

Como Gerenciar Chamados no GLPI

Sumário

Diferença entre “requisição” e “incidente”

Tela Inicial do GLPI

Identificado os seus chamados

Informações de um chamado

Inserindo notas no chamado

Pedindo aprovação para atender chamado

Solucionando um chamado

Enviando tarefas para um colega, a partir de um chamado

Consultar chamados

Criar um chamado para terceiros

Informações gerais

Processo de controle e configuração das câmeras e switchs no GLPI & Zabbix

1 - Diferença entre “requisição” e “incidente”

No GLPI há dois tipos de chamados (**incidente** e **requisição**):

- **Incidente** é um evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço.
- **Requisição** é uma solicitação para alterar alguma configuração em relação a um serviço de TI, tais como: troca de senha, concessão de direitos de acesso lógico, criação de um site, manutenção de um computador, etc.

2 - Tela Inicial do GLPI



3 - Identificado os seus chamados

Para atender um chamado no GLPI basta acessar a seção “chamados a serem processados”, na tela inicial. As tarefas de um chamado podem ser acessadas na seção “tarefas de chamado para fazer”, quando alguém associa uma tarefa a você. Para acessar o chamado basta acionar o link da coluna descrição, como ilustrado da imagem a seguir:

Chamados a serem processados				5
	Requerente	Elementos associados	Descrição	
ID: 2021021101	REGINALDO FERREIRA DE SOUZA	Geral	Requisição - Manutenção em computador (0 - 0)	
ID: 2021020801	FERNANDO ELIAS DE OLIVEIRA	Geral	Incidente - Câmera não está funcionando (0 - 1)	
ID: 2021011101	EMERSON CLEITON TRINDADE	Resposta do formulário - Relatar Problema com Video Segurança	Problema - Video Segurança (1 - 6)	
ID: 2020121111	JÉSSICA CRISTINA TEODORO	Resposta do formulário - Solicitar Emissão do Cartão de Identificação Institucional	Solicitação - Cartão de Identificação (0 - 2)	
ID: 2020110909	ROSSANO WAGNER DE LIMA BOTELHO	Resposta do formulário - Solicitar Permissão ou Revogação de Acesso em Sistema de Informação	Solicitação - Permissão de Acesso em Sistemas de Informação (6 - 1)	
Chamados com status pendente				4
	Requerente	Elementos associados	Descrição	
ID: 2020102501	DIEGO AMERICO FERREIRA	Resposta do formulário - Solicitar Permissão ou Revogação de Acesso em Sistema de Informação	Solicitação - Permissão de Acesso em Sistemas de Informação (7 - 1)	
ID: 2020102912	EMILIO CARLOS ZANELATO	Resposta do formulário - Solicitar Permissão ou Revogação de Acesso em Sistema de Informação	Solicitação - Permissão de Acesso em Sistemas de Informação (11 - 2)	
ID: 2020102808	FERNANDO ELIAS DE OLIVEIRA	Geral	Auditoria de usuários ativos nos sistemas SIG-UFRN que não possuem vínculo ativo com a UFLA (0 - 2)	
ID: 2020091719	GERALDO ANDRADE DE CARVALHO	Resposta do formulário - Solicitar Permissão ou Revogação de Acesso em Sistema de Informação	Solicitação - Permissão de Acesso em Sistemas de Informação (3 - 0)	
Tarefas de chamado para fazer				3
ID	Título (chamado)		Descrição	
ID: 266	Incidente - Câmera não está funcionando		Fernando, analisar esta no servidor.	
ID: 253	Solicitação - Cartão de Identificação		Remover a camera xzx do monitoramento do Zabbix.	
ID: 167	Auditoria de usuários ativos nos sistemas SIG-UFRN que não possuem vínculo ativo com a UFLA		Gerar consulta para listar os usuários com o papel (...)	

4 - Informações de um chamado

Na aba “chamado” os atendentes podem editar informações de um chamado específico, enquanto o chamado não estiver solucionado, como pode ser visto na imagem a seguir. Dois detalhes devem ser verificados no atendimento dos chamados: “Tipo” e “Categoria”. Em relação ao “Tipo” deve ser verificado se o chamado do chamado está de acordo com o tipo do chamado (requisição ou incidente). Já em relação a “Categoria” deve ser verificado se a categoria do chamado corresponde com o conteúdo do chamado. Essa verificação é feita para manter uma catalogação fiel dos chamados, pois serão utilizados em indicadores e mensurações de atendimentos.



É possível atribuir um chamado para um atendente da DGTI por meio do campo “Atribuído para +” e inserir qualquer pessoa para observar o chamado (em “Observador por +”), veja na imagem a seguir:



IMPORTANTE: No GLPI, o solicitante é tratado como “Requerente” e o atendente é um “Técnico”.

5 - Inserindo notas no chamado

A seção “Processando Chamado” é onde os chamados são gerenciados e visualizados de fato. Nessa seção são cadastrados os objetos de análise e resposta dos chamados, observe na imagem a seguir.

A principal forma de manter os solicitantes informados sobre o andamento dos chamados é inserindo notas de “Acompanhamento”. Desta forma é recomendado que sempre seja feita a inserção de notas de acompanhamento para manter o solicitante informado sobre o andamento do chamado.



Para exibir nota de acompanhamento somente para os atendentes da DGTI é necessário acionar o **ícone de cadeado** no formulário de cadastro de notas de acompanhamento, conforme na imagem a seguir:

Chamado

Adicionar : ☒ Acompanhamento ☐ Tarefa ☐ Documento ☐ Solução

Processando chamado

Estadísticas

Aprovações

Base de Conhecimento

Itens

Custos

Projetos

Tarefas do projeto

Problemas

Mudanças

Histórico

Todos

Novo item - Acompanhamento

Formatos

B / A / [ícone] [ícone] [ícone] [ícone] [ícone] [ícone] [ícone] [ícone] [ícone] [ícone]

Prezado Reginaldo,

Estamos trabalhando em dias alternados, dessa forma seu chamado será atendido na próxima quarta-feira de manhã, por gentileza, trazer o computador ao prédio da DGTI às 08h00min. Venha com máscara.

GLPI

Arquivo(s) (25 MB máx)

Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor **Selecionar**

Adicionar

Histórico de ações :

11-02-2021 11:47

REGINALDO FERREIRA DE SOUZA

Requisição - Manutenção em computador

Ticket# 2021021103 description

O meu computador não está carregando o sistema operacional, ele carrega somente a tela inicial e fica congelado.

O número de patrimônio é 235852212.

Monitorado pela Diretoria de Gestão de TI
GLPI 9.4.3 Copyright (C) 2015

Se por algum motivo for necessário marcar o chamado como pendente, a partir de um acompanhamento, basta selecionar a opção “Pendente” no botão de “Adicionar” do formulário de cadastro de acompanhamentos. O chamado será atribuído ao técnico quando o solicitante cadastrar uma nota no chamado, se este estiver com o status pendente, observe na imagem a seguir:



Em geral, a solução de um chamado deve ser feita pela equipe da Coordenadoria de Operação e Segurança da Informação (COSI). Em vez de inserir uma nota de solução no chamado do GLPI, insira nota de acompanhamento e retorne o respectivo chamado para a última pessoa da COSI que o encaminhou. Caso seja necessário, insira uma nota de acompanhamento, pública, para o solicitante e uma nota de acompanhamento, privada, para a COSI. Desta forma, o solicitante terá conhecimento da solução por meio da nota de acompanhamento pública. A equipe COSI ficará responsável por inserir a nota de solução do chamado.

O chamado pode ser solucionado se julgar que não é necessário retorná-lo para COSI, pois o intuito deste procedimento é manter a equipe de operação, minimamente, informada das mudanças implementadas nos serviços de TI, sem prejudicar a notificação de solução ao solicitante. Mudanças são as alterações em, mas não se limitando a estas: regras de negócios, permissões de acesso, domínios, servidores, estrutura de página, inclusão de grupo de usuários, relatórios e procedimentos de operação.

8 - Enviando tarefas para um colega, a partir de um chamado

Quando lhe for atribuído um chamado cuja solução necessita de uma pequena intervenção de um colega, você pode criar uma tarefa para essa pessoa em vez de lhe atribuir o chamado. A tarefa funciona como um chamado, mas está num chamado específico. A imagem a seguir ilustra a opção para criação de tarefa em um chamado:

The screenshot displays the GLPI interface for creating a task within a specific ticket. The breadcrumb trail at the top reads: **Requisição - Manutenção em computador (UFLA > Central de Serviços de TI)** 2/150 > X.

Left Sidebar (Menu):

- Chamado
- Processando chamado (highlighted with a red box)
- Estatísticas
- Aprovações
- Base de Conhecimento
- Itens
- Custos
- Projetos
- Tarefas do projeto
- Problemas
- Mudanças
- Histórico (4)
- Todos

Top Bar (Adicionar):

- Acompanhamento
- Tarefa** (highlighted with a red box)
- Documento
- Solução

Form: Novo item - Tarefa de chamado

Formatos: B I A A [List Icons]

Text Area:

Prezado Thiago,
preciso de **1GB** de memória RAM para configurar um computador que está para eu arrumar.
Favor entregar ainda hoje.

Arquivo(s) (25 MB máx) i
Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor **Selecionar**

Right Side (Task Configuration):

- Priority: [Dropdown]
- Category: [Dropdown]
- Assign To: **THIAGO FLORIANO WYKRET** (highlighted with a red box)
- Planear esta tarefa (button)

Adicionar (button, highlighted with a red box)

Histórico de ações:

11-02-2021 11:47

REGINALDO FERREIRA DE SOUZA i

Requisição - Manutenção em computador Ticket# 2021021101 description

O meu computador não está carregando o sistema operacional, ele carrega somente a tela inicial e fica congelado.

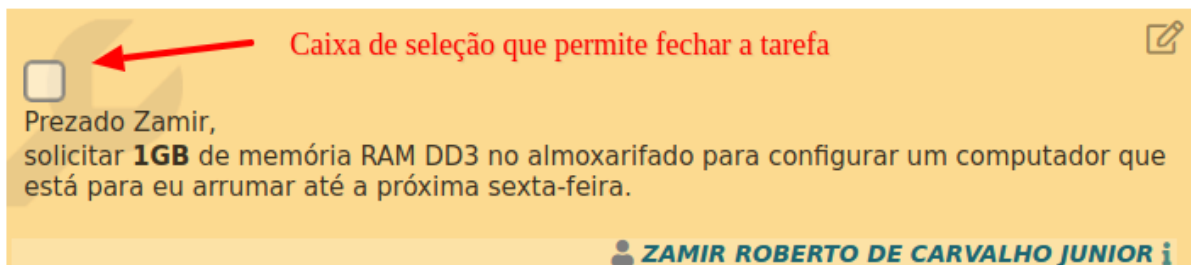
O número de patrimônio é 235852212.

Como mencionado anteriormente, as tarefas são exibidas na seção “Tarefas de chamado para fazer” da página inicial do GLPI.

Consideremos que um técnico receba um chamado no GLPI solicitando a manutenção de um computador, em que será necessário trocar peças, entretanto a aquisição de peças é com outro técnico. Nesse contexto, o técnico cria uma tarefa no chamado e atribui ao outro técnico responsável por fazer a aquisição. Vale ressaltar que o solicitante visualiza as tarefas, se essas não forem marcadas como privadas. Recomenda-se que o estado da tarefa seja “A FAZER”.



O técnico conclui a tarefa clicando na “caixa de seleção” referente à tarefa ou selecionando a opção “FEITO” no estado da tarefa, no modo de edição da respectiva tarefa.



Quando o técnico acessa a tarefa no modo edição, que está atribuída para ele, é possível acionar um contador de tempo que vai registrar o tempo gasto para atender aquela tarefa. A contagem do tempo de empenho na tarefa inicia quando o botão "INÍCIO" é acionado. O sistema aciona um cronômetro após iniciar a tarefa.

Requisição - Manutenção em computador (UFLA > Central de Serviços de TI) >>

Chamado

Processando chamado 2

Estatísticas

Aprovações

Base de Conhecimento

Itens

Custos

Projetos

Tarefas do projeto

Problemas

Mudanças

Histórico 8

Todos

Adicionar : Acompanhamento Tarefa Documento Solução

Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :

Tarefa de chamado

Formatos B I A A

Prezado Fernando Elias,

Ocorreu alguma indisponibilidade nos sistemas SIG-UFRN na última segunda-feira?

Arquivo(s) (25 MB máx) i

Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor **Selecionar**

26

FERN/

Planejar esta tarefa

Início Fim

Vale ressaltar que o GLPI permite acionar somente uma tarefa por vez. Com isso, para trabalhar em uma segunda tarefa é necessário “PAUSAR” a primeira e em seguida “INICIAR” a segunda tarefa. A tarefa é concluída ao clicar na opção “FEITO”.

Requisição - Manutenção em computador (UFLA > Central de Serviços de TI) >>

Chamado

Processando chamado 2

Estatísticas

Aprovações

Base de Conhecimento

Itens

Custos

Projetos

Tarefas do projeto

Problemas

Mudanças

Histórico 8

Todos

Adicionar : Acompanhamento Tarefa Documento Solução

Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :

Tarefa de chamado

Formatos B I A A

Aviso

Cronômetro iniciado no Chamado 2021021101 -> 4min 1s

Ocorreu alguma indisponibilidade nos sistemas SIG-UFRN na última segunda-feira?

Arquivo(s) (25 MB máx) i

Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor **Selecionar**

26-02-2021 18:15

FERNANDO ELIAS DE OLIVEIRA i

Planejar esta tarefa

Pausa Fim

Data Inicial Duração real parcial Duração real 4min 2s

Salvar

Excluir permanentemente

Cronômetro da execução da tarefa.

Opção para pausar a tarefa

Caso deseje fornecer uma resposta relativa a uma tarefa é possível fazer isso no conteúdo da própria tarefa, ou inserir uma nota de acompanhamento no chamado.

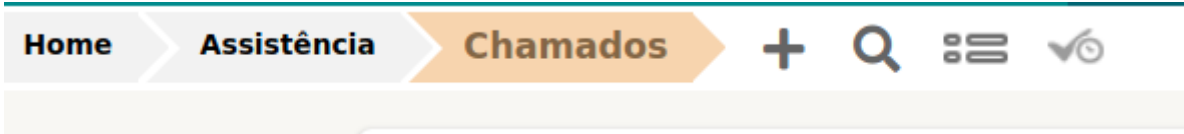
É possível criar um modelo com texto padrão para a categoria de uma tarefa, a necessidade de criação de templates deve ser comunicada à COSI. O uso de modelo se torna útil quando os conteúdos de um tipo de tarefa é passível de ser padronizado, conforme imagem a seguir:



As tarefas atribuídas a você são exibidas no painel inicial do GLPI, na mesma tela onde são exibidos os chamados atribuídos a você. Dessa forma é necessário consultar periodicamente se há tarefas atribuídas na seção “Tarefas de chamado para fazer”, conforme ilustra a imagem a seguir:

Tarefas de chamado para fazer		
ID	Título (chamado)	Descrição
ID: 167	Auditoria de usuários ativos nos sistemas SIG-UFRN que não possuem vínculo ativo com a UFLA	Gerar consulta para listar os usuários com o papel (...)

As tarefas também podem ser consultadas utilizando o formulário de busca de chamados no caminho “GLPI >> Assistência >> Chamados >> Processando Chamado”, por meio das opções de filtro:





9 - Consultar chamados

Para consultar chamados basta acessar o caminho “Assistência >> Chamados”, na tela exibida é possível fazer diversas combinações de filtros. Vale ressaltar para uso dos filtros que o solicitante é descrito como requerente e o atendente é descrito nos filtros como técnico.

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução + Progresso
2020072213	Problema - Sistema de Informação	Processando (atribuído)	01-10-2020 17:15	22-07-2020 15:55	Alta	LUIZ PAULO BRIANEZI VALIM	BRUNO DA SILVA GONCALVES	Sistemas de Informação > Sistemas Acadêmicos e Administrativos	
2020071528	Dúvida - Uso dos Sistemas	Pendente	01-10-2020 17:02	15-07-2020 15:06	Média	LUIZ PAULO BRIANEZI VALIM	BRUNO DA SILVA GONCALVES	Sistemas de Informação > Desenvolvimento ou Alteração de Funcionalidades em Sistema de Informação	

10 - Criar um chamado para terceiros

O GLPI permite criar chamadas para terceiros, inclusive para você, portanto é necessário acessar o caminho “Assistência >> Criar Chamado”, ou “Assistência >> Chamados >> e clicar na opção mais (+)” .

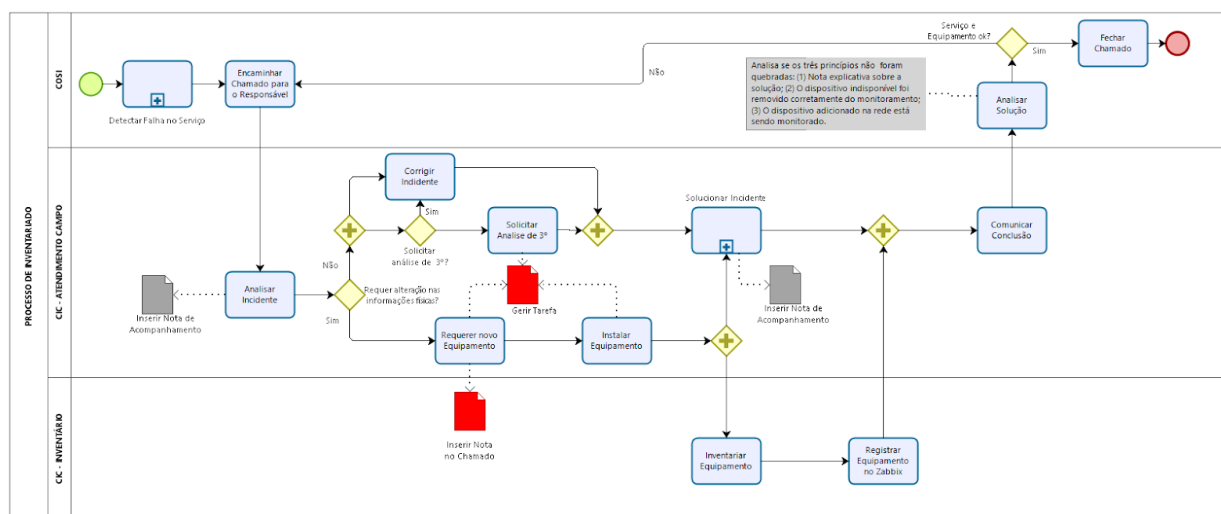


Na criação do chamado é necessário se atentar nos campos: “**Por**” (é quem vai avaliar o atendimento do chamado”, “Requerente” (em nome de quem ficará o chamado), “Tipo” (requisição ou incidente), “Categoria” (categoria de serviço do GLPI) e para quem será “Atribuído”.

11 - Informações gerais

- O GLPI informa por e-mail sobre todas as ocorrências nos chamados, por e-mail.
- Esta é a ferramenta oficial para atendimento de serviços da DGTI e todo atendimento deve estar registrado nela.
- Quinzenalmente é feita a vistoria dos chamados atrasados para análise do motivo de atraso, os técnicos e coordenadores são notificados sobre os atrasos.
- Os serviços adicionados no GLPI devem estar no catálogo de serviços de TI da UFLA, aprovado pelo CIGOV.

12 - Modelo para controle das câmeras e switches no GLPI & Zabbix



Powered by
bizagi
Modeler

12 - Documento antigo com as instruções

https://docs.google.com/document/d/1_s4HFHrldtjQknytRQqyUVjH-ybKUdz7A2sNocyDpJA/edit?usp=sharing

Criado Tue, Mar 14, 2023 4:15 PM por FERNANDO ELIAS DE OLIVEIRA

Atualizado Tue, Mar 14, 2023 4:41 PM por FERNANDO ELIAS DE OLIVEIRA