03-2019 12:24	Crítica	hilton.aries	SPL	vagner.nunes	ASP.NET
466	Correção Virtualização - E-mail na Mala Direta	Andamento	08-02-2019 16:02	08-03-2019 10:25	Baixa	maria.lucia	Atualizações do Sistema	franklin.hermes vaoner.nunes	ASP.NET

Figura 6: Relação de chamados abertos (com o status de acordo com o filtro escolhido).

Para detalhar um chamado, clique em seu título. Na tela seguinte, serão exibidas diversas informações referentes ao seu chamado (Figura 6), como:

- **Tempo para solução:** O técnico responsável pelo chamado terá um prazo para apresentar uma solução para o incidente ou a requisição do usuário.
- **Data da Solução/Data de fechamento:** Referem-se às datas de solução do chamado e encerramento do mesmo, seja pela aprovação do requerente ou pelo encerramento automático após 03 dias sem resposta data solução pelo técnico.
- **Atribuído para:** Técnico responsável pelo chamado.
- **Aprovação:** O chamado está pendente de uma aprovação superior para prosseguimento.
- **Status:** Corresponde ao estado atual do chamado.

4.5 DEFININDO O NÍVEL DE URGÊNCIA DE UM CHAMADO

Ao abrir o chamado, você deverá selecionar o nível de **urgência** de sua requisição.

Existem 05 opções:

1. Muito alta
2. Alta
3. Média
4. Baixa
5. Muito baixa

É de suma importância definir o nível adequado de urgência de seu chamado para que ele seja solucionado em tempo hábil de acordo com seu SLA (Acordo de Nível de Serviço).

O chamado será avaliado por um técnico que, após análise, definirá o nível de **impacto** que a requisição ou incidente traz ao ambiente de trabalho.

Os níveis de impacto são:

1. Muito alto
2. Alto
3. Médio
4. Baixo
5. Muito baixo

Ao definir o impacto do chamado, de forma automática o sistema definirá sua **prioridade**, relacionando uma SLT (Meta de Nível de Serviço) de Tempo para Aceite do Chamado e outra SLT de Tempo para Solução do Chamado. Essas SLT's englobam o Acordo de Nível de Serviço, que definem o prazo que o técnico encarregado do chamado tem para solucioná-lo.

Definindo corretamente o grau de urgência da requisição/incidente, seu chamado poderá ser atendido de forma eficiente e dentro do prazo de acordo com a prioridade atribuída a ele.

4.6 ADICIONANDO ACOMPANHAMENTOS

Para se comunicar com o técnico responsável pelo seu chamado, você poderá

adicionar acompanhamentos ou documentos, informando-o de sua necessidade e lhe fornecendo informações que considerar importantes para a solução do chamado.

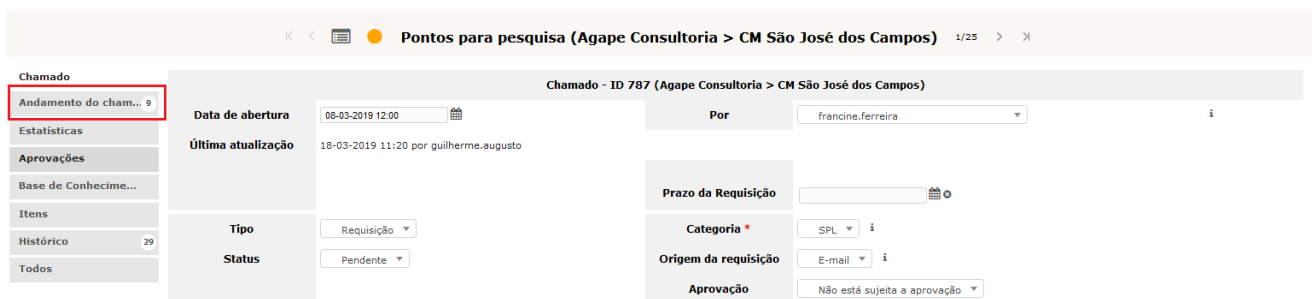


Figura 7: Acessando o menu de acompanhamento do chamado.

Para ter acesso ao menu, clique em **Andamento do chamado**, que se localiza no canto esquerdo do seu chamado (Figura 7).

As informações podem ser:

- **Em cinza:** acompanhamentos inseridos pelo requerente ou pelo técnico.
- **Em verde:** Título e descrição informados pelo requerente no momento da abertura do chamado.
- **Em azul:** Solução final apresentada pelo técnico.

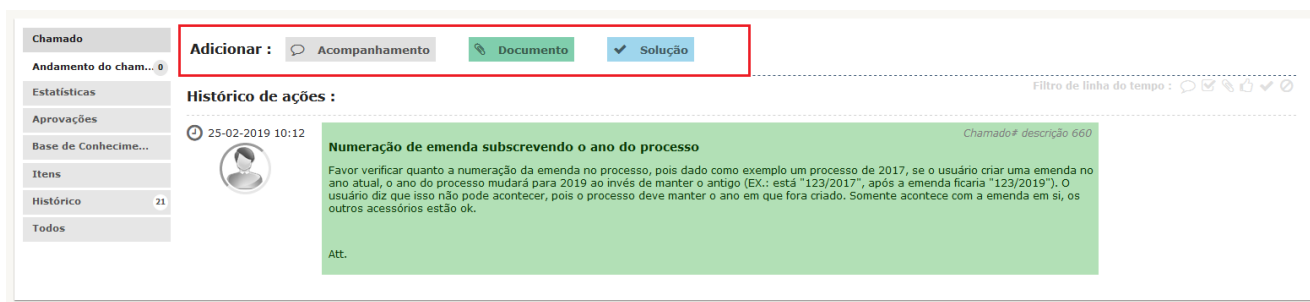


Figura 8: Adicionando um acompanhamento ou um documento.

Adicionar :

Novo item - Acompanhamento

Descrição

Arquivo(s) (6 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Nenhum arquivo selecionado



Figura 9: Caixa de texto para inserção da descrição do acompanhamento a ser inserido.

Ao selecionar a opção desejada, uma caixa de texto será exibida para que você possa adicionar seu acompanhamento (Figura 9).

4.7 SOLUÇÃO DO CHAMADO



Chegando à resolução do problema, o técnico descreverá a solução dada ao incidente ou a requisição. Em sua tela de chamados, você poderá aprovar ou recusar a solução (Figura 10).


Caso aprove, você receberá em seu e-mail um link para acessar a pesquisa de satisfação quanto a qualidade do chamado, podendo atribuir de 01 a 05 estrelas para a solução dada a ele.



Adicionar :  Documento  Solução




Aprovação da solução


Comentários
(Opcional quando aprovado)


 

Histórico de ações : Filtro de linha do tempo : 

Chamado solucionado após visita técnica no local.
Solução: troca de cabo de força (energia).  

Em visita técnica realizada pela manhã de hoje, foi identificada a necessidade da troca do cabo de força (energia) da impressora.
A troca foi feita e a impressora voltou a funcionar em sua normalidade.
 admin  

Um técnico será encaminhado até o local para realizar a manutenção da impressora. 

 12-07-2018 17:39 *Chamado# descrição*


 **Manutenção de Impressora**
Bom dia,
Solicito manutenção da impressora de patrimônio XYZ-000.
Secretaria: ---
Telefone para contato: ---

Figura 10: Acompanhamentos, tarefas e solução de um chamado.

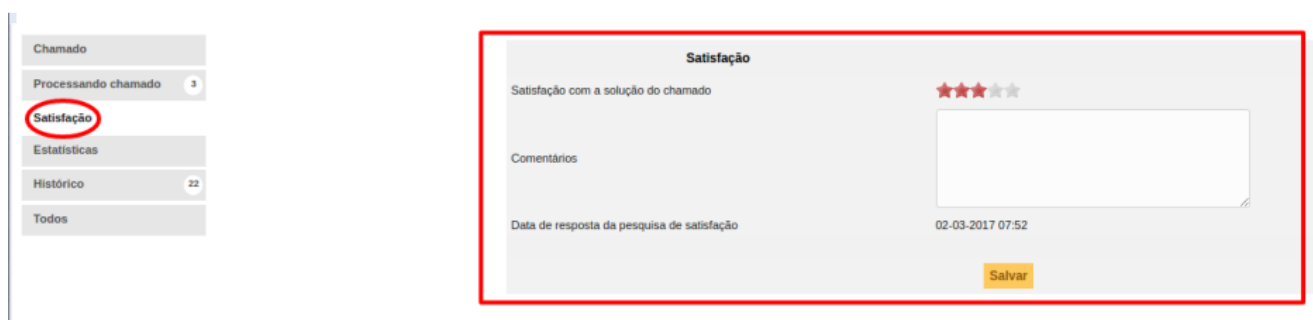
Aprovando a solução, o chamado será fechado automaticamente. Porém, caso o usuário não aprove ou recuse a solução, o chamado será fechado pelo sistema no prazo de 03 dias.

Se a solução não lhe atender, ela poderá ser recusada. Dessa forma, o técnico será notificado e o chamado continuará aberto para que possa ser dado prosseguimento às tarefas até que se chegue a solução adequada. Vale ressaltar que ao reprovar uma solução, você deverá obrigatoriamente informar o motivo da recusa.

5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação será informada por e-mail, porém você poderá visualizá-la logo após a aprovação do chamado. Clique no menu **Satisfação** para qualificar o atendimento recebido.

Você poderá atribuir de 01 (uma) estrela (Insatisfeito) a 05 (cinco) estrelas (Muito satisfeito).



The screenshot displays the GLPI interface for a satisfaction survey. On the left sidebar, the 'Satisfação' menu item is highlighted with a red circle. The main content area, also outlined in red, is titled 'Satisfação' and includes the following elements: a star rating of 4 stars, a text area for 'Comentários' (Comments), and a 'Data de resposta da pesquisa de satisfação' (Date of response to the satisfaction survey) field showing '02-03-2017 07:52'. A yellow 'Salvar' (Save) button is located at the bottom right of the form.

Figura 11: Pesquisa de satisfação quanto ao atendimento do chamado.

ABERTURA DE CHAMADOS NO GLPI VIA E-MAIL

Essa função facilita o uso do GLPI para usuário, pois às vezes o mesmo tem “dificuldades” ou “não gosta de registrar o chamado pelo navegador web”, assim fica mais simples a abertura/registro de um chamado enviado um e-mail.

- 1- O usuário envia um e-mail com o assunto do ocorrido e uma descrição detalhada do fato ocorrido e se teve print/imagem do erro enviar para helpdesk@agapeconsultoria.com.br;
- 2- O GLPI sincroniza o e-mail abre o chamado automaticamente e envia o número do chamado para o e-mail do usuário;

3- Os chamados abertos estarão no sistema no menu Assistência > Chamados e no e-mail do usuário com todas as informações referente ao chamado.

4 – Os acompanhamentos do chamado poderão ser realizados por e-mail, basta responder o e-mail com as informações que deseja acrescentar ou solicitadas no e-mail do numero do chamado que foi aberto que receberá todos os acompanhamentos e solução do técnico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em caso de dúvidas sobre o sistema ou situações críticas, entre em contato com o Suporte da Ágape Consultoria pelo telefone: 27 3345-0818.