

Arquitetura para a Migração de Movidesk para GLPI

1. Visão Geral:

A arquitetura proposta visa substituir o Movidesk pelo GLPI como a principal ferramenta de gerenciamento de solicitações de suporte e atendimento ao cliente. A nova solução deve garantir a continuidade dos processos existentes, melhorar a eficiência operacional e reduzir custos.

2. Componentes Principais:

1. GLPI:

- **Serviços de Gerenciamento de Solicitações:** Gestão de tickets, documentações, e notificações.
- **Banco de Dados:** Armazena todas as informações de solicitações, usuários, histórico de tickets, etc.
- **Módulo de Notificações:** Envia notificações automáticas via e-mail para os usuários e gestores sobre o status das solicitações.
- **Integrações:** Integração com sistemas de autenticação (LDAP/AD), e-mails corporativos, e outros sistemas internos via API.

2. Infraestrutura de Servidores:

- **Servidor de Aplicação GLPI:** Hospeda a aplicação GLPI, pode ser on-premises ou em nuvem (ex.: AWS, Azure).
- **Servidor de Banco de Dados:** Gerencia os dados armazenados pelo GLPI. Pode ser MySQL, MariaDB, PostgreSQL.
- **Servidor de e-mails:** Configurado para o envio de notificações automatizadas através do GLPI.

3. Integrações com Sistemas Legados e Novos:

- **Migração de Dados do Movidesk:** Ferramentas ou scripts para migração de dados históricos de tickets, usuários e outras informações relevantes do Movidesk para o GLPI.
- **Autenticação e Autorização:** Integração com Active Directory (AD) ou LDAP para gerenciamento de usuários e permissões.
- **Comunicações Unificadas:** Integração com sistema de e-mails corporativos para o recebimento e envio de solicitações via e-mail.
- **Automação de Processos:** Scripts de automação para tarefas repetitivas que eram geridas pelo Movidesk, como respostas automáticas e lembretes.

4. Interface de Usuário:

- **Portal de Usuários GLPI:** Interface web onde os usuários podem abrir e acompanhar suas solicitações de suporte.
- **Painel de Administração:** Interface para administradores gerenciarem solicitações, usuários e configurações do sistema.

3. Fluxo de Dados:

1. **Abertura de Solicitações:**

- Usuários acessam o portal do GLPI via navegador ou enviam e-mails que são capturados pelo servidor de e-mails e processados pelo GLPI.

2. **Processamento e Documentação:**

- O GLPI cria tickets automaticamente, documenta o ciclo de vida das solicitações, e os dados são armazenados no banco de dados.

3. **Notificações e Atualizações:**

- O GLPI envia notificações automáticas para usuários e gestores, mantendo-os informados sobre o andamento das solicitações.

4. **Relatórios e Auditorias:**

- Administradores geram relatórios e analisam o desempenho do suporte utilizando as funcionalidades do GLPI.

4. **Segurança:**

- **Autenticação e Autorização:** Implementação de autenticação segura via AD/LDAP, controle de acesso baseado em funções (RBAC).
- **Criptografia de Dados:** Uso de SSL/TLS para comunicações seguras, criptografia de dados sensíveis no banco de dados.
- **Backups e Recuperação:** Configuração de backups regulares do banco de dados e dos arquivos de configuração do GLPI.

5. **Benefícios da Arquitetura:**

- **Custo-efetividade:** Elimina os custos altos associados ao Movidesk e utiliza uma solução open-source.
- **Flexibilidade e Escalabilidade:** GLPI oferece maior flexibilidade para personalizações e integrações, além de escalabilidade conforme o crescimento da empresa.
- **Automação e Eficiência:** Automatiza processos repetitivos, melhorando a produtividade da equipe de suporte.

6. **Considerações Finais:**

- **Treinamento de Usuários:** Garantir que todos os usuários e administradores estejam adequadamente treinados no uso do GLPI.
- **Monitoramento e Suporte:** Estabelecer monitoramento contínuo do sistema e suporte técnico para lidar com problemas ou ajustes necessários pós-migração.
- **Planejamento de Migração:** Planejar a migração com etapas claras e testes para garantir a transição suave de Movidesk para GLPI, sem impacto negativo nas operações.