



Diretoria de Tecnologia da
Informação e Comunicação (DTIC)



Case de Gestão Administrativa e Modularizada com uso do GLPI

Ricardo Lazzari da Rosa
Jorge Alberto Messa Menezes Júnior
Luciano Pereira de Vargas
Francis Diego Duarte Almeida

Introdução

- UNIPAMPA:

- Universidade multicampi (10 cidades).
- Objetivo de ampliar requisitos e recursos de gestão (novo fluxo de processos relacionado à assistência de chamados das equipes de TIC).

- GLPI/GAUCHA:

- Estudo comparativo e a escolha pela solução francesa Gestionnaire Libre de Parc Informatique, então denominada internamente de Gestão Administrativa e Unificada de CHAmados (<https://gaucha.unipampa.edu.br/>).

Introdução

- Modular:

- Árvore modular (entidades estruturada hierarquicamente).
- 02º nível:
 - Entidades organizacionais (áreas afins) e seus serviços (internos e externos).
- 03º nível:
 - Entidades representando a localização física.

Métodos

- Modelos de atendimento:

- Registro de atividades formais por e-mail, telefone e até os informais (sem registro da atividade), internamente e externamente.
- Fornecedores: Perfil usuário (são atendidos) e técnico (realizam atendimentos). Padronizando terceirizadas: sistemas com requisitos básicos x um único sistema (interface intuitiva / usabilidade).

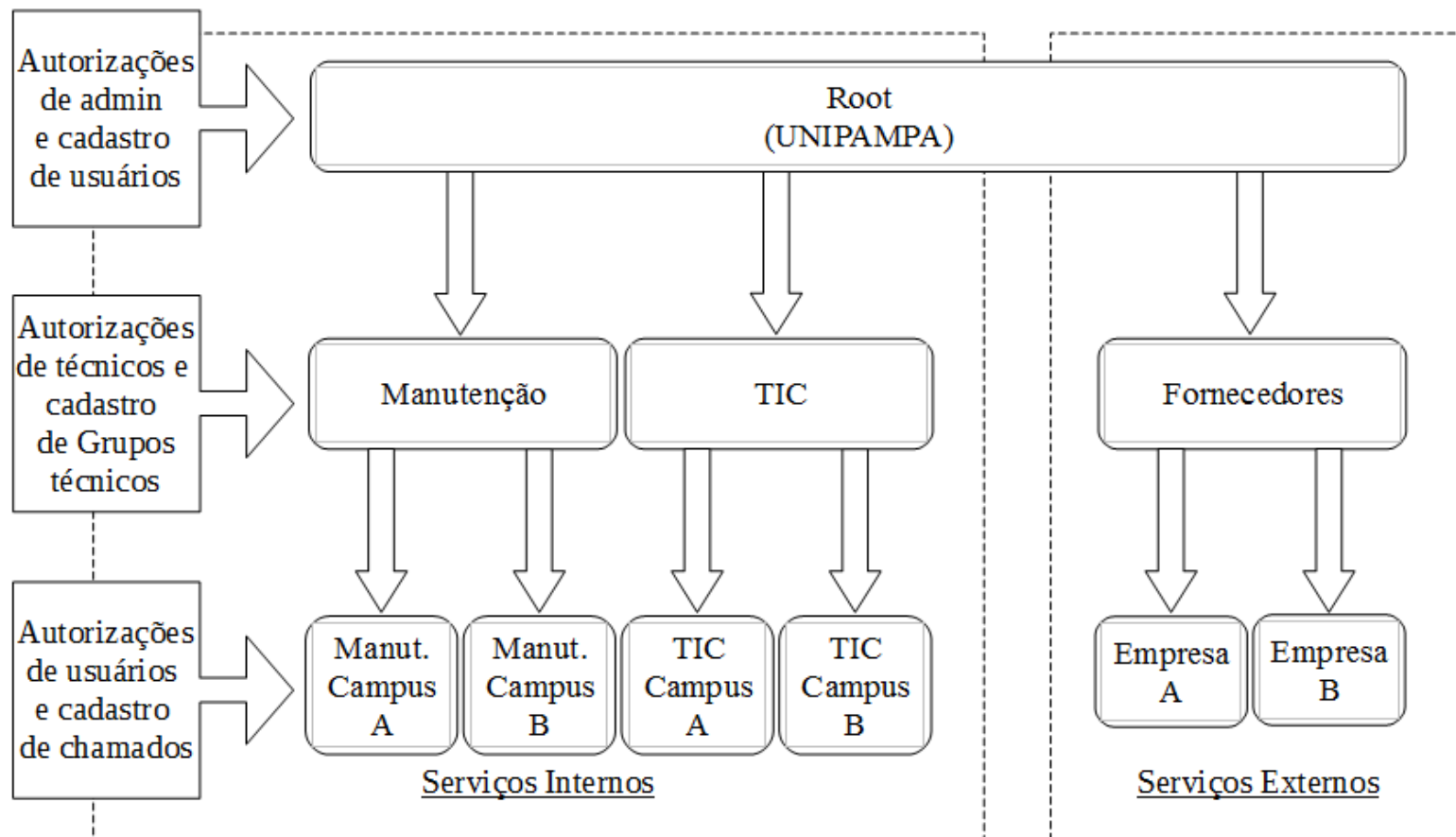
- Entidade TIC - Nível de atendimento

- 01º nível: Solucionador / Direcionador.
- 02º nível: Modo deskside (local) ou por técnicos especialistas.

Métodos

- TIC - Matriz de Priorização:
 - Urgência x Impacto = Prioridade (SLA).
- Espelhamento:
 - Catálogo de Serviços = Categorias de Chamados.
- Automação de processos:
 - Automação de requisições (chamados recorrentes).
- Aprovações (fluxo hierárquico).
- Gestão de projetos – chamados.

Métodos



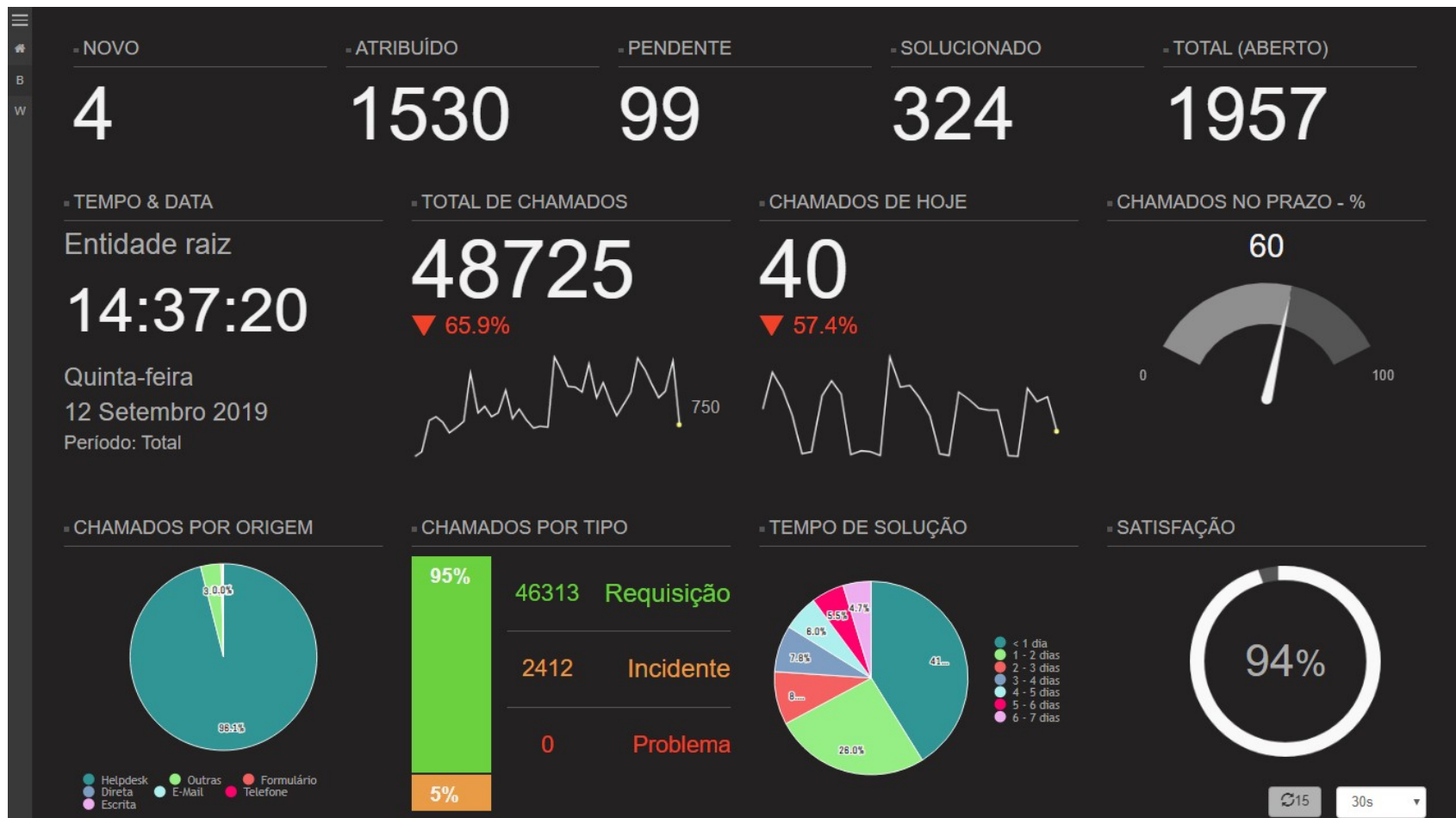
Resultados

- **Gestão de Processos:**
 - Importância do registro e a sua rastreabilidade.
 - Relatórios e gráficos.
 - Soluções de fato (melhorias e inovações) x Soluções de contorno (recuperação de serviços problemáticos).
- **Feedback dos usuários:**
 - Aprovação de soluções.
 - Pesquisa de satisfação.

Resultados

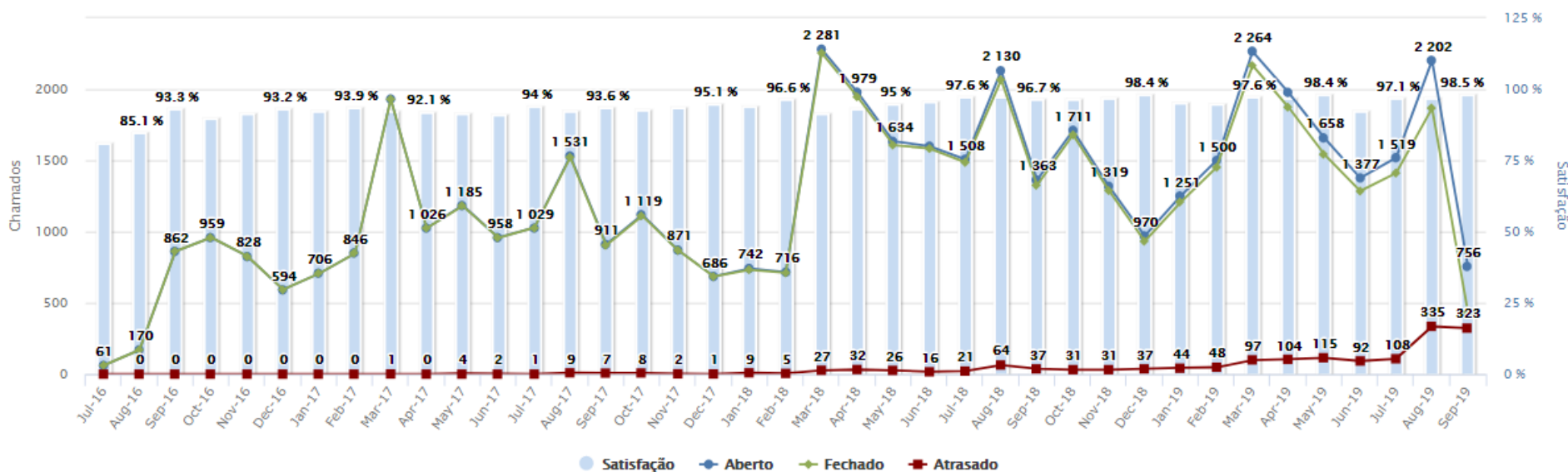


Resultados



Resultados

Satisfação – Chamados



Conclusão

- Mudanças geram desconforto (impactam nos conceitos e costumes).
- Registro global de serviços: Medir a performance através de critérios e resultados, satisfazendo usuários e somando valor ao negócio.
- Modularização: Ponto único de convergência (gestão de chamados e recursos).
- Demais recursos:
 - Automação de incidentes (e-mail / monitoramento).
 - Alinhamento com o ITIL (problemas e mudanças).
 - CHAT interativo.
 - Ativos de TI (inventário).

Referências

- Sales, H. F. (2014) “Central de Serviços com Software Livre: Estruturando uma Central de Serviços com o GLPI”, Edição do autor, 01ª edição.
- Cohen, R. (2008) “Implantação de help-desk e service desk”, Novatec, 01ª edição.
- Dóleans, J. M. and Giniox, F. (2016) “GLPI – Gestionnaire libre de parc informatique”, <http://glpi-project.org/>, Março.
- Schaefer, A. (2012), <http://www.arthurschaefer.com.br/>, Março.

Contato

- Para dúvidas maiores, contatar:
 - UNIPAMPA (Universidade Federal do Pampa)
 - DTIC (Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação)
 - Telefone: (55) 3421 8410
 - Ramal: 8310 (Coordenação de Redes, Infraestrutura e Suporte)
 - E-mails:
 - contato@dtic.unipampa.edu.br
 - coris@dtic.unipampa.edu.br



Diretoria de Tecnologia da
Informação e Comunicação (DTIC)



Case de Gestão Administrativa e Modularizada com uso do GLPI

Ricardo Lazzari da Rosa
Jorge Alberto Messa Menezes Júnior
Luciano Pereira de Vargas
Francis Diego Duarte Almeida