

MANUAL DE UTILIZAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO GLPI



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO
MARANHÃO

PROINFRA
Pró-Reitoria
de Planejamento
e Infraestrutura

CTIC
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO



MANUAL DE UTILIZAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO GLPI



Coordenação de Tecnologia da
Informação e Comunicação

Universidade Estadual do
Maranhão

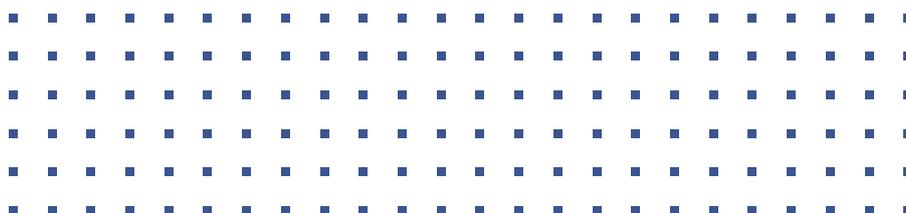


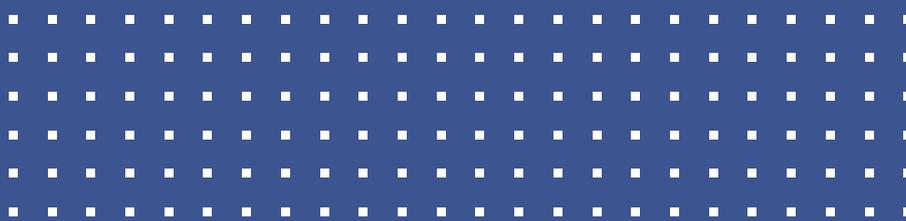
Este manual tem como objetivo principal instruir os usuários quanto à utilização do GLPI, um sistema de Help Desk utilizado pela Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC da Universidade do Estado do Maranhão.

Neste documento estão descritos os passos a serem seguidos para utilização das principais funcionalidades do sistema, tais como: abrir, manipular, localizar e fechar os chamados.

Sumário

1- Introdução.....	4
2- Acessando o GLPI	5
3- Abrindo o chamado.....	5
4- Visualizando o chamado.....	6
5- Adicionando acompanhamento ao chamado.....	7
6- Aprovando solução.....	9
7- Pesquisa de satisfação.....	9





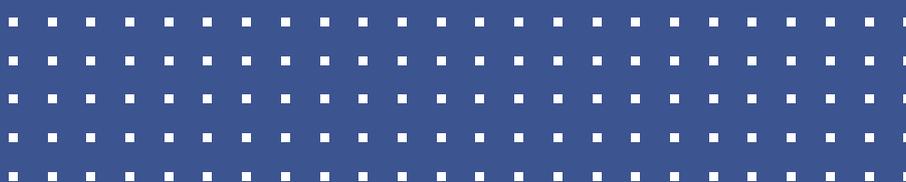
Introdução

Prezado servidor, o GLPI é um sistema de Help Desk composto por um conjunto de serviços para a administração de inventário de equipamentos de informática, controle de chamados técnicos e gestão de base de conhecimentos, além de solicitações relativas a serviços de manutenção predial.

Este sistema foi personalizado, instalado e configurado pela equipe da Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC. O objetivo desta implementação é informatizar os registros de atendimento de suporte técnico em informática realizado aos usuários da Universidade Estadual do Maranhão.

O sistema está integrado à base de dados dos usuários do SIGUEMA, possibilitando que qualquer usuário acesse o sistema com seu login e senha e possa abrir seus próprios chamados.

Este tutorial tem o objetivo de orientar os usuários no uso desta ferramenta, com instruções e ilustrações que irão auxiliar na abertura de chamados. As próximas seções deste tutorial apresentam como o usuário pode acessar o sistema, abrir, visualizar e manipular seus chamados.



2- Acessando o GLPI

Para acesso ao sistema é necessária a utilização de um navegador de internet, podendo este ser o Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou qualquer outro.

Para acessar o GLPI:

Link: <https://suporte.uema.br/>

Após digitar o endereço, será apresentada a tela de login para que o usuário digite suas credencias de acesso que é a mesma usada para se autenticar no SIGUEMA.

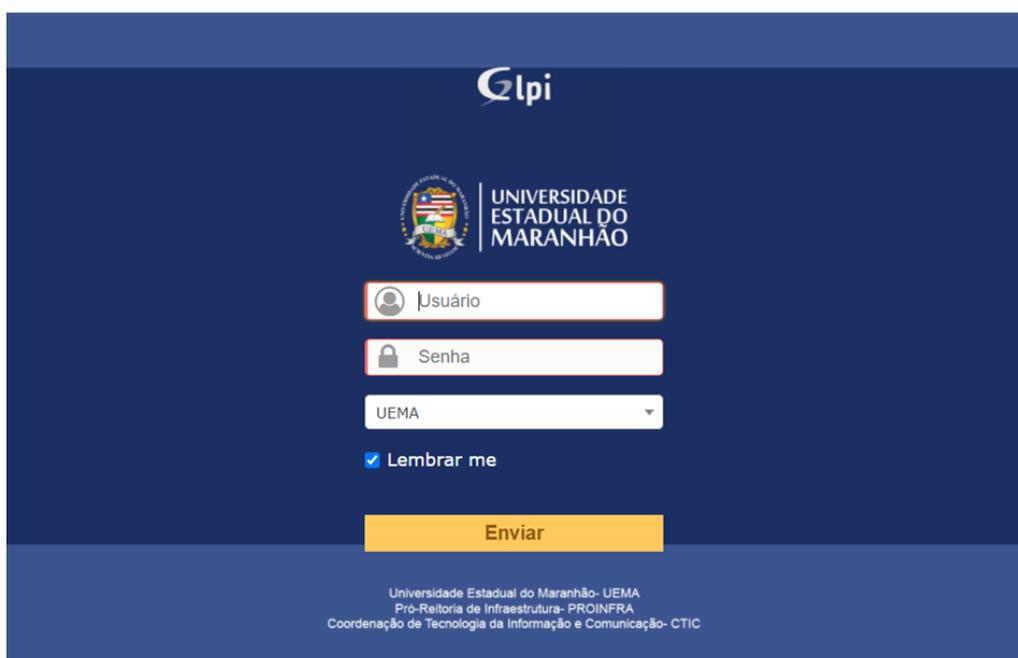


Figura 1- GLPI página de login

3- Abrindo o chamado

Após efetuar o login a tela a seguir é apresentada.

Para abrir chamados clique no link conforme demonstrado na figura abaixo e preencha as informações. Descreva o incidente ou a requisição com os seguintes campos:

The screenshot shows the GLPI web interface for creating a ticket. The header includes the GLPI logo, navigation links (Home, Cria um chamado, Chamados, Reservas, FAQ), and user information (Português do Brasil, 46755136387 ROSIANY ...). The main content area is titled 'Descreva o incidente ou a requisição (UEMA)'. It contains a form with the following fields: 'Tipo' (dropdown menu set to 'Incidente'), 'Categoria' (dropdown menu), 'Localização' (dropdown menu), 'Título *' (text input field), and 'Descrição *' (text area). Below the description field is a file upload section with the text 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher Ficheiros Nenhum fich...o selecionado'. At the bottom of the form is a yellow button labeled 'Enviar mensagem'.

Figura 2- GLPI página Inicial

TIPO: “Requisição” e “Incidente”.

a) Requisição: É qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de Tecnologia da Informação (TI) e/ou de manutenção predial.

b) Incidente: É uma interrupção/falha inesperada ou redução na qualidade de um serviço/equipamento.

CATEGORIA: Lista de serviços

OBS.: Caso sua solicitação não esteja na lista, escolha a categoria “Outros”.

LOCALIZAÇÃO: Para facilitar o atendimento indique o local no qual você se encontra (Caso não encontre, informe a CTIC para realizar o cadastro).

TÍTULO: título do chamado.

DESCRIÇÃO: Descrição da solicitação.

ARQUIVO: Espaço para anexar arquivos que ajudem a resolver o problema solicitado (Ex.: Imagens da tela de erro etc.).

Finalizado o chamado, clique em “**Enviar mensagem**”.

4 – Visualizando o chamado

Para visualizar o chamado existem duas possibilidades basta clicar no link conforme demonstrado nas figuras abaixo.

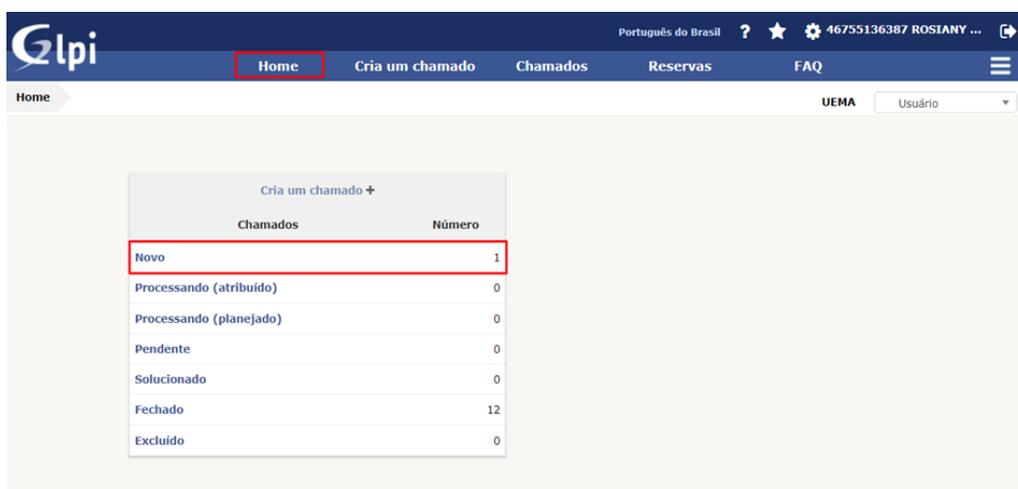


Figura 3- GLPI Visualizar chamados

Será aberta uma janela, como a imagem abaixo. Nessa janela será possível acompanhar algumas informações do chamado.

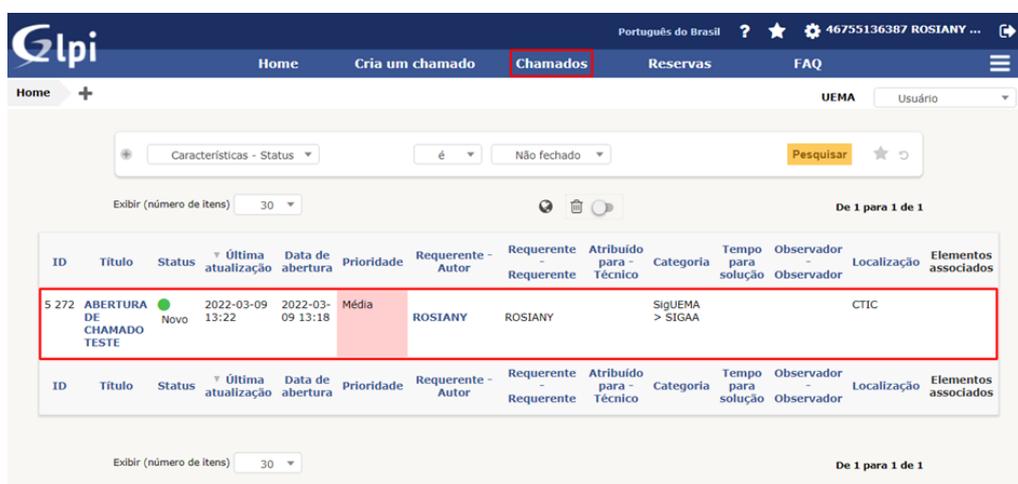


Figura 4- GLPI Chamados Abertos

Para visualizar as informações completas do chamado basta clicar na descrição do Título.

5 – Adicionando acompanhamento ao chamado

Além de visualizar os chamados que foram abertos, o usuário pode adicionar um acompanhamento ou acrescentar algo que ajude a resolver o problema no chamado caso ele não esteja com o status de “Fechado” ou alterá-lo.

É possível que outra solicitação com a mesma finalidade seja adicionada ao chamado. Para adicionar um acompanhamento basta abrir o chamado clicando sobre o texto da solicitação.

Será aberta uma janela como na imagem abaixo.

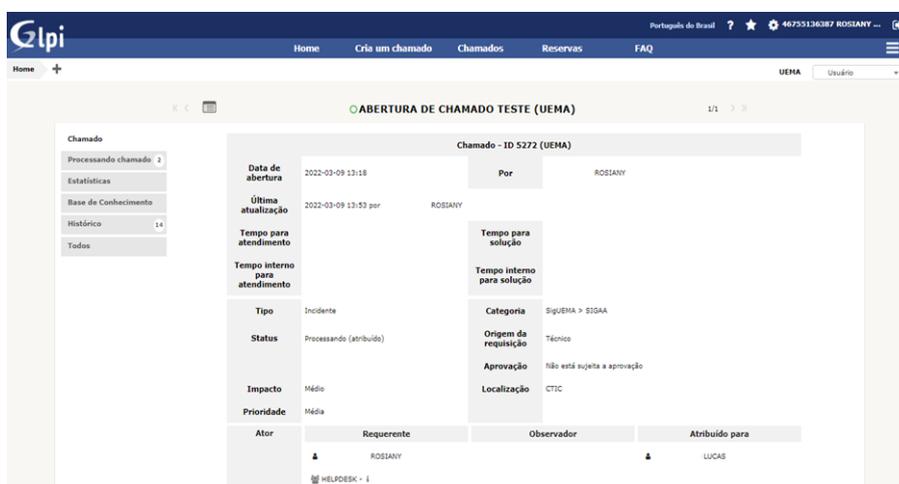


Figura 5- GLPI Acompanhamento de Chamados

No campo Processando Chamado será possível acompanhar e adicionar novos apontamentos conforme demonstrado nas figuras abaixo.

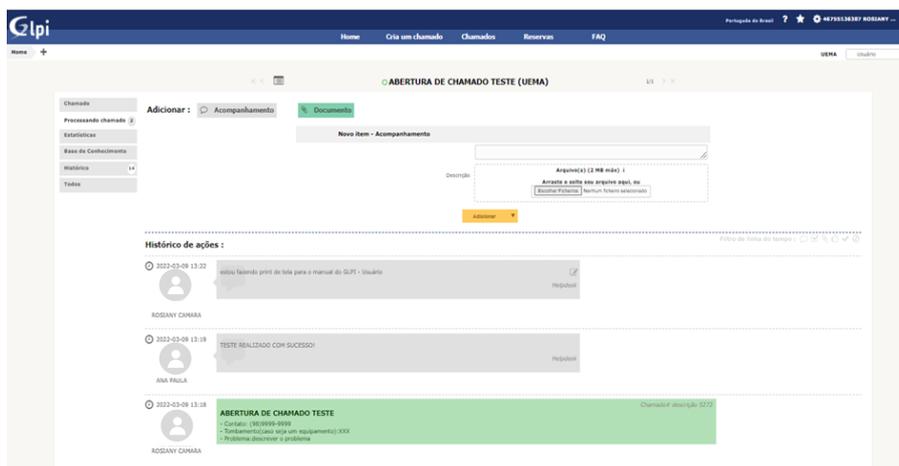


Figura 6- GLPI Acompanhamento de Chamados

6 – Aprovando solução

Após um chamado ser resolvido pelo técnico, passando a ter o status como “Solucionado”, essa solução poderá ser aprovada pelo requerente.

Para aprovar a solução basta abrir o chamado, clicar em “Processando Chamado” e aparecerá os campos conforme imagem abaixo.

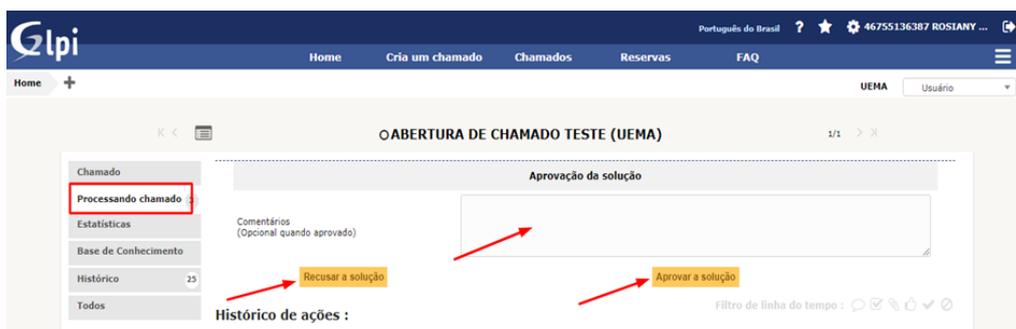


Figura 7- Aprovação de Solução de Chamado

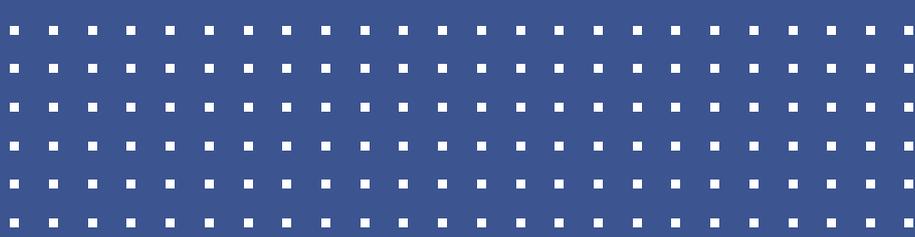
Escreva um comentário, se desejar, aprovando ou não a solução. Caso não aprove, o status do chamado passará a ser “Novo” e o técnico irá verificar. Caso aprove status passará para “Fechado” não sendo mais possível editar o chamado. Caso não faça nenhuma das duas aprovações o chamado será fechado automaticamente após 48 horas de sua resolução.

7 – Pesquisa de satisfação

Para fins de melhorias no atendimento técnico realizado pela Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação- CTIC, o sistema GLPI envia automaticamente, por e-mail, após o fechamento do chamado, uma pesquisa de satisfação para que o usuário preencha o nível de atendimento classificando através de estrelas, que vão de 1 a 5. Há também um espaço para observações relacionadas ao atendimento do chamado.



Figura 8- Pesquisa de Satisfação



Segue abaixo a relação dos níveis de satisfação:

- 1 Estrela – Muito Ruim ★
- 2 Estrelas – Ruim ★★
- 3 Estrelas – Bom ★★★
- 4 Estrelas – Muito Bom ★★★★
- 5 Estrelas – Excelente ★★★★★



Mais informações entre em contato com a Coordenação de
Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC

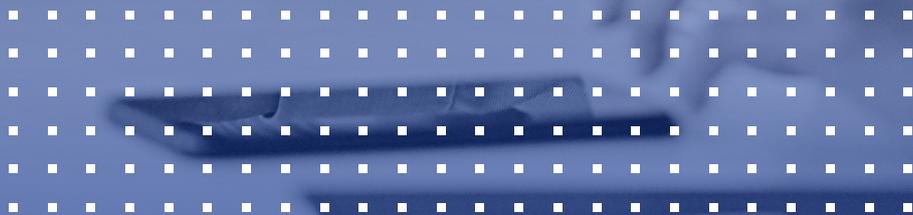
Site: www.ctic.uema.br

E-mail: helpdesk@proinfra.uema.br

Contato: (98) 2016-8200 / 8201 / 8202



Elpi





UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO
MARANHÃO

PROINFRA
Pró-Reitoria
de Planejamento
e Infraestrutura

CTIC
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

