

## OFICINA DE PROJETOS - PROJETO 20

O setor de TI da empresa Upper Plan precisa migrar o GLPI para a Cloud devido a problemas de lentidão no acesso e uso do sistema.

O GLPI é utilizado na empresa para o gerenciamento de chamados de helpdesk. Cada usuário que necessita de suporte técnico de TI abre um chamado no GLPI para que a equipe de TI da Upper Plan possa atender.

A empresa Upper Plan possui quatro colaboradores na área de TI: um gerente de TI, um analista de infraestrutura e dois analistas de suporte. No total, a empresa tem 200 colaboradores, porém, apenas 60 utilizam o GLPI para abertura de chamados.

A Upper Plan é uma empresa que desenvolve pigmentos para plásticos. O problema de lentidão no acesso se deve ao fato de que o servidor atual que hospeda o GLPI está com os recursos de memória e CPU no limite.

O ambiente é composto por uma máquina virtual com o sistema operacional CentOS 7, com 10 GB de memória RAM e 4 vCPUs. O banco de dados é o MariaDB, que utiliza 30 GB.

A iniciativa de migrar para a Cloud partiu do gerente de TI, que avaliou ser mais benéfico migrar a solução de chamados para a Cloud, considerando que, no planejamento estratégico de TI para 2025, está prevista a migração de outros serviços e sistemas, como o ERP.

Com a migração do GLPI para a Cloud, a Upper Plan deseja melhorar o processo de abertura de chamados para os usuários que não estão internamente na empresa, como os vendedores e representantes.

Um exemplo citado pelo gerente de TI é quando um vendedor ou representante enfrenta problemas com o e-mail ou com algum programa específico em seus notebooks. Atualmente, eles enviam uma mensagem via WhatsApp para o setor de TI verificar o problema. No entanto, o objetivo agora é que tudo seja reportado via chamado no GLPI.

Em média, o setor de TI da Upper Plan atende 25 chamados por dia. Para cada interação realizada no chamado aberto, o usuário que o abriu recebe um e-mail. O setor de TI trabalha de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00, e aos sábados, das 08:00 às 12:00. Os chamados podem ser abertos a qualquer momento, já que os vendedores e representantes têm horários diferentes da empresa e, ocasionalmente, alguns setores realizam horas extras. Portanto, o GLPI precisa estar sempre disponível.

A abertura de chamados pode ser feita via portal ou e-mail. O gerente de TI considerou a migração do GLPI para uma solução de helpdesk paga, como o Movidesk, mas a impossibilidade de migrar os dados levou a empresa a optar por continuar utilizando o GLPI, porém em Cloud.