

GLPI – GESTÃO LIVRE DE PARQUE DE INFORMÁTICA

Descrição (traduzido do site do projeto):

“GLPI é uma aplicação livre, distribuída sob a licença GPL para a gestão de parques de computador e helpdesk.”

A partir de junho de 2017 o GLPI será adotado pela Seção de Tecnologia da Informação da Escola de Arquitetura como sistema padrão para abertura de chamados de suporte técnico na área de Tecnologia da Informação.

Após a apresentação, capacitação para uso e início da utilização do GLPI, a STI não aceitará mais chamados de suporte via telefone, e-mail ou pedido pessoal em nossa sala. Todas as solicitações deverão ser efetuadas por intermédio do sistema.

Esse manual tem por objetivo orientar os usuários sobre a utilização do sistema. Quaisquer dúvidas ou questionamentos sobre a utilização do GLPI devem ser direcionados ao e-mail sti@arq.ufmg.br.

A equipe da STI estará à disposição para auxiliar os usuários, contando com a colaboração de todos para a efetiva utilização do sistema. Para acessar o GLPI basta digitar na barra de endereço do navegador: <http://www.arq.ufmg.br/sti/chamados/>

Endereço de acesso ao GLPI:

<http://www.arq.ufmg.br/sti/chamados/>

STI – SEÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Atualizado – Junho de 2017

Acessando o GLPI:

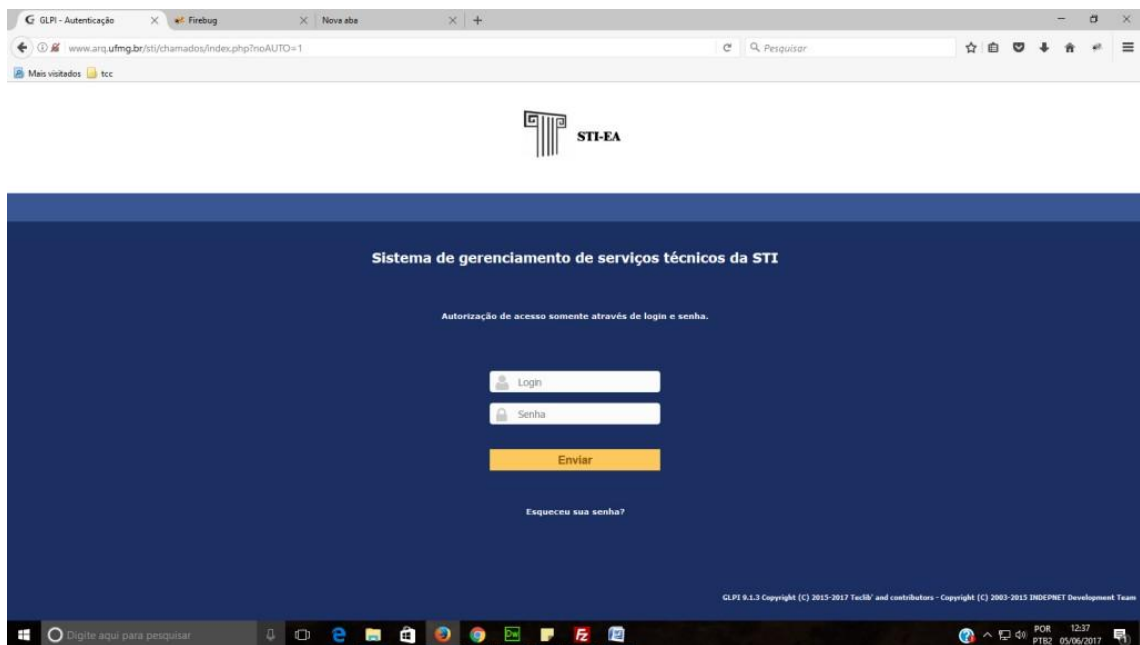
Passo 1- Acesse o Endereço: <http://www.arq.ufmg.br/sti/chamados/>

Digite seu nome de usuário (o mesmo do e-mail institucional sem o arroba)

Digite a senha (123456)

Ex.: Usuário: joao

Senha :123456



Passo 2 - Alterando a senha:

Na configuração padrão o usuário é o institucional da base de dados do MINHAUFMG e a senha é 123456. Porém, acessando o sistema o usuário poderá alterar sua senha clicando na opção “**Preferências(*)**”, ao lado do nome e do botão de sair. Basta colocar uma senha, confirmá-la e depois clicar no botão “**Salvar**”.

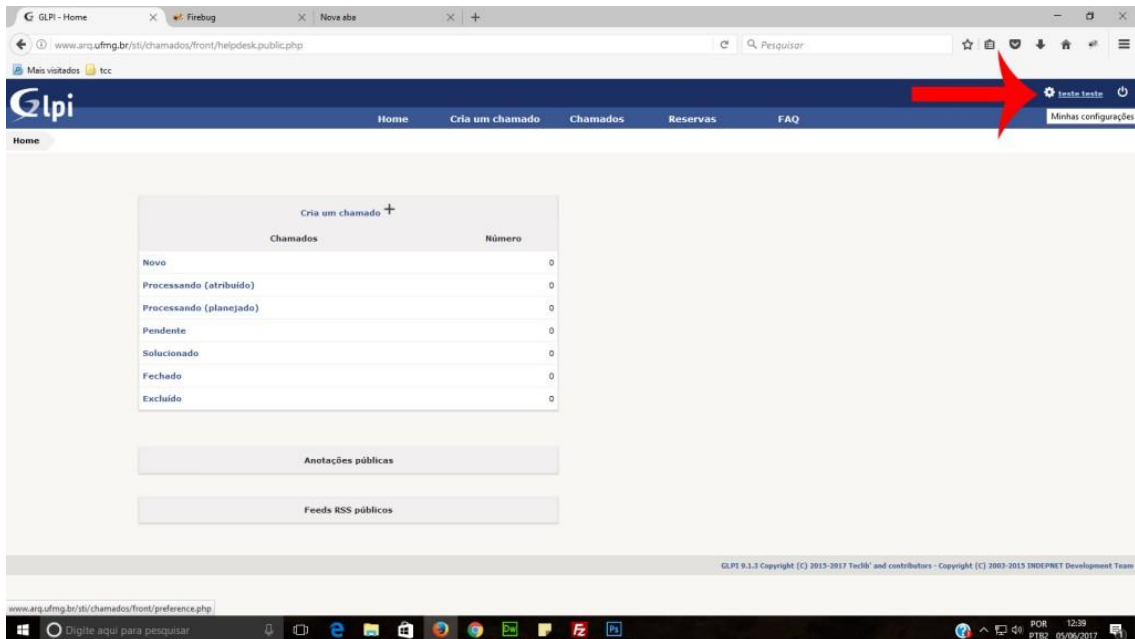


Figura 2 – Lugar onde o usuário deve clicar para alterar a senha.

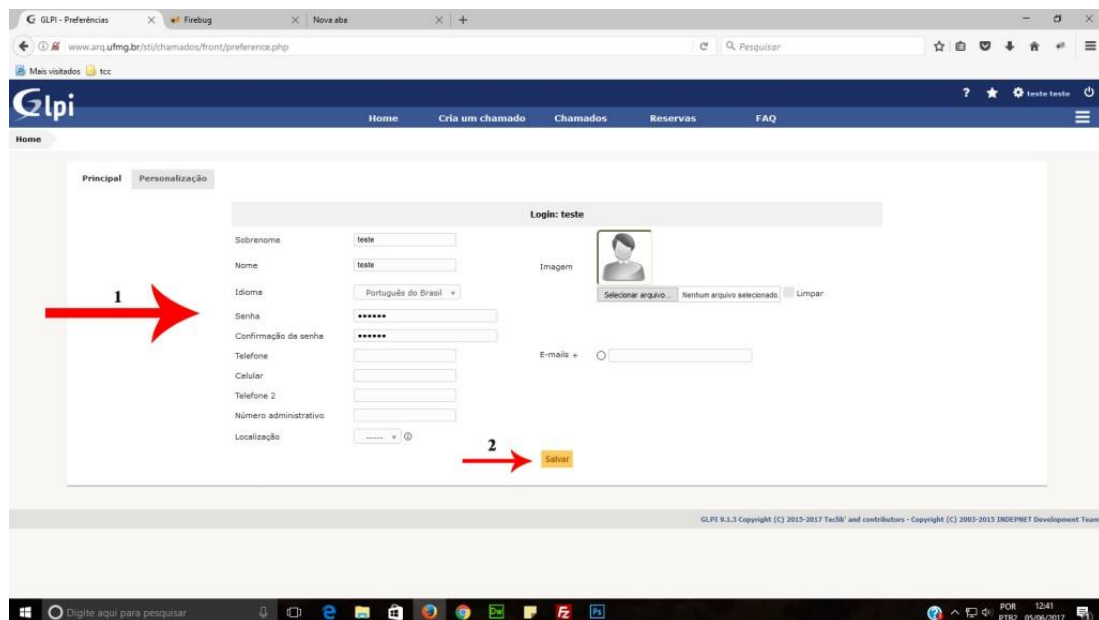


Figura 3 – Layout da tela onde o usuário pode editar seus dados, inclusive a senha de acesso ao GLPI.

Passo 3 - Abrindo um chamado:

Clicar no item do menu "criar um chamado" que está localizado na barra do menu

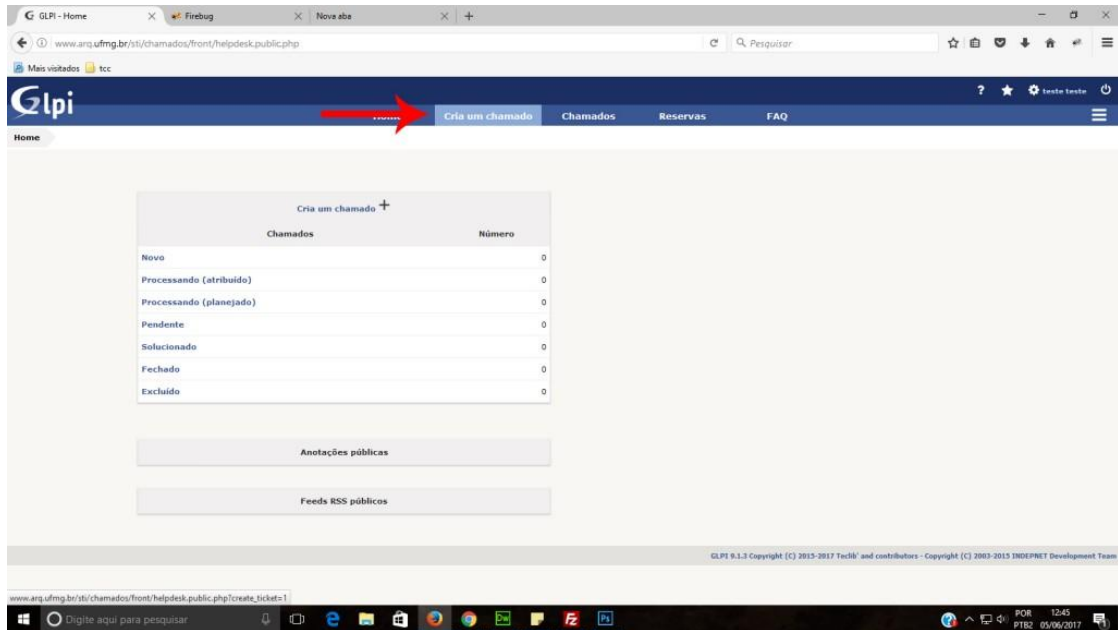


Figura 4 – Clicar para abrir o chamado

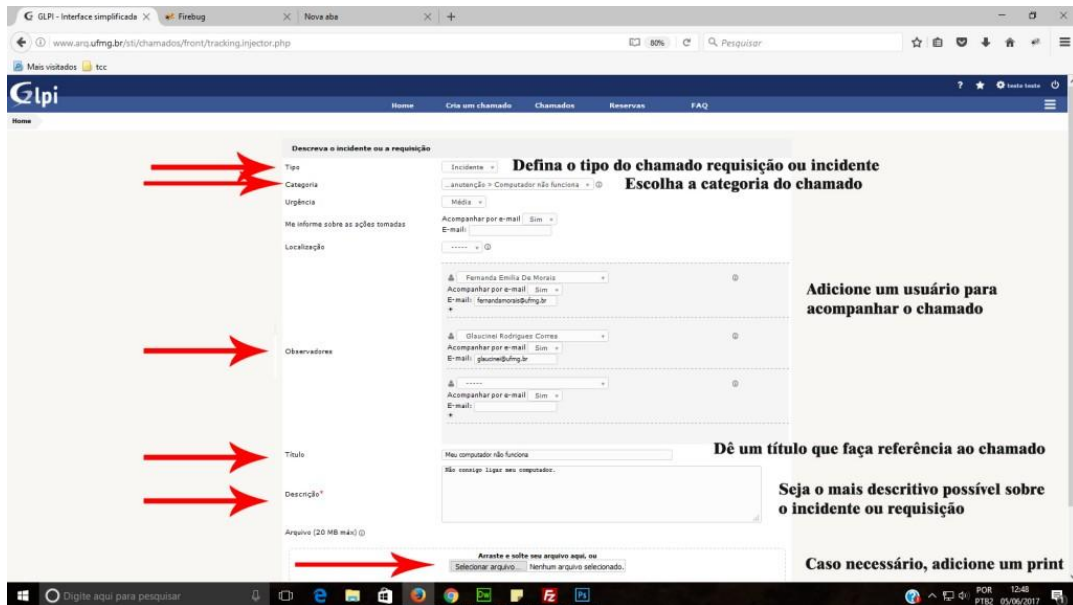


Figura 5 – Campos do chamado

- Selecione o tipo do chamado: requisição ou incidente
(Incidente – Quando algo interrompe o serviço. Requisição: novo serviço)
- Selecione a “**Categoria**” do chamado, ou seja, a que se refere o problema. As opções disponíveis são: **Desfazimento, Laboratórios, Manutenção, Notebooks, Redes, Salas de**

aula, Site, Suporte e Outros (Problemas gerais). Selecione a que parecer mais adequada ao problema que será descrito no chamado.

- Preencher o campo de urgência com o impacto gerado pela requisição ou incidente.
- Observadores : Caso seja necessário, adicione uma pessoa que tenha interesse em acompanhar o chamado .
- Preencher o campo “**Título**”: (colocar algo que evidencia a abertura do chamado);
- Descreva o problema ou incidente ocorrido de forma clara e sucinta;
- -Se houver necessidade de enviar um arquivo pode-se clicar em “**Enviar arquivo**” e procurar o arquivo que será anexado ao chamado. Nesse exemplo, o arquivo “**word.png**” está sendo anexado ao chamado. O envio de arquivos é opcional.
- Clicar no botão “**Enviar mensagem**”.

- Após isso, aparecerá a mensagem abaixo:

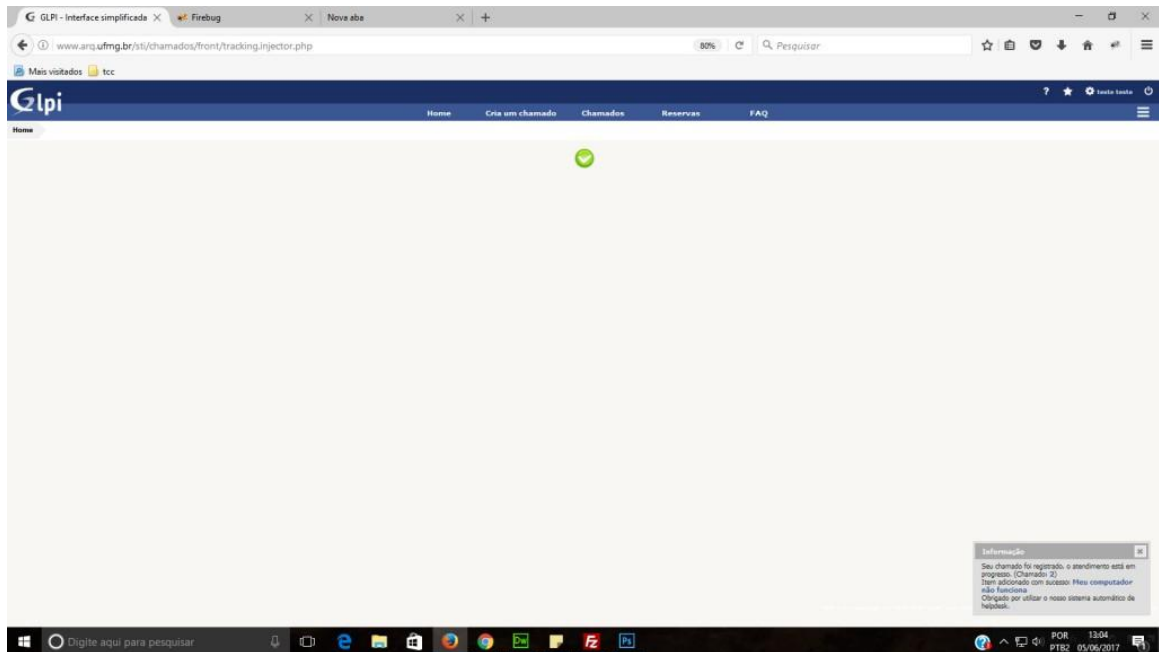


Figura 6 – Tela de confirmação do chamado. Após essa confirmação a STI recebe a solicitação através do sistema e providenciará o atendimento do seu chamado. O usuário que fez a abertura do chamado também recebe um e-mail.

Passo 4 – Acompanhando um chamado:

Na barra de Menu clique em “**Chamados**”.

Aparecerá uma tela com o histórico de chamados efetuados pelo usuário e a situação de cada chamado

Quaisquer dúvidas e/ou sugestões devem ser encaminhadas para sti@arq.ufmg.br