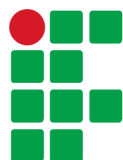


INSTITUTO FEDERAL
Paraná

Manual Sistema Chamados GLPI



Índice

Introdução.....	3
Fluxograma de trabalho.....	3
Instruções de uso.....	4
Acessar Sistema.....	4
Tela inicial.....	5
Status Chamados.....	6
Abrir Chamado.....	7
Tipo.....	7
Categoria.....	7
Tipos de Hardware.....	8
Localização.....	8
Observadores.....	8
Título.....	8
Descrição.....	8
Arquivo.....	8
Enviar Mensagem.....	8
Acompanhar o chamado.....	9
Adicionar Acompanhamento.....	11
Aprovação do Chamado.....	12
Considerações Finais.....	13

Introdução

O GLPI (Gestão Livre para Parque de Informática) trata-se de uma plataforma de código fonte aberto de helpdesk utilizada para o gerenciamento e registro de chamados e ativos que auxiliam nas tarefas de controle e resultam em respostas aos chamados de forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto o responsável pela resolução quanto o solicitante podem acompanhar o andamento do processo, podendo assim, melhorar a qualidade do atendimento.

Fluxograma de trabalho

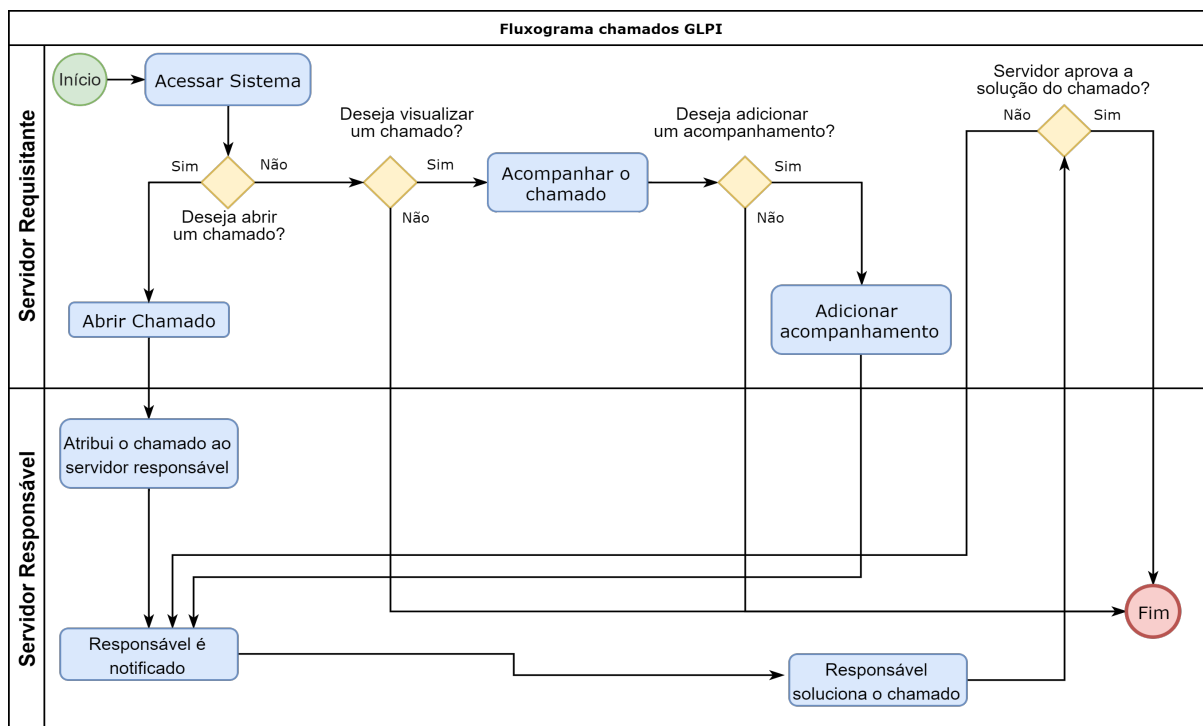
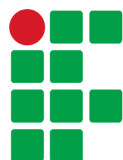


Figura 1: Fluxograma dos chamados do GLPI



Instruções de uso

Acessar Sistema

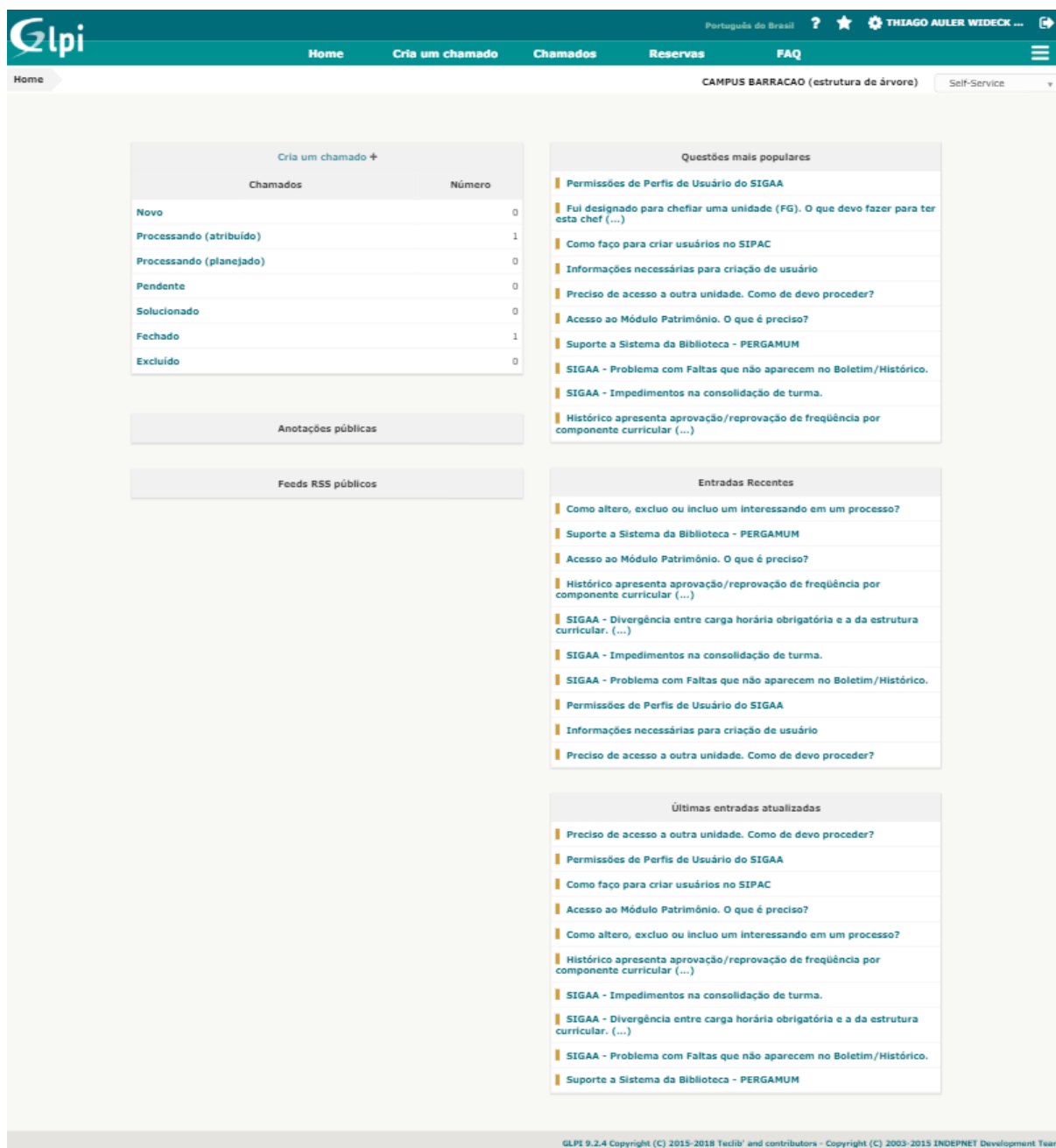
Para acessar o sistema de chamados deve ser acessado o link, <https://glpi.ifpr.edu.br/>, inserir os dados de usuário e senha, que são os mesmos utilizados para acessar o SEI.

GLPI Copyright (C) 2015-2018 Teclib' and contributors - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

Figura 2: Tela de login

Tela inicial

Após efetuar o login, será exibido a tela inicial com os menus e informações sobre o número de chamados em cada status, bem como a opção de abrir um novo chamado e, a direita, itens que fazem parte da base de conhecimento. Também é possível observar o campus ao qual o servidor está associado e o nível de acesso que o servidor possui. Por padrão, o nível é “Self-Service”.



The screenshot shows the GLPI user interface. At the top, there is a navigation bar with the GLPI logo and a menu with items: Home, Cria um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. The user's name 'THIAGO AULER WIDECK' and a 'Self-Service' dropdown are visible on the right. Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections:

- Cria um chamado +**: A table showing the number of calls in various statuses.

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	1
Excluído	0
- Questões mais populares**: A list of frequently asked questions, including topics like 'Permissões de Perfis de Usuário do SIGAA', 'Fui designado para chefiar uma unidade (FG). O que devo fazer para ter esta chef (...)', and 'Como faço para criar usuários no SIPAC'.
- Entradas Recentes**: A list of recent knowledge base entries, including 'Como altero, excluo ou incluo um interessando em um processo?' and 'Suporte a Sistema da Biblioteca - PERGAMUM'.
- Últimas entradas atualizadas**: A list of recently updated knowledge base entries, including 'Preciso de acesso a outra unidade. Como de devo proceder?' and 'Permissões de Perfis de Usuário do SIGAA'.

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'GLPI 9.2.4 Copyright (C) 2015-2018 Teclib' and contributors - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team'.

Figura 3: Tela inicial, contendo informações sobre chamados e base de conhecimento.

Status Chamados

Novo: Todo chamado registrado sem atribuição de técnico.

Processado (Atribuído): Chamado atribuído ao técnico responsável.

Processado (Planejado): O chamado foi atribuído, e será atendido conforme o planejamento técnico.

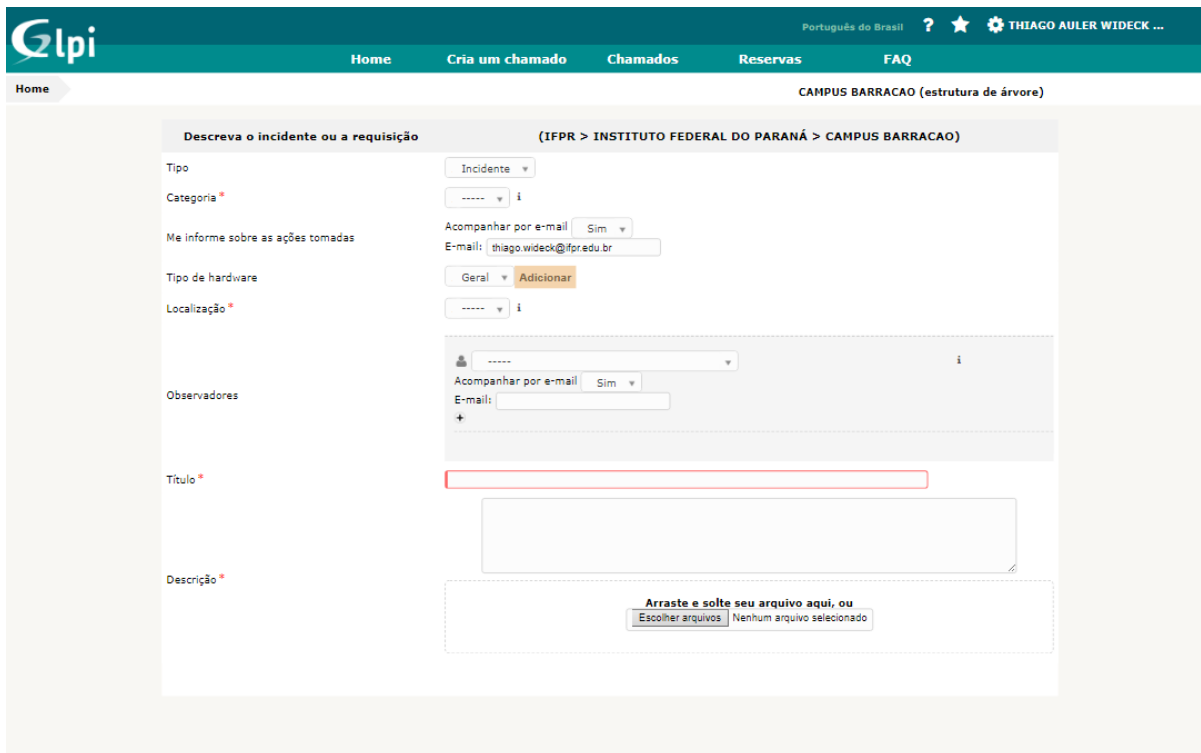
Pendente: Status que sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado com o usuário ou o técnico.

Solucionado: Chamado solucionado.

Fechado: Chamado fechado.

Abrir Chamado

Após efetuar o login, e clicar em “Cria um chamado” no menu superior ou no box de chamados abrirá uma tela onde deverá preencher um formulário com as informações referentes ao chamado.



The screenshot shows the GLPI interface for creating a ticket. The header includes the GLPI logo, navigation links (Home, Cria um chamado, Chamados, Reservas, FAQ), and user information (THIAGO AULER WIDECK ...). The main content area is titled 'CAMPUS BARRACAO (estrutura de árvore)'. The form is titled 'Descreva o incidente ou a requisição' and is for '(IFPR > INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ > CAMPUS BARRACAO)'. The form includes the following fields and options:

- Tipo:** Incidente (dropdown)
- Categoria:** (dropdown)
- Me informe sobre as ações tomadas:** Acompanhar por e-mail (Sim), E-mail: thiago.wideck@ifpr.edu.br
- Tipo de hardware:** (dropdown)
- Localização:** (dropdown)
- Observadores:** (dropdown), Acompanhar por e-mail (Sim), E-mail: (input)
- Título:** (input)
- Descrição:** (text area)

At the bottom of the description field, there is a file upload section: 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado'.

Figura 4: Tela de criação de um novo chamado

Tipo

Caracterize o chamado, informando se é incidente ou se é uma requisição.

Exemplo:

Se for uma solicitação de permissões, é uma requisição;

Se for uma solicitação reportando mensagem de erro, é um incidente.

Categoria

Define a categoria do incidente ou da requisição.

Exemplo:

Se for uma solicitação de acesso ao SIPAC, selecione a categoria SIPAC.

Obs.: As categorias referentes ao campus sempre serão exibidas por último na caixa de seleção.

Tipos de Hardware

Caso o chamado seja relacionado a um equipamento associado ao seu usuário, deve selecionar o equipamento.

Localização

Para itens referentes a reitoria, deve ser selecionado o campus de origem e para suporte local, deve ser selecionado a sala correspondente.

Obs.: As localizações referentes ao campus sempre serão exibidas por último na caixa de seleção.

Observadores

Neste campo é possível adicionar outros servidores que você deseja que acompanhem o chamado. Se for o caso, deve informar o e-mail do mesmo.

Título

Informe um título que caracterize como um resumo para o chamado.

Ex.: “Requisição de instalação de software – Laboratório”

Descrição

Utilize o campo para descrever de forma clara, objetiva e detalhada o sistema, a situação, o servidor e o problema que deram origem ao incidente/requisição.

Arquivo

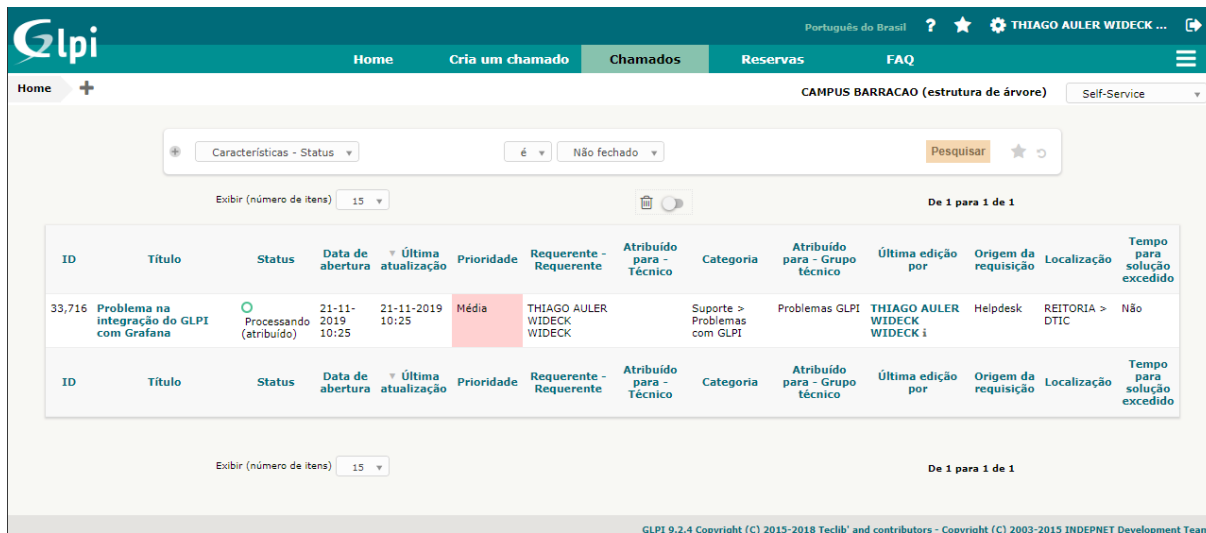
É possível anexar print de telas, além de outros documentos para ajudar a detecção do problema. Para solicitação de permissões e/ou chefia ou é obrigatório anexar a Portaria publicada no DOU.

Enviar Mensagem

Preencha os dados solicitados de acordo com a solicitação que deseja fazer e então clique em “Enviar Mensagem”

Acompanhar o chamado

Após a abertura de um chamado pode visualizar os chamados abertos clicando em “Chamados” no menu superior.



ID	Título	Status	Data de abertura	Última atualização	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Atribuído para - Grupo técnico	Última edição por	Origem da requisição	Localização	Tempo para solução excedido
33,716	Problema na integração do GLPI com Grafana	Processando (atribuído)	21-11-2019 10:25	21-11-2019 10:25	Média	THIAGO AULER WIDECK WIDECK		Suporte > Problemas com GLPI	Problemas GLPI	THIAGO AULER WIDECK WIDECK i	Helpdesk	REITORIA > DTIC	Não

Figura 5: Tela de listagem dos chamados não fechados

No topo pode ser alterado o filtro de chamados de acordo com a necessidade, no exemplo está sendo exibidos todos os chamados com status diferente de fechado.

Para visualizar os detalhes referentes ao chamado deve-se clicar no título do chamado que deseja visualizar.

No detalhamento do chamado pode ser editado a descrição do problema, anexar um novo documento, alterar a categoria ou associar um elemento (equipamento).

Português do Brasil ? ★ THIAGO AULER WIDECK ...

Home + Criar um chamado Chamados Reservas FAQ

CAMPUS BARRACAO (estrutura de árvore) Self-Service

Chamado - Problema na integração do GLPI com Grafana (IFPR > INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ > CAMPUS BARRACAO) 1/1 >>|

Chamado - ID 33716 (IFPR > INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ > CAMPUS BARRACAO)

Data de abertura	21-11-2019 10:25	Por	THIAGO AULER WIDECK WIDECK
Última atualização	21-11-2019 10:25 por THIAGO AULER WIDECK WIDECK		
Tempo para aceitar		Tempo para solução	
Tempo interno para possuir		Tempo interno para solução	
Tipo	Requisição	Categoria *	Suporte > Problemas com GLPI i
Status	Processando (atribuído)	Origem da requisição	Helpdesk
Impacto	Médio	Aprovação	Não está sujeita a aprovação
Prioridade	Média	Localização *	REITORIA > DTIC
		Elementos associados	----- v Adicionar
Ator	Requerente	Observador	Atribuído para
	THIAGO AULER WIDECK WIDECK i		Problemas GLPI - i
Título *	Problema na integração do GLPI com Grafana		
Descrição * i	<p>Fiz a instalação do software Grafana para análise e acompanhamento da infraestrutura do campus Barracão e gostaria de utilizá-lo para monitorar os chamados e acompanhamentos do GLPI.</p> <p>Ao tentar a conexão utilizando o plugin https://github.com/dduieuv/gli_app_grafana dispara o seguinte erro:</p> <pre>Access to XMLHttpRequest at 'https://gli.ifpr.edu.br/api/rest.php/initSession' (redirected from 'http://monitoramento.barracao.intra:3000/api/datasources/proxy/2/initSession') from origin 'http://monitoramento.barracao.intra:3000' has been blocked by CORS policy: Request header field x-ds-authorization is not allowed by Access-Control-Allow-Headers in preflight response.</pre> <p>Solicito a ativação do CORS correspondente para que seja possível a integração</p>		
Chamados relacionados			
Arquivo (32 MB máx) i	<p>Arraste e solte seu arquivo aqui, ou</p> <p>Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado</p>		

Salvar Colocar na lixeira

GLPI 9.2.4 Copyright (C) 2015-2018 Teclib' and contributors - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

Figura 6: Detalhamento do chamado

Adicionar Acompanhamento

Para adicionar acompanhamentos deve-se, primeiramente, acessar a página de detalhes do chamado, na sequência a aba “Acompanhamentos”, no menu lateral esquerdo, e então adicionar um acompanhamento ou documento. Tanto o servidor solicitante quanto o responsável pela resolução podem adicionar acompanhamentos ao chamado.

Além da possibilidade de adicionar acompanhamentos ou documentos é exibido o histórico de ações referentes ao chamado.

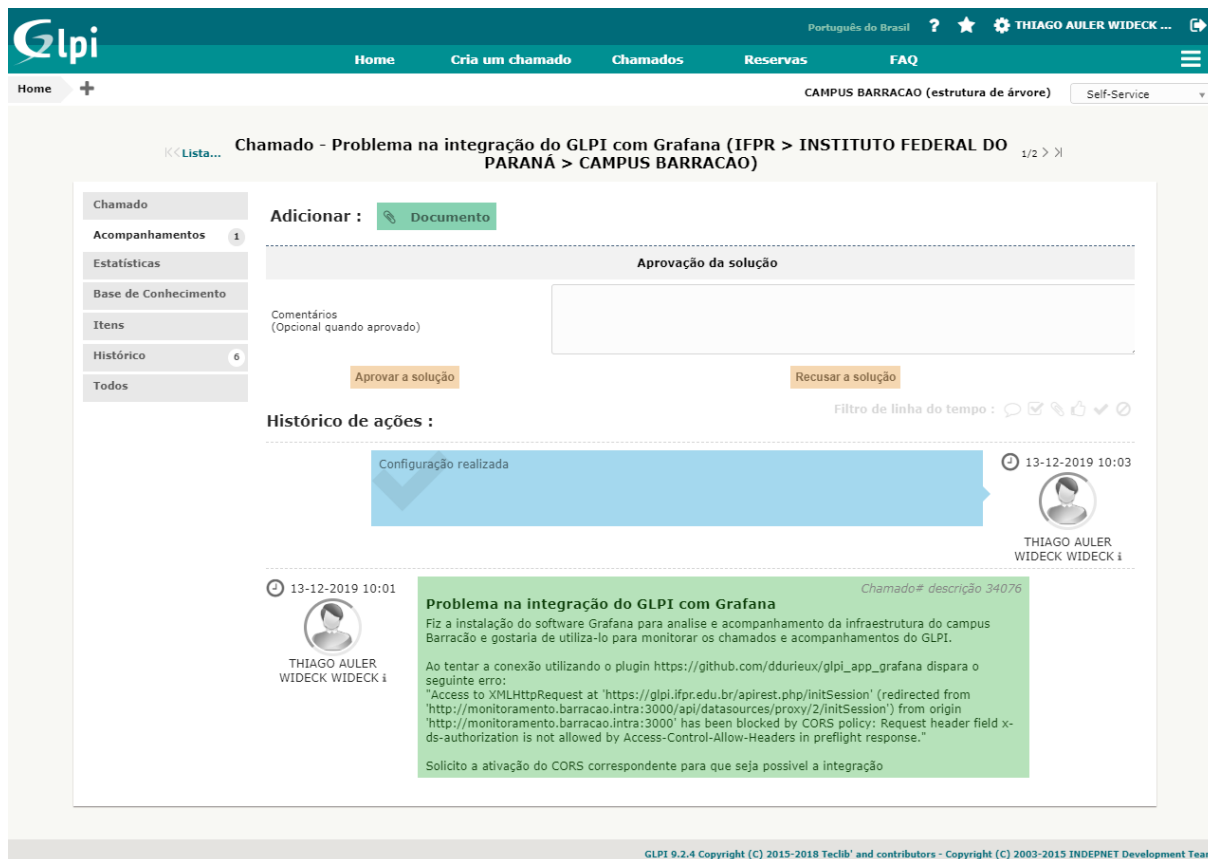


GLPI 9.2.4 Copyright (C) 2015-2018 Teclib' and contributors - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

Figura 7: Página para adição de Acompanhamentos ou Documentos e histórico de ações.

Aprovação do Chamado

Após finalizar as atividades solicitadas, o responsável deve adicionar uma solução para o chamado. O solicitante pode aprovar a solicitação e encerrar o chamado ou então adicionar os comentários pertinentes e recusar a solução. No caso de aprovação, os comentários são opcionais.



The screenshot displays the GLPI web interface. At the top, there is a navigation bar with the GLPI logo, language settings (Português do Brasil), and user information (THIAGO AULER WIDECK). Below the navigation bar, the main content area shows the details of a ticket: 'Chamado - Problema na integração do GLPI com Grafana (IFPR > INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ > CAMPUS BARRACAO)'. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Chamado', 'Acompanhamentos', 'Estatísticas', 'Base de Conhecimento', 'Itens', 'Histórico', and 'Todos'. The main content area features a 'Adicionar:' section with a 'Documento' button, a 'Aprovação da solução' section with a text input field and 'Aprovar a solução' and 'Recusar a solução' buttons, and a 'Histórico de ações:' section. The history shows a 'Configuração realizada' action at 10:03 on 13-12-2019 by THIAGO AULER WIDECK WIDECK. Below this, a detailed description of the problem is provided, including a screenshot of an error message related to CORS policy. The error message states: 'Access to XMLHttpRequest at 'https://glpi.ifpr.edu.br/apirest.php/initSession' (redirected from 'http://monitoramento.barracao.intra:3000/api/datasources/proxy/2/initSession') from origin 'http://monitoramento.barracao.intra:3000' has been blocked by CORS policy: Request header field x-xs-authorization is not allowed by Access-Control-Allow-Headers in preflight response.' The user has requested the activation of the corresponding CORS to make the integration possible.

Figura 8: Tela para aprovar ou recusar a solução.

Considerações Finais

Qualquer dúvida quanto à utilização do sistema GLPI, favor entrar em contato com a equipe de Tecnologia da Informação de seu Campus ou Reitoria.

Não temos a pretensão de exaurir todas as questões a respeito do GLPI neste manual, por isso contamos com sua colaboração para o aperfeiçoamento do mesmo.