

GLPI

GLPI - Controle de solicitações GLPI para controle de demandas dos setores

O acesso ao sistema é pelo seguinte link: <https://suporte.cefor.ifes.edu.br>

GLPI é uma ferramenta que a TI do Cefor já utiliza para controle de demandas para o setor. Algumas das vantagens de utilização dessa ferramenta, é que permite centralizar a forma de solicitação ao setor, permite a criação de um histórico das resoluções de demandas e permite um maior controle e gerência das solicitações.

Dessa forma estamos expandindo a utilização da ferramenta para os demais setores. Os setores interessados em utilizar deverão abrir um chamado para o setor de TI informando: o **setor, quem são os membros da equipe e quem é o coordenador da equipe**.

Após configuração do setor, será adicionado aos usuários dos membros da equipe o perfil de **técnico** e para o coordenador o perfil de **coordenador**.

Os **técnicos** poderão ser alocados para atender as demandas do setor, esses podem visualizar todas as demandas que estão abertas para o setor e poderão atribuir uma demanda para ele mesmo atender.

Já o perfil de **coodenador**, além de visualizar todas as demandas do setor, poderá alocar demadas para qualquer um técnico do setor.

Sendo assim, após passar a tarbalhar com a ferramenta para atender as solicitações do setor, os usuários que antes possuíam apenas um perfil (Self-service) passaram a ter mais um perfil (Técnico / Coodenador). E a navegabilidade entre esses perfis podem ser feitas conforme a imagem abaixo, para abertura de chamados para outros setores você deverá continuar utilizando o perfil (Self-service) :

GLPI

The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there is a navigation bar with links: Home, Cria um chamado, Chamados, Agendamentos, and FAQ. Below this, a user profile dropdown menu is open, showing options: Self-Service, Coordenador, Self-Service, and Técnico. The 'Técnico' option is highlighted. To the right, a summary table for 'Chamados' (Tickets) is displayed, showing the number of tickets in various states. Below the table are buttons for 'Anotações públicas' and 'Feeds RSS públicos'.

Chamados	Número
Novos	1
Processando (atribuído)	4
Processando (planejado)	0
Pendente	3
Solucionados	16
Fechado	353
Excluído	0

Para listar as demandas do setor, você deverá mudar para o perfil de técnico / coordenador e acessar o menu em desatque na figura abaixo:

GLPI

The screenshot shows the GLPI web interface. The top navigation bar includes 'Assistência', 'Ferramentas', and 'Plugins'. The 'Assistência' menu is expanded, showing 'Chamados' and 'Planejamento'. The 'Chamados' sub-menu is also expanded, showing a dropdown menu with 'Técnico' selected. Below the navigation bar, there are tabs for 'Visão pessoal', 'Visão do grupo', 'Visão global', 'Fontes RSS', and 'Todos'. The 'Visão pessoal' tab is active, displaying a table titled 'Seus chamados em andamento (1)'. The table has four columns: 'ID', 'Requerente', 'Elemento associado', and 'Descrição'. The first row shows a ticket with ID 6153, requested by 'Teste Moura' (CGTE - Coordenadoria Geral de Tecnologias Educacionais), associated with 'Geral', and described as 'Criar animação (0 - 0)'. At the bottom right, a status bar indicates '0.171 segundo - 5.49 MB'.

ID	Requerente	Elemento associado	Descrição
6153	Teste Moura CGTE - Coordenadoria Geral de Tecnologias Educacionais	Geral	Criar animação (0 - 0)

Será listado as demandas conforme abaixo, e para acessar uma das demandas basta clicar no título da solicitação desejada:

GLPI									
Assistência Ferramentas Plugins									
Chamados Planejamento									
Home > Assistência > Chamados									
Técnico									
Status 6 Não solucionado									
Exibir (número de itens) 100									
Página atual em PDF passagem De 1 a 51 em 51									
Ações									
ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria	Data de vencimento
6 174	Customização GLPI (6174)	Processando (atribuído)	12-12-2016 10:32	12-12-2016 10:29	Média	Eduardo Moura da Silva (311)	Eduardo Moura da Silva (311)	CEFOR	--
6 130	Levantamento de Desktops (6130)	Processando (atribuído)	12-12-2016 09:05	06-12-2016 08:05	Média	Fernando Mendes Diniz (7)	Lorhayme Melo da Silva (153)	INFRAESTRUTURA > Computador (mouse, teclado, monitor, instalação, programas, etc.)	--
6 162	Servidor de Monitoramento (Kiev) - Acompanhamento (6162)	Novos	09-12-2016 07:01	09-12-2016 07:00	Média	glpi (2)		DATACENTER	--
6 110	Restringir acesso a pasta do servidor Monaco (6110)	Pendente	08-12-2016 15:58	02-12-2016 15:51	Média	Eduarda de Blase Ferrari Gomes (61)	Sérgio Sant'Anna de Sá (10)	INFRAESTRUTURA > Servidor de Arquivos (monaco)	--
6 148	Backups - Acompanhamento (6148)	Novos	08-12-2016 08:22	08-12-2016 07:00	Média	glpi (2)		DATACENTER	--

Ao acessar uma demanda você poderá fazer algumas operação, tais como: atribuir para alguém atender a demanda, adicionar um acompanhamento no chamado, apresentar uma solução para o chamado, etc. Abaixo imagem de como fazer essas operações:

GLPI

Lista 9/50

Acompanhamentos Tarefas **Solução** Estatísticas Documentos Histórico (3) Todos

Local para documentar a solução Chamado - ID: 6192

Data de abertura: 14-12-2016 06:00 Data de vencimento: Última atualização:

Por: glpi (2) Tipo: Requisição Status: Processando (atribuído) Urgência: Média Impacto: Médio Prioridade: Média

Categoria*: DATACENTER (38) Origem da requisição: Helpdesk (1)

Sector responsável por atender a demanda

Sector de destino*: CGTI - Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (2)

Ator: glpi (2) Observador: Atribuído para: CGTI - Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (4)

Título*: Servidor de Impressão - Acompanhamento

Descrição*:
1) Servidor de impressão
Servidor: cead_barcelona
IP: 172.17.159.175
Como acessar: Acesso remoto
Verificar:
a) Se é possível se conectar a uma impressora;
b) Monitor de temperatura: configurações e logs;
c) Event viewer;
d) Logs;
e) Espaço em disco.

documento associado: 0 Chamados relacionados: 0

Salvar

Adicionar uma observação no chamado Adicionar um novo acompanhamento

Nenhum acompanhamento para este chamado.

ID de solução único: #1154
Autor: : Eduardo Moura da Silva
Última atualização: 2018-11-19 14:00