

GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS



Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	2(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

Objetivos:

Guia prático com o passo a passo de como executar procedimentos básicos no GLPI.



Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	3(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

1. Efetuando login no sistema.	4
2. Alterando o perfil para "Analista".	5
3. Abrir um chamado via formulário.	6
4. Verificando a fila de chamados.	7
5. Visualizando as informações sobre um chamado.	8
6. Atribuindo um chamado para o seu login.	9
7. Adicionando acompanhamentos nos chamado.	11
8. Alterando o status para Pendente.	13
9. Anexando um arquivo ao chamado.	15
10. Solucionando um chamado.	16
11. Alterando o Requerente.	17




Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	4(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	


1. Efetuando login no sistema.

1.1 Acesse a URL <https://glpi.ftd.com.br/> e efetue login utilizando seu login e senha da rede (Login e senha utilizado para efetuar login no computador).



Central de Serviços FTD

 Usuário

 Senha

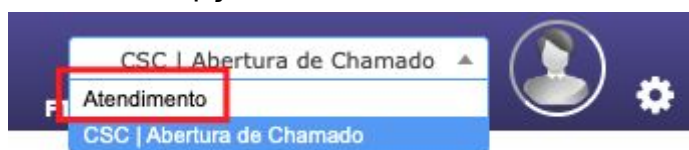
Enviar

[Esqueceu sua senha?](#)

Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	5(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

2. Alterando o perfil para "Analista".

2.2 Após efetuar login, no canto superior direito, clique sobre a caixa de opções e selecione a opção **"Atendimento"**.



Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	6(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

3. Abrir um chamado via formulário.

3.1 Após efetuar login e alterar o perfil para analista, na barra superior de menus, passe o mouse no segundo item **"Assistência"** e em seguida selecione a opção **"Formulários"**.

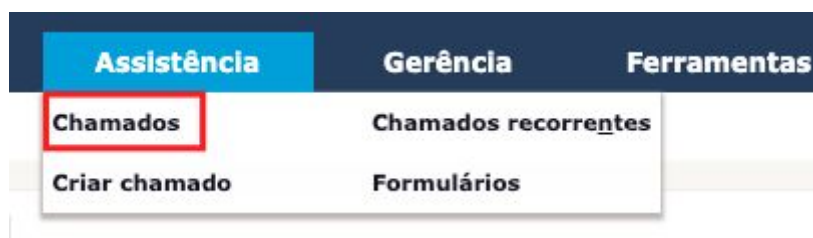


3.2 Preencha os formulários com as informações solicitadas para que seja efetuado a abertura de um novo chamado.

Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	7(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

4. Verificando a fila de chamados.

4.1 Após efetuar login e alterar o perfil para analista, na barra superior de menus, passe o mouse no segundo item **"Assistência"** e em seguida selecione a opção **"Chamados"**.

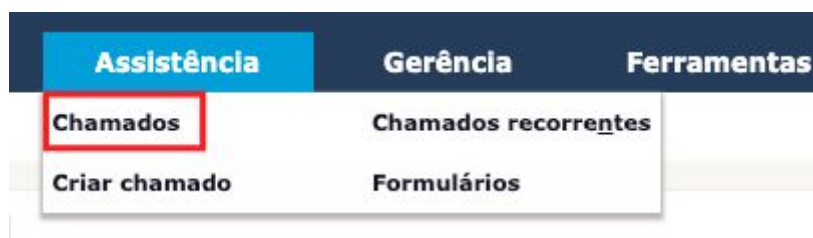


Ao clicar em chamados, será carregado a dashboard com todos os chamados atribuídos ao seu login e aos grupos que pertence.

Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	8(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

5. Visualizando as informações sobre um chamado.

5.1 Após efetuar login e alterar o perfil para analista, na barra superior de menus, passe o mouse no segundo item **"Assistência"** e em seguida selecione a opção **"Chamados"**.



5.2 Após clicar em chamados, será carregado a dashboard com todos os chamados atribuídos ao seu login e aos grupos que pertence, clique sobre o título do chamado para carregar todas as informações sobre um chamado.

	ID	Título	Entidade	Status	Última atualização	Data de abertura
<input type="checkbox"/>	67 067	(67067)	FTD Educação > CRC	● Novo	24-09-2019 21:49	24-09-2019 21:49
<input type="checkbox"/>	67 066	(67066)	FTD Educação > CRC	● Novo	24-09-2019 21:49	24-09-2019 21:49
<input type="checkbox"/>	67 065	(67065)	FTD Educação > CRC	● Novo	24-09-2019 21:49	24-09-2019 21:49
<input type="checkbox"/>	67 064	(67064)	FTD Educação > CRC	● Novo	24-09-2019 21:49	24-09-2019 21:49

Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	9(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

6. Atribuindo um chamado para o seu login.

6.1 Após efetuar login e alterar o perfil para analista, na barra superior de menus, passe o mouse no segundo item **"Assistência"** e em seguida selecione a opção **"Chamados"**.



6.2 Após clicar em chamados, será carregado a dashboard com todos os chamados atribuídos ao seu login e aos grupos que pertence, clique sobre o título do chamado para carregar todas as informações sobre um chamado.

	ID	Título	Entidade	Status	Última atualização	Data de abertura
<input type="checkbox"/>	67 067	(67067)	FTD Educação > CRC	● Novo	24-09-2019 21:49	24-09-2019 21:49
<input type="checkbox"/>	67 066	(67066)	FTD Educação > CRC	● Novo	24-09-2019 21:49	24-09-2019 21:49
<input type="checkbox"/>	67 065	(67065)	FTD Educação > CRC	● Novo	24-09-2019 21:49	24-09-2019 21:49
<input type="checkbox"/>	67 064	(67064)	FTD Educação > CRC	● Novo	24-09-2019 21:49	24-09-2019 21:49

Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	10(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

6.3 No canto esquerdo da tela, na lista de menus, selecione a opção **"Chamado"** caso não esteja selecionado.

6.4 No menu Chamado, role a página até o item **"Ator"** e ao lado da opção **"Atribuído para"** clique sobre o ícone do boneco. Ao clicar no ícone, o chamado será atribuído ao seu login.





Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	11(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

7. Adicionando acompanhamentos nos chamado.

7.1 Após entrar no chamado ao qual deseja adicionar um comentário, no canto esquerdo da tela, na lista de menus, selecione a opção **"Processando chamado"**

Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	12(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

7.2 Clique sobre o botão "**Acompanhamento**" e uma caixa de texto será disponibilizada para preenchimento.

Adicionar :



Após preencher o texto, clique no botão "**Adicionar**"



Obs.01: O campo **Acompanhamento** deve ser utilizado apenas para inserir textos nos chamados, sendo que para inserir imagens ou documentos ou qualquer outro tipo de arquivo deve-se usar o item **Documento**.

Obs.02: Um comentário pode ser definido como **Público** ou **Privado**, sendo:

- **Público:** Todos os envolvidos no chamado receberão a notificação do acompanhamento que foi adicionado;
- **Privado:** O **Requerente** não receberá a notificação do acompanhamento que foi adicionado;

Para adicionar um acompanhamento **Público**, siga os seguintes passos:

Após digitar o texto do campo descrição, ao lado do campo de preenchimento existe um campo chamado "**Privado**". Selecione a opção "**Não**" para que o acompanhamento seja enviado para todos os envolvidos, inclusive o requerente.

Para adicionar um acompanhamento **Privado**, siga os seguintes passos:

Após digitar o texto do campo descrição, ao lado do campo de preenchimento existe um campo chamado "**Privado**". Selecione a opção "**Sim**" para que o acompanhamento seja enviado apenas para os acompanhantes e atribuídos ao chamado.



Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	13(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

8. Alterando o status para Pendente.

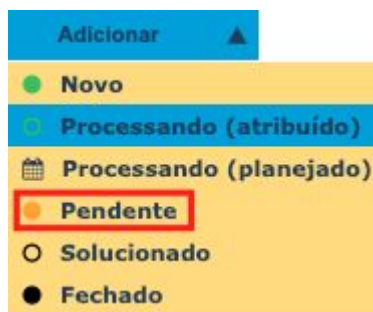
8.1 Após entrar no chamado ao qual deseja adicionar um comentário, no canto esquerdo da tela, na lista de menus, selecione a opção **"Processando chamado"**

Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	14(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

8.2 Clique sobre o botão **"Acompanhamento"** e uma caixa de texto será disponibilizada para preenchimento.



Após preencher o texto, clique na setinha ao lado do botão **"Adicionar"** e selecione o status **"Pendente"**. Após selecionar esse status, clique no botão adicionar.



Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	15(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

9. Anexando um arquivo ao chamado.

9.1 Após entrar no chamado ao qual deseja anexar um arquivo, no canto esquerdo da tela, na lista de menus, selecione a opção **"Processando chamado"**

9.2 Clique sobre o botão **"Documento"** e navegue através dos diretórios do seu computador e selecione o arquivo a ser anexado. Após selecionar o arquivo, clique em **"Adicionar novo arquivo"**.

Arquivo(s) (20 MB máx) ⓘ

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos

Nenhum arquivo selecionado

(20 MB máx)

Adicionar novo arquivo



Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	16(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

10. Solucionando um chamado.

10.1 Após entrar no chamado ao qual deseja anexar um arquivo, no canto esquerdo da tela, na lista de menus, selecione a opção **"Processando chamado"**

10.2 Clique sobre o botão **"Solução"** e uma caixa de texto será disponibilizada para preenchimento. Após digitar o texto clique em **"Adicionar"**, o chamado será solucionado e o status do chamado será atualizado para **"Solucionado"**.

Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	17(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

11. Alterando o Requerente.

Quando um chamado é criado ele é vinculado a **"Entidade"** do criador (Entidade é o departamento do requerente), entretanto para alterar o requerente é necessário efetuar a alteração da entidade primeiro. Para efetuar esse processo, siga o procedimento a seguir.

11.1 No menu **Assistência > Chamados** utilize a dashboard para localizar o chamado que deverá ser migrado, selecione o chamado e clique em **"Ações"**.



Exibir (número de itens) 50

Ações

✓ ID	Título	Entidade	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade
✓ 79 600	Sistemas Corporativo Totvs	FTD Educação > CSC > Matriz > Tecnologia da Informacao	Processando (atribuído)	01-04-2020 10:29	01-04-2020 10:29	Média

Ações

Exibir (número de itens) 50

11.2 Na caixa **"Ação"** localize o item **"Adicionar à lista de transferência"** e clique em **"Enviar"**

Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	18(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

Ação

11.3 Uma nova janela será carregada, nessa nova janela, no item **"Modo de transferência"** selecione a opção **"complete"**

Você pode continuar a adicionar os itens a serem transferidos ou fazer a transferência agora.
Pense em fazer um backup antes de transferir itens.

Itens a transferir Modo de transferência

Responsável Documento Luciano Vasconcelos	Arquivo GUIA DE APOIO GLPI - ANALISTAS	Data 25/09/2019	19(19)
Revisor Carlos Bueno	Revisado Aprovado	Data 25/09/2019	

11.4 Novas informações serão carregadas na tela, ao lado do botão **"Executar"** utilize a caixa de busca para localizar o departamento do requerente. Após selecionar a localidade, clique no botão **"Executar"**




The screenshot shows a web interface for FTD Educação. At the top, there's a header with 'Itens a transferir' and 'Modo de transferência' set to 'complete'. Below this, on the left, is a sidebar with 'Chamado' and a breadcrumb trail: 'FTD Educação > CSC > Matriz > Tecnologia da Informacao > Sistemas Corporativo | Totvs'. The main area has a 'Histórico' tab selected. There are several dropdown menus: 'Brasília' (highlighted with a red box and a red arrow), 'Preservar', 'Manter', and 'Colocar na lixeira'. There are also buttons for 'Executar' (highlighted with a red box) and 'Manter'. The interface is for managing IT assets, with options to 'Preservar' or 'Colocar na lixeira' items.

Após clicar em executar, uma mensagem será exibida informando que a operação ocorreu com sucesso.

Operação realizada com sucesso
[Voltar](#)

11.5 Após efetuar esse processo, retorne ao chamado e utilize o menu **"Ator > Requerente"** para inserir o novo requerente.



The screenshot shows two tabs: 'Ator' and 'Requerente +'. The 'Requerente +' tab is active, showing a list of users. The first user listed is 'Alessandra Pena Rodrigues', with icons for information, email, and a circular icon next to her name.