

MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA GLPI



DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA

Janeiro de 2016

Objetivo:

Esse manual tem como objetivo principal instruir os usuários quanto à utilização do GLPI, novo sistema de Service Desk utilizado pelo Departamento de Tecnologia da Prefeitura Municipal de São Bento do Sul.

Neste documento estão descritos quais os passos a serem seguidos para utilização das principais funcionalidades do sistema, tais como fazer reservas de equipamentos, abrir, manipular e localizar chamados.

Sumário

1	Introdução	4
2	Acessando o GLPI	5
3	Abrindo o chamado	6
4	Visualizando o chamado	8
5	Adicionando acompanhamento e alterando chamado	9
6	Reservando equipamentos	10
7	Pesquisa de Satisfação	12

1 Introdução

Prezado servidor, o GLPI é um sistema de Service Desk composto por um conjunto de serviços para a administração de inventário de equipamentos de informática e controle de chamados técnicos.

Este sistema foi personalizado, instalado e configurado pelo Departamento de TI. O objetivo desta implementação, é aprimorar a forma como os registros de atendimento de suporte técnico são realizados.

O sistema está integrado à base de dados dos usuários de e-mail da prefeitura, possibilitando que qualquer usuário acesse o sistema com seu login de e-mail e abra seus próprios chamados.

Este tutorial tem o objetivo 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, fazer reservas, 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.

COMO ACESSAR O GLPI

Em seu navegador de internet, digite diretamente o endereço:

<http://ti.saobentodosul.sc.gov.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 acesso ao email.



Figura 2.1 – Tela 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.

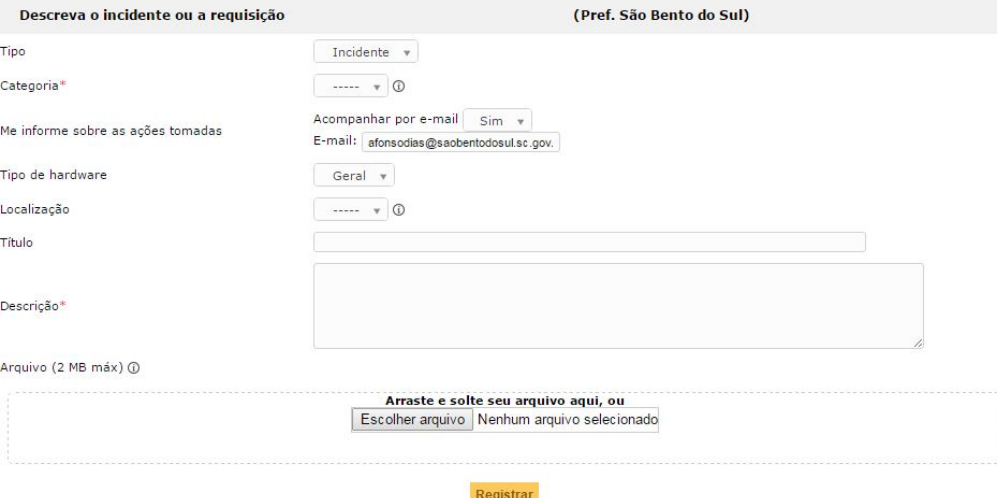


The screenshot shows a web interface with a table of call statuses. At the top, there is a button labeled 'Abrir solicitação +' with a plus sign, which is circled in red. A red arrow points from the left towards this button. Below the button is a table with two columns: 'Chamados' and 'Número'. The table lists various call statuses and their corresponding counts.

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Em atendimento	0
Aguardando feedback	0
Pendente	0
Lista de espera	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

Figura 3.1 – Tela Inicial

Será aberta uma janela, como a imagem abaixo, com os seguintes campos.



The screenshot shows a form for opening a call. The form is titled 'Descreva o incidente ou a requisição' and is for '(Pref. São Bento do Sul)'. The form contains several fields and options:

- Tipo:** Incidente (dropdown)
- Categoria*:** (dropdown)
- Me informe sobre as ações tomadas:** Acompanhar por e-mail (Sim) (dropdown), E-mail: afonsodias@saobentodosul.sc.gov.
- Tipo de hardware:** Geral (dropdown)
- Localização:** (dropdown)
- Título:** (text input)
- Descrição*:** (text area)
- Arquivo (2 MB máx):** (file upload area with a dashed border and a button 'Escolher arquivo' and 'Nenhum arquivo selecionado')
- Registrar:** (button)

Figura 3.2 – Tela de Abertura de chamado

TIPO: “Incidente” e “Requição”.

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

Requisição: É qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de TI.

CATEGORIA: Escolha corretamente a categoria pertinente ao seu chamado.

INFORME SOBRE AS AÇÕES TOMADAS: “sim” e “não”

Sim, significa que toda alteração do chamado você receberá por email.

LOCALIZAÇÃO: Selecione a localização pertinente ao chamado.

PATRIMÔNIO: Número de patrimônio do computador ou equipamento com problemas.

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 “Registrar”.

4 Visualizando o chamado

Para visualizar seu chamado clique no link Chamado.

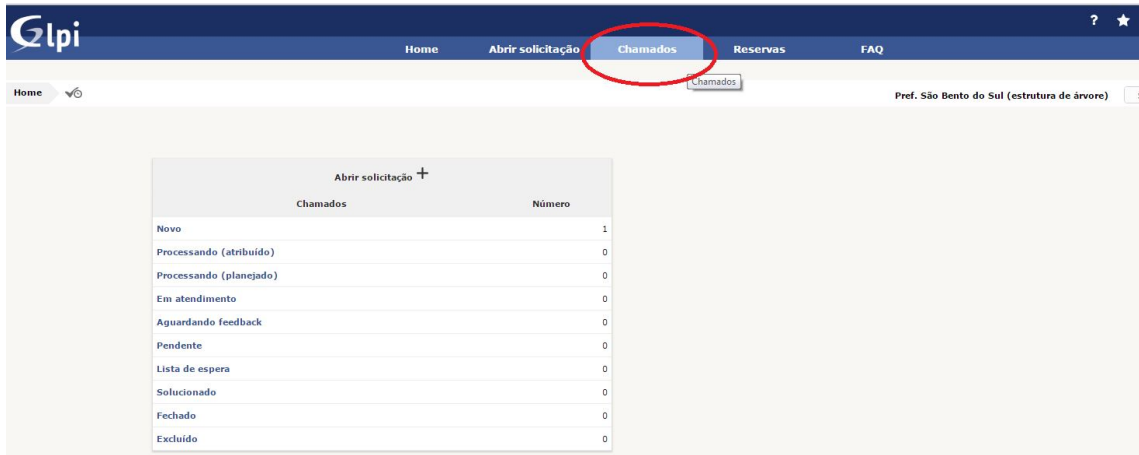


Figura 4.1 – Tela de visualização dos chamados.

Após este procedimento você será transferido para a seguinte tela.

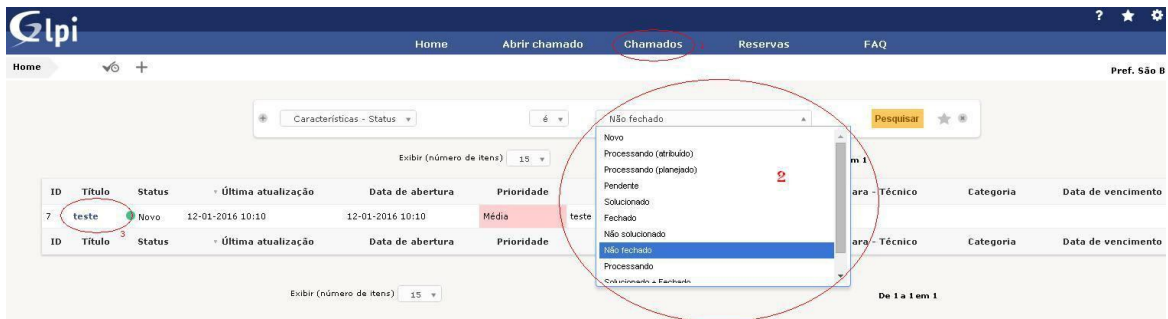


Figura 4.2 – Tela de visualização dos chamados.

Para visualizar os chamados por status, escolha no item 2.

Para visualizar o chamado clique no título do chamado (item 3).

5 Adicionando acompanhamento e alterando 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 o texto do chamado seja alterado e que outra solicitação com a mesma finalidade seja adicionada ao chamado.

Para se alterar o texto do chamado, basta abri-lo e clicar sobre o texto da solicitação, realizar a modificação e em seguida clicar no botão “Salvar”.

Visualização do Chamado

	Requerente	Observador	Atribuído para
Ator	teste	Departamento de Tecnologia da Informação	
Patrimônio	teste		
Descrição	teste		

Chamados relacionados

Arquivo (2 MB máx)

Salvar Colocar na lixeira

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Figura 5.1 – Tela de Visualização do Chamado

Para adicionar um acompanhamento ao chamado, siga a ordem dos números.

Lista Chamado - teste - ID 7 (Pref. São Bento do Sul)

Chamado

Processando chama... 1

Adicionar :

Acompanhamento 2 Documento 3

Novo item - Acompanhamento

Descrição

Adicionar um documento

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado (2 MB máx)

Adicionar

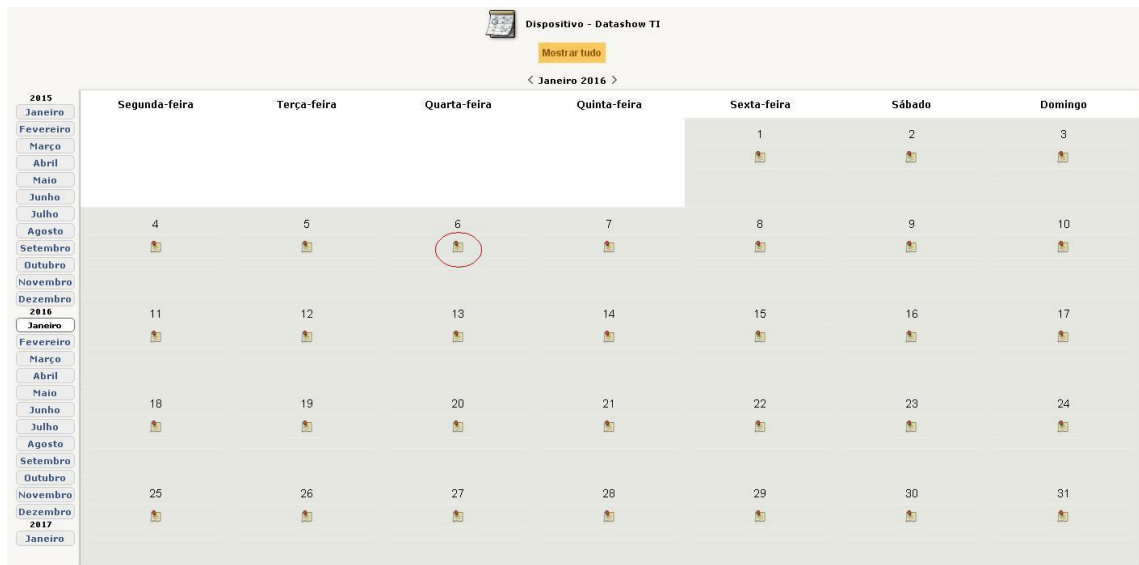
Figura 5.2 – Tela de Visualização do Chamado

6 Reservando datashow

Para reservar um datashow você deve passar pelos seguintes procedimentos



Primeiro clique em reservas e em seguida em Datashow – Datashow TI



Em seguida irá aparecer a seguinte tela, como um calendário, clique no dia que você quer alugar o equipamento, assim como ilustrado na imagem e a seguinte tela irá aparecer.



DATA INICIAL: É a data solicitada para o empréstimo. Clique no item circulado em vermelho para selecionar o horário em que deseja utilizar o equipamento.

DURAÇÃO: Tempo de duração do empréstimo.

REPETIÇÃO: Nenhum: a reserva será apenas para o dia solicitado.

Diariamente: o equipamento ficará reservado para todos os dias.

Semanalmente: o equipamento será reservado para o mesmo dia todas as semanas.

Mensalmente: o equipamento será reservado para o mesmo dia todos os meses.

COMENTÁRIOS: Descrição do por que o equipamento está sendo reservado.

7 Pesquisa de Satisfação

Para fins de melhorias no atendimento técnico realizado pelo Departamento de TI, o sistema de Service Desk GLPI envia automaticamente por email, 10 minutos 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.



Figura7.1 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

Qualquer dúvida ou problema entre em contato com o Departamento de Tecnologia da Informação.

Ramais: 6156, 6013 e 6160.

