

Manual do Usuário



Gestion Libre de Parc Informatique
Gestão Livre de Parque de Informática

Sumário

1 - Introdução	3
2 – Objetivo	3
3 – Responsabilidade	3
4 – Instruções de Uso	4
4.1 – Login	4
4.2 - Tela Inicial	4
4.3 - Status do Chamado	5
4.4 – Criar um Chamado	6
4.5 - Acompanhar um chamado.....	7
4.6 - Detalhar um chamado	9
4.7 – Visualizar Acompanhamento e tarefas de um chamado.	10
4.8 – Adicionar um Acompanhamento ou um Documento	11
4.9 – Solução	12
4.10 – Alterando a Senha.....	13

1 - Introdução

GLPI – Gestão Livre de Parque de Informática

“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 inventário de hardware, software ou componentes de um computador, bem como a gestão de assistência aos usuários”. *(Traduzido do site do projeto)*

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 TI/Manutenção, quanto o usuário estarão acompanhando o andamento do processo, podendo assim, melhorar a qualidade do atendimento.

2 – Objetivo

Orientar os funcionários do SENAI “Manuel Garcia Filho” a realizar a abertura, acompanhamento e feedback de chamados, através do sistema GLPI

3 – Responsabilidade

TI – Responsável pela infraestrutura do sistema GLPI

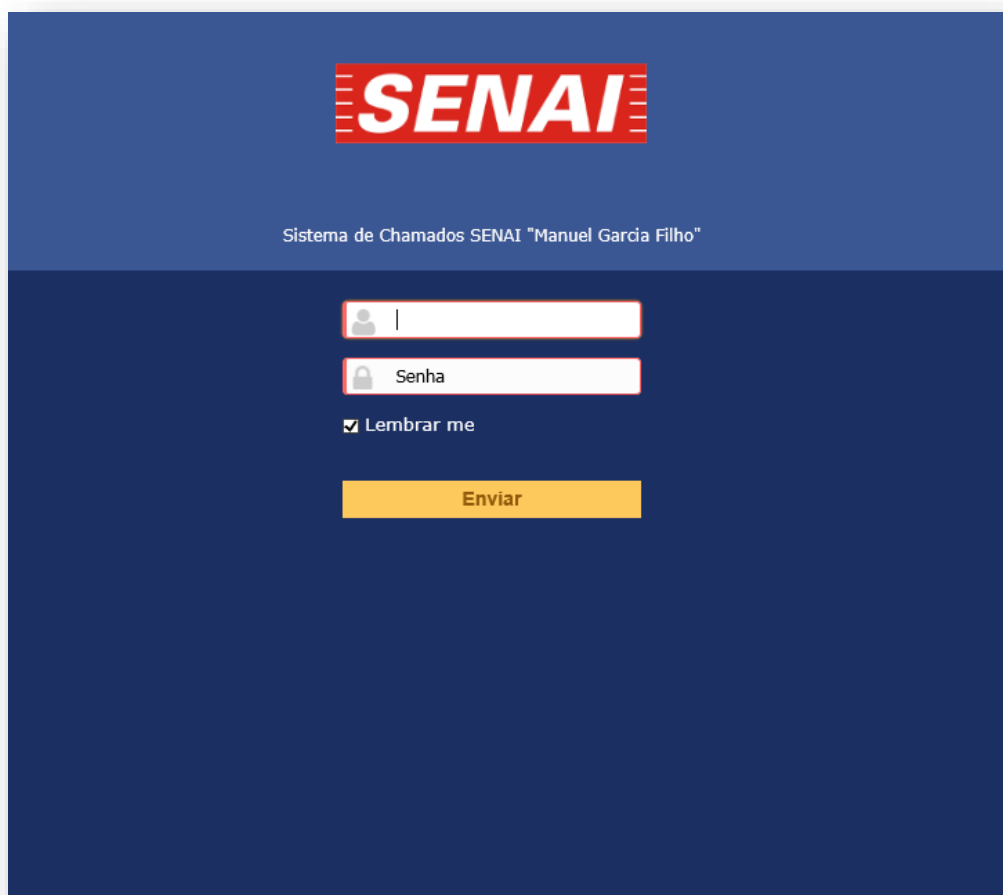
Funcionários – Responsáveis pela abertura, acompanhamento e feedback dos chamados abertos.

Técnicos (TI e Manutenção Predial) – Responsáveis pelo atendimento dos chamados.

4 – Instruções de Uso

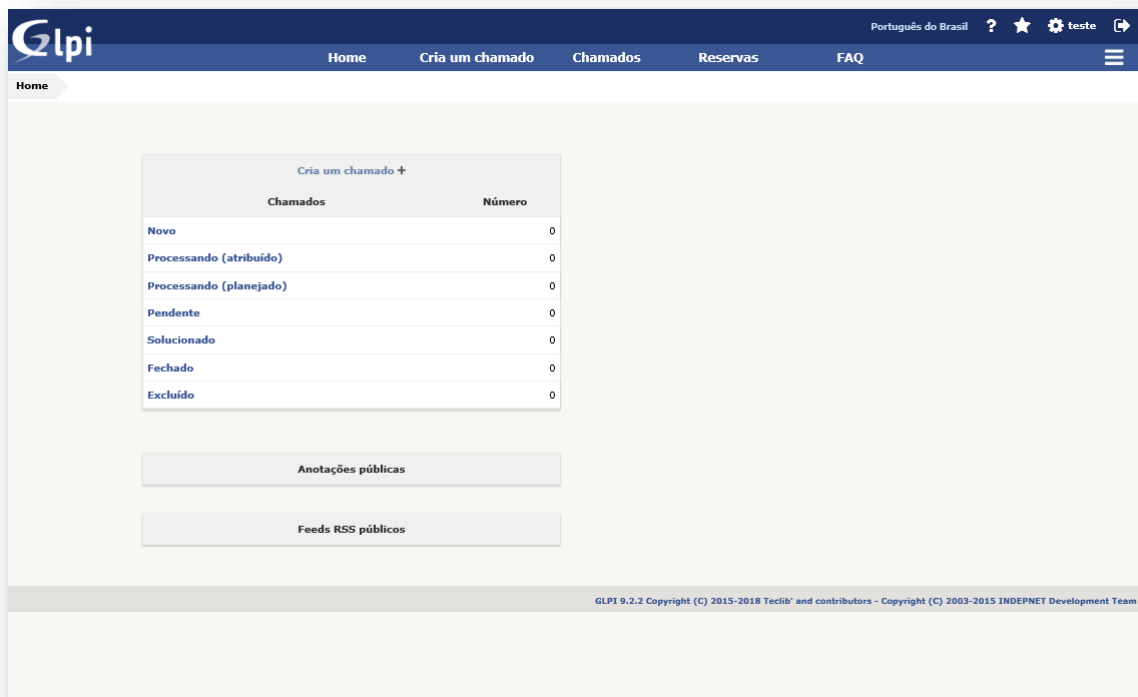
4.1 – Login

Para acessar o GLPI basta digitar na barra de endereço do navegador: <http://10.107.68.123>



4.2 - Tela Inicial

Após o login, será apresentada ao funcionário uma tela contendo as informações sobre os chamados em aberto, solucionados, em atendimento, bem como a opção de abrir um novo chamado.



4.3 - Status do Chamado

Novo: Todo chamado registrado sem atribuição ou grupo.

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.

Solucionado: Chamado solucionado

Fechado: Chamado fechado.

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

4.4 – Criar um Chamado

Na tela inicial, clique no ícone “Cria um Chamado” e a seguinte tela se apresentará:

The screenshot shows the 'Cria um chamado' (Create a ticket) form in the GLPI interface. The form is titled 'Descreva o incidente ou a requisição' (Describe the incident or request). It contains several fields for user input:

- Tipo**: A dropdown menu with 'Incidente' selected.
- Categoria**: A dropdown menu with '-----' selected.
- Urgência**: A dropdown menu with 'Média' selected.
- Tipo de hardware**: A dropdown menu with '...ral' selected, and an 'Adicionar' button next to it.
- Localização**: A dropdown menu with '-----' selected.
- Título**: A text input field.
- Descrição**: A large text area for the main description.

Below the description field, there is a file upload section with the text 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou' (Drag and drop your file here, or) and a 'Procurar...' (Search...) button. At the bottom of the form, there is an 'Enviar mensagem' (Send message) button.

The footer of the page contains the text: 'GLPI 9.2.2 Copyright (C) 2015-2018 Teclib' and contributors - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team'.

- **Selecione o tipo: requisição ou incidente**

(Incidente – Quando algo interrompe o serviço. Requisição: novo serviço)

- **Selecione a “Categoria” do chamado**, ou seja, a que se refere o problema.

- Preencher o campo de urgência com o impacto gerado pela requisição ou incidente.

- **Tipo de Hardware (Somente para TI)**, neste campo você deve indicar qual equipamento precisa de suporte. Para achar computadores, monitores ou impressoras, basta selecionar o campo e depois digitar o patrimônio do equipamento. Caso não encontre, deixar em branco e mencionar na descrição do chamado.

- **Selecione a Localização** do chamado.

- **Preencher o campo “Título”**: (colocar algo que evidencia a abertura do chamado);

- Descreva o problema ou incidente ocorrido de forma clara e sucinta;

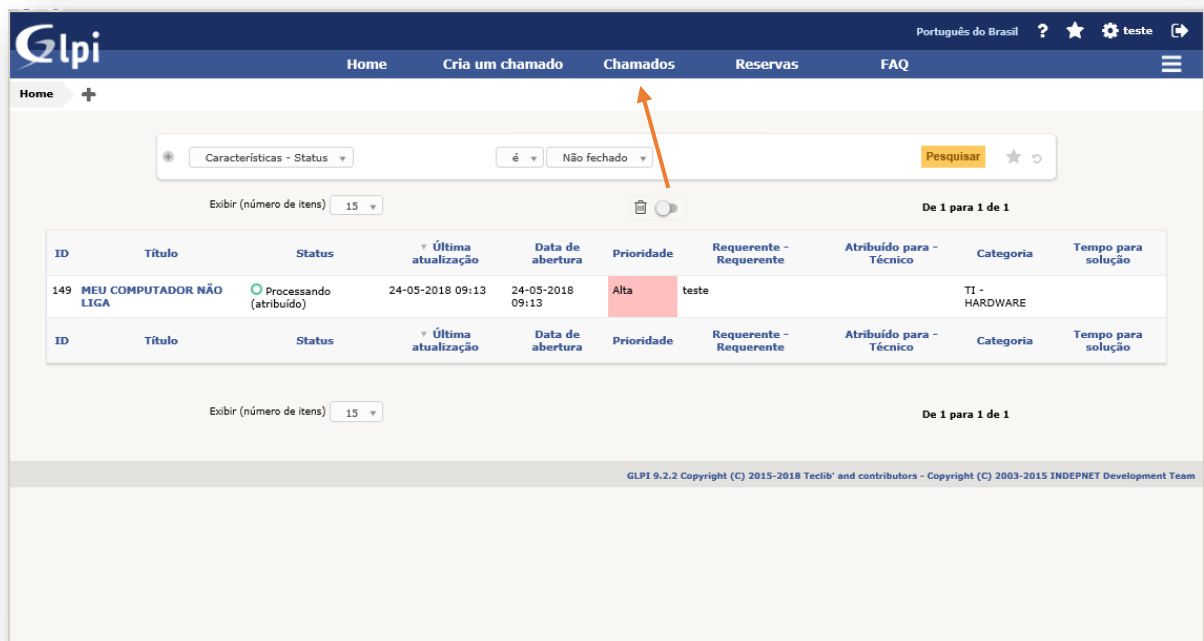
- Se houver necessidade de enviar um arquivo pode-se clicar em **“Enviar arquivo”** e procurar o arquivo que será anexado ao chamado. O envio de arquivos é opcional.

- Clicar no botão **“Enviar mensagem”**.

- Pronto seu chamado está aberto.

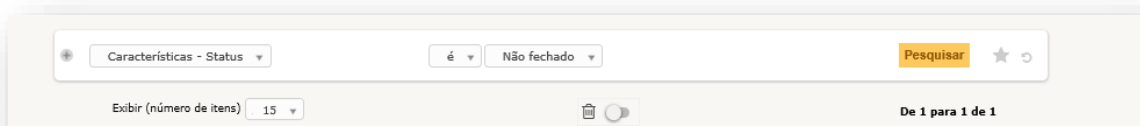
4.5 - Acompanhar um chamado

Na barra de Menu: Clicar em chamados

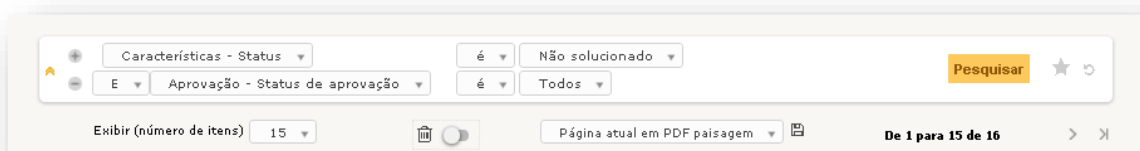


Caso não liste o chamado que deseja acompanhar (abrir/visualizar), verifique o filtro de chamados.

Os chamados listados dependem da opção selecionada no filtro. Na Imagem anterior temos um exemplo onde foi filtrado todos os chamados “não fechado”



Os aprovadores (Coordenadores e Opps), que queira visualizar somente a lista de chamados novos, atribuídos e pendentes, que estão aguardando por aprovação, podem utilizar o seguinte filtro.

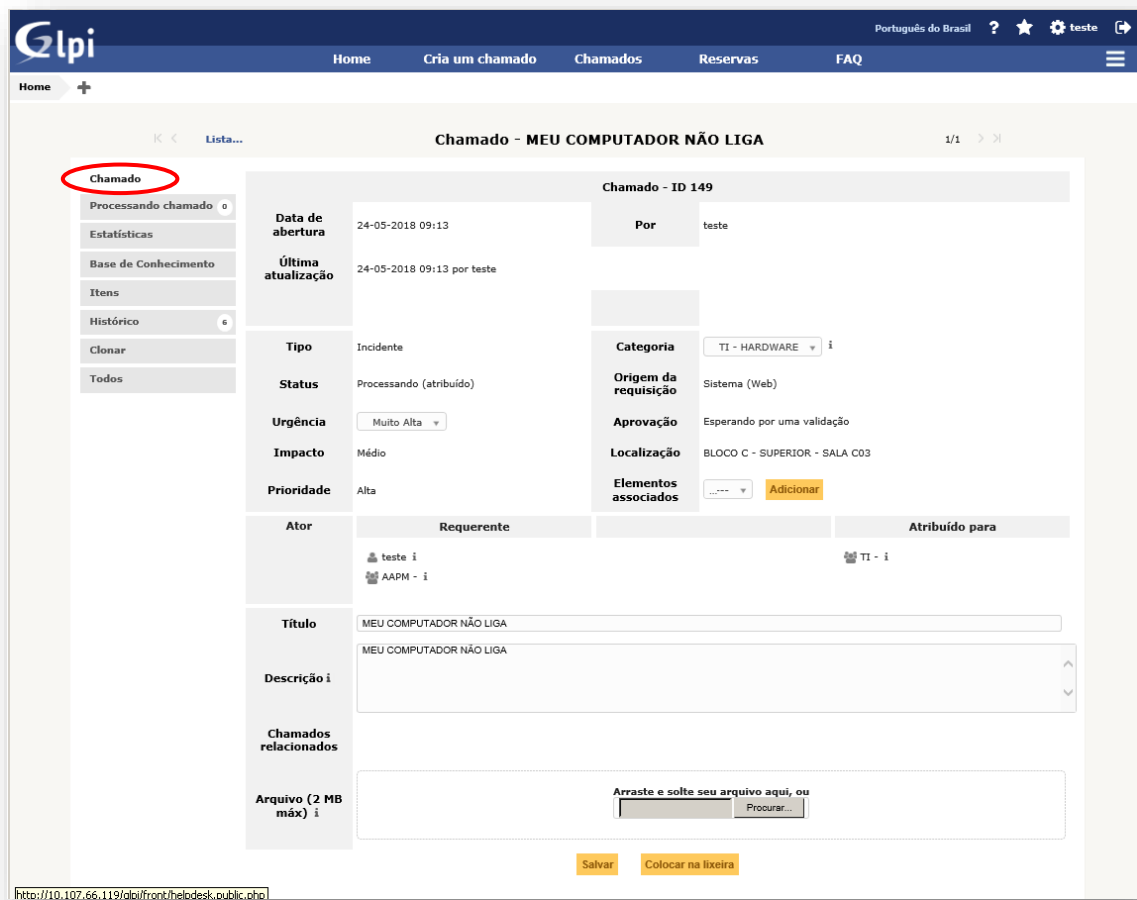


4.6 - Detalhar um chamado

Na coluna “Título” clique sobre o nome do chamado desejado para abri-lo.



Na tela seguinte, clique na opção “Chamado” localizada no MENU do lado esquerdo. A tela abrirá várias informações referentes ao chamado, como por exemplo “Atribuído para”, nesse campo é possível visualizar qual técnico irá atender o chamado, caso essa opção esteja vazia significa que o chamado ainda não foi atribuído para ninguém



4.7 – Visualizar Acompanhamento e tarefas de um chamado.

Novamente no MENU do lado esquerdo, clique na opção “Processando Chamado”. Nessa opção é possível visualizar os acompanhamentos e as tarefas adicionadas referentes ao chamado.

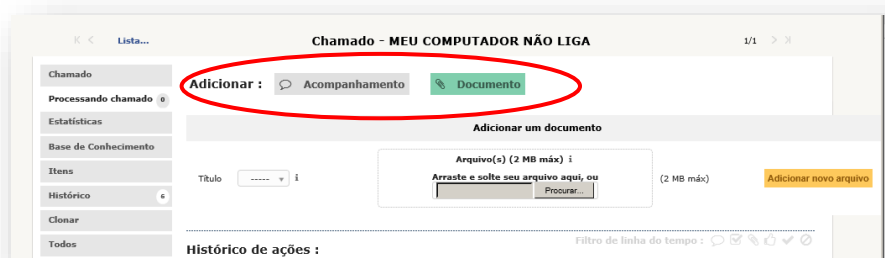
Quando a caixa de texto for da cor amarela refere-se a uma “tarefa”, quando for cinza refere-se a um “Acompanhamento”



4.8 – Adicionar um Acompanhamento ou um Documento

Esse é o recurso do GLPI para 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 “Acompanhamento”.

Clique na opção “Processando Chamado” no MENU do lado esquerdo, do lado direito do MENU irá aparecer o texto “Adicionar”, logo abaixo terá a opção “Acompanhamento” que serve para adicionar um texto ao chamado, e a opção “Documento” que server para anexar um arquivo.



4.9 – Solução

Quando o chamado é solucionado, a solução aplicada pelo técnico estará visível na opção “Processando Chamado” do MENU esquerdo.

A caixa de texto referente a solução é facilmente identificada pela cor azul.

Veja na figura abaixo, que o solicitante poderá “Aprovar a solução” ou “Recusar a solução” e fazer comentários a respeito da decisão escolhida.

Chamado - MEU COMPUTADOR NÃO LIGA

Adicionar : Documento

Aprovação da solução

Comentários (Opcional quando aprovado)

Aprovar a solução

Recusar a solução

Histórico de ações :

Depois de realizar testes, detectei que o problema era na fonte do computador e já realizei a troca da mesma. Problema solucionado.

24-05-2018 09:53

EDUARDO FALABELLA

24-05-2018 09:48

Faltou retirar a fonte no local.

Sistema (Web)

Teste i

Acompanhamento normal

Sistema (Web)

24-05-2018 09:39

EDUARDO FALABELLA

Tarefa realizada.

EDUARDO FALABELLA

24-05-2018 09:39

EDUARDO FALABELLA

24-05-2018 09:13

MEU COMPUTADOR NÃO LIGA

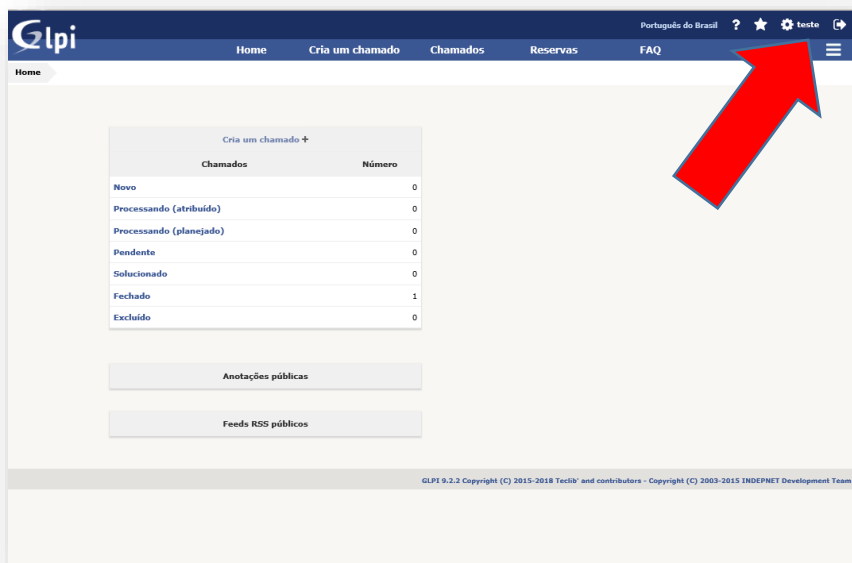
MEU COMPUTADOR NÃO LIGA

Chamado# descrição 149

4.10 – Alterando a Senha

Acessando o sistema o usuário poderá alterar sua senha clicando na opção “**Preferências (*)**”, ao lado do nome e do botão de sair. Basta colocar uma senha, confirmá-la e depois clicar no botão “**Salvar**”.

Segue imagem abaixo, o lugar onde o usuário deve clicar para alterar a senha.



Layout da tela onde o usuário pode editar seus dados, inclusive a senha de acesso ao GLPI.

