Integração de sistemas de atendimento como **GLPI** com o **WhatsApp** e a configuração do recebimento de e-mails para abertura de tickets são processos comuns para automação do suporte. Abaixo, como configurar o **recebimento de e-mails** para a criação de **tickets** no GLPI, e, em seguida, **instalação do agente** GLPI para envio de informações de dispositivos ao servidor:

**1. Configurar Recebimento de E-mails para Abertura de Tickets no GLPI:**

A configuração de **recebimento de e-mails** no GLPI permite que o sistema crie tickets automaticamente quando um e-mail é enviado para um endereço de suporte. Essa funcionalidade pode ser útil quando você deseja integrar plataformas de comunicação como WhatsApp, onde as mensagens do WhatsApp são encaminhadas para um e-mail que alimenta o GLPI.

**Passo a Passo para Configurar o Recebimento de E-mails:**

**Acesse o GLPI como administrador:**

Faça login na interface web do GLPI com permissões administrativas.

**Acesse as Configurações de Email:**

No menu principal, vá para: Configurar > Receptores de E-mail (E-mail Receivers).

**Adicionar um Receptor de E-mail:**

Clique em Adicionar.

No campo Protocolo, selecione o protocolo de acesso ao e-mail (IMAP, POP3 ou POP3S/IMAPS).

Insira os detalhes do servidor de e-mail:

**Servidor de E-mail (IMAP/POP3):** O endereço do servidor de e-mail, por exemplo, imap.gmail.com ou pop.gmail.com.

**Porta:** Geralmente 143 para IMAP ou 110 para POP3, ou 993 para IMAP com SSL.

**E-mail:** O endereço de e-mail que você está utilizando para receber as mensagens e criar os tickets.

**Senha:** A senha da conta de e-mail.

**Configuração do Ticket:**

Em **Criar Ticket**, marque a opção **Sim** para que o **GLPI** crie tickets automaticamente a partir de e-mails recebidos.

Defina as opções como a categoria padrão, status, e se o e-mail será anexado ao ticket.

**Testar Conexão:**

Após configurar os detalhes, clique em Testar Conexão. Isso garantirá que o GLPI consiga se conectar ao servidor de e-mail corretamente.

**Salvar Configuração:**

Se o teste for bem-sucedido, clique em Salvar. O GLPI agora irá periodicamente verificar a caixa de e-mail e criar tickets a partir dos e-mails recebidos.

**Integração com WhatsApp**

Para integrar o WhatsApp ao GLPI de forma indireta, você pode configurar um serviço ou API de terceiros, como o **Twilio** ou **360Dialog**, que encaminham mensagens do WhatsApp para um endereço de e-mail:

**Criar uma Conta em um Serviço de Integração (Exemplo: Twilio ou 360Dialog):**

Configure uma conta com uma API que possa receber as mensagens do WhatsApp e enviá-las para um e-mail.

**Encaminhar as Mensagens para o E-mail Configurado no GLPI:**

No serviço de integração, configure o encaminhamento das mensagens para o e-mail configurado no GLPI.

**2. Instalar o Agente GLPI para Envio de Informações dos Dispositivos**

O **GLPI Agent** (anteriormente conhecido como FusionInventory Agent) é utilizado para coletar informações de hardware e software dos dispositivos e enviá-las ao GLPI. Aqui está um guia de instalação para diferentes sistemas operacionais:

**Passo a Passo para Instalar o Agente GLPI:**

**Baixar o Agente:**

Acesse o site oficial do GLPI Agent: <https://glpi-project.org> ou diretamente no GitHub do projeto [GLPI Agent](https://github.com/glpi-project/glpi-agent).

Baixe a versão do agente adequada para o sistema operacional do seu dispositivo (Windows, Linux, Mac).

**Instalar o Agente no Windows:**

Execute o instalador baixado (geralmente um arquivo .msi).

Durante a instalação, forneça o **URL do servidor GLPI** ao qual o agente deve se conectar, geralmente no formato: **http://seu\_servidor\_glpi/plugins/fusioninventory/**.

Finalize a instalação.

**Instalar o Agente no Linux:**

Para sistemas baseados em **Debian/Ubuntu**, execute os seguintes comandos:

**wget https://github.com/glpi-project/glpi-agent/releases/download/x.y.z/glpi-agent-x.y.z-linux.deb**

**sudo dpkg -i glpi-agent-x.y.z-linux.deb**

No Red Hat/CentOS, use o formato RPM:

**wget https://github.com/glpi-project/glpi-agent/releases/download/x.y.z/glpi-agent-x.y.z-linux.rpm**

**sudo rpm -i glpi-agent-x.y.z-linux.rpm**

**Configuração do Agente:**

Pós a instalação, edite o arquivo de configuração do agente (se necessário) para apontá-lo ao servidor GLPI correto:

Arquivo de configuração (geralmente em **/etc/glpi-agent/glpi-agent.conf**).

Insira o URL do servidor GLPI no campo apropriado.

**Executar o Agente:**

Inicie o serviço do agente:

No Windows, o serviço será iniciado automaticamente.

No Linux, use: sudo service glpi-agent start

**Verificar a Conexão com o Servidor GLPI:**

Acesse o servidor GLPI, vá até **Ferramentas > Inventário > Computadores**, e verifique se as informações do dispositivo aparecem.

**Conclusão**

**Configurar a criação de tickets via e-mail** no GLPI permite automatizar a criação de tickets a partir de qualquer sistema de comunicação que encaminhe para e-mail, como o WhatsApp via serviços de integração.

**Instalar o GLPI Agent** em dispositivos garante que as informações de hardware e software sejam enviadas ao servidor GLPI, automatizando a coleta de dados de inventário.