

# Elaborado pela DGTI



## Sistema GLPI Documentação – Visão Usuário



| <b>Sumário de Informações do Documento</b>  |             |   |
|---|-------------|---|
| <b>Tipo do Documento:</b> Manual do Usuário   |             |   |
| <b>Responsável:</b> DGTI  |             |   |
| <b>Resumo:</b> Este manual é destinado a auxiliar o usuário na operacionalização do sistema GLPI. |             |   |
| <b>Software utilizado:</b> Apache OpenOffice 4.0.1  |             |   |
| <b>Versão</b>   | <b>Data</b> | <b>Mudanças</b>   |
| 1.0   | 24/02/14    | Documento – Visão do Usuário elaborado por Rodrigo P. Guedes                              |
| 1.0.1   | 12/02/16    | Leonardo Teófilo Pignati e Marcel Lopes Silva – Atualização da interface do sistema GLPI. |
|   |             |   |
|   |             |   |
|   |             |   |

## **INTRODUÇÃO**

### **1.1 Identificação**

Uma central de serviços, tem o objetivo de prover aos usuários de TI um ponto único de contato, vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e a equipe de TI, visando o reestabelecimento da operação normal dos serviços aos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto causados por falhas no ambiente de TI.

Para um provimento de uma central de serviços com qualidade no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso – IFMT, foi utilizado um projeto de software livre denominado GLPI - Gestion Libre de Parc Informatique.

### **1.2 Objetivo do Sistema**

Os objetivos da Central de Serviços GLPI são:

- Restabelecer a operação normal dos serviços, com o mínimo de impacto possível;
- Manter os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações;
- Registrar e classificar os chamados levando em conta o impacto e urgência das requisições de modo que nenhuma seja “perdida”.

### **1.3 Propósito**

Este documento de usuário – visão sistêmica visa apresentar os requisitos do sistema GLPI, fornecendo a equipe/usuários as informações necessárias e essenciais para entendimento da operacionalidade do mesmo.

### **1.4 Público Alvo**

- Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação do IFMT;
- Servidores alocados nos setores (Pró-Reitoria, Campi, Diretoria, Departamento) do IFMT.

### **1.5 Escopo do Sistema GLPI**

O Sistema GLPI permite:

- Abertura de chamados;
- Acompanhamento de chamados abertos;
- Visualização de chamados encerrados;
- Anexar documentos diversos, para auxiliar no entendimento e na resolução do chamado;

## 2. Operação do Sistema GLPI

### Passo 1 - Autenticação:

Acessar a central de serviços através do endereço: <http://glpi.ifmt.edu.br>. O GLPI possui autenticação centralizada via Active Directory, isto permite que o mesmo usuário/senha utilizado para acesso a Rede de computadores da Reitoria possa operar o sistema.

Por padrão o usuário é o número de SIAPE sem zeros a esquerda (Não confundir com identificação única). A senha cadastrada possui os itens de segurança padrão de letras, números, símbolos especiais previamente cadastrados na DGTI ou no setor de informática de seu campi.



A imagem mostra a interface de autenticação do sistema GLPI. No topo, há o logotipo "Glpi" em branco sobre um fundo verde escuro. Abaixo do logotipo, há um texto descritivo: "Sistema de Abertura de chamados para o suporte, referente a Tecnologia da Informação no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso - IFMT." A interface principal é verde clara e contém dois campos de entrada: "Login" (com ícone de usuário) e "Senha" (com ícone de cadeado). Abaixo dos campos, há um botão amarelo com o texto "Enviar". Na base da interface, há um link "Esqueceu sua senha?".

Figura 1: Portal sistema GLPI – Tela de autenticação.

## Passo 2 – Tela Inicial:

Logo após a autenticação a tela apresentada terá as seguintes opções:

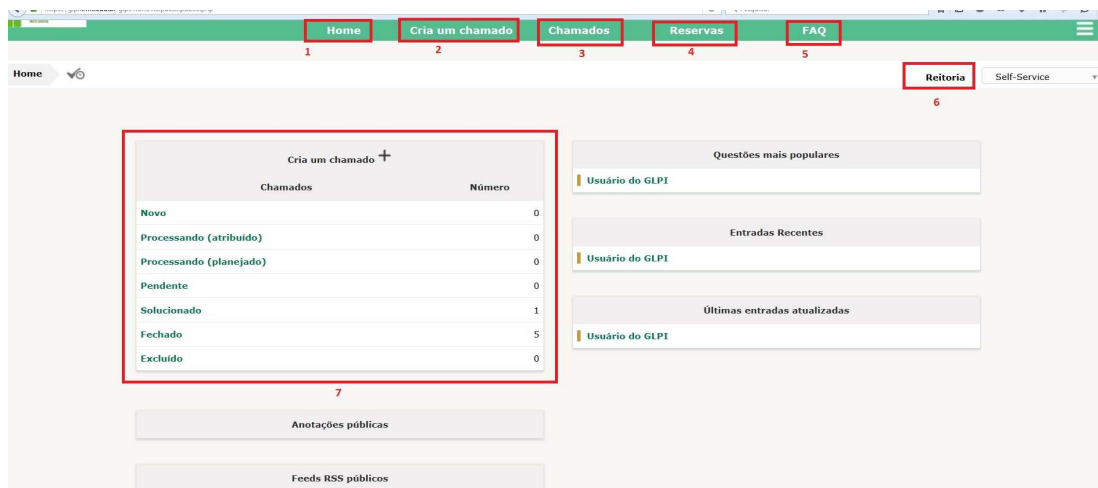


Figura 2: Portal sistema GLPI – Tela Principal.

1. **Home:** Retorna a tela principal do sistema.
2. **Cria um chamado:** Opção para abertura de chamado.
3. **Chamados:** Listagens de chamados abertos pelo seu usuário.
4. **Reservas:** Opção não utilizada atualmente, em desenvolvimento.
5. **FAQ:** Listagens de perguntas frequentes.
6. **Entidade:** Localização da entidade (Campus) ao qual se destina o chamado.
7. **Resumo:** Resumo dos chamados abertos pelo seu usuário, dividido pelo status do mesmo.

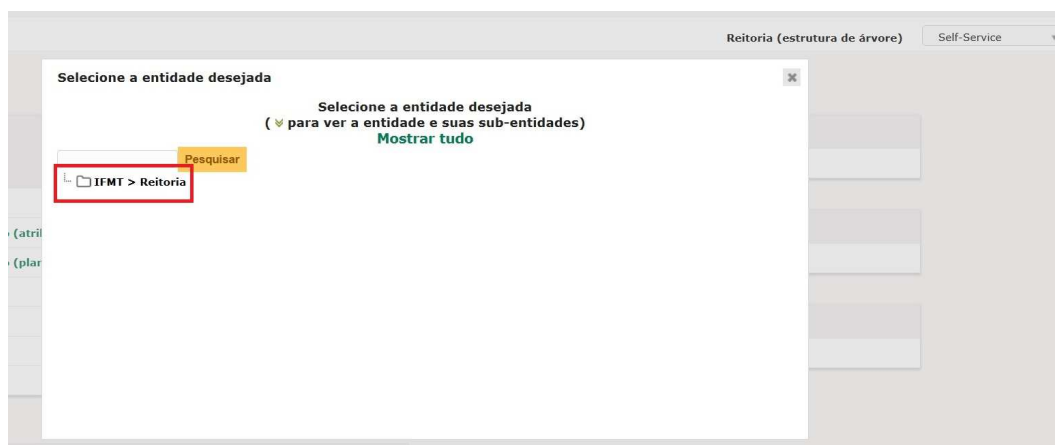


Figura 3: Portal sistema GLPI – Tela para seleção de entidade (campus) responsável pelo chamado.

### Passo 3 – Criação de chamados:

Ao selecionar a opção “Cria um chamado”, você será redirecionado para a seguinte tela, onde terá que preencher as informações referente ao chamado, conforme indicação abaixo :

Figura 4: Portal sistema GLPI – Tela para abertura de chamados.

- 1. Tipo:** Dentro do GLPI, as solicitações são classificadas em incidente e requisição. Onde:
  - **Incidente:** Qualquer ocorrência que prejudique ou interrompa o andamento das suas atribuições por problemas de infra-estrutura, hardware, software ou serviços disponibilizados por TI. (Ex.: Computador não liga, Impressora não funciona, ramal mudo, etc.).
  - **Requisição:** Solicitações de serviços ao Depto de TI (Ex.: Contas de acesso, redefinição de senha, adicionar pontos de rede, etc.).
- 2. Categoria:** Setor ao qual se destina a solicitação. Ele sempre virá acompanhado do Campus antes. (Ex: RTR – Suporte de Tecnologia da Informação)
- 3. Urgência:** Nível de prioridade do seu problema (por padrão a prioridade escolhida é: “Média”).
- 4. Me informe sobre as ações tomadas:** Opção para acompanhar as ações do chamado por e-mail.
- 5. Localização:** Local de origem da solicitação.
- 6. Observadores:** Pode colocar um servidor como observador do chamado para acompanhar o andamento ou colocar um e-mail para receber também este chamado.

7. **Título:** Preencha o “Título” com um curto, e significativo assunto para sua mensagem.
8. **Descrição:** Seja o mais específico possível em sua descrição. Como efeito, a resposta para sua solicitação será mais rápida.
9. **Arquivo:** Campo para anexar arquivos que auxiliem na identificação e resolução do chamado.
10. **Enviar Mensagem:** Enviar mensagem para o setor de suporte.

Após o preenchimento de todos os campos da solicitação, clicar sobre o botão “Enviar mensagem”, onde você será redirecionado para uma tela de confirmação, como a seguinte:

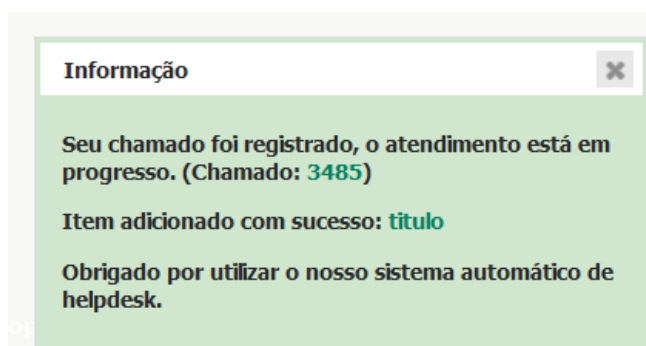


Figura 5: Portal sistema GLPI – Tela de confirmação da abertura de chamado com sucesso.

### Contatos:

Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação – DGTI

1. Sistema GLPI (abertura de chamado): <http://glpi.ifmt.edu.br>
2. Telefone: (65) 3616-4104