

Manual de Usuário

Glpi



Em caso de dúvidas sobre a utilização do sistema ou situações críticas, entre em contato com o suporte da Fernacom.

- **Segunda a sexta-feira das 08h00 às 18h00**

47 3083-4531 / 98434-2196 ou no e-mail contato@fernacom.com.br

Observação: Para abertura de chamados tanto por via e-mail, quanto por via acessando o sistema é necessário solicitar um cadastro através do e-mail contato@fernacom.com.br com o assunto “Acesso ao GLPI” e no corpo do e-mail seu Nome Completo. A requisição de login, obrigatoriamente deverá ser encaminhada pelo e-mail institucional da Instituição, a fim de aumentarmos a segurança das informações.

Sumário

1	O QUE É O GLPI?.....	4
2	PROCESSO DE ATENDIMENTO.....	4
3	OBJETIVO	4
4	UTILIZANDO O SISTEMA GLPI	4
	LOGIN	4
	TELA INICIAL	5
	STATUS DE UM CHAMADO	5
	ABRINDO UM CHAMADO	6
	DEFININDO O NÍVEL DE URGÊNCIA DE UM CHAMADO	9
	ADICIONANDO ACOMPANHAMENTOS.....	10
5	SOLUÇÃO DO CHAMADO	11
6	PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	12
7	ABERTURA DE CHAMADOS VIA E-MAIL.....	13
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	13

1 O QUE É O GLPI?

O GLPI, abreviatura para *Gestion Libre de Parc Informatique*, “é um sistema desenvolvido com o intuito de fornecer uma poderosa ferramenta para gerenciamento de TI e parques computacionais, tendo como principais funcionalidades o gerenciamento de HelpDesk e Inventário de equipamentos de informática de forma integrada.”

Com esse sistema, o usuário poderá abrir o próprio chamado e manter um acompanhamento do mesmo de forma rápida, eficiente e interativa.

2 PROCESSO DE ATENDIMENTO

O GLPI permite a interação entre o usuário e o técnico perante a abertura de um chamado, garantindo que eles possam estar cientes de todas as tarefas realizadas mantendo um acompanhamento de todo processo.

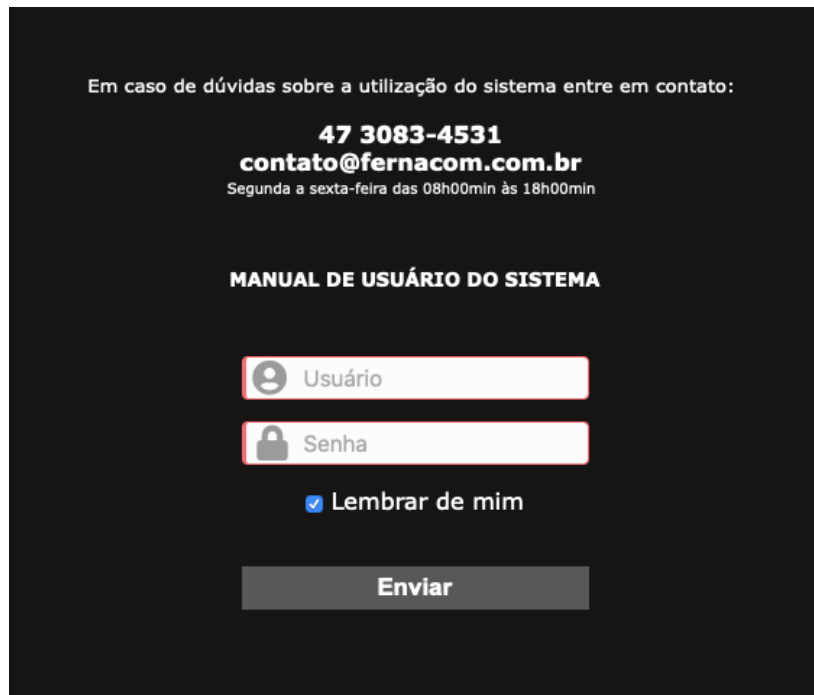
3 OBJETIVO

O presente manual tem por objetivo orientar os usuários sobre os procedimentos para abertura, acompanhamento, pesquisa de satisfação e validação dos chamados.

4 UTILIZANDO O SISTEMA GLPI

LOGIN

Em um navegador web, acesse o link <https://portal.fernacom.com.br>. Para realizar o login, digite seu nome de usuário e senha e clique em Enviar.



Em caso de dúvidas sobre a utilização do sistema entre em contato:

47 3083-4531
contato@fernacom.com.br
Segunda a sexta-feira das 08h00min às 18h00min

MANUAL DE USUÁRIO DO SISTEMA

Lembrar de mim

Enviar

Figura 1 :Tela de login do GLPI.

TELA INICIAL

Após efetuar o Login, o usuário será redirecionado para a tela inicial do sistema, onde terá a sua disposição as opções de “Criar um chamado” e “Chamados” e acompanhar os que já se encontram abertos.



Figura 2 :Tela Inicial do GLPI.

STATUS DE UM CHAMADO

No decorrer do processamento do seu chamado, ele poderá ter os seguintes status:

- **Novo:** chamado aberto sem técnico ou programador atribuído.
- **Andamento:** chamado com técnico ou programador atribuído, a atribuição será de responsabilidade do atendimento/suporte ou de quem faz a primeira análise.
- **Respondido:** é algo respondido pelo Cliente, e nesse contexto, ao ter retorno do cliente, o programador/técnico precisa do andamento no chamado.

- **Análise:** indica que chamado precisa de análise de um técnico ou programador atribuído.
- **Fazendo:** indica que chamado está em execução por um técnico ou programador.
- **Aguardando:** indica que chamado está aguardando retorno de informação do cliente. Esse status deve ser informado sempre que um acompanhamento for enviado ao cliente (requerente).
- **Homologação:** indica que chamado precisa de revisão, ou esta aguardada o homologado para sua solução, de um técnico ou programador atribuído. Esse status deve ser informado quando
o programador conclui o chamado, mas precisa homologar antes de enviar a solução. Após o homologado deve enviar a solução.
- **Homologado:** Informa que teve homologação aprovada e que o mesmo pode se dado a solução.
- **A publicar:** Esse status informa que o programador está aguardando autorização para realizar atualização/correção na aplicação do cliente. Publicar em produção.
- **Pausado:** O chamado quando está nesse status é porque esta parado por algum motivo que sempre será informado pelo técnico ou programador.
- **Corrigir:** indica que o chamado precisa de correção para sua solução.
- **Resolvido:** indica que solução foi enviada ao cliente e está aguardando aprovação. Esse status é atribuído automaticamente quando se envia uma "Solução" no acompanhamento do chamado.
- **Fechado:** chamado encerrado indica que cliente (requerente) aprovou a solução. É de responsabilidade do cliente (requerente) fechar o chamado.

ABRINDO UM CHAMADO

Ao fazer login, você será automaticamente encaminhado para a tela de abertura de chamados. Caso não esteja nessa tela, clique em uma das opções **Criar um Chamado**.



Figura 3: Menus GLPI

Início Fernacom Itajai (estrutura de árvore)

Descreva o incidente ou a requisição (Fernacom Itajai)

Tipo: Requisição

Categoria * ----- i

Urgência: Média

Elementos associados: Meus periféricos ----- Adicionar

Localização: ----- i

Observadores: ----- i

Título * -----

Formatos: B I A A

Descrição * -----

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher Arquivos nenhum arquivo selecionado

Enviar mensagem

Figura 4: Tela para abertura de chamado.

Para que o chamado seja encaminhado ao setor responsável, preencha todos os campos, incluindo os obrigatórios – aqueles que possuem um asterisco ao lado (*).

- **Tipo:** Determina o tipo do seu chamado, podendo ser requisição ou incidente.

- **Requisição:** É toda e qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de Tecnologia da Informação. Isto é, as requisições não estão relacionadas às paralisações de serviços. Ex.: Alterar a senha de um usuário; Dúvidas sobre utilização do sistema; Treinamentos; Trocar o cartucho de uma impressora; etc.

- **Incidente:** Caracteriza-se por ser uma interrupção ou falha inesperada na qualidade de um serviço de Tecnologia da Informação. Ou seja, são problemas que causam, (ou podem causar), paralisação das atividades de rotina. Ex.: O sistema não está respondendo; A tela do sistema está indisponível; A internet está lenta; A impressora parou de funcionar; etc.

- **Categoria:** A categoria é de extrema importância para que seu chamado seja delegado

corretamente para o técnico responsável. Caso não haja uma categoria específica para o seu

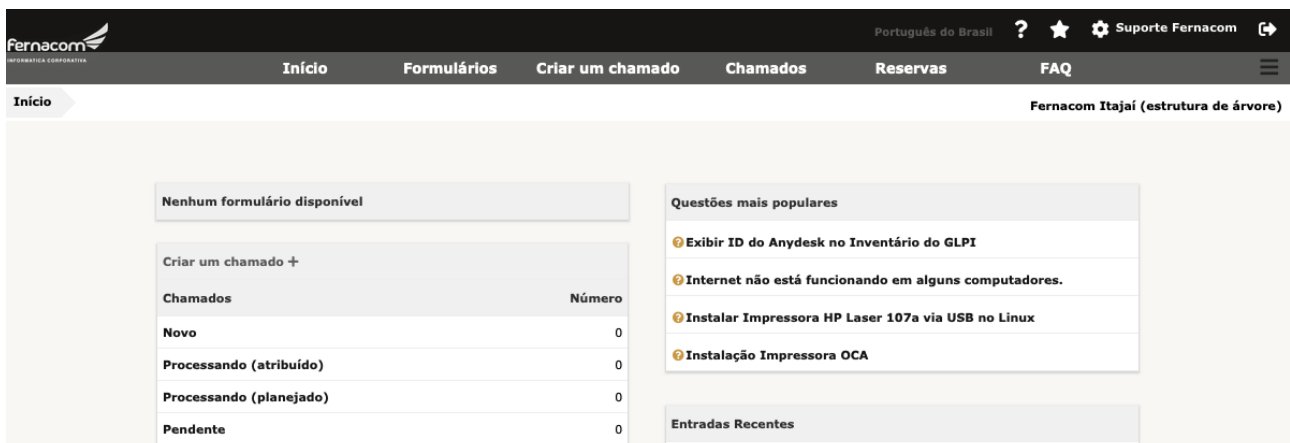
8

problema, escolha a que mais se assemelhe a ele e insira na descrição do chamado quais são suas necessidades.

- **Descrição:** Faça uma descrição detalhada do seu problema, com todas as informações necessárias para que ele possa ser compreendido e solucionado da melhor forma.

- **Arquivo:** Você poderá anexar um documento. Podendo ser algo relacionado ao chamado que ajude a identificar o problema. Ex: Print de tela. Por fim, clique no botão Enviar mensagem para abrir seu chamado. Ele será recebido e direcionado ao técnico que ficará responsável pelo mesmo.

Na tela inicial, você poderá verificar quantos chamados possui de acordo com seu status (Figura 5).



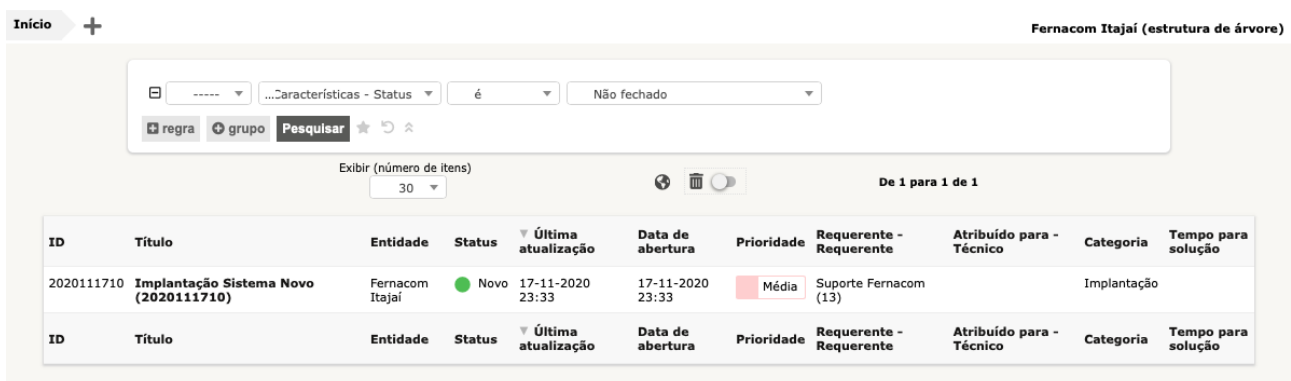
The screenshot shows the 'Início' (Home) page of the Fernacom system. At the top, there is a navigation bar with options: Início, Formulários, Criar um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. Below this, a summary table shows the number of calls in different statuses:

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0

Other sections include 'Nenhum formulário disponível', 'Questões mais populares' (with links like 'Exibir ID do Anydesk no Inventário do GLPI'), and 'Entradas Recentes'.

Figura 5: Acompanhando chamados por status.

Clique na guia **Chamados** para listar suas solicitações que se encontram em andamento.



The screenshot shows the 'Chamados' (Calls) list view. At the top, there are search filters: 'Características - Status' (set to 'é'), 'Não fechado', and a 'Pesquisar' button. Below the filters, there is a table with the following data:

ID	Título	Entidade	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução
2020111710	Implantação Sistema Novo (2020111710)	Fernacom Itajaí	Novo	17-11-2020 23:33	17-11-2020 23:33	Média	Suporte Fernacom (13)		Implantação	

The table also includes a header for a second row with the same columns as the first row.

Figura 6: Relação de chamados abertos (com o status de acordo com o filtro escolhido).

Para detalhar um chamado, clique em seu título. Na tela seguinte, serão exibidas diversas informações referentes ao seu chamado (Figura 6), como:

- **Tempo para solução:** O técnico responsável pelo chamado terá um prazo para apresentar uma solução para o incidente ou a requisição do usuário.
- **Data da Solução/Data de fechamento:** Referem-se às datas de solução do chamado e encerramento do mesmo, seja pela aprovação do requerente ou pelo encerramento automático após 03 dias sem resposta data solução pelo técnico.
- **Atribuído para:** Técnico responsável pelo chamado.
- **Aprovação:** O chamado está pendente de uma aprovação superior para prosseguimento.

- **Status:** Corresponde ao estado atual do chamado.

DEFININDO O NÍVEL DE PRIORIDADE DE UM CHAMADO

A equipe de Suporte da Fernacom que ira defini o nivel de prioridade dos chamados.

Existem 06 opções:

1. Critica
2. Muito alta
3. Alta
4. Média
5. Baixa
6. Muito baixa

É de suma importância definir o nível adequado de urgência de seu chamado para que ele seja solucionado em tempo hábil de acordo com seu SLA (Acordo de Nível de Serviço).

O chamado será avaliado por um técnico que, após análise, definirá o nível de **impacto** que a requisição ou incidente traz ao ambiente de trabalho.

Os níveis de impacto são:

10

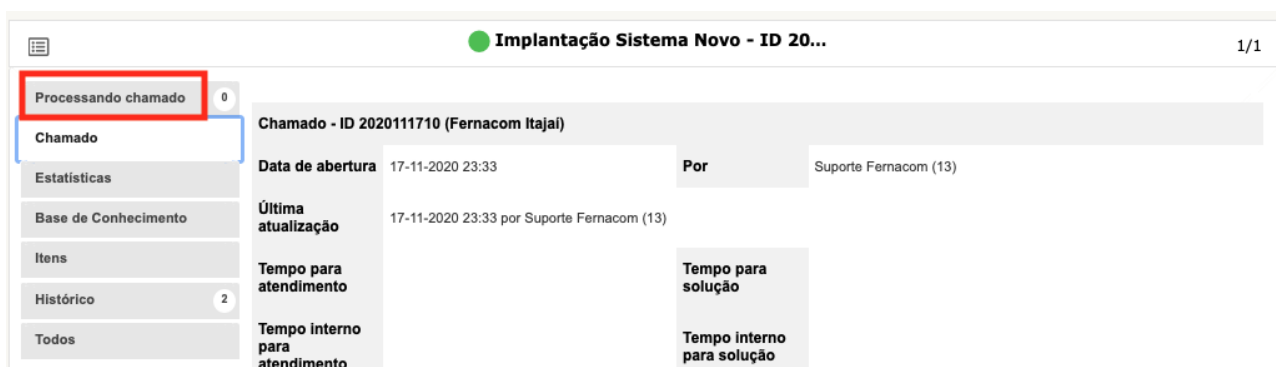
1. Crítica
2. Muito Alto
3. Alto
4. Médio
5. Baixo
6. Muito baixo

Ao definir o impacto do chamado, de forma automática o sistema definirá sua **prioridade**, relacionando uma SLT (Meta de Nível de Serviço) de Tempo para Aceite do Chamado e outra SLT de Tempo para Solução do Chamado. Essas SLT's englobam o Acordo de Nível de Serviço, que definem o prazo que o técnico encarregado do chamado tem para solucioná-lo.

Definindo corretamente o grau de urgência da requisição/incidente, seu chamado poderá ser atendido de forma eficiente e dentro do prazo de acordo com a prioridade atribuída a ele.

ADICIONANDO ACOMPANHAMENTOS

Para se comunicar com o técnico responsável pelo seu chamado, você poderá adicionar acompanhamentos ou documentos, informando-o de sua necessidade e lhe fornecendo informações que considerar importantes para a solução do chamado.



The screenshot displays the user interface for a call tracking system. At the top, the title bar reads "Implantação Sistema Novo - ID 20..." and "1/1". On the left, a sidebar menu is visible with the following items: "Processando chamado" (highlighted with a red box and a count of 0), "Chamado" (highlighted with a blue box), "Estatísticas", "Base de Conhecimento", "Itens", "Histórico" (with a count of 2), and "Todos". The main content area shows details for a specific call: "Chamado - ID 2020111710 (Fernacom Itajai)". Below this, it lists "Data de abertura" as "17-11-2020 23:33" and "Por" as "Suporte Fernacom (13)". The "Última atualização" is also "17-11-2020 23:33 por Suporte Fernacom (13)". There are four buttons for tracking: "Tempo para atendimento", "Tempo interno para atendimento", "Tempo para solução", and "Tempo interno para solução".

Figura 7: Acessando o menu de acompanhamento do chamado.

Para ter acesso ao menu, clique em **Processando chamado**, que se localiza no canto esquerdo do seu chamado (Figura 7).

As informações podem ser:

- **Em cinza:** acompanhamentos inseridos pelo requerente ou pelo técnico.
- **Em verde:** Título e descrição informados pelo requerente no momento da abertura do chamado.
- **Em azul:** Solução final apresentada pelo técnico.

The screenshot shows the 'Adicionar' (Add) section with three buttons: 'Acompanhamento' (grey), 'Documento' (green), and 'Cancel my ticket' (orange). Below this is the 'Histórico de ações' (Action History) section, which includes a 'Filtro de linha do tempo' (Timeline filter) and a list of actions. One action is highlighted in green, showing a timestamp of '17-11-2020 23:33', a user profile for 'Suporte Fernacom (13)', and the title 'Implantação Sistema Novo' with the description 'Implantação sistema Novo.' The ticket number 'Ticket# 2020111710' and 'description' are also visible.

Figura 8: Adicionando um acompanhamento ou um documento.

The screenshot shows the 'Adicionar' (Add) form for a new item. The 'Adicionar' section has five buttons: 'Acompanhamento' (grey), 'Tarefa' (orange), 'Documento' (green), 'Aprovação' (light green), and 'Solução' (blue). The form is titled 'Novo item - Acompanhamento'. It features a rich text editor with a toolbar containing options for bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, and image. Below the editor is a file upload area labeled 'Arquivo(s) (999 MB máx) i' with the instruction 'Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor' and a 'Selecionar' button. To the right of the file area are two dropdown menus and a lock icon. At the bottom, there is a 'Cargas de crédito' (Credit charges) section with fields for 'Consumir crédito?' (set to 'Não'), 'Nome do crédito', and 'Quantidade consumida', along with another dropdown menu and an 'Adicionar' button.

Figura 9: Caixa de texto para inserção da descrição do acompanhamento a ser inserido.

Ao selecionar a opção desejada, uma caixa de texto será exibida para que você possa adicionar seu acompanhamento (Figura 9).

5 SOLUÇÃO DO CHAMADO

Chegando à resolução do problema, o técnico descreverá a solução dada ao incidente ou a requisição. Em sua tela de chamados, você poderá aprovar ou recusar a solução (Figura 10).

Caso prove, você receberá em seu e-mail um link para acessar a pesquisa de satisfação quanto a qualidade do atendimento, podendo atribuir de 01 a 05 estrelas para a solução dada a ele.

Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo : [ícones]

17-11-2020 17:24
Foi localizado o equipamento foi desligado os cabos de alimentação e comunicação e voltou tudo ao normal
Anderson Dominski
(3) i

17-11-2020 17:14
Brava Kawasaki SR Rodrigo estava reclamando que não estava funcionando
Ticket# 2020111707 description
Brava Kawasaki SR Rodrigo estava reclamando que não estava funcionando o Wi-fi ADM 2G
Requerente

Figura 10: Acompanhamentos e solução de um chamado.

Aprovando a solução, o chamado será fechado automaticamente. Porém, caso o usuário não aprove ou recuse a solução, o chamado será fechado pelo sistema no prazo de 03 dias.

Se a solução não lhe atender, ela poderá ser recusada. Dessa forma, o técnico será notificado e o chamado continuará aberto para que possa ser dado prosseguimento às tarefas até que se chegue a solução adequada. Vale ressaltar que ao reprovar uma solução, você deverá obrigatoriamente informar o motivo da recusa.

6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação será informada por e-mail, porém você poderá visualizá-la logo após a aprovação do chamado. Clique no menu **Satisfação** para qualificar o atendimento recebido. Você poderá atribuir de 01 (uma) estrela (Insatisfeito) a 05 (cinco) estrelas (Muito satisfeito).

The screenshot shows a web interface for a satisfaction survey. On the left is a vertical sidebar menu with the following items: 'Processando chamado' (with a '3' badge), 'Chamado', 'Satisfação', 'Estatísticas', 'Aprovações', 'Base de Conhecimento', 'Itens', and 'Outros'. The main content area is titled 'Satisfação - ID 29'. Below the title, it says 'Satisfação com a solução do chamado' followed by a five-star rating system where the first three stars are filled. Below the rating is a text area labeled 'Comentários'. At the bottom right of the main area is a yellow button labeled 'Salvar'.

Figura 11: Pesquisa de satisfação quanto ao atendimento do chamado.

7 ABERTURA DE CHAMADOS VIA E-MAIL

Essa função facilita o uso do GLPI para usuário, pois às vezes o mesmo tem “dificuldades” ou “não gosta de registrar o chamado pelo navegador web”, assim fica mais simples a abertura/registro de um chamado enviado um e-mail.

1- O usuário envia um e-mail com o assunto do ocorrido e uma descrição detalhada do fato ocorrido e se teve print/imagem do erro enviar para helpdesk@fernacom.com.br

2- O GLPI sincroniza o e-mail abre o chamado automaticamente e envia o número do chamado para o e-mail do usuário;

3- Os chamados abertos estarão no sistema no menu Suporte > Chamados e no e-mail do usuário com todas as informações referente ao chamado.

4 – Os acompanhamentos do chamado poderão ser realizados por e-mail, basta responder o e-mail com as informações que deseja acrescentar ou solicitadas no e-mail do numero do chamado que foi aberto que receberá todos os acompanhamentos e solução do técnico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em caso de dúvidas sobre o sistema ou situações críticas, entre em contato com o Suporte da Fernacom pelos telefones: 47 3083-4531 / 47 98434-2196.