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

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	(
	REFERÊNCIAS	2

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



Fonte – Produção do autor

Figura 2 – Modelo para adição de computadores



Fonte – Produção do autor

Figura 3 – Configuração dos ativos



Fonte – Produção do autor

Figura 4 – Formulário de sistema operacional



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



Fonte – Produção do autor

Figura 6 – Configuração das entidades



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.

Entidades (Perfil) carlos glpi mauricio CarCV > Desenvolvimento - Techniciar Sim menino CarCV > Gestão - Admin felipse.carlos@fatec.sp.gov.br Sim normal CarCV - Self-Service (R) Sim tech CarCV - Technician (R) Sim weslei CarCV > Infraestrutura - Technician weslei.paula@fatec.sp.gov.br Sim Entidades (Perfil)

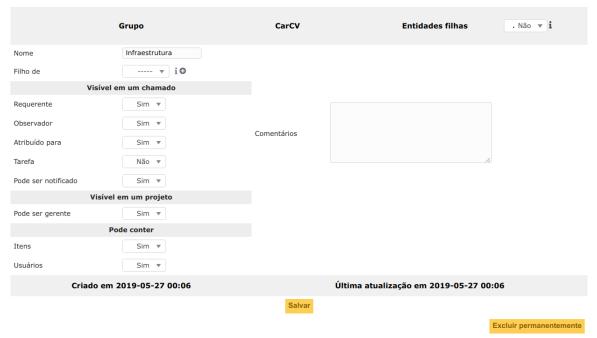
Figura 7 – Configuração dos usuarios

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



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

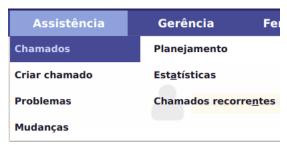
partir do cabeçalho exibido na Figura 10, após a criação o número do *ticket* é gerado para monitoramento, também é possível voltar ao início da página e este será exibido na dashboard Visão Pessoal conforme Figura 9. A Figura 11 exibe todos os chamados criados na ferramenta.

Figura 9 – Visão individual dos chamados



Fonte - Produção do autor

Figura 10 – Cabeçalho para criação ou visualização de chamados



Fonte - Produção do autor

Figura 11 – Configuração dos chamados



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

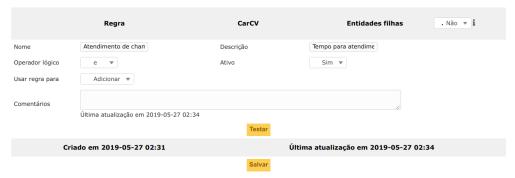
Tempo pa	ara finalização de chamados com priorio	dade alta e muito alta (C	arCV) 1/1	
	Adicionar u	ım novo item		
Ações				
	Nome	Tipo	Tempo máximo	Calendário
tempo para so	olução de chamados altos/muito altos	Tempo para solução	4 horas	Default
	olução de chamados altos/muito altos	Tempo para solução Tempo para atendimento	4 horas 1 hora	Default Default

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



Fonte – Produção do autor

Os critérios desta regra são apresentados na Figura 15.

Figura 15 – Configuração dos critérios



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



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.