

CENTRO PAULA SOUZA
Faculdade de Tecnologia de São José dos Campos
Análise e desenvolvimento de sistemas

Weslei Luiz de Paula Pinto

CONFIGURAÇÃO DO GLPI

São José dos Campos

2019

Lista de ilustrações

Figura 1 – Cabeçalho para adição de computadores	5
Figura 2 – Modelo para adição de computadores	6
Figura 3 – Configuração dos ativos	6
Figura 4 – Formulário de sistema operacional	6
Figura 5 – Cabeçalho para adição de entidades	7
Figura 6 – Configuração das entidades	7
Figura 7 – Configuração dos usuarios	8
Figura 8 – Configuração dos grupos	8
Figura 9 – Visão individual dos chamados	9
Figura 10 – Cabeçalho para criação ou visualização de chamados	9
Figura 11 – Configuração dos chamados	9
Figura 12 – Cabeçalho para criação de níveis de serviço	10
Figura 13 – Níveis de serviço definidos	10
Figura 14 – Configuração das regras	11
Figura 15 – Configuração dos critérios	11
Figura 16 – Atribuição das SLAs conforme a criticidade do chamado	11

Lista de abreviaturas e siglas

GLPI	Gestionnaire Libre de Parc Informatique
------	---

Sumário

1	INTRODUÇÃO	4
2	CONFIGURAÇÕES	5
2.1	Ativos	5
2.2	Entidades	7
2.3	Usuários	7
2.4	Grupos	8
2.5	Chamados	8
2.6	Regras	10
	REFERÊNCIAS	12

1 Introdução

Este trabalho tem como objetivo exibir a configuração realizada no GLPI, do Frances *Gestionnaire Libre de Parc Informatique*. O GLPI é um *software open source* para gerenciamento de serviços de TI e gerenciamento de suporte a serviços ([GLPI, 2003](#)).

Os seguintes itens serão configurados neste trabalho.

- Ativos;
- Chamados;
- Regras;
- Grupos;
- Entidades;
- Usuários.

2 Configurações

Este capítulo irá exibir o passo a passo realizado para configurar o GLPI com os requisitos abordados anteriormente. Seguindo uma ordem lógica para reprodução dos resultados obtidos.

2.1 Ativos

Para realizar a configuração dos ativos é necessário acessar o cabeçalho exibido na Figura 1 e preencher o formulário retornado pela ferramenta quando o botão adicionar (ícone com o formato de soma) é selecionado. É possível criar modelos para cadastro de novos itens, a Figura 2 exibe o modelo criado para as *workstations* exibidas na Figura 3, e a Figura 4 exibe o formulário preenchido do cadastro de um sistema operacional (SO), neste trabalho o SO Windows também foi utilizado, porém sua configuração não será exibida.

Figura 1 – Cabeçalho para adição de computadores

Ativos	Assistência
Computadores	Insumos
Monitores	Telefones
Softwares	Racks
Dispositivos de rede	Chassis
Dispositivos	UDes (PDUs)
Impressoras	Global
Cartuchos	

Fonte – Produção do autor

Figura 2 – Modelo para adição de computadores

Nome do modelo

CarCV

Entidades filhas . Não

Nome

workstation

Status

Disponível

Localização

CarCV

Tipo

Técnico encarregado do hardware

Fabricante

Dell

Grupo encarregado do hardware

Infraestrutura

Modelo

Número alternativo do usuário

Número de série

Nome alternativo do usuário

Número de inventário

Usuário

Rede

Grupo

Comentários

Domínio

UUID

Fonte de atualização

Criado em 2019-05-27 03:05

Última atualização em 2019-05-27 00:21

Salvar

Fonte – Produção do autor

Figura 3 – Configuração dos ativos

	Nome	Status	Fabricante	Sistema operacional - Nome	Localização
	workstation 1	Disponível	Dell	ubuntu	CarCV
	workstation 2	Em uso	Samsung	windows	CarCV
	workstation 3	Indisponível	Acer	windows	CarCV
	workstation 4	Em uso	Dell	windows	CarCV
	workstation 5	Em uso	Dell	ubuntu	CarCV
	Nome	Status	Fabricante	Sistema operacional - Nome	Localização

Fonte – Produção do autor

Figura 4 – Formulário de sistema operacional

Sistema operacional

Nome

ubuntu

Versão

18.10

Arquitetura

posix

Service Pack

Kernel

linux

Edição

ID do produto

Número de série

Salvar

Excluir permanentemente

Fonte – Produção do autor

2.2 Entidades

Na configuração das entidades foi utilizado a opção exibida na Figura 5. Por padrão a entidade principal é chamada de *root entity*, este nome foi alterado para o nome da empresa para deixar a estrutura mais clara. A Figura 6 exibe como as entidades foram configuradas.

Figura 5 – Cabeçalho para adição de entidades

Administração	Configurar
<u>U</u> suários	Perfis
Grupos	Fila de notificação
Entidades	Manutenção
Regras	Logs
Dicionários	

Fonte – Produção do autor

Figura 6 – Configuração das entidades

Nome completo
CarCV
CarCV > Desenvolvimento
CarCV > Gerencia
CarCV > Gestão
CarCV > Infraestrutura
Nome completo

Fonte – Produção do autor

2.3 Usuários

Os usuários foram configurados utilizando as entidades definidas na seção 2.2, onde as entidades foram criadas. A Figura apresenta os usuários Carlos, Mauricio, Menino e Weslei, além dos usuários padrões do GLPI.

Figura 7 – Configuração dos usuarios

Usuário	Entidades (Perfil)	Último nome	E-mails	Ativo
carlos	CarCV > Gestão - Admin	santos	carlos.santos110@fatec.sp.gov.br	Sim
glpi	CarCV - Super-Admin (R)			Sim
mauricio	CarCV > Desenvolvimento - Technician	yassunaga	meuricio.yassunaga@fatec.sp.gov.br	Sim
menino	CarCV > Gestão - Admin	menino	felipse.carlos@fatec.sp.gov.br	Sim
normal	CarCV - Observer (R)			Sim
post-only	CarCV - Self-Service (R)			Sim
tech	CarCV - Technician (R)			Sim
weslei	CarCV > Infraestrutura - Technician	luliz	weslei.paula@fatec.sp.gov.br	Sim
Usuário	Entidades (Perfil)	Último nome	E-mails	Ativo

Fonte – Produção do autor

2.4 Grupos

A configuração dos grupos é feita a partir do cabeçalho "Administração" apresentado anteriormente na Figura 5 na opção **Grupos**, o formulário para criação não foi alterado, apenas o nome do grupo foi adicionado, conform Figura 8 apresenta.

Figura 8 – Configuração dos grupos

Grupo	CarCV	Entidades filhas
Nome: Infraestrutura		
Filho de: -----		
Visível em um chamado		
Requerente: Sim	Comentários	<div></div>
Observador: Sim		
Atribuído para: Sim		
Tarefa: Não		
Pode ser notificado: Sim		
Visível em um projeto		
Pode ser gerente: Sim		
Pode conter		
Itens: Sim		
Usuários: Sim		
Criado em 2019-05-27 00:06		Última atualização em 2019-05-27 00:06
<div>Salvar</div> <div>Excluir permanentemente</div>		

Fonte – Produção do autor

2.5 Chamados

O GLPI exibe a cada usuário seus chamados criados e todos os chamados para usuários com a permissão de acesso **Super-Admin**. A criação de chamados é feita a

partir do cabeçalho exibido na Figura 10, após a criação o número do *ticket* é gerado para monitoramento, também é possível voltar ao início da página e este será exibido na *dashboard* **Visão Pessoal** conforme Figura 9. A Figura 11 exibe todos os chamados criados na ferramenta.

Figura 9 – Visão individual dos chamados

Visão pessoal			
Seus chamados em progresso			
	Requerente	Elementos associados	Descrição
ID: 1	luiz weslei	Geral	Verificar falhas nos equipamentos de monitoramento (0 - 0)
ID: 5	luiz weslei	Geral	Validação dos novos equipamentos (0 - 0)
Chamados a serem processados			
	Requerente	Elementos associados	Descrição
ID: 1	luiz weslei	Geral	Verificar falhas nos equipamentos de monitoramento (0 - 0)
ID: 5	luiz weslei	Geral	Validação dos novos equipamentos (0 - 0)

Fonte – Produção do autor

Figura 10 – Cabeçalho para criação ou visualização de chamados

Assistência	Gerência
Chamados	Planejamento
Criar chamado	Estatísticas
Problemas	Chamados recorrentes
Mudanças	

Fonte – Produção do autor

Figura 11 – Configuração dos chamados

ID	Título	Entidade	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico
1	Verificar falhas nos equipamentos de monitoramento	CarCV > Infraestrutura	Processando (atribuído)	2019-05-27 03:54	2019-05-23 08:00	Muito alta	luiz weslei	luiz weslei
2	Apresentação de análise dos dados	CarCV > Desenvolvimento	Processando (atribuído)	2019-05-27 01:40	2019-05-23 00:00	Média	yassunaga mauricio	yassunaga mauricio
3	Reunião para apresentação do progresso na análise dos dados	CarCV > Gestão	Processando (atribuído)	2019-05-27 01:42	2019-05-13 00:00	Média	santos carlos	santos carlos
4	Verificar progresso no desenvolvimento do projeto de monitoramento	CarCV > Gestão	Processando (planejado)	2019-05-27 01:44	2019-06-03 00:00	Média	menino felipe	menino felipe
5	Validação dos novos equipamentos	CarCV > Infraestrutura	Processando (atribuído)	2019-05-27 03:51	2019-05-27 03:51	Média	luiz weslei	luiz weslei
ID	Título	Entidade	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico

Fonte – Produção do autor

2.6 Regras

Antes de realizar a criação de regras primeiro é preciso definir níveis de serviço, estes são criados a partir do cabeçalho exibido na Figura 12. Neste trabalho as SLAs da Figura 13 foram criadas.

Figura 12 – Cabeçalho para criação de níveis de serviço



Fonte – Produção do autor

Figura 13 – Níveis de serviço definidos

Tempo para finalização de chamados com prioridade alta e muito alta (CarCV)					1/1 >
					Adicionar um novo item
<div> <div>↙</div> <div>Ações</div> </div>					
	Nome	Tipo	Tempo máximo	Calendário	
<input type="checkbox"/>	tempo para solução de chamados altos/muito altos	Tempo para solução	4 horas	Default	
<input type="checkbox"/>	tempo para atendimento para chamados altos/muito altos	Tempo para atendimento	1 hora	Default	
	Nome	Tipo	Tempo máximo	Calendário	

Fonte – Produção do autor

Service Desk utilizam a separação entre tempo de atendimento e tempo de solução, para que o cliente tenha noção de quando receberá um *feedback* e quando seu problema será resolvido. Desta forma é possível criar relatórios e medir o desempenho do time durante o tempo para ter certeza de quanta demanda a equipe consegue atender.

Regras são criadas no cabeçalho exibido na Figura 5, na opção **Regras**, o escopo deste trabalho envolve apenas a opção **Regras de negócios para chamados**, que conforme Figura 14 define regras para tempo de solução e atendimento de chamados com impacto ou prioridade alta e muito alta.

Figura 14 – Configuração das regras

Regra	CarCV	Entidades filhas
Nome: Atendimento de cham	Descrição: Tempo para atendime	<input type="button" value="Não"/> <input type="button" value="i"/>
Operador lógico: e	Ativo: Sim	
Usar regra para: Adicionar		
Comentários: <input type="text"/>		
Última atualização em 2019-05-27 02:34		
<input type="button" value="Testar"/>		
Criado em 2019-05-27 02:31		
Última atualização em 2019-05-27 02:34		
<input type="button" value="Salvar"/>		

Fonte – Produção do autor

Os critérios desta regra são apresentados na Figura 15.

Figura 15 – Configuração dos critérios

Critérios		
<input type="checkbox"/>	Critério	Motivo
<input type="checkbox"/>	Impacto	Muito alto
<input type="checkbox"/>	Prioridade	Muito alta
<input type="checkbox"/>	Critério	Motivo

Fonte – Produção do autor

As SLAs definidas anteriormente na Figura 13 são utilizadas agora para definição do tempo conforme Figura 16.

Figura 16 – Atribuição das SLAs conforme a criticidade do chamado

Ações		
<input type="checkbox"/>	Campos	Valor
<input type="checkbox"/>	SLAs Tempo para solução	tempo para solução de chamados altos/muito altos
<input type="checkbox"/>	SLAs Tempo para atendimento	tempo para atendimento para chamados altos/muito altos
<input type="checkbox"/>	Campos	Valor

Fonte – Produção do autor

Esta regra define que sempre que um chamado possuir o impacto ou a prioridade alta ou muito alta seu tempo de atendimento será até de 1 hora e de resolução será de até 4 horas.

Referências

GLPI. 2003. Disponível em: <<https://glpi-project.org/pt-br/>>. Citado na página 4.