



SERVAL.COM.BR

Manual de Usuário



Gestion Libre de Parc Informatique

(Gestão Livre de Parque de Informática)

Sumário

1. Introdução	3
2. Entendendo o processo de atendimento	3
2.1 Objetivo	4
2.2 Responsabilidade	4
3. Instruções de uso	4
3.1 Login	4
3.2 Tela Inicial	4
3.3 Status do Chamado	5
3.4 Abrir um chamado	6
3.5 Acompanhar um chamado	6
3.6 Detalhar um chamado	7
3.7 Acompanhar uma Tarefa ou Acompanhamento	8
3.8 Adicionar um Acompanhamento ou um Documento:	9
3.9 Solução	10
4. Considerações Finais	11

1. Introdução

GLPI – Gestão Livre de Parque de Informática

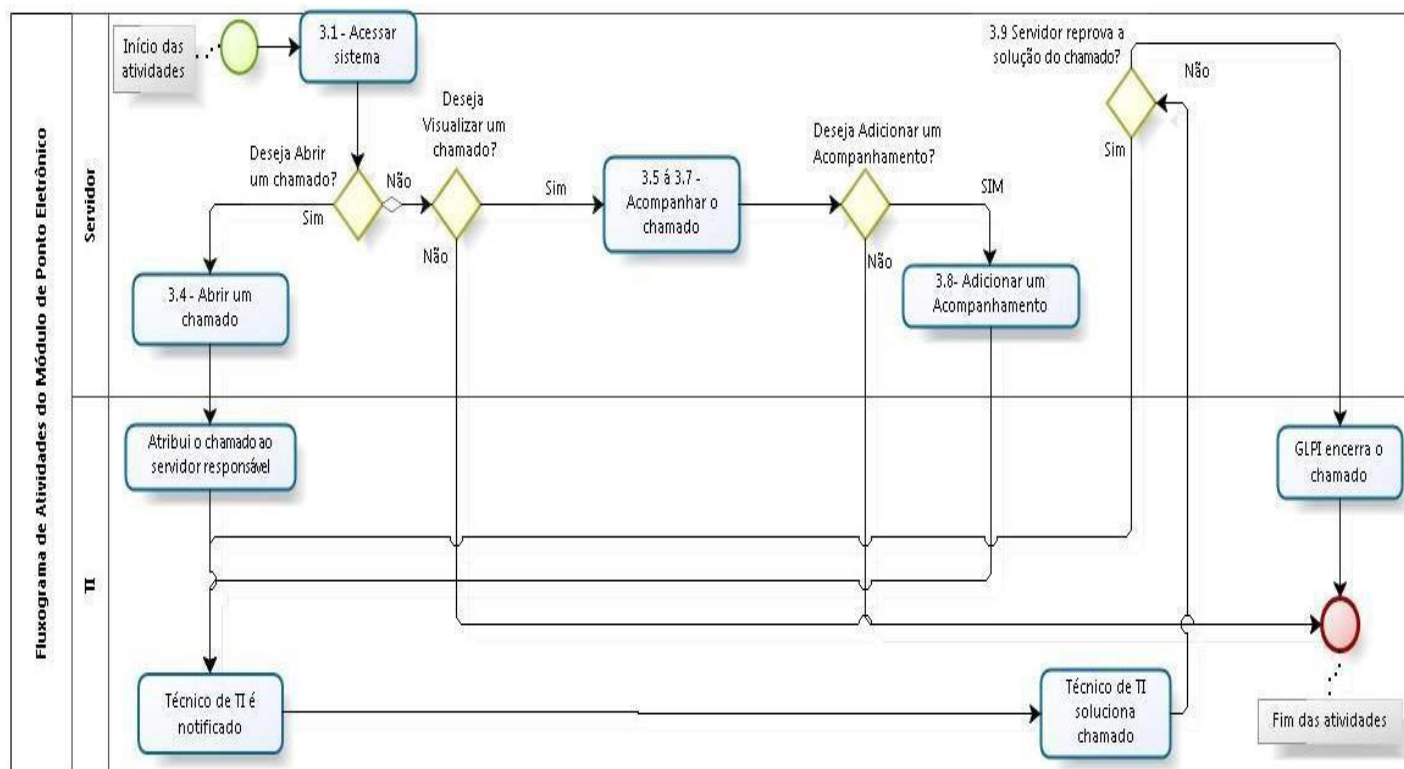
(Traduzido do site do projeto)

"Solução livre para gestão de parque de informática e *helpdesk* (suporte ao usuário), o GLPI é uma aplicação Web *Open-Source* (código aberto) para gerenciar inventário de hardware, software ou componentes de um computador, bem como a gestão de assistência aos usuários."

Ferramenta *Open Source* de *helpdesk* para gerenciamento e registro de chamados que auxiliam nas tarefas de controle e resultam em respostas aos chamados de forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a Equipe do Núcleo de Recursos Computacionais (NRC) quanto o usuário estarão acompanhando o andamento do processo, podendo assim, melhorar a qualidade do atendimento.

2. Entendendo o processo de atendimento

Antes de passarmos ao passo seguinte, é importante que entendamos como se dá o processo de atendimento. O Fluxograma abaixo mostra o fluxo dos chamados abertos, da sua abertura ao seu fechamento.



Essa é uma visão geral do processo, cada fase tem suas particularidades e estas serão tratadas na sequência deste manual.

2.1 Objetivo

Orientar aos colaboradores do Grupo Serval a realizar a abertura, acompanhamento e feedback de chamados, através do sistema GLPI.

2.2 Responsabilidade

DTI - responsável pela infraestrutura do sistema GLPI

Colaboradores do Grupo Serval - Responsáveis pela abertura, acompanhamento e feedback dos chamados abertos.

Técnicos e Analistas de TI – Responsáveis pelos atendimentos dos chamados.

3. Instruções de uso

3.1 Login

Abra seu navegador e digite o endereço <http://glpi/glpi/>

Realizar o processo de login, informando suas credenciais do Windows, conforme visto na figura abaixo:



3.2 Tela Inicial

Após o Login, será apresentada ao servidor uma tela contendo as informações sobre os chamados em aberto, solucionados, em atendimento, bem como a opção de abrir um novo chamado. É possível observar também o nível de acesso que o servidor possui. Por padrão, o nível é "Self-Service".

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Incidente ▼

Categoria: ----- i

Urgência: Média ▼

Elementos associados: Meus periféricos ----- Adicionar

Localização: ----- i0

Observadores: ----- i

Título: -----

Formatos: B I A A ▼

Descrição: *

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Browse... No files selected.

Enviar mensagem

3.3 Status do Chamado

- Novo: Todo chamado registrado sem atribuição de técnico.
- Processado (Atribuído): Chamado atribuído ao técnico responsável.
- Processado (Planejado): O chamado foi atribuído, porém será atendido conforme o planejamento técnico.
- Pendente: Status que sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado com o usuário ou o técnico.
- Solucionado: Chamado solucionado.
- Fechado: Chamado fechado.

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	2
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	5
Fechado	0
Excluído	0
Anotações públicas	

3.4 Abrir um chamado

Na tela inicial, clique no ícone “Cria um Chamado” e a seguinte tela se apresentará:

Descreva o incidente ou a requisição (Grupo Serval)

Tipo: Incidente ▼

Categoria: ----- ▼ ⓘ

Urgência: Média ▼

Localização: ----- ▼ ⓘ

Observadores: [Selecione um usuário] ⓘ

Acompanhar por e-mail: Sim ▼

E-mail: [Campo de texto] +

Título: [Campo de texto]

Descrição*: [Área de texto grande]

Arquivo (2 MB máx) ⓘ

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

[Selecionar arquivo...] Nenhum arquivo selecionado.

[Enviar mensagem]

Preencher no mínimo os campos obrigatórios (identificados pelo asterisco vermelho);

“**Categoria**”: corresponde a classificação dos itens do catálogo de serviços da organização, por exemplo, Infraestrutura -TI e Sistema - RM Totvs.

“**Título**”: (geralmente colocamos um nome que resume o motivo do chamado);

“**Descrição**”: Descreva o problema ou incidente, não se esquecer de colocar o ramal para contato e o nome do setor. Se possível informar também o endereço IP da máquina, caso o suporte seja para a mesma. Dependendo da categoria, serão inseridas no corpo da descrição as informações que deverão ser preenchidas para um melhor atendimento.

“**Arquivo**”: Caso seja necessário poderá ser anexado um arquivo junto ao chamado.

Clicar no botão “Enviar mensagem”, logo após, aparecerá uma mensagem confirmando a abertura do chamado.

3.5 Acompanhar um chamado

Na barra de Menu: Clicar em “Chamados”.

GLPI

Português do Brasil ? ★ Jessica Bonifacio

Home Cria um chamado Chamados Reservas FAQ

Home +

Características - Status 6 Não fechado

regra grupo Pesquisar

Exibir (número de itens) 50

De 1 para 8 de 8

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução
175	Boa Tarde, Não estou conseguindo lançar uma NF no sistema na coligada	Processando (atribuído)	16-06-2020 09:32	11-06-2020 16:51	Alta	Jessica Bonifacio	Emanuelle Fernandes	Sistemas > RM Totvs	12-06-2020 15:51
183	Bom dia, O valor bruto da nf 36062 SAFETEC está puxando errado no Fin	Solucionado	15-06-2020 14:02	15-06-2020 09:01	Alta	Jessica Bonifacio	Emanuelle Fernandes		16-06-2020 08:01
133	Boa tarde, Solicito a abertura do estoque para poder alterar o valor d	Solucionado	11-06-2020 08:28	04-06-2020 14:29	Alta	Jessica Bonifacio	Emanuelle Fernandes		
116	Bom dia, Por gentileza verificar a minha maquina, ela esta muito lent	Processando (atribuído)	04-06-2020 08:29	02-06-2020 10:54	Alta	Jessica Bonifacio	Joao Leonidas	Infraestrutura-TI > Computador Lento	
129	Divergência no VALOR DA ORIGEM com o VALOR DO FINANCEIRO- NF 11460 LIMA E MOREIRA	Solucionado	03-06-2020 16:27	03-06-2020 13:53	Média	Thamyres Guerra	Emanuelle Fernandes		
106	Bom dia, Não estou conseguindo fazer um lançamento no sistema, segue i	Solucionado	29-05-2020 14:11	29-05-2020 08:54	Alta	Jessica Bonifacio	Emanuelle Fernandes	Sistemas > RM Totvs	
57	Bom Dia, Solicito a minha assinatura de email. Desde já agradeço,	Solucionado	18-05-2020 17:23	18-05-2020 08:38	Alta	Jessica Bonifacio	Joao Leonidas	Infraestrutura-TI > Assinatura de e-mail	
7	Criação meu usuário RM	Solucionado	11-05-2020 17:07	11-05-2020 10:33	Alta	Jessica Bonifacio	Rogério Barbosa	Sistemas > RM Totvs	

Exibir (número de itens) 50

De 1 para 8 de 8

GLPI 0.4.5 Copyright (C) 2015-2019 Teclib' and contributors
FusionInventory 9.4+2.4 - Copyleft © 2010-2019 by FusionInventory Team

Caso não liste o chamado que deseja acompanhar (abrir/visualizar), verifique o filtro de chamados. A lista de chamados listada depende da opção selecionada no filtro. Na imagem anterior temos um exemplo onde foi filtrado todos os chamados “não fechado”.

Para melhor visualização, veja a abaixo a barra de filtro:

Características - Status 6 Não fechado Pesquisar

3.6 Detalhar um chamado

Na coluna “Título” clique sobre o nome do chamado desejado para abri-lo.

ID	Título	Status
5 272	Chamado para teste 1	Processando (atribuído)
5 273	Chamado para teste 2	Novo

Na tela seguinte, clique na opção “Chamado” localizada no MENU do lado esquerdo. A tela abrirá várias informações referentes ao chamado, como por exemplo “Atribuído para”, nesse campo é possível visualizar qual técnico irá atender ao chamado, caso essa opção esteja vazia significa que o chamado ainda não foi atribuído para ninguém.

Chamado

Processando chamado 1

Estatísticas

Documentos

Itens

Histórico 6

Todos

Lista

Chamado - Boa tarde, Favor liberar acesso ao file sever (doc digitais e operaci - ID 1366 (Grupo Serval))

1/2 > >

Chamado - ID: 1366 (Grupo Serval)

Data de abertura

18-07-2016 12:01

Data de vencimento

Por

Sandra Queiroz

Última atualização

19-07-2016 15:40 por Joao Leonidas

Data da solução

19-07-2016 15:40

Tipo

Requisição

Categoria

SUPORTE TI

Status

Solucionado

Origem da requisição

Helpdesk

Urgência

Média

Aprovação

Não está sujeita a aprovação

Impacto

Médio

Localização

Operacional - Serval

Prioridade

Média

Elementos associados

Ator

Requerente

Observador

Atribuído para

Sandra Queiroz

Título

Boa tarde, Favor liberar acesso ao file sever (doc digitais e operaci

Descrição*

Boa tarde,
Favor liberar acesso ao file sever (doc digitais e operacional).

Chamados relacionados

Arquivo (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Selecionar arquivo... Nenhum arquivo selecionado.

3.7 Acompanhar uma Tarefa ou Acompanhamento

Novamente no MENU do lado esquerdo, clique na opção “Processando chamado”. Nessa opção é possível visualizar os acompanhamentos e as tarefas adicionadas referentes ao chamado.

Quando a caixa de texto for da cor amarela refere-se a uma “Tarefa”, quando for cinza refere-se a um “Acompanhamento”.

Chamado

Processando chama... 0

Estadísticas

Documentos

Itens

Histórico 2

Todos

Adicionar :

Acompanhamento Documento

Histórico de ações :

Tarefa Realizado com sucess.

10 minutos Feito

Joao Leonidas

01-09-2016 09:12

Joao Leonidas

01-09-2016 09:08

Requerente

Erro na impressora

Não consigo imprimir , a impressora fica dando erro de impressão.

Lembrete de chamado

3.8 Adicionar um Acompanhamento ou um Documento:

Esse é o recurso do GLPI para troca de informações entre o usuário e o técnico. Para cada resposta ou informação a respeito do problema ou solicitação o usuário deverá incluir um novo “Acompanhamento”.

Clique na opção “Processando chamado” no MENU do lado esquerdo, do lado direito do MENU irá aparecer o texto “Adicionar:”, logo abaixo terá a opção “Acompanhamento” que serve para adicionar um texto ao chamado, e a opção “Documento” que serve para anexar um arquivo.

Chamado

Processando chamado 0

Estadísticas

Documentos

Itens

Histórico 2

Todos

Adicionar :

Acompanhamento Documento

Novo item - Acompanhamento

Esta faltando configura a impressora [IMP_Seq_TIM]

Descrição

Adicionar um documento

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Selecionar arquivo... Nenhum arquivo selecionado.

(2 MB máx)

Adicionar

Histórico de ações :

Tarefa Realizado com sucess.

10 minutos Feito

Joao Leonidas

01-09-2016 09:12

Joao Leonidas

01-09-2016 09:08

Requerente

Erro na impressora

Não consigo imprimir , a impressora fica dando erro de impressão.

Lembrete de chamado

Figura 1 – Digitando um acompanhamento

Chamado

Processando chamado 2

Estatísticas

Documentos

Itens

Histórico 6

Todos

Lista

Chamado - Erro na impressora - ID 1445 (Grupo Serval)

1/1

Adicionar :

Acompanhamento Documento

Histórico de ações :

01-09-2016 09:24

Esta faltando configura a impressora IMP_Sec_TIM.

Jane Almeida

01-09-2016 09:10

Tarefa Realizado com sucess.

10 minutos Feito

Joao Leonidas

Joao Leonidas

01-09-2016 09:08

Requerente

Erro na impressora

Não consigo imprimir , a impressora fica dando erro de impressão.

Lembrete de chamado

Figura 2 – Acompanhamento adicionado

Veja que agora apareceram as informações que você acabou de adicionar como acompanhamento.

3.9 Solução

Quando o chamado é solucionado, a solução aplicada pelo técnico estará visível na opção “Processando chamado” do MENU esquerdo.

A caixa de texto referente à solução é facilmente identificada pela cor azul.

Veja na figura abaixo, que o solicitante poderá “Aprovar a solução” ou “Recusar a solução” e fazer comentários a respeito da decisão escolhida.

Chamado
Processando chamado 3
Estatísticas
Documentos
Itens
Histórico 10
Todos

Adicionar :

Acompanhamento Documento

Aprovação da solução

Comentários
(Opcional quando aprovado)

Aprovar a solução Recusar a solução

Histórico de ações :

01-09-2016 09:11

Realizado com sucesso a instalação e configuração da impressora IMP_Sec_Tim.

Joao Leonidas

01-09-2016 09:24

Esta faltando configura a impressora IMP_Sec_TIM.

Jane Almeida

01-09-2016 09:11

Tarefa Realizado com sucess.
10 minutos Feito
Joao Leonidas

Joao Leonidas

01-09-2016 09:08

Requerente

Erro na impressora
Não consigo imprimir , a impressora fica dando erro de impressão.

Lembrete de chamado

4. Considerações Finais

Qualquer dúvida quanto à utilização do sistema GLPI, favor entrar em contato com a equipe de Tecnologia da Informação do Grupo Serval.

Não temos a pretensão de exaurir todas as questões a respeito do GLPI neste manual, por isso contamos com sua colaboração para o aperfeiçoamento do mesmo.

Referência: Site do Projeto: www.glpi-project.org