

# Manual do GLPI

# O que é o GLPI

O GLPI é uma solução livre para WEB desenvolvida em meados de 2013 pela Indepnet Association (Organização independente) distribuída sob licença GLPI para a gestão de parque de informática e helpdesk, para gerenciar todos os seus problemas relacionados à gestão, tais como inventário de hardware, software ou componentes de um computador, bem como a gestão de assistência aos usuários.

Fonte: (dbNetSys IT Consulting, 2014). Disponível em:

<http://www.dbnetsys.com.br/index.php/produtos/servicedeskgipi>

# Por que abrir um chamado?

- Porque todas as informações devem e serão registradas para documentação do problema/solicitação. Esses registros são acompanhados e distribuídos pelo responsável pela divisão de manutenção ao Técnico disponível para o atendimento.
- Porque ao registrar o problema/solicitação, o usuário terá o conhecimento de todo o processo feito para chegar ao resultado final podendo cobrar respostas sobre o chamado.

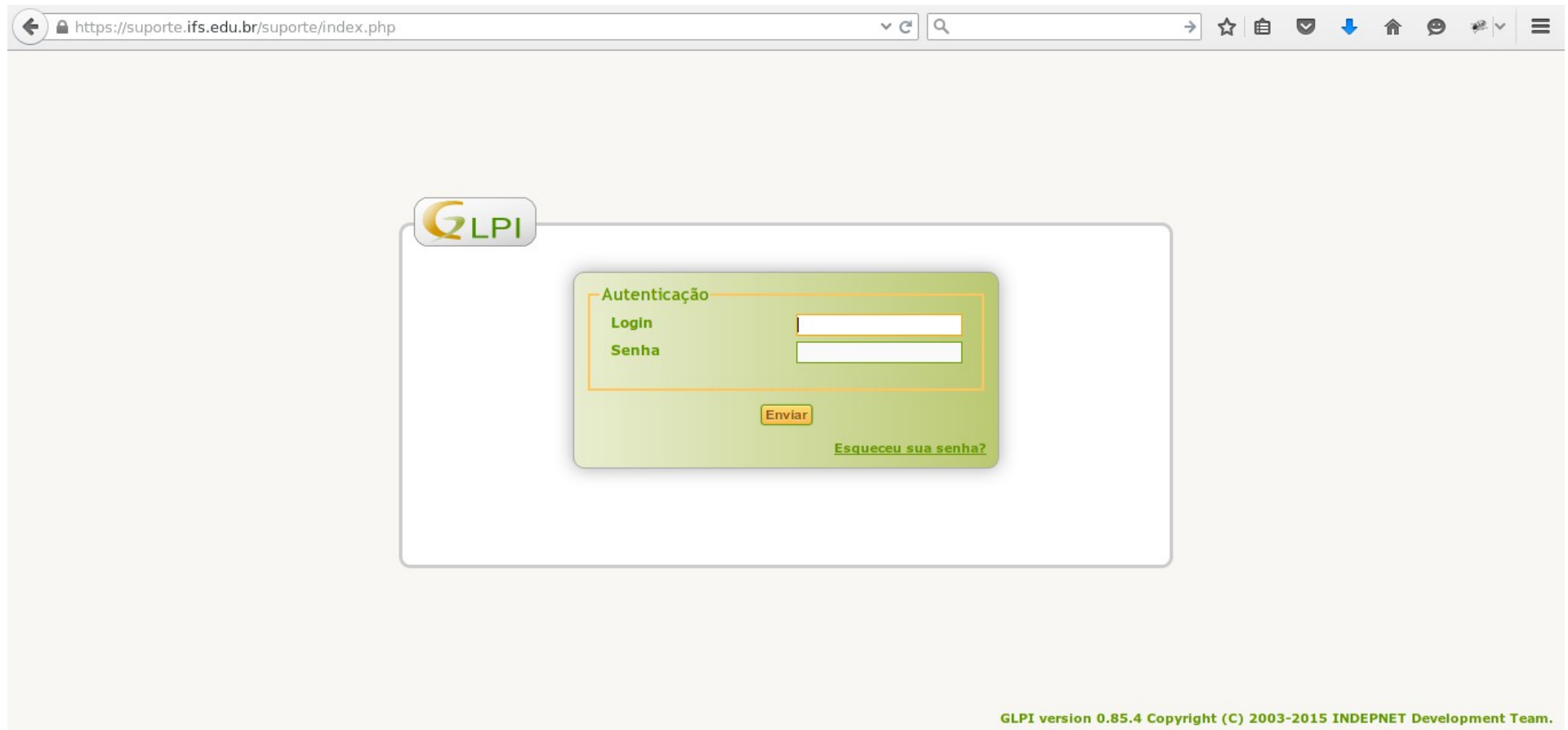
# Por que abrir um chamado?

- Porque com as estatísticas dos chamados será possível detectar pontos críticos, apontar deficiências estruturais e técnicas e propor melhorias tanto no processo quanto na infraestrutura.
- Porque só é possível melhorar quando se conhece as deficiências, os problemas e as falhas.

# Acesso ao GLPI

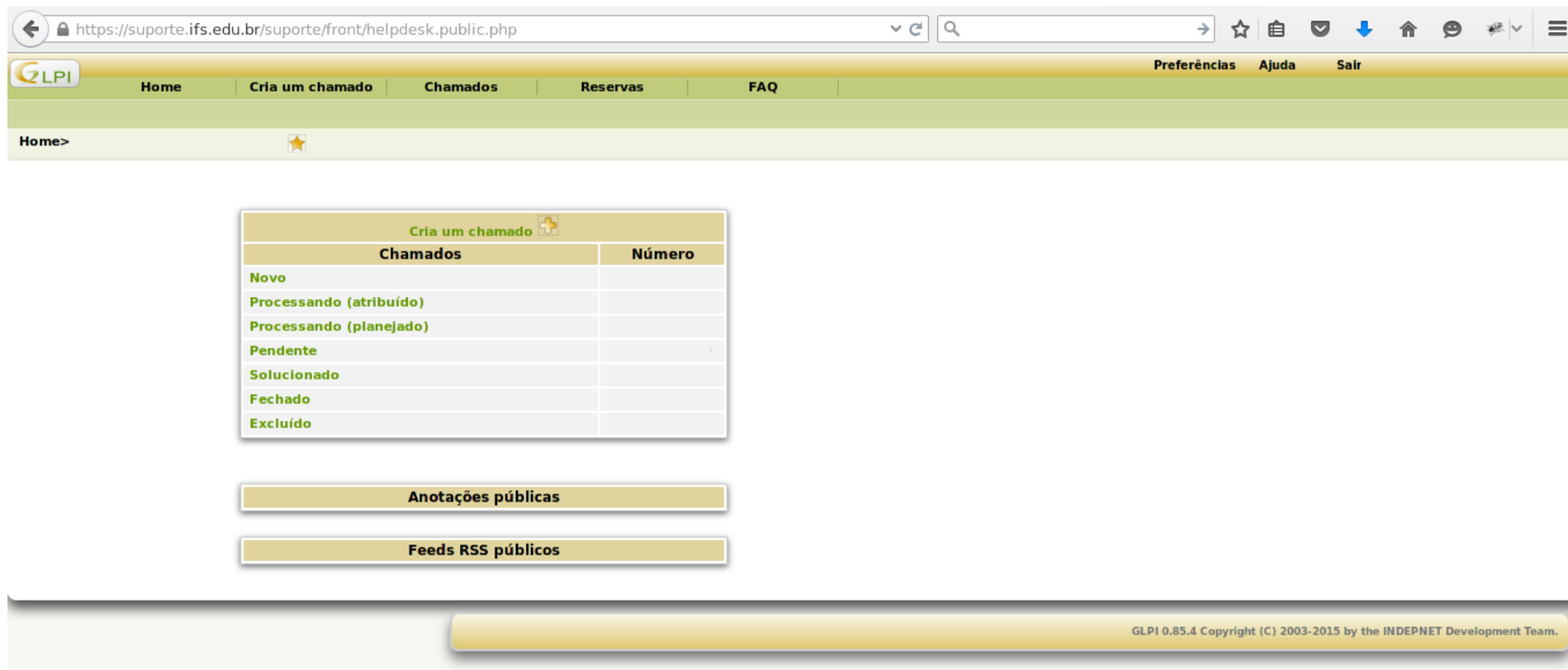
- 1) Abra o seu navegador de internet (Firefox, Internet Explorer, Chrome, Opera, Safari ou outro);
- 2) Acesse o endereço <https://suporte.ifs.edu.br/suporte> , a URL para acessar o GLPI também esta disponível no portal do IFS na parte de Sistemas;
- 3) Digite o seu usuário e senha dos sistemas SIG (SIPAC, SIGRH ou SIGAdmin) do IFS e selecione o botão Enviar;

# Acesso ao GLPI – Informe usuário e senha dos sistemas SIG




The image shows a web browser window displaying the GLPI login page. The address bar shows the URL <https://suporte.ifs.edu.br/suporte/index.php>. The page features the GLPI logo in the top left corner. The main content is a login form titled "Autenticação" with two input fields: "Login" and "Senha". Below the fields is an "Enviar" button and a link for "Esqueceu sua senha?". The footer of the page indicates "GLPI version 0.85.4 Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team."

# Acesso ao GLPI – Tela inicial



The screenshot shows the GLPI helpdesk interface. At the top, there is a browser address bar with the URL <https://suporte.ifs.edu.br/suporte/front/helpdesk.public.php>. Below the browser bar is a navigation menu with the following items: Home, Cria um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. On the right side of the menu, there are links for Preferências, Ajuda, and Sair. The main content area features a 'Home>' breadcrumb and a star icon. A central table titled 'Chamados' lists various ticket statuses. Below the table are two buttons: 'Anotações públicas' and 'Feeds RSS públicos'. At the bottom right, a footer bar contains the text 'GLPI 0.85.4 Copyright (C) 2003-2015 by the INDEPNET Development Team.'

Cria um chamado 	
Chamados	Número
<b>Novo</b>	
Processando (atribuído)	
Processando (planejado)	
Pendente	
Solucionado	
Fechado	
Excluído	

**Anotações públicas**

**Feeds RSS públicos**

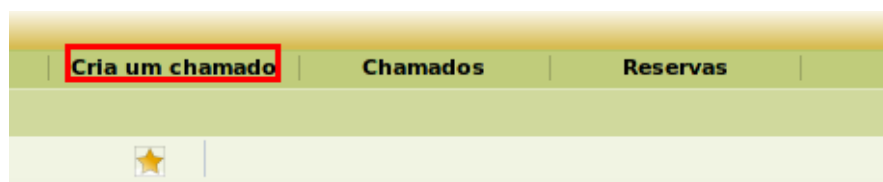
GLPI 0.85.4 Copyright (C) 2003-2015 by the INDEPNET Development Team.

# Abrindo o chamado

- Na tela inicial, selecione o link Cria um chamado;
- Informar se é um incidente ou uma requisição;
  - Incidente: “Qualquer acontecimento que não faça parte do comportamento padrão e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução da qualidade de um serviço”;
  - Requisição: Qualquer solicitação feita ao departamento de T.I como: Solicitação de treinamento em determinado software corporativo, aquisição de mouse, teclado, impressora, criação de e-mail, etc;



# Abrindo o chamado



A screenshot of a table with a header row and seven data rows. The 'Cria um chamado' button with a plus icon is highlighted with a red rectangular box. The table has two columns: 'Chamados' and 'Número'.

Chamados	Número
<b>Novo</b>	0
<b>Processando (atribuído)</b>	0
<b>Processando (planejado)</b>	0
<b>Pendente</b>	0
<b>Solucionado</b>	0
<b>Fechado</b>	0
<b>Excluído</b>	0



# Abrindo o chamado

Descreva o incidente ou a requisição	
Tipo	<input type="text" value="Requisição"/>
Categoria	<input type="text" value="-----"/>
Urgência	<input type="text" value="Média"/>
Me informe sobre as ações tomadas	Acompanhar por e-mail <input type="text" value="Sim"/>
E-mail:	<input type="text"/>
Tipo de hardware	<input type="text" value="Geral"/>
Localização	<input type="text" value="-----"/>
Observador	<input type="text" value="-----"/>
Acompanhar por e-mail	<input type="text" value="Sim"/>
E-mail:	<input type="text"/>
Título	<input type="text"/>
Descrição*	<input type="text"/>
Arquivo (2 MB máx)	<input type="text"/>
<b>Arraste e solte seu arquivo aqui, ou</b>	
<input type="button" value="Browse..."/> <input type="text" value="No file selected."/>	
<input type="button" value="Enviar mensagem"/>	

# Abrindo o chamado

- Informe a categoria do chamado, de acordo com o tipo “requisição” ou “Incidente” selecionado;
  - Observação: Caso sua categoria não esteja na lista, escolha a categoria “Outros”.
- Informe a prioridade do chamado;
  - Observação: Tenha bom senso ao definir a prioridade do chamado.
- Informe se deseja receber e-mails sobre a atualização do chamado;

# Abrindo o chamado

- Informe um título sucinto para o chamado, evite descrições genéricas;
- Descreva o problema, com informações que possam ajudar ao suporte a entender o problema e saber a origem do mesmo ou em quais situações o mesmo se destaca;
- Anexe um ou mais arquivos, caso se verifique necessário para a compreensão do problema pelo suporte do problema;

# Abrindo o chamado

- Selecione o botão “Enviar mensagem”;
- Será exibida uma mensagem confirmando que o chamado foi aberto.

# Abrindo o chamado



Seu chamado foi registrado, o atendimento está em progresso. (Chamado: )

Item adicionado com sucesso:

Obrigado por utilizar o nosso sistema automático de helpdesk.

# Acompanhando o chamado

- Selecione o item Chamados do menu superior;
- Selecione o título do chamado;
- Caso o chamado esteja aberto, selecione o item Acompanhamentos do menu lateral;
- Selecione o botão Adicionar um novo acompanhamento;
- Dê uma nova informação para o chamado ou um parecer sobre a solução que será empregada;

# Acompanhando o chamado

- Selecione o botão Adicionar.



# Acompanhando o chamado

✎ ✖ Status  é  Não fechado   ★ 🗖

Exibir (número de itens)  De 1 a 1 em 1

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria	Data de vencimento
15	Teste	<input checked="" type="checkbox"/> Processando (atribuído)			Média				

Exibir (número de itens)  De 1 a 1 em 1

GLPI 0.85.4 Copyright (C) 2003-2015 by the INDEPNET Development Team.

# Acompanhando o chamado

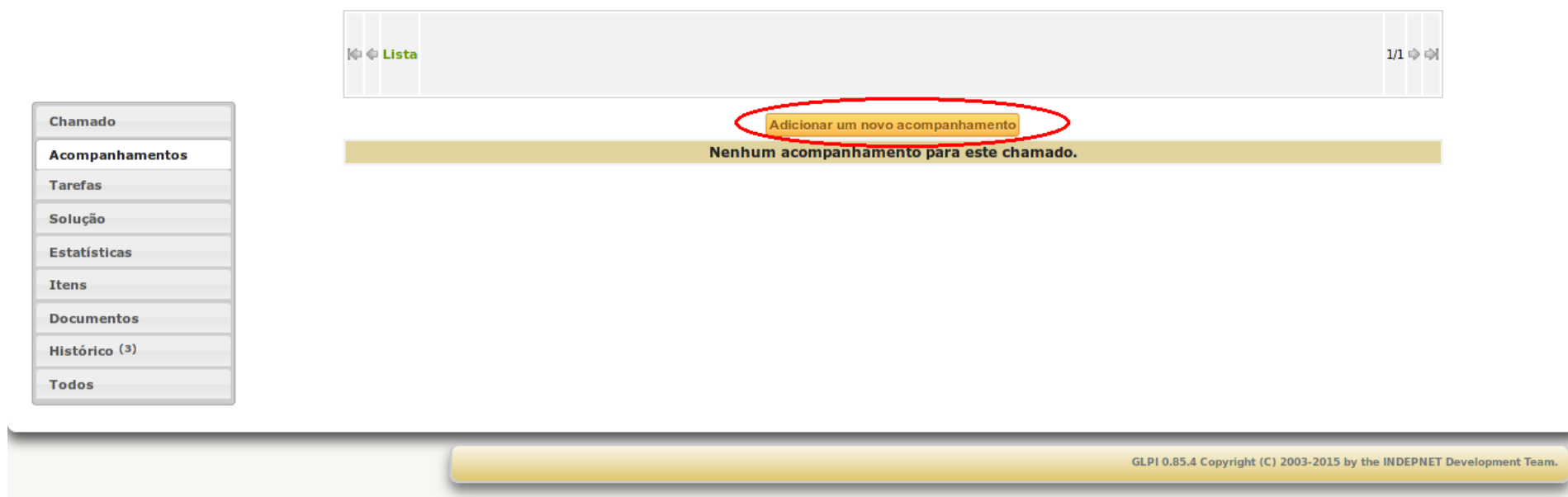
Lista 1/1

- Chamado
- Acompanhamentos**
- Tarefas
- Solução
- Estatísticas
- Itens
- Documentos
- Histórico (3)
- Todos

Acompanhamentos

<b>Data de abertura</b>		<b>Data de vencimento</b>	
<b>Por</b>		<b>Última atualização</b>	
<b>Tipo</b>	Requisição	<b>Categoria</b>	
<b>Status</b>	Processando (atribuído)	<b>Origem da requisição</b>	Helpdesk
<b>Urgência</b>	Média	<b>Aprovação</b>	Não está sujeita a aprovação
<b>Impacto</b>	Médio	<b>Localização</b>	
<b>Prioridade</b>	Média	<b>Elementos associados</b>	
<b>Ator</b>	<b>Requerente</b>	<b>Observador</b>	<b>Atribuído para</b>
	 		
<b>Título</b>			
<b>Descrição*</b>			
<b>Chamados relacionados</b>			

# Acompanhando o chamado



Chamado

**Acompanhamentos**

Tarefas

Solução

Estatísticas

Itens

Documentos

Histórico (3)

Todos

Lista 1/1

Adicionar um novo acompanhamento

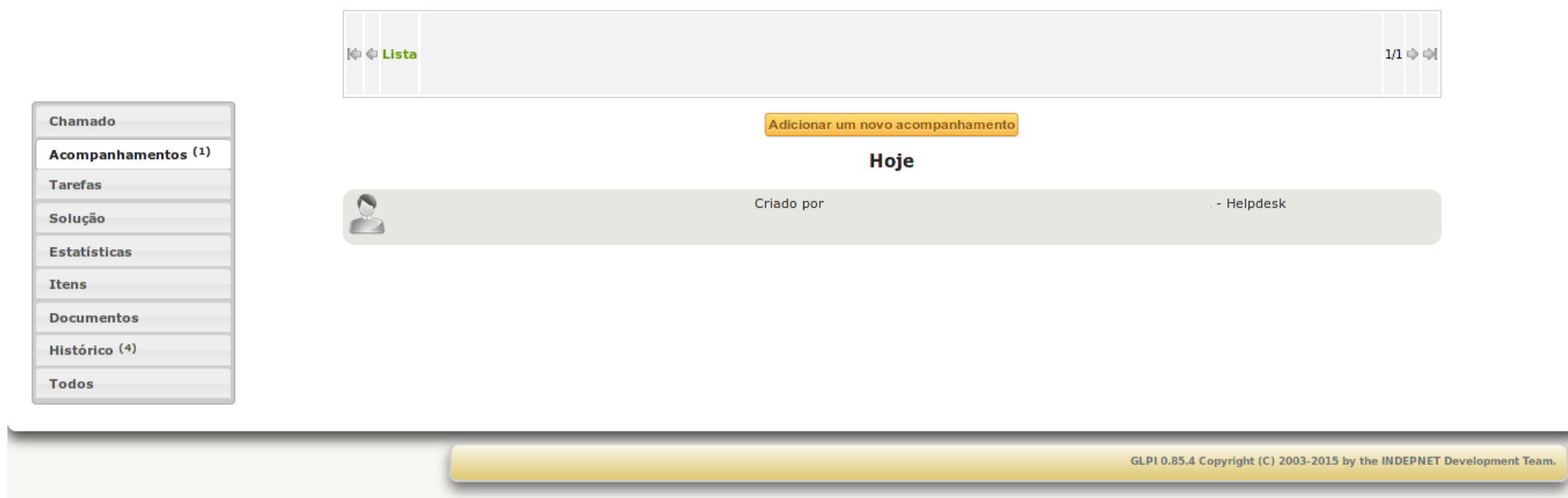
Nenhum acompanhamento para este chamado.

GLPI 0.85.4 Copyright (C) 2003-2015 by the INDEPNET Development Team.

# Acompanhando o chamado

The screenshot displays the GLPI interface for tracking a ticket. On the left is a sidebar menu with the following items: Chamado, Acompanhamentos, Tarefas, Solução, Estatísticas, Itens, Documentos, Histórico (3), and Todos. The main content area features a header bar with navigation icons, the word 'Lista' in green, and '1/1' on the right. Below this is a section titled 'Novo Item - Acompanhamento'. It contains a text input field labeled 'Descrição' and an 'Adicionar' button. A yellow banner at the bottom of this section states 'Nenhum acompanhamento para este chamado.' The footer of the interface contains the text 'GLPI 0.85.4 Copyright (C) 2003-2015 by the INDEPNET Development Team.'

# Acompanhando o chamado



Chamado

Acompanhamentos (1)

Tarefas

Solução

Estatísticas

Itens

Documentos

Histórico (4)

Todos

Lista 1/1

Adicionar um novo acompanhamento

Hoje

Criado por - Helpdesk

GLPI 0.85.4 Copyright (C) 2003-2015 by the INDEPNET Development Team.

# Aprovar a solução do chamado

- Selecione o item Chamados do menu superior;
- Selecione o título do chamado com a situação solucionado;
- Caso o problema tenha sido resolvido, selecione o botão Aprovar a solução, caso mesmo com a solução adotada o problema ainda não tenha sido resolvido selecione o botão Recursar a solução, recusando a solução o chamado estará novamente aberto.

# Aprovar a solução do chamado

✚ ✖ Status  é  Solucionado  Pesquisar ★ ✖

Exibir (número de itens) 15 De 1 a 1 em 1

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria	Data de vencimento
15	Teste	Solucionado	13-08-2015 19:04	13-08-2015 18:52	Média	CARLSON SANTANA CRUZ 2157307			

Exibir (número de itens) 15 De 1 a 1 em 1

# Aprovar a solução do chamado

Chamado
Acompanhamentos (1)
Tarefas
<b>Solução</b>
Estatísticas
Itens
Documentos
Histórico (7)
Todos

Lista 1/1

---

**Chamado - ID 15**

Tipo da solução  
Descrição

---

**Aprovação da solução**

Comentários  
(Opcional quando aprovado)

[Aprovar a solução](#) [Recusar a solução](#)