

AMBIENTAÇÃO

...:: ATENÇÃO ::...

Antes de aplicar os Conhecimentos/Instruções/Orientações existentes em cada um dos Arquivos, recomendamos fortemente que eles sejam analisados e adaptados a real necessidade de cada ambiente de instalação do GLPI. Não nos responsabilizamos por quaisquer problemas que sejam causados pelo uso inadequado dos Arquivos Modelo Padrão para Configuração do GLPI.

1. Base de Conhecimento.

Ações:

1º - Criar Categoria da Base de Conhecimento.

Caminho para Configuração:

Home > Configurar > Listas Suspensas > Ferramentas > Categorias da Base de Conhecimento

2º - Criar Base de Conhecimento.

Caminho para Configuração:

Home > Ferramentas > Base de Conhecimento

2. Catálogo de Serviços de TI.

Caminho para Configuração:

Home > Configurar > Listas Suspensas > Assistência > Categorias ITIL

Exemplo:

CONECTIVIDADE

CONECTIVIDADE > Internet

CONECTIVIDADE > Internet > Bloqueio de Acesso a Internet

ATENÇÃO: Para importação do Catálogo de Serviço de TI (Arquivo .csv), use o Plugin **DataInjection**, seguindo as orientações constantes nesse material: <https://www.youtube.com/watch?v=q6MWyYn9dTm>.

3. Imagens (Ativos / Passivos de Rede).

Caminho para Configuração:

Home > Configurar > Listas Suspensas > Modelos

4. Modelos de Acompanhamento.

Caminho para Configuração:

Home > Configurar > Listas Suspensas > Assistência > Modelos de Acompanhamento

5. Modelos de Chamados.

Caminho para Configuração:

Home > Assistência > Chamados > Modelo de Chamados

6. Notificações.

Caminho para Configuração:

Home > Configurar > Notificações > Modelos de Notificação

Abaixo segue uma Tabela, indicando a qual **Notificação** deve ser associada cada **Modelo de Notificação**.

NOTIFICAÇÃO	MODELO DE NOTIFICAÇÃO
New Ticket	01_Aberto
New Group In Assignees	02_Atribuicao Grupo
New User In Assignees	03_Atribuicao Agente
Add Followup	04_Acompanhamento
Ticket Validation	05_Requisicao Validacao
Ticket Validation Answer	06_Resposta Validacao
Resolve Ticket	07_Solucionado
Close Ticket	08_Fechado
Ticket Satisfaction	09_Pesquisa Satisfacao
Ticket Satisfaction Answer	10_Resposta Pesquisa Satisfacao

7. Modelos de Solução.

Caminho para Configuração:

Home > Configurar > Listas Suspensas > Assistência > Modelos de Solução

8. Modelos de Tarefa.

Caminho para Configuração:

Home > Configurar > Listas Suspensas > Assistência > Modelos de Tarefa

9. Pesquisa de Satisfação.

1º - Instalar o Plugin **Mais Satisfação (More Satisfaction)**.

Caminho para Configuração:

Home > Configurar > Plug-ins > Descoberta

2º - Criar Pesquisa de Satisfação.

Caminho para Configuração:

Home > Configurar > Plug-ins > Instalados > Mais Satisfação

10. Scripts.

Adapte os Scripts de acordo com a sua necessidade, para isso abra os mesmos utilizando um editor de textos e examine o que faz cada uma das instruções contidas no Script.