

LUCAS OLIVEIRA

Analista de Suporte Técnico

Junho/2018 a Junho/2019

Descritos nas próximas páginas, estarão trabalhos, tarefas, avaliações, documentos e estatísticas, delimitados ao período completo de 01 ano de atuação. Tal período foi definido visando a precisão nos dados levantados.

A plataforma utilizada para solução de tickets, obter métricas, estatísticas, efetuar manuais, formulários, gerenciar usuários e demais tarefas é o GLPI(<https://glpi-project.org/pt-br/>), que foi personalizado de acordo com as necessidades locais, cujos prints estarão abaixo.

Na infraestrutura local, nossas ligações ocorriam por meio de VOIP. Decorrentes de instabilidades em um dos links de internet, algumas vezes tínhamos que mudar o VOIP entre os links. Baseado nas informações passadas por meu superior, montei um manual: “Como mudar o VOIP entre links”. Tal procedimento necessitava de conexões remotas via SSH, conhecimentos em comandos Linux e manipulações de políticas no nosso firewall.

Categoria: SUPORTE AO USUÁRIO > PROCEDIMENTOS SIMPLES

Assunto
Como mudar o VOIP entre os links

Conteúdo
Caso um de nossos links de internet caiam, conseqüentemente o VOIP vai cair, e as ligações também. tanto para receber quanto para efetuar.

Para mudar o VOIP:

- Primeiramente acesse o [REDACTED]
- Coloque seu login e senha.
- Vá em Políticas - VOIP.
- Clique no símbolo de lápis para editar(abrirá a tela "Editar política").

Políticas

» Segurança

» Email

Servidores

Autenticação

Autenticado

Interceptar SSL

Libera Facebook

#Financeiro

#Bloqueios

Encaminhamento - Rede SP X Rede [REDACTED]

Encaminhamento - JATI X [REDACTED]

Encaminhamento - [REDACTED] X Jati

NAT - VOIP

Permitir

Permitir

Permitir

Permitir

- O correto é que a opção "Multilink" esteja marcada, e abaixo, a opção que tiver o nome "Link [REDACTED]" tem que estar com o botão deslizante na direita na posição "On", se estiver assim, esse botão ficará na cor azul.

Roteamento

Controles

Avançado

Geral

Nenhum

☒ Multilink

eth1 - Link [REDACTED]

eth2 - Link [REDACTED]

☒ Nat

192.168 [REDACTED]

☐ Proxy

- Abaixo, o correto é que a opção "Nat" esteja marcada, e abaixo, esteja o endereço de IP: 192.168.1.1

Roteamento

Nenhum

☒ Multilink

eth1 - Link 192.168.1.1

eth2 - Link 192.168.1.2

☒ Nat

189.168.1.1

☐ Proxy

- O correto é que a opção "Multilink" esteja marcada, e abaixo, a opção que tiver o nome "Link 192.168.1.1" tem que estar com o botão deslizante na direita na posição "On", se estiver assim, esse botão ficará na cor azul.

- Abaixo, o correto é que a opção "Nat" esteja marcada, e abaixo, esteja o endereço de IP: 189.168.1.1

Mudando o link

Para mudar para o outro link, temos que entrar numa conexão via SSH com o IP do 192.168.1.1, colocar o usuário root e a sua senha respectiva(Está no site/ferramenta que gerencia as senhas usadas no TI). (Deixar essa conexão aberta).

Obs.: Quando estamos utilizando terminais(prompt de comando, vulgo telas pretas), quando teclamos "Seta para cima do teclado" ↑, normalmente aparece o último comando dado por aquele usuário no terminal.

Para executar um mesmo comando repetidas vezes, com rapidez, é necessário que apertemos a "Seta para cima do teclado" e depois apertemos a Tecla "Enter".

Quando executarmos o comando de derrubar conexões, será necessário executar o comando que derruba várias vezes rapidamente, ou seja, após digitar o comando e dar "Enter" pela primeira vez, será necessário que várias vezes aperte a "Seta para cima do teclado" e "Enter".

Os comandos abaixo serão utilizados:

conntrack -L | grep 192.168.1.1 para monitorar o 192.168.1.1;

conntrack -F | grep 192.168.1.1 para derrubar o 192.168.1.1 (192.168.1.1 é o endereço IP do PABX)

conntrack -F | grep 192.168.1.2 para derrubar o 192.168.1.2 (192.168.1.2 é o endereço IP do PABX)

- Primeiro é necessário monitorar, depois ir no portal, ir no menu de roteamento, no botão deslizante, tirar do link de uma internet e colocar no link da internet que ficará com o VOIP.

- Após isso, ir na opção Nat, no listbox e selecionar o endereço IP da internet que ficará com o VOIP.

- Ir no lado superior direito do, clicar no botão com desenho de disquete.

Políticas de Segurança

Segurança

Editar política

Servidores

Origem

Destino

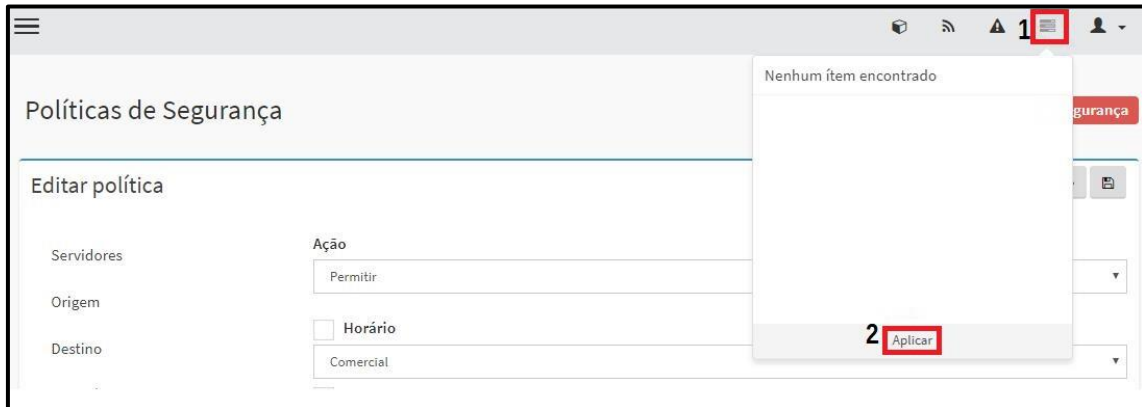
Ação

Permitir

☐ Horário

Comercial

- Ir no canto superior direito do [REDACTED], clicar no ícone e depois em "Aplicar".



- Ir na conexão do SSH, monitorar, depois derrubar o endereço IP primário e secundário do PABX(seguir a observação acima em amarelo, para executar o comando de derrubar várias vezes, tanto no IP primário como no secundário).

- Monitorar(o 2 [REDACTED] e o 2 [REDACTED]) para ver se as ligações feitas e recebidas estão passando pelo Gateway 189 [REDACTED] ou pelo 192.16 [REDACTED] (no exemplo ilustrativo abaixo, o gateway que tiramos o print era o da [REDACTED]). Nessa etapa de monitoramento, o gateway que tem que aparecer, é o da internet que ficará com o VOIP.

```
zhash-4.23 conntrack -b | grep 192.168
udp 17 10 src=192.168 dst=189 sport=12154 dport=17412 src=189.51 dst=192.168 sport=17412 dport=12154 [ASSURED] mark=10061 use=1
udp 17 28 src=192.168 dst=189 sport=12003 dport=17581 [UNREPLIED] src=189.51 dst=192.168 sport=17581 dport=12003 mark=10061 use=1
udp 17 10 src=192.168 dst=189 sport=12155 dport=17413 src=189.51 dst=192.168 sport=17413 dport=12155 [ASSURED] mark=10061 use=1
udp 17 179 src=192.168 dst=189 sport=12006 dport=17606 src=189.51 dst=192.168 sport=17606 dport=12006 [ASSURED] mark=10061 use=1
udp 17 179 src=192.168 dst=189 sport=12002 dport=17580 src=189.51 dst=192.168 sport=17580 dport=12002 [ASSURED] mark=10061 use=1
udp 17 144 src=192.168 dst=189 sport=12254 dport=17588 src=189.51 dst=192.168 sport=17588 dport=12254 [ASSURED] mark=10061 use=1
```

- Após 5 a 10 minutos, a situação estará normalizada. Faça testes fazendo e recebendo ligações.

Autor: Lucas Oliveira
Criado em 06-02-2019 14:59
Última atualização em 07-02-2019 08:01

16 vistas
Este item não é parte da FAQ

De acordo com a necessidade, em nossa base de conhecimento elaborei alguns manuais, foram 37 ao todo. Dentre os quais tínhamos a seção de FAQ (voltado a usuários (indicação no canto inferior da imagem)).

Base de Conhecimento

Alvos 1

Editar

Documentos

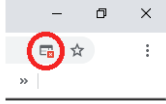
Imprimir em PDF

Todos

Categoria: SUPORTE AO USUÁRIO

Assunto
Como desbloquear pop-ups

Conteúdo
Se não conseguir abrir uma janela e aparecer o seguinte símbolo no canto: 



Feche a mensagem que aparecerá, clique nesse símbolo , depois clique em: "Sempre permitir pop-ups e redirecionamentos de http://..." e depois clique em "Concluído".

Caso esteja usando o Mozilla Firefox, no canto aparecerá uma tarja amarela. Clique em "Opções" e depois em: "Permitir popups de erp.jati.com.br"



Autor: Lucas Oliveira
Criado em 11-12-2018 12:43
Última atualização em 11-12-2018 13:41

19 vistas
Este item é parte da FAQ

Alguns dos manuais estão abaixo:

Como transferir computadores da Matriz para filiais

Quando transferirmos computadores da Matriz para filiais, é necessário seguir os procedimentos abaixo: Pegar no armário de computadores reserva uma máquina de acordo com o que o usuário tinha (Se o usuário possuía uma Windows, mandamos um Windows. Se o usuário possuía uma Linux, mandamos um Linux. Pode ser também que eles nos peçam um computador reserva, mas o padrão continua: Quem usa Windows, continuará a usar Windows e quem usa Linux, continuará a usar Linux). Imprimir duas cópias da NF da máquina e entregar uma a [REDACTED] ou a [REDACTED] solicitando que ela faça a nota (...)

Lucas Oliveira

TI > DOCUMENTAÇÃO

Spark - não acessa mesmo com user e senha certos

Tratativas: //ACESSAR SERVIDOR [REDACTED] POR SSH EM MAC E LINUX //PARA USUARIOS DE WINDOWS UTILIZE O PUTTY ssh [REDACTED] // COMANDO PARA PEGAR O ID DO [REDACTED] grep java // MATANDO O PROCESSO kill -9 (ID DO PROCESSO DO [REDACTED]) //ACESSANDO PASTA COM BINÁRIOS DO [REDACTED] cd /usr/share [REDACTED] //EXECUTANDO OPENFIRE DO MODO CORRETO java -server -jar [REDACTED] ..lib/startup.jar& Em um chamado antigo(2209 - http://suporte [REDACTED] eu vi uma tratativa a este problema, mas creio que não seja tão saudável para se realizar ta (...)

Lucas Oliveira

SUORTE AO USUÁRIO > PROCEDIMENTOS SIMPLES

Problema de sincronização de conta no celular corporativo

Em alguns casos, as mensagens enviadas pelo Hangouts no celular podem parar de sincronizar com as mensagens enviadas via computador. Em outros casos, os emails enviados podem não estar sincronizados no celular. Esse problema pode ocorrer com certa frequência. Basta seguir as instruções abaixo, e assim não há necessidade de abrir chamado para o setor de TI. Para isso, siga os passos: Acessar o menu principal do celular e ir em "Configurar"; Descer até a categoria "Pessoais"; Escolher a opção "Contas"; Clicar em "Google"; Vai aparecer a sua conta (com o final [REDACTED]); Clicando no canto (...)

Lucas Oliveira

SUORTE AO USUÁRIO

Como criar um Formulário e deixá-lo pronto para virar um chamado

Dentre as abas existentes no GLPI: - Clicar em "Assistência"; - Clicar em "Formulários"; - Clicar em "+"; - Colocar um título(EM LETRAS MAIÚSCULAS), cabeçalho, no campo "Ativo", deixar marcado como "Não", no campo abaixo, em "Acesso direto na página inicial", deixar marcado como "Não"; - Na "Descrição", deixar o objetivo do formulário. "Formulário para a gerência..."; - Adicionar seções, questões; - Adicionar uma última seção, não obrigatória, chamada "Observações Finais", com uma questão "Observações", tipo Texto, na descrição, escrever algo do tipo: "Forneça, se necessário, informação (...)

Lucas Oliveira

TI > DOCUMENTAÇÃO

Haviam também os Formulários, que eram manuais, similares ao “Formulários Google”, onde o usuário vai realizando os procedimentos e só pode ir para a próxima etapa após concluir a atual.

A elaboração dos formulários era de uso exclusivo de usuários Super-Admin. Tal tipo de usuário só era liberado a mim e a meus gerentes. Nesta seção do GLPI, seguindo prioridades de minha gerencia montei os manuais existentes, foram 28 ao todo, tanto os em homologação como os em produção. Abaixo alguns dos formulários disponíveis para usuários e técnicos na Home do GLPI:

Categorias

Ver todos

Comuns

Procedimentos TI

RH

Telefonia

Por favor, descreva o que precisa aqui

Organizar por popularidade Organizar por ordem alfabética

TECLADO/MOUSE COM PROBLEMA

Formulário para problema com Teclado/Mouse

LIGAÇÕES COM PROBLEMA

Formulário para relatar problema com telefonia

INTEGRAÇÃO JAT 2019-V2

Formulário para registrar a integração de novos colaboradores.

PREPARAR MÁQUINA LINUX 2019-V1

Procedimento que deve ser realizado ao preparar uma maquina linux.

MONITOR COM PROBLEMA

Monitor apresentando problema

NOVO CHAMADO

Abrir um chamado novo.

DELEGAÇÕES DE EMAIL

Formulário para que a gerência de vendas nos informe os emails que estarão delegados

CRIAR ACESSOS - NOVO COLABORADOR

Formulário para que sejam criados os acessos necessários de um novo colaborador

PREPARAR MÁQUINA WINDOWS 2019-V1

Procedimento que deve ser realizado ao preparar uma maquina linux.

RECEBIMENTO DE RAMAIS IP

Destinado a organizar documentos de Ramais IP

MUDANÇAS DE MESA

Formulário para que a gerência de vendas nos informe quando colaboradores mudarem de mesas

MUDANÇA DE CARGO DE COLABORADOR

Formulário para a mudança de cargo de determinado colaborador.

PROBLEMA COM SENHA

Abrir um chamado sobre senha.

INSTALAÇÃO DE IMPRESSORA GODEX

Formulário para instalação de impressora Godex

Abaixo por exemplo encontra-se um formulário destinado ao RH para a criação de contas de usuário nas plataformas de TI utilizadas. É possível notar que as demais seções só serão desbloqueadas quando o usuário preencher a seção atual:

Lista

Formulário - CRIAR ACESSOS - NOVO COLABORADOR 1/27 > >|

CRIAR ACESSOS - NOVO COLABORADOR

Preencha atentamente as informações solicitadas para garantir um atendimento mais eficiente.

AVISO!!!

Informamos que este formulário é de uso exclusivo do setor de Recursos Humanos, os demais colaboradores de outros setores não devem utilizar este formulário.

Informamos que faz-se necessário por parte do RH abrir chamados desse tipo com no mínimo 02 dias úteis de antecedência a data de início do colaborador, devido a demanda do setor de TI, devido ao fato de que um usuário pode ter acesso a diversos sistemas e também para que o setor de TI possa atender esse chamado com um prazo saudável.

Sobre o aviso *

Informações do colaborador

Demais informações

Observações Finais

Observações

Forneça, se necessário, informações que não abordamos neste formulário e que são necessárias para a criação de um novo usuário.

Enviar

O formulário por fim gera um Ticket, descrito abaixo:

Lista

Chamado - Criar acessos - Patrícia

> >|

Chamado

Processando chamado 4

Satisfação

Estatísticas

Aprovações

Itens 1

Custos

Tarefas do projeto

Problemas

Mudanças

Histórico 23

Imprimir em PDF

Todos

Chamado

Chamado - ID: 18353

Data de abertura

10-05-2019 10:50

Por

Daniela

Data da solução

13-05-2019 18:11

Tipo

Requisição

Status

Fechado

Urgência

Média

Impacto

Médio

Prioridade

Média

Ator

Requerente +

Observador +

Atribuído para +

* Daniela

Lucas Oliveira

Data de vencimento

23-05-2019 18:12 por Lucas Oliveira

Última atualização

23-05-2019 18:12

Data de fechamento

23-05-2019 18:12

Categoria*

JATI > REQUISICÃO DE SERVIÇOS > NOVO COLABORADOR

Origem da requisição

Formcreator

Aprovação

Não está sujeita a aprovação

Localização

Elementos associados

Resposta do formulário: CRIAR ACESSOS - NOVO COLABORADOR

Ator	Requerente + * Daniela [REDACTED]	Observador + [REDACTED]	Atribuído para + Lucas Oliveira [REDACTED]
Título	Criar acessos - Patricia [REDACTED] Data do formulário ===== AVISO!!! 1) Sobre o aviso : Declaro estar ciente do aviso Informações do colaborador 2) Qual o nome completo? : Patricia [REDACTED] 3) Qual será sua função/cargo? : Auxiliar [REDACTED] Demais informações 4) Como podemos cadastrar o login? : [REDACTED] 5) Em qual Filial/Depto o colaborador atuará? : [REDACTED] 6) Criar os mesmos acessos no sistema que: : Marcia [REDACTED] 7) A quais sistemas o usuário terá acesso? : 8) Em que dia o colaborador iniciará suas atividades? : 13-05 [REDACTED] Observações Finais 9) Observações :		
Chamados relacionados			
Arquivo (502 MB máx)			

Abaixo, optei por informar a quantidade de tickets solucionados. Pouco mais abaixo, informo a quantidade de tickets que solucionei.

Home > Assistência > Chamados

Super-Admin

Características - Status Solucionado + Fechado

Exibir (número de itens) 30

Página atual em PDF paisagem

Lucas GLPI - Estatísticas de Chamados

Quinta-feira, 18 Julho 2019 08:54:10

Dashboard Meu Painel Chamados Relatórios Gráficos Ativos Métricas

Chamados por Técnico

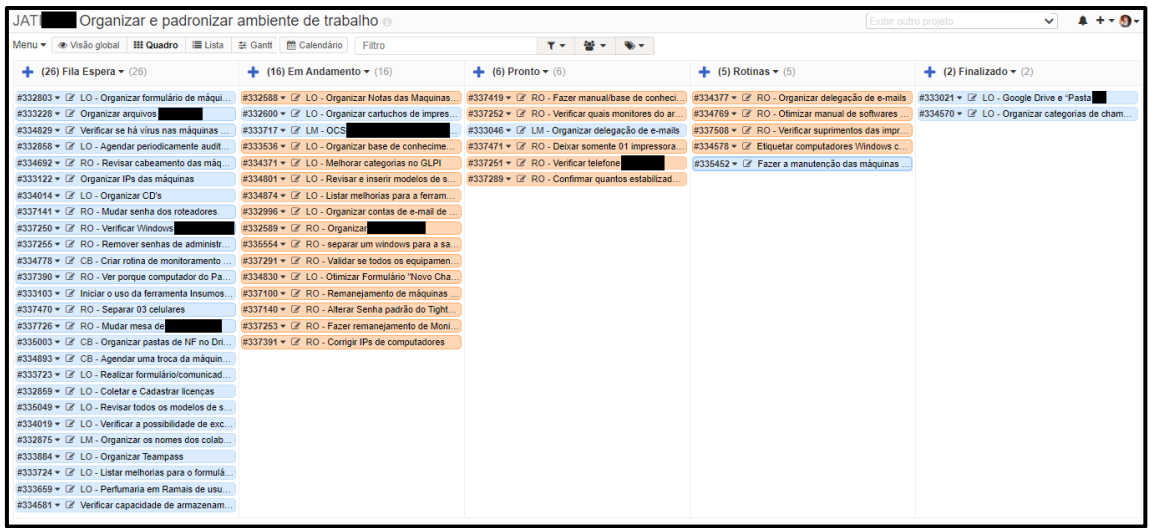
2018-06-07 2019-06-07 Lucas Oliveira (328)

Lucas Oliveira - 1705 Chamados

	0	CHAMADOS		1	CHAMADOS		0	CHAMADOS		1,704	CHAMADOS
		Novo + Atribuído		Pendente		Solucionado		Fechado			

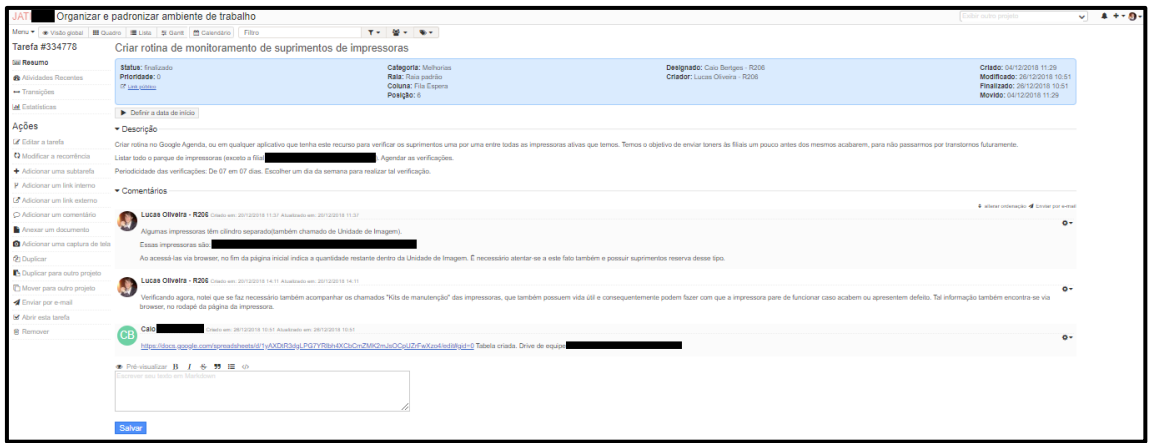
Observação: Não coloquei um exemplo de Ticket aqui pois já foi possível ver um exemplo baseado no formulário “CRIAR ACESSOS – NOVO COLABORADOR” acima e porque os Tickets mais relevantes costumam ser também extensos, tornando inviável colocá-lo neste documento. Caso necessário, posso demonstrar um ticket de um projeto de infraestrutura que eu solucionei.

Fora os tickets, possuíamos o Kanboard(https://kanboard.org/), que é uma plataforma para o gerenciamento de tarefas, que eram tratadas com menos prioridade que tickets. Seguindo coordenadas, elaborei uma categoria de tarefas, que era usada pelo suporte N1 e N2, nomeada como: “Organizar e padronizar ambiente de trabalho”. Cujo das 55 tarefas, foram estipuladas 05 tarefas rotineiras, que sempre estão ativas, e entre as 55 tarefas, 25 mais prioritárias foram concluídas com êxito.



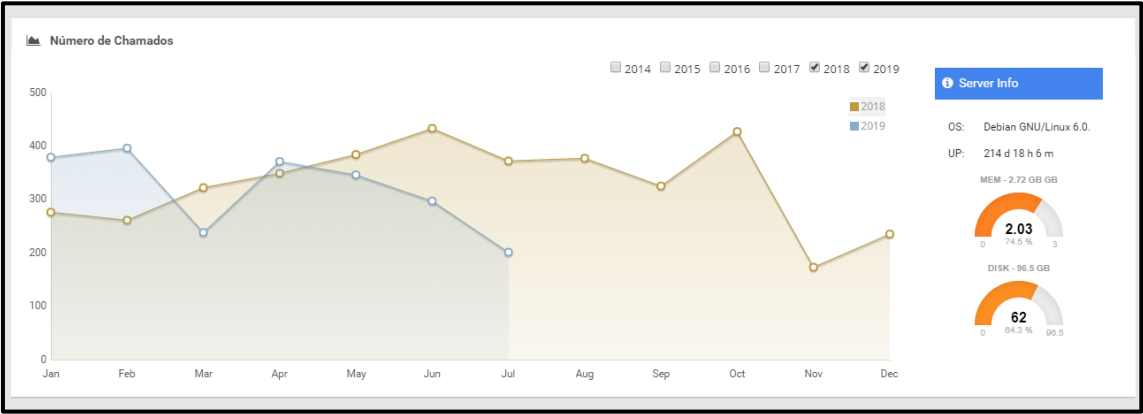
Fora a categoria supracitada, eu elaborei uma categoria de tarefas pessoais visando a melhora do depto. Dentre as quais eu elaborei 33 tarefas e concluí 20 mais prioritárias.

Abaixo está uma das rotinas criadas. Foi feita para que preveníssemos impressoras de acabarem o toner e consequentemente causar atrasos de produção:

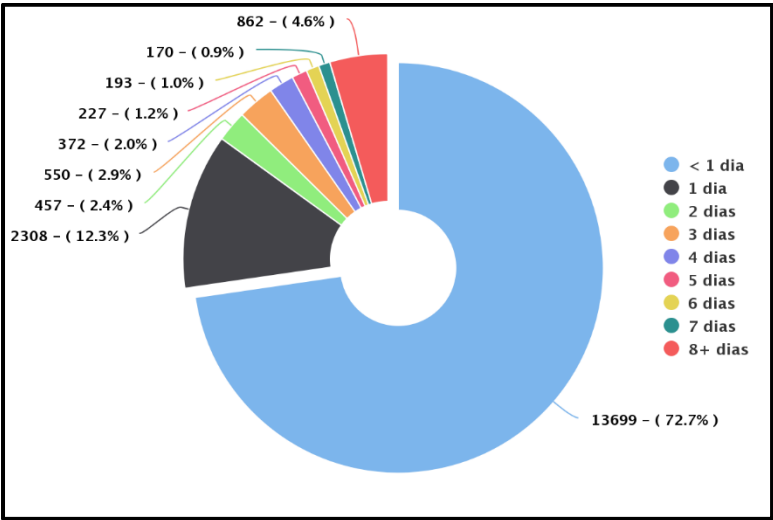


Por último, mas de maneira alguma menos importante, estão algumas estatísticas, comprovando a minha qualidade ante a demanda do setor.

Começo pela quantidade de Tickets/Mês do setor:



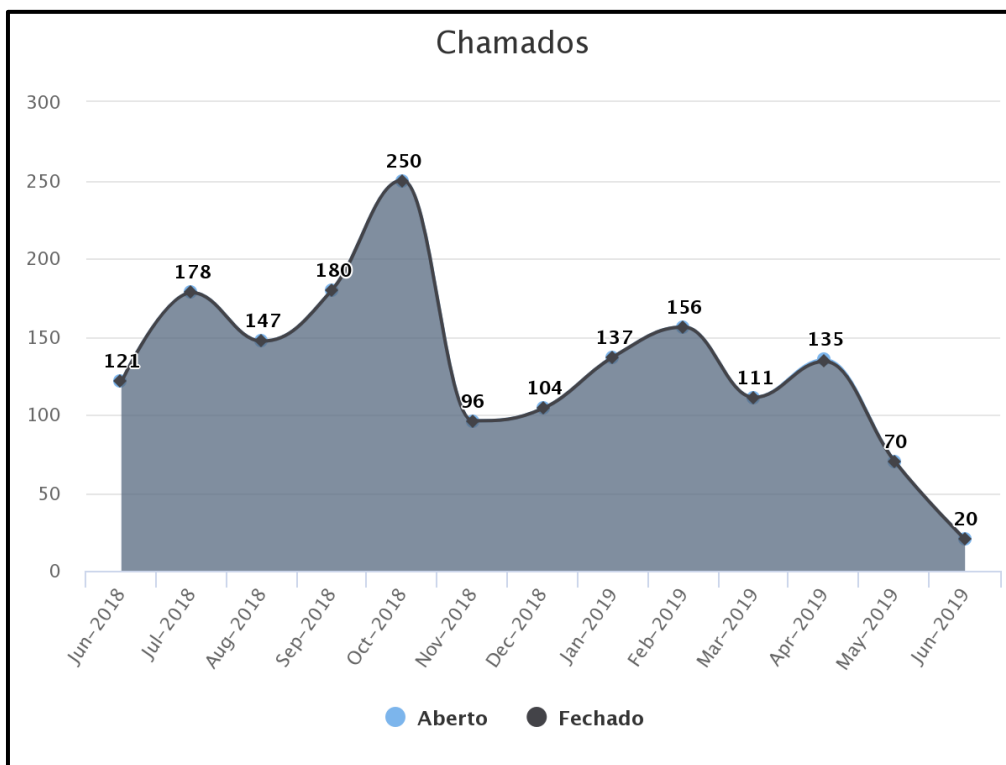
Outro fator de extrema importância é o SLA do setor para solução de Tickets:



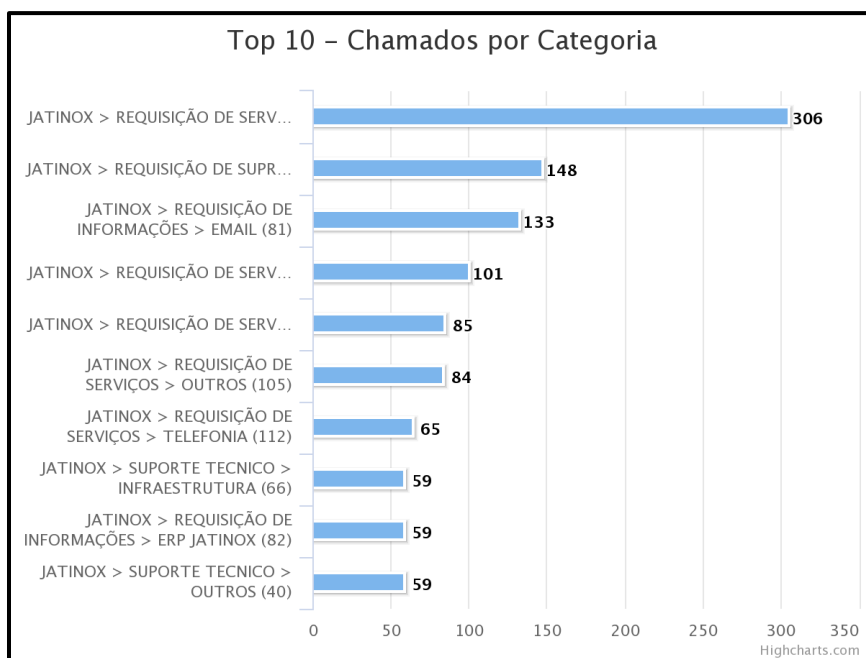
Agora relato minhas estatísticas:

Começando pela quantidade de Tickets que eu solucionei por mês:

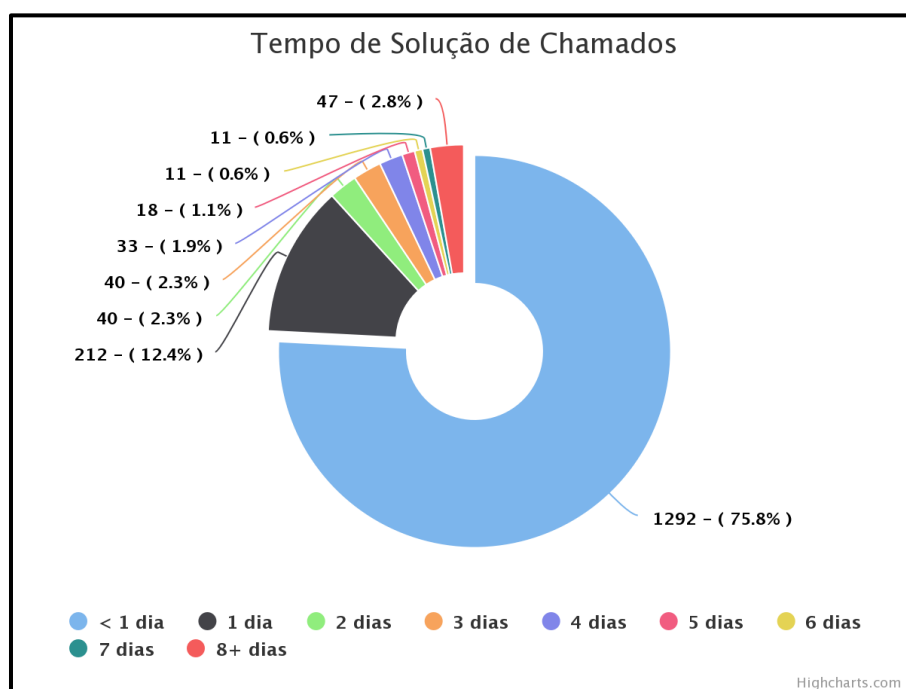
Observação: A queda presente no fim do gráfico deu-se ao fato de maior delegação ao N1 pois eu estava começando a atuar no N2 – Desenvolvimento, onde há menor quantidade de Tickets.



Baseado em Aproximadamente meus últimos 06 meses de atuação, é gerado um relatório dos tipos de Tickets que eu atendi:

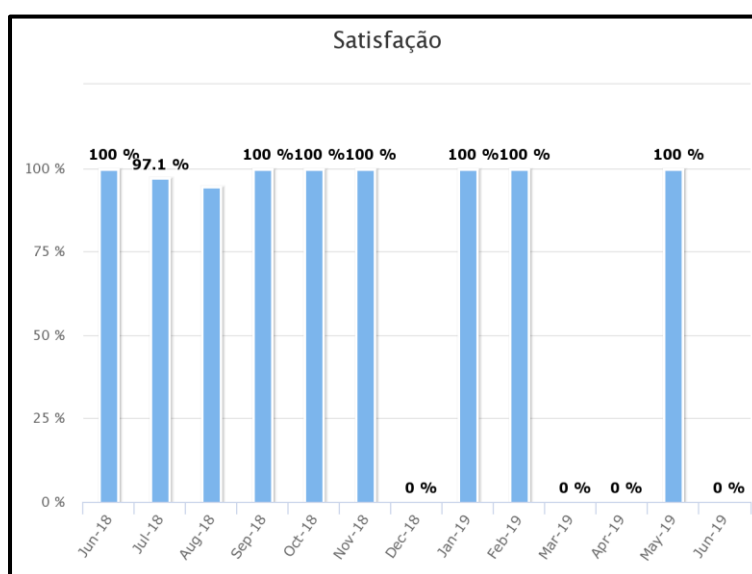


Há também meu SLA de solução de Tickets:



Por último o resultado da pesquisa de satisfação ante os meus tickets solucionados.

Observação: A avaliação não era obrigatória, sendo assim, pouquíssimos usuários avaliavam os técnicos de TI, fazendo com que no mês que nenhum usuário me avaliou, eu fique com 0% no índice de satisfação. Isso explica a discrepância no gráfico abaixo.



Informo que a qualidade e eficiência apresentadas foram diante de um cenário de 01 técnico N1, 01 N2(Eu, entre Suporte/Desenvolvimento), 01 N2 – Desenvolvimento e 02 N3 – Gerência/Desenvolvimento. Diante de 51 Estações de Trabalho Linux, 140 Windows espalhados em 04 filiais.

Contato:

Email: lucas.oliveira.profissional@hotmail.com

LinkedIn: [linkedin.com/in/lucas-oliveira-38632b15b/](https://www.linkedin.com/in/lucas-oliveira-38632b15b/)