

MANUAL DE USO - TÉCNICO NO GLPI



Versão 1.0

CONTROLE DE REVISÕES

Versão	Data	Alterações da Versão
1.0	09/04/2017	- Versão original.

RESUMO DO DOCUMENTO

Descrição:	Manual de Uso Técnico - GLPI
Local de Publicação:	SITE DA CMTI >Manuais, Tutoriais e Apostilas >DRTI > Manuais e Tutoriais > Manual de Uso Técnico - GLPI.PDF
Validade da Versão:	31/12/2017
Autor(a) do documento	ERIC ZANOVELLO
Divisão/Departamento	DIAP/DGA/CMTI/GP
Modelo de Publicação Versão 1.0	

Sumário

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO GLPI.....	4
3 NAVEGADORES COMPATÍVEIS.....	5
3.1 PAGINA DE ACESSO DO GLPI.....	6
4 CONHECENDO A PAGINAS INICIAL DO GLPI.....	7
4.1 ABA DE VISÃO PESSOAL.....	9
4.2 ABA DE VISÃO DO GRUPO.....	10
4.3 ABA DE VISÃO GLOBAL.....	11
4.4 ABERTURA DE CHAMADO.....	12
4.5 ABERTURA DE CHAMADO – ORDEM DE PREENCHIMENTO DOS CAMPOS - PERFIL TÉCNICO E HELP DESK.....	14
REFERÊNCIAS.....	15

Índice de Figuras

Figura 1: Exemplos de navegadores de internet.....	5
Figura 2: Inserindo o endereço de acesso o GLPI.....	6
Figura 3: Painel superior da tela principal do GLPI – perfil Técnico - PMPVH.....	7
Figura 4: Painel superior da tela principal do GLPI – perfil usuário - PMPVH.....	7
Figura 5: Clique simples para mostrar as Entidades e Sub-entidades.....	8
Figura 6: Pagina Home – ABA - Visão Pessoal.....	9
Figura 7: Pagina Home – ABA - Visão do Grupo.....	10
Figura 8: Pagina Home – ABA - Visão Global.....	11
Figura 9: Menu para abertura de chamado.....	12
Figura 10: Menu para abertura de chamado (segunda opção).....	13
Figura 11: Ordem de preenchimentos dos campos na abertura de chamados.....	14

1 INTRODUÇÃO

O GLPI é um software Livre é uma solução web Open-source completa para gestão de ativos e helpdesk. O mesmo gerência todos os seus problemas de inventário de ativos/hardwares e software e suporte ao usuário(helpdesk) no âmbito da Prefeitura Municipal de Porto Velho. Este manual demonstra as principais funcionalidades do sistema, bem como descreve os tipos de chamados que podem ser abertos.

Para poder utilizar o GLPI é necessário ter usuário e senha cadastrados no AD (ACTIVE DIRECTORY), a obtenção destes dados poderá ser através de e-mail para: helpdesk@portovelho.ro.gov.br ou pelos telefones: 3901.3089 / 3630 / 2949.

2 PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO GLPI

- Multi Usuários
- Sistema de autenticação (local, LDAP, AD, POP/IMAP, CAS, X509...) e multi-servidor;
- Vários idiomas;
- Níveis de usuário;
- Sistema de notificações sobre eventos via email;
- Gestão de pedidos de assistência via web ou email;
- Relatórios com gráficos;
- Integração com OCS Inventory NG;
- Gestão e controle de computador;
- Gestão e monitoramento de licenças;
- Gestão e atendimento de Helpdesk (ticketagem);
- Inventário;
- Licença GPL;
- Plugins e etc...
- Gerenciamento de Incidente;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Fornecedor;

3 NAVEGADORES COMPATÍVEIS

Para acessar o GLPI, você deverá abrir o navegador de internet instalado no seu computador, basta clicar duas vezes com o botão esquerdo do mouse no ícone do navegador que se encontra na sua área de trabalho. Veja exemplos de navegadores, conforme a Figura1. **Sugerimos a utilização do Navegador Mozilla Firefox**

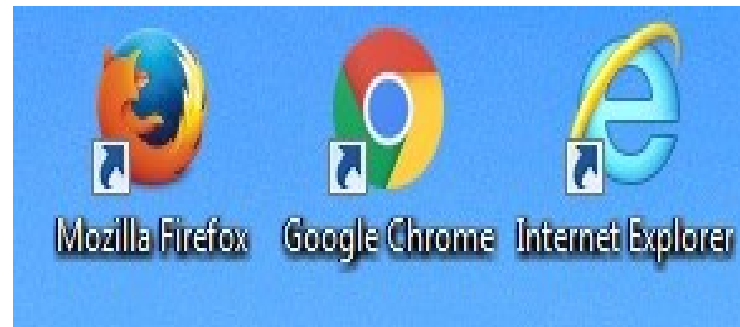


Figura 1: Exemplos de navegadores de internet

3.1 PAGINA DE ACESSO DO GLPI

Após abrir o navegador escolhido, posicione o cursor na barra de endereço e digite <http://sistemas.portovelho.ro.gov.br/glpi/>, clique em Enter. A sua tela deverá estar igual à Figura 2

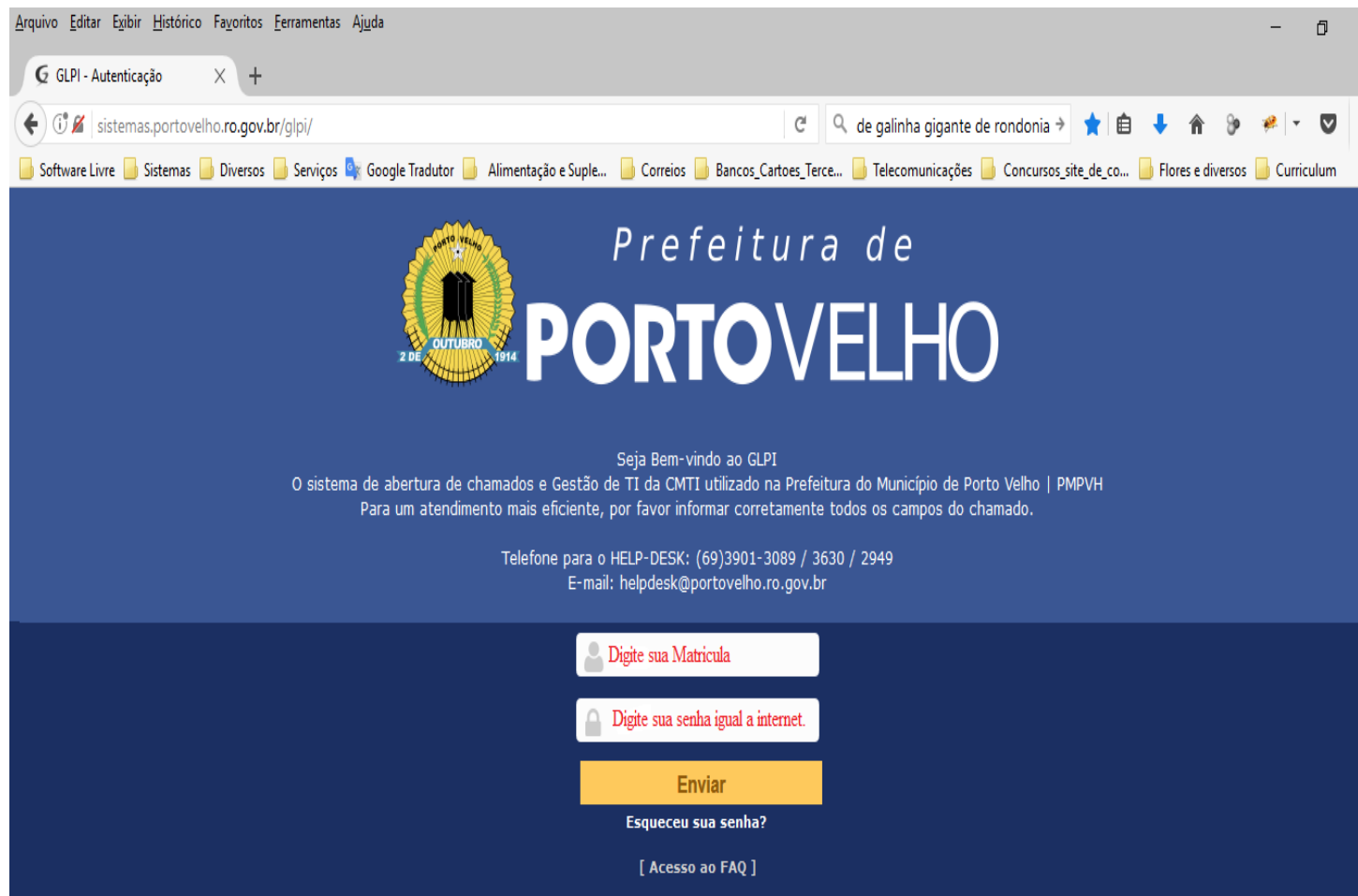


Figura 2: Inserindo o endereço de acesso o GLPI

4 CONHECENDO A PAGINAS INICIAL DO GLPI



Figura 3: Painel superior da tela principal do GLPI – perfil Técnico - PMPVH

Nesta tela, é possível ver as seguintes opções:

- Inventário – Menu que disponibiliza informações sobre o Inventário de Computadores das unidades da Prefeitura de Guarulhos;
- Assistência – Menu que disponibiliza o acesso aos Chamados Técnicos e Planejamento do usuário;
- Gerência – Opção para leitura das informações de Fornecedores, Contatos e Documentos utilizados no GLPI;
- Ferramentas – Menu para inserção de anotações dos usuários e compartilhamento/leitura de informações através da Base de Conhecimento;
- Administração – Opção para leitura de informação de Usuários, Grupos e Entidades existentes no sistema.

Ainda é possível verificar o campo de identificação de unidade, neste caso PMPVH - TRIAGEM. Neste campo, é exibida os Departamentos da CMTI da Prefeitura de Porto Velho a que o usuário faz parte, para que sejam exibidos apenas chamados e demais informações do sistema pertinentes a ele.

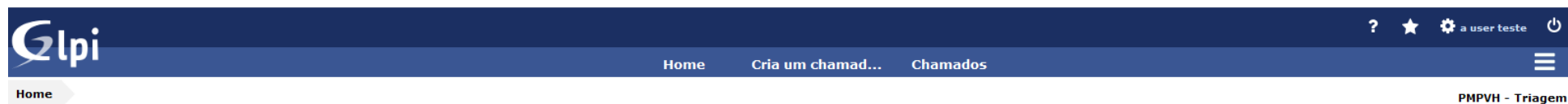


Figura 4: Painel superior da tela principal do GLPI – perfil usuário - PMPVH

Antes da abertura de chamado é necessário seguir a Figura 5)

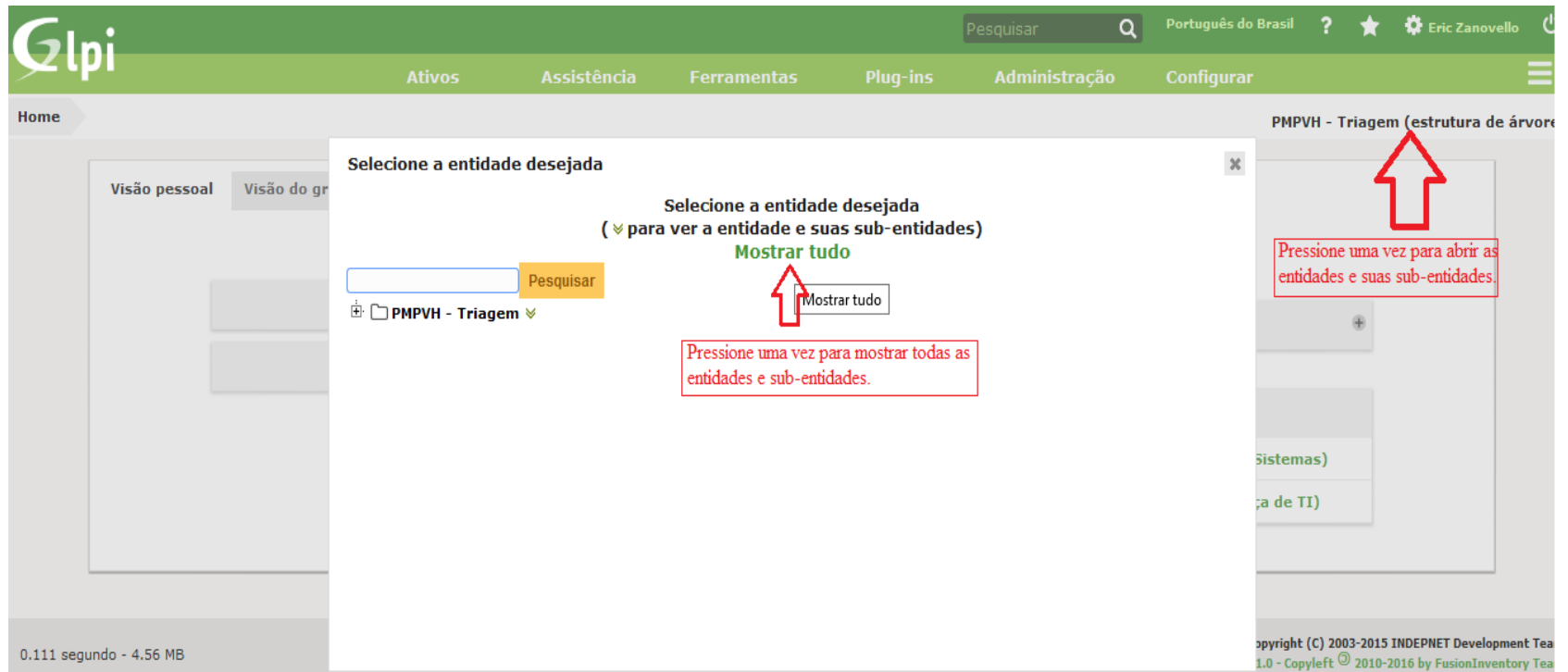


Figura 5: Clique simples para mostrar as Entidades e Sub-entidades.

Depois do processo realizado na figura 5 , clique no botão **X** para fechar janela da Entidade.

4.1 ABA DE VISÃO PESSOAL

A Visão pessoal tem a funcionalidade de identificação dos chamados abertos por você (**Chamados abertos por você**) ou chamados que devem ser executados por você (**Seus chamados a serem executados**).

0.114 segundo - 4.56 MB

GLPI 9.1.2 Copyright (C) 2015-2016 Teclib' and contributors - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team
FusionInventory 9.1+1.0 - Copyleft © 2010-2016 by FusionInventory Team

Figura 6: Pagina Home – ABA - Visão Pessoal

4.2 ABA DE VISÃO DO GRUPO

A Visão do Grupo tem a funcionalidade na verificação de chamados (Chamados do Grupo "Exemplo Depto de Qualidade e Governança de TI ou Divisão que o usuário pertence") e chamados abertos por você (Seus chamados a serem executados).

0.115 segundo - 4.55 MB

GLPI 9.1.2 Copyright (C) 2015-2016 Teclib' and contributors - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team
FusionInventory 9.1+1.0 - Copyleft © 2010-2016 by FusionInventory Team

Figura 7: Pagina Home – ABA - Visão do Grupo

4.3 ABA DE VISÃO GLOBAL

A visão de Global é responsável para visualização de todos os chamados do Departamento ou grupo que o técnico pertence

The screenshot shows the Gipi system interface. At the top, there is a green header with the Gipi logo, a search bar, and user information (Português do Brasil, Eric Zanovello). Below the header, there is a navigation menu with options: Ativos, Assistência, Ferramentas, Plug-ins, Administração, and Configurar. The main content area is titled 'Home' and features a 'Qualidade e Governança (estrutura de árvore)' link. A red arrow points to the 'Visão global' tab, which is highlighted. A tooltip above it says 'Visualiza todos chamados do Departamento.' Below the tabs, there is a table titled 'Acompanhamento de chamado' with columns 'Chamados' and 'Número'. The table lists various call statuses and their counts. A red arrow points to the 'Soluçcionado' row, which has a count of 0. A tooltip next to it explains that a call solved by a technician but pending user approval will be re-opened if not approved.

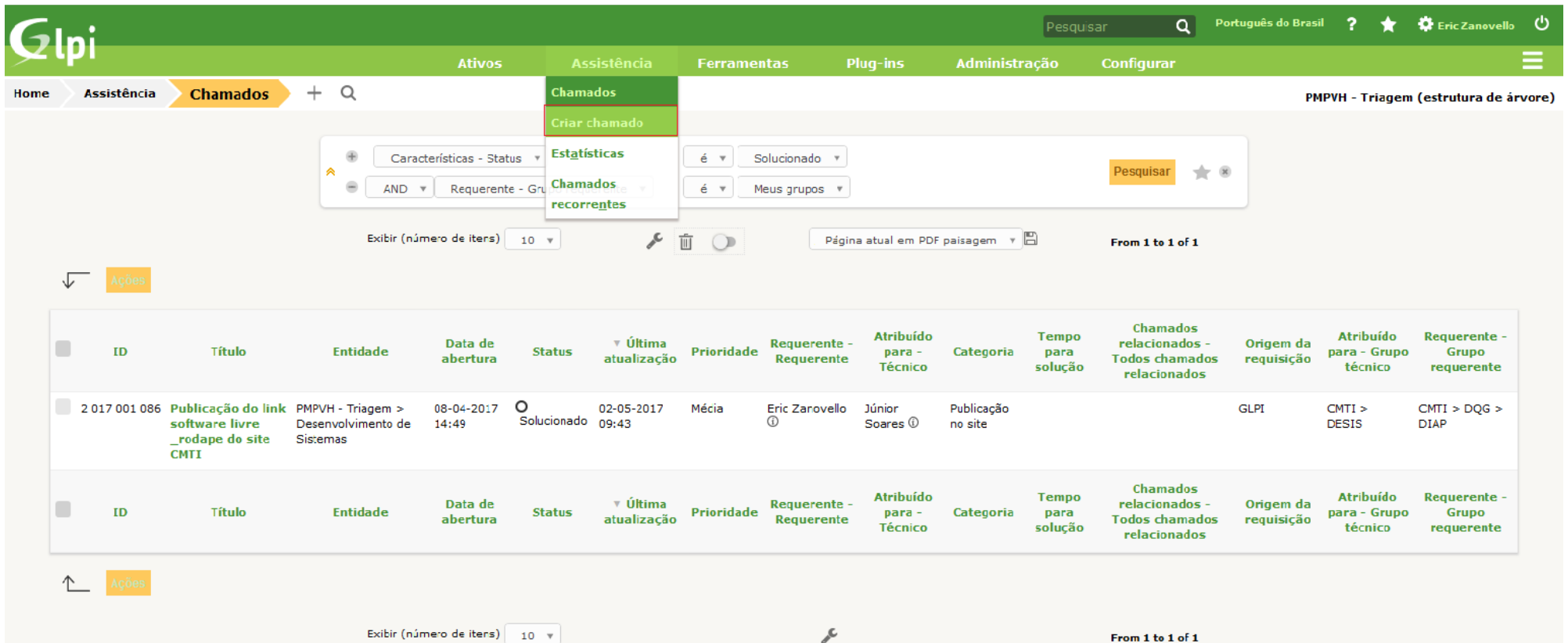
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	10
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Soluçcionado	0
Fechado	5
Excluído	0

Figura 8: Pagina Home – ABA - Visão Global

4.4 ABERTURA DE CHAMADO

Duas formas de abrir chamados no GLPI (veja a Figura 7).

A primeira forma é através do Menu Assistência / opção criar chamado . Nessa opção você terá acesso à área administrativa do sistema sendo possível criar, acompanhar editar chamado e etc.



The screenshot displays the GLPI web interface. At the top, there is a green navigation bar with the GLPI logo on the left and a search bar on the right. Below this, a secondary navigation bar contains tabs for 'Ativos', 'Assistência', 'Ferramentas', 'Plug-ins', 'Administração', and 'Configurar'. The 'Assistência' tab is active, and a dropdown menu is open, showing options: 'Chamados', 'Criar chamado', 'Estatísticas', 'Chamados recorrentes', and 'recorrentes'. The 'Criar chamado' option is highlighted with a red box. Below the navigation, the main content area shows a search bar with filters for 'Características - Status' and 'Requerente - Grupo'. A table of tickets is visible, with one ticket selected. The table has columns for ID, Título, Entidade, Data de abertura, Status, Última atualização, Prioridade, Requerente, Atribuído para - Técnico, Categoria, Tempo para solução, Chamados relacionados, Origem da requisição, Atribuído para - Grupo técnico, and Requerente - Grupo requerente.

ID	Título	Entidade	Data de abertura	Status	Última atualização	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução	Chamados relacionados - Todos chamados relacionados	Origem da requisição	Atribuído para - Grupo técnico	Requerente - Grupo requerente
2 017 001 086	Publicação do link software livre _rodape do site CMTI	PMPVH - Triagem > Desenvolvimento de Sistemas	08-04-2017 14:49	Solucionado	02-05-2017 09:43	Média	Eric Zanollo	Júnior Soares	Publicação no site			GLPI	CMTI > DESIS	CMTI > DQG > DIAP

Figura 9: Menu para abertura de chamado.

A segunda forma é através do Menu Assistência / Chamados . Nessa opção você dará um clique simples no sinal de + para abertura de um novo chamado.(veja a Figura 8).



Figura 10: Menu para abertura de chamado (segunda opção).

4.5 ABERTURA DE CHAMADO – ORDEM DE PREENCHIMENTO DOS CAMPOS - PERFIL TÉCNICO E HELP DESK

O chamado será criado na entidade PMPVH - Triagem

Data de abertura	04-05-2017 10:00		
Tipo*	Requisição	Categoria*	----- 1
Ator	Requerente		Atribuído para
	Eric Zanovello 2 (Processando: 7)		----- 5
	PMPVH - Triagem 3		----- 6
	----- 4		
Status	Processando (atribuído)	Origem da requisição	GLPI 10
Urgência	Média	Localização	----- 7
Impacto	Médio	Elementos associados	...real 8 Adicionar
Título*	----- 9		
Descrição*	Formatos - B I A - A - [Listas] [Tabela] [Link] [Imagem] [Code] [Full Screen] Patrimônio do Equipamento: Telefone para contato: Setor que atenderá: Descrição da requisição / Incidente: 10		
Chamados relacionados + Arquivo (100 MB máx) 10	Relacionado a 11	----- 12	
	Relacionado a Duplicados	Digite o número do chamado a ser relacionado ou duplic. 12 ----- PMPVH - Triagem 2016000008	
	Adicionar 14		
	Arraste e solte seu arquivo aqui, ou 13 Selecionar arquivo... Nenhum arquivo selecionado.		

preenchimentos dos campos na abertura de chamados

Figura 11:
Ordem de

REFERÊNCIAS

GLPI - Manual de utilização - Perfil Técnico- Prefeitura de Guarulhos