

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, there is a summary table for 'Chamados' (Tickets) with the following data:

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

Below the table, there are two buttons: 'Anotações públicas' and 'Feeds RSS públicos'.

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

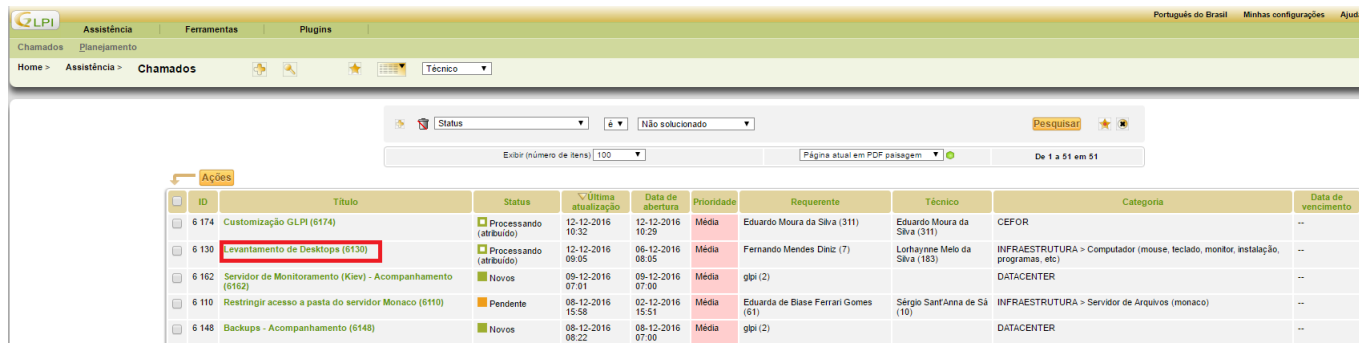
GLPI

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 'Técnico' dropdown menu. The main content area displays 'Seus chamados em andamento (1)' with a table of pending requests.

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

0.171 segundo - 5.49 MB

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



ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria	Data de vencimento
6174	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	--
6130	Levantamento de Desktops (6130)	Processando (atribuído)	12-12-2016 09:05	06-12-2016 09:05	Média	Fernando Mendes Diniz (7)	Lorhayme Melo da Silva (153)	INFRAESTRUTURA > Computador (mouse, teclado, monitor, instalação, programas, etc.)	--
6162	Servidor de Monitoramento (Kiev) - Acompanhamento (6162)	Novos	09-12-2016 07:01	09-12-2016 07:00	Média	glpi (2)		DATACENTER	--
6110	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)	--
6148	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