

GLPI

Manual rápido GLPI

1. Introdução

O Sistema de Helpdesk do CEFOR é uma solução de fonte aberta de gestão e de helpdesk para o parque de informática. O GLPI (www.glpi-project.org/) é uma aplicação integral da Web para gerenciar os diversos problemas relacionados a tecnologia da informação de uma corporação.

2. Acesso ao Sistema

Para acessá-lo basta digitar o seguinte endereço no seu navegador web: <http://suporte.ifes.edu.br>. Após digitar o endereço de acesso ao sistema conforme passado no item anterior, o usuário deverá informar seu usuário e senha de rede para acesso:

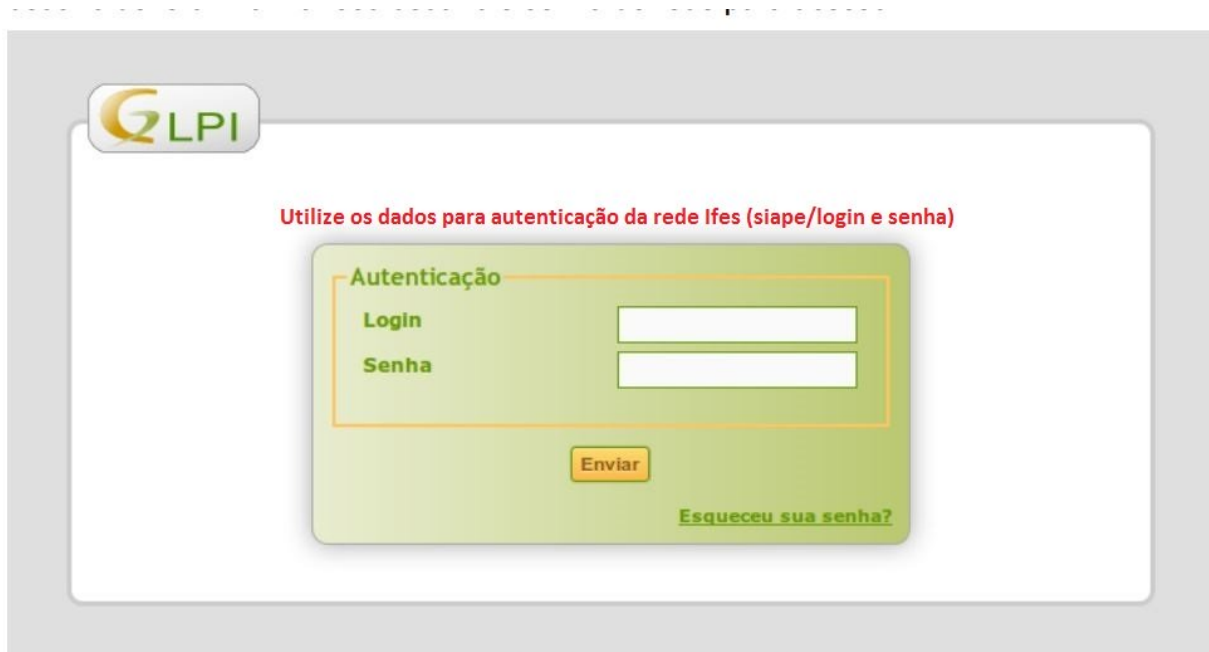
A imagem mostra a interface de login do GLPI. No topo esquerdo, há o logo do GLPI. Abaixo dele, um texto em vermelho indica: "Utilize os dados para autenticação da rede Ifes (siape/login e senha)". Centralizado na tela, há um formulário de autenticação com o título "Autenticação". O formulário contém dois campos de entrada: "Login" e "Senha". Abaixo dos campos, há um botão amarelo com o texto "Enviar". No canto inferior direito do formulário, há um link azul que diz "Esqueceu sua senha?".

Ilustração 1: Tela Inicial do Sistema de HelpDesk

Lembramos que como pré-requisito de acesso é necessário que o login seja o SIAPE. Caso seu login ainda não seja o SIAPE procure a Coordenadoria de TI do seu campus e solicite a atualização. Após o efetuar o acesso ao sistema, o usuário será direcionado para tela conforme imagem abaixo:

GLPI



Ilustração 2: Tela de Entrada do Helpdesk

Após isto clique no link verde “criar um chamado”.

3. Abertura de um Chamado

Conforme tópico anterior, após clicar no botão para abertura de um novo chamado, é apresentada

GLPI

uma tela onde o usuário deverá preencher os campos solicitados ele deverá preencher corretamente os campos solicitados conforme explicação abaixo, após a figura:

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Incidente

Categoria: —

Urgência: Média

Me informe sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail: Sim
E-mail: romanzini@ifes.edu.br

Tipo de hardware: — Geral —

Localização: —

Título:

Descrição*

Arquivo (2 MB máx.): Selecionar arquivo... Nenhum arquivo selecionado.

Enviar mensagem

Ilustração 3: Tela de Abertura de Chamado

- Tipo: qual o grupo seu chamado pertence: requisição (Pedido, reclamação) ou incidente (Circunstância acidental).
- Categoria: escolha de qual requisição ou incidente melhor se identifica seu chamado.

GLPI

- Urgência: nível de prioridade que o usuário considerará para a sua solicitação. Essa opção será validada pela equipe técnica.
- Me informe a respeito de ações feitas: Se sim, será por E-mail: informa ao e-mail pelo qual você ocorrerá as interações/aviso do helpdesk.
- Tipo de Hardware: deixar em geral.
- Localização: Aqui é informado o setor responsável por atender a demanda.
- Título: Informamos aqui de forma breve o problema.
- Descrição: Detalhamento necessárias para o melhor atendimento ao chamado.
- Anexo: Caso haja algum arquivo que ajude na solução do chamado, esse poderá ser enviado por esse recurso. Fique atento ao limite de tamanho de seu arquivo.

Após o devido preenchimento, basta clicar no botão “Enviar Mensagem” para confirmar seu chamado. Como confirmação do envio é apresentada a seguinte imagem com o numero do seu chamado:

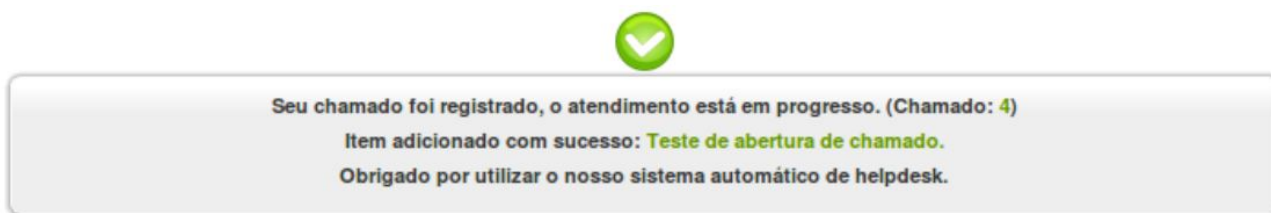


Ilustração 4: Confirmação do Envio do Chamado

4. Acompanhamento de Chamado

Para acompanhar o status do seu chamado, basta acessar no menu a opção Chamados (em destaque)

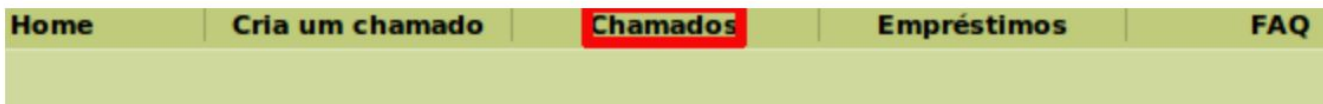


Ilustração 5: Verificar Chamados

Em seguida é exibido a tela abaixo com seus chamados.



Ilustração 6: Chamados

Também pode ser feita aqui uma pesquisa sobre todos os chamados pela escolha da opção de seu status (estado) conforme mostra a ilustração abaixo.

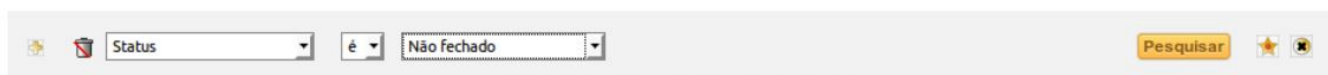


Ilustração 7: Pesquisa de Chamados

Após a escolha do estado do chamado a ser consultado, basta clicar no botão “Pesquisar”.

5. Alterando um Chamado Aberto

GLPI

Com o novo sistema de Helpdesk, é possível alterar um chamado após ele ser aberto. Assim, qualquer correção ou nova informação poderá ser feita após reajustada no chamado em questão. Para essa ação, basta clicar sobre o título de seu chamado.

		Status	é	Não fechado				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
4	Teste de abertura de chamado.	 Novos	04-09-2014 17:29	04-09-2014 17:29	Média	Vinicius da Rocha Motta		DATACENTER	--
ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria	Data de vencimento
Exibir (número de itens)				15	De 1 a 1 em 1				

Ilustração 8: Acesso um chamado aberto

Na tela seguinte, clica em “Adicionar um novo acompanhamento”

GLPI

Lista 1/1

Acompanhamentos	Tarefas	Solução	Estatísticas	Documentos	Histórico (2)	Todos
Chamado - ID: 4						
Data de abertura	04-09-2014 17:29		Data de vencimento			
Por	Vinicius da Rocha Motta		Última atualização	04-09-2014 17:29 por Vinicius da Rocha Motta		
Tipo	Incidente		Categoria	DATACENTER		
Status	Novos		Origem da requisição	Helpdesk		
Urgência	Média		Aprovação	Não está sujeita a aprovação		
Impacto	Médio		Elemento associado			
Prioridade	Média		Localização	Gerencia de TI		
Ator	Requerente	Observador		Atribuído para		
	Vinicius da Rocha Motta					
Título	Teste de abertura de chamado.					
Descrição*	Teste de abertura de chamado.					
documento associado: 0			Chamados relacionados			
Salvar			Colocar na lixeira			
Adicionar um novo acompanhamento						
Nenhum acompanhamento para este chamado.						

Ilustração 9: Novo acompanhamento.

Digite a nova informação no campo “Descrição” e em seguida clique em “Adicionar”.

GLPI

Novo item	
Descrição	<div></div>
<div>Adicionar</div>	
<div>Adicionar um novo acompanhamento</div>	
Nenhum acompanhamento para este chamado.	

S
.Ct

ID de solução único: #1114

Autor: : 20091BSI0362

Última atualização: 2016-12-12 14:39