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

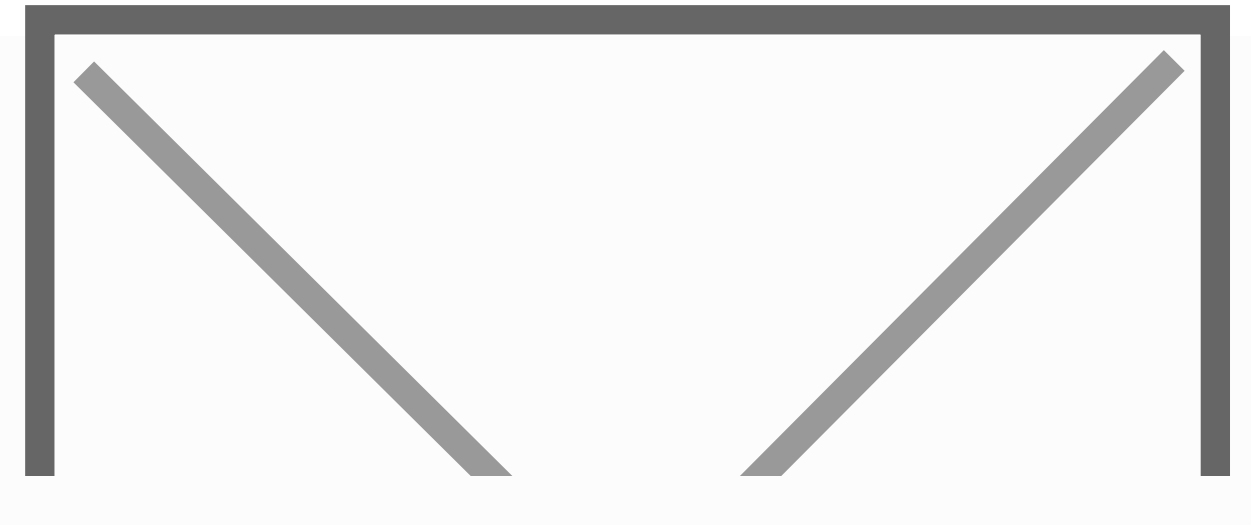
Processo de controle e configuração das câmeras e switchs no GLPI & Zabbix

1 - Diferença entre “requisição” e “incidente”

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

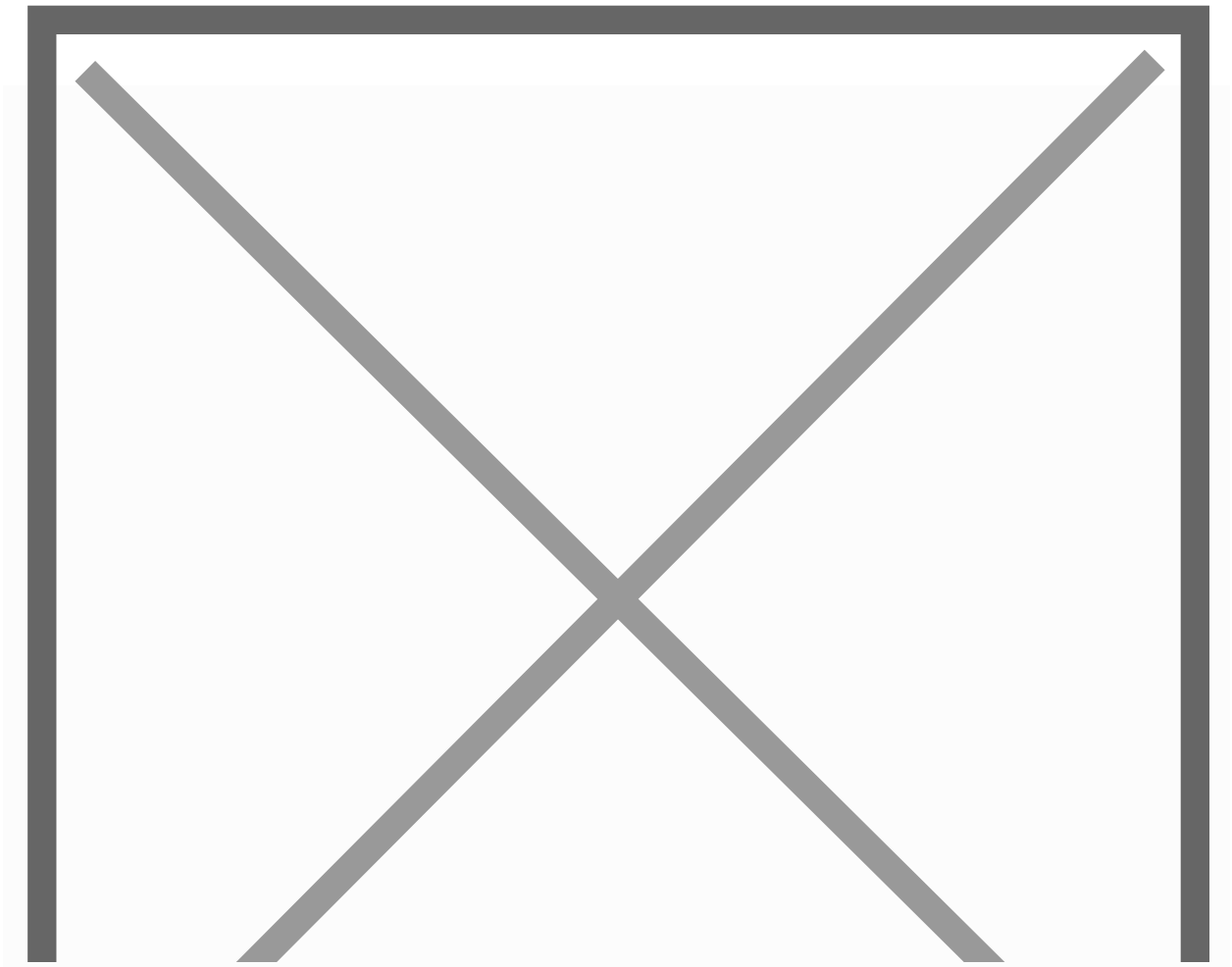
- **Incidente** é um evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço.
- **Requisição** é uma solicitação para alterar alguma configuração em relação a um serviço de TI, tais como: troca de senha, concessão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

2 - Tela Inicial do GLPI



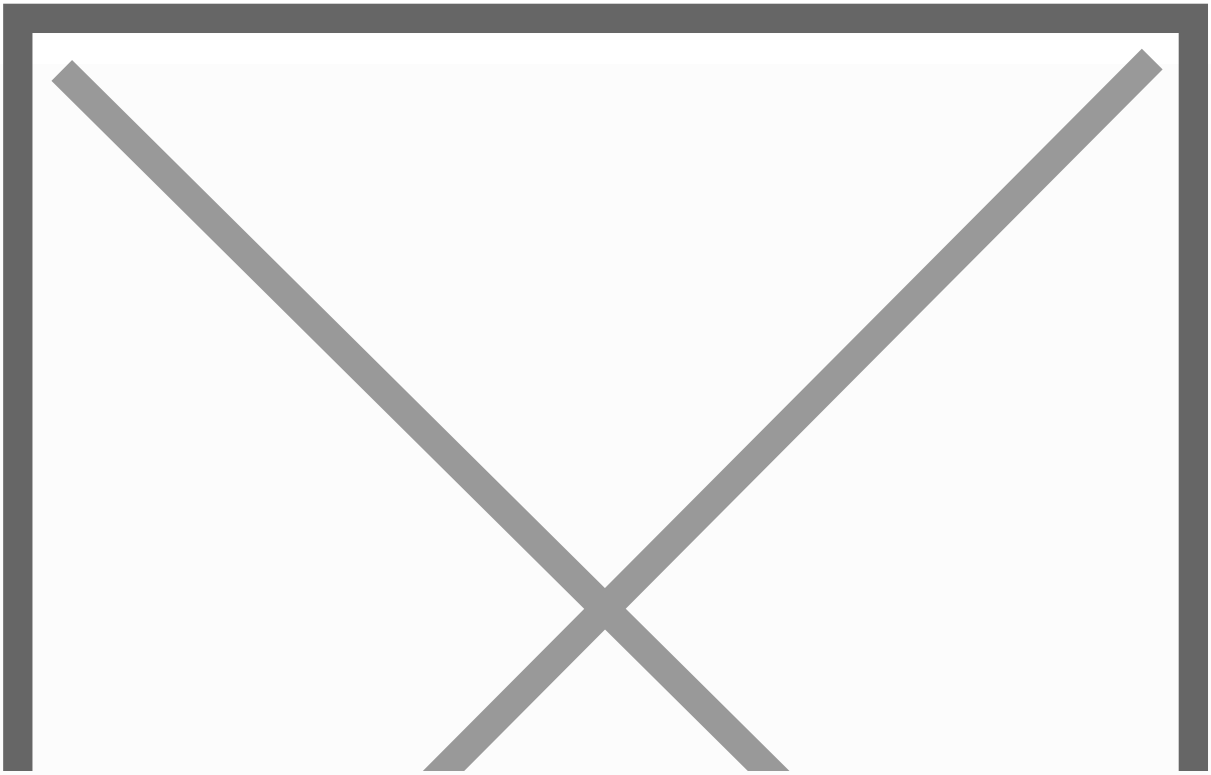
3 - Identificado os seus chamados

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:

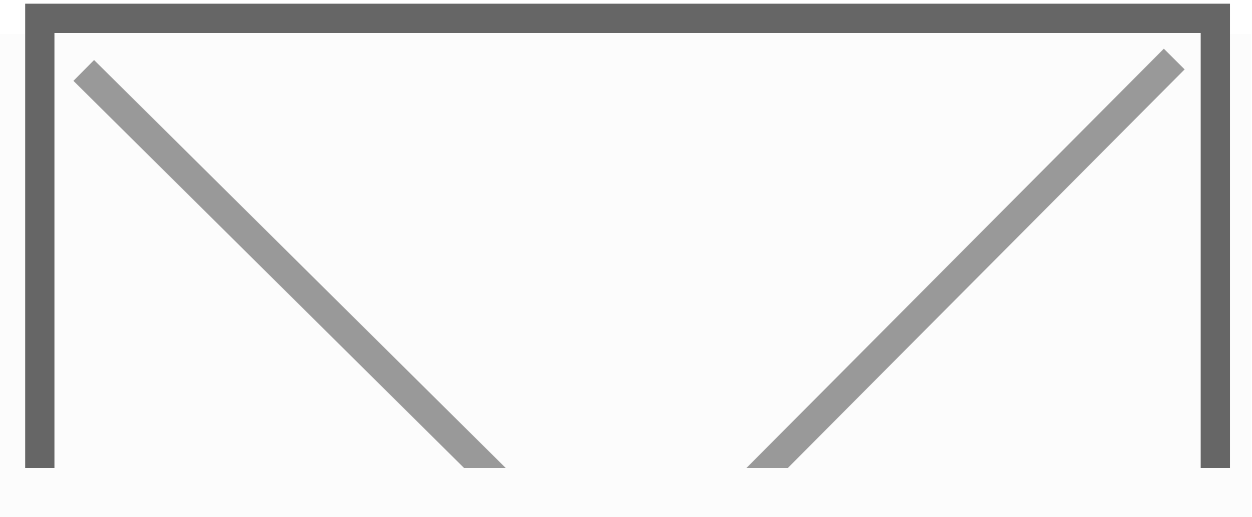


4 - Informações de um chamado

Naaba“chamado”osatendentespodemeditarinformaçõesdeumchamadoespecífico, 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:

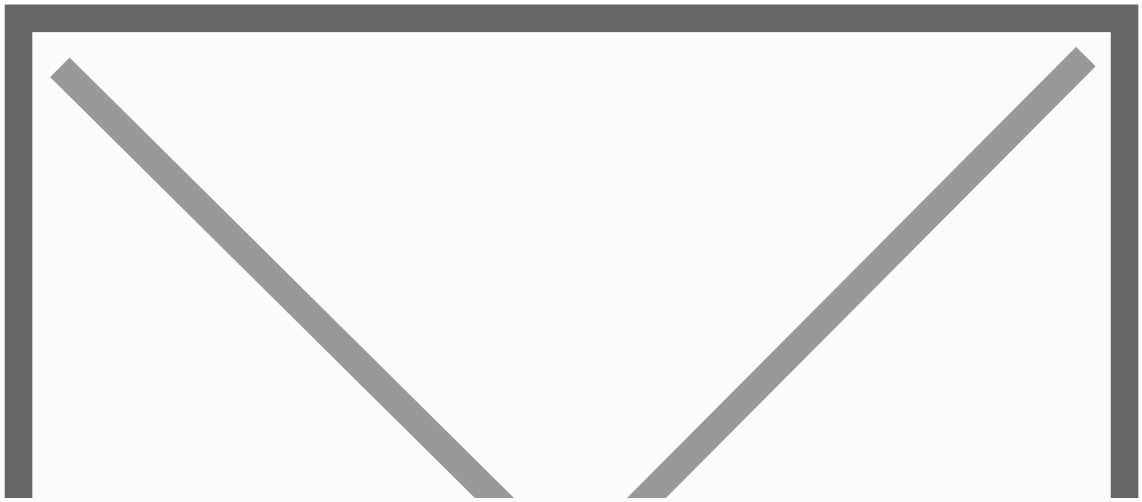


IMPORTANTE: No GLPI, o solicitante é tratado como “Requerente” e o atendente é um “Técnico”.

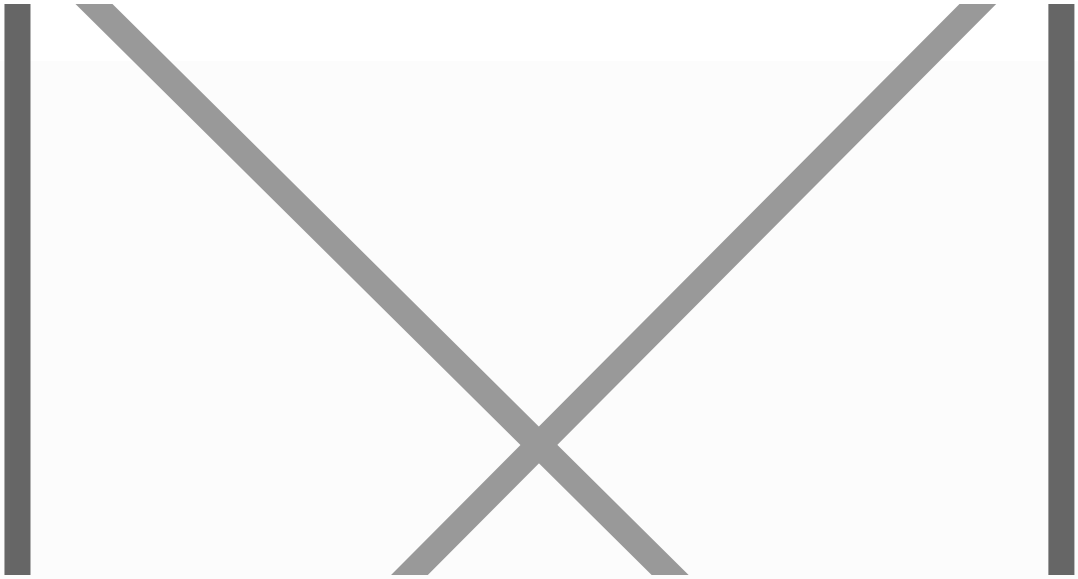
5 - Inserindo notas no chamado

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.

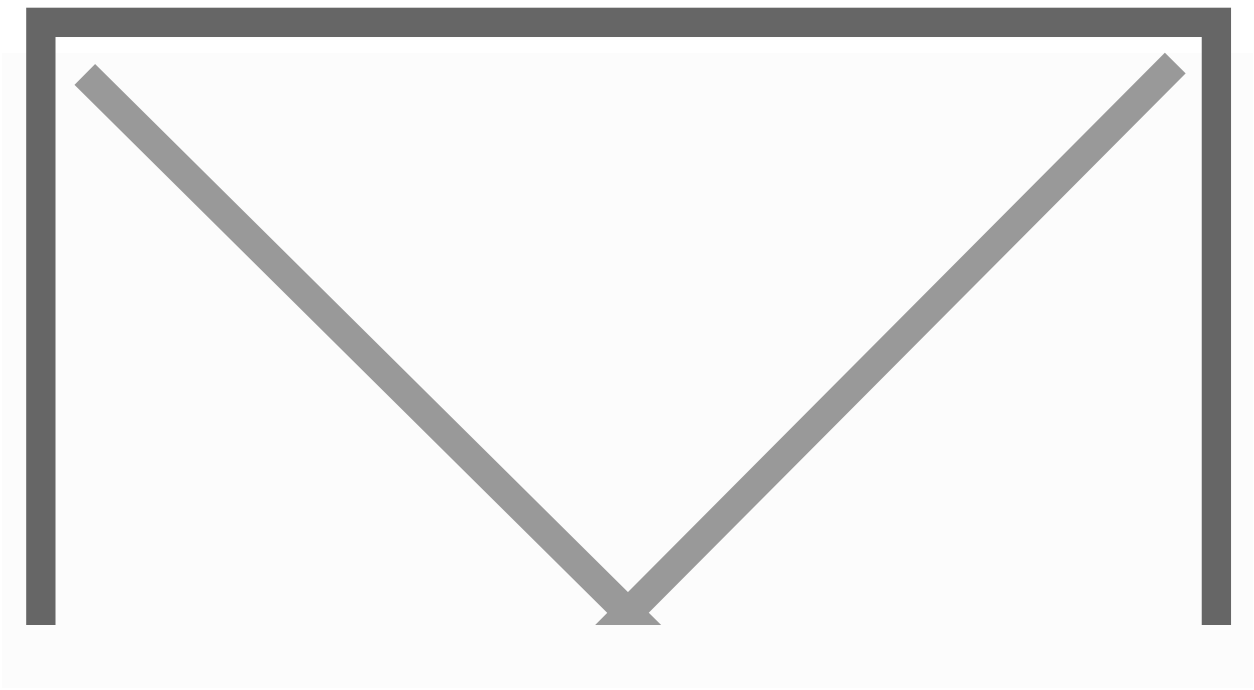
A principal forma de manter os solicitantes informados sobre o andamento dos chamados é inserindo notas de “Acompanhamento”. Desta forma é recomendado que sempre seja feita a inserção de notas de acompanhamento para manter o solicitante informado sobre o andamento do chamado.



Paraexibirnotadeacompanhamentosomenteparaosatendentes daDGTIénecessário acionar o **ícone de cadeado** no formulário de cadastro de notas de acompanhamento, conforme na imagem a seguir:

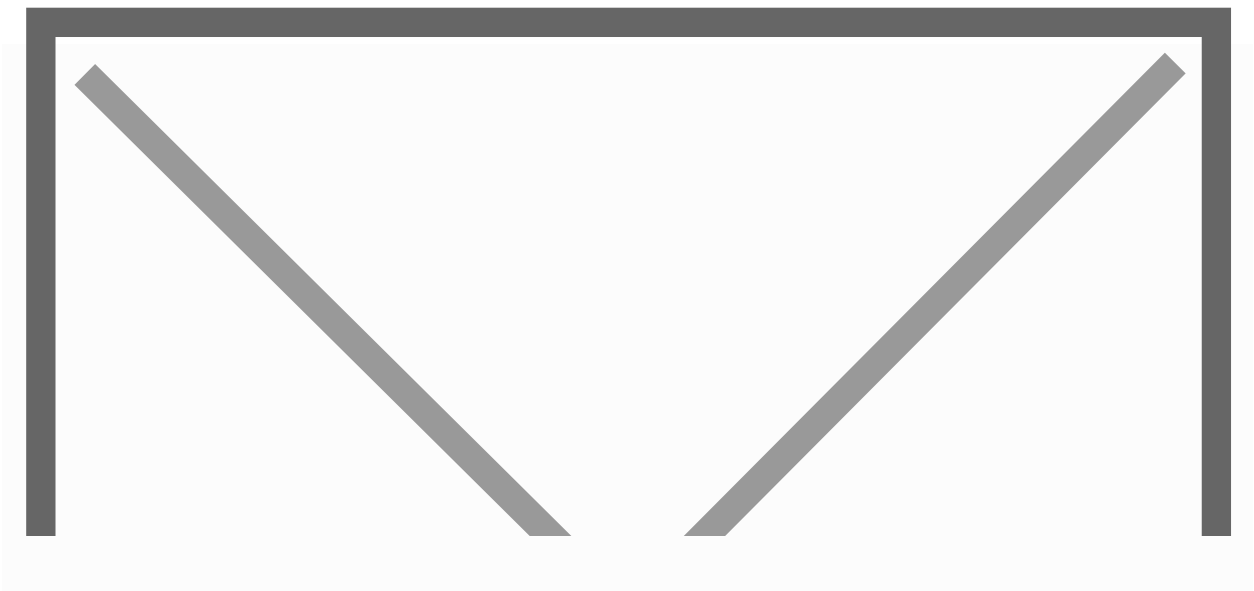


Se por algum motivo for necessário marcar o chamado como pendente, a partir de um acompanhamento, basta selecionar a opção “Pendente” no botão de “Adicionar” do formulário de cadastro de acompanhamentos. O chamado será atribuído ao técnico quando o solicitante cadastrar uma nota no chamado, se este estiver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



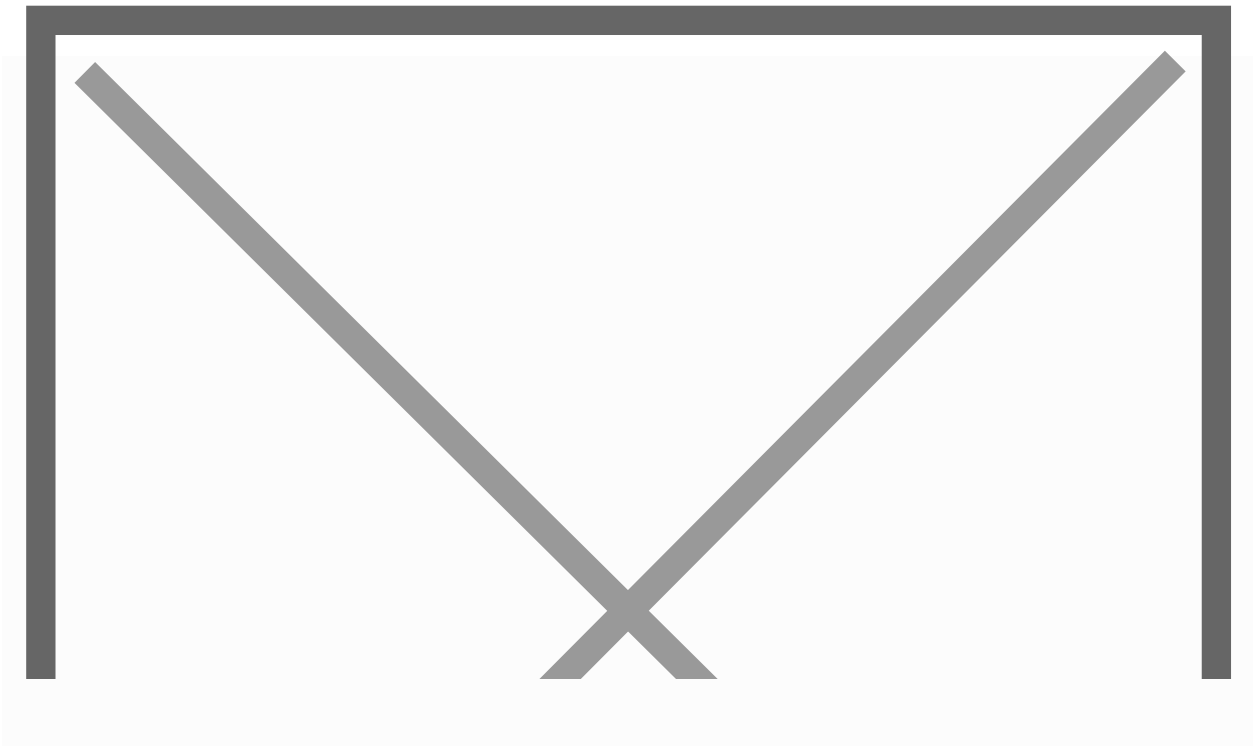
6 - Pedindo aprovação para atender chamado

Há situações em que é necessário pedir a alguém a validação para atender um chamado, seja chefia, um interessado, ou uma pessoa específica para aprovação. Dessa forma é possível enviar pedidos de aprovação por meio do GLPI, na seção “Aprovações”, conforme ilustra a imagem a seguir. Pode ser informado mais de uma pessoa para aprovação e selecionar qualquer pessoa da UFLA.



7 - Solucionando um chamado

Para solucionar um chamado é necessário que o mesmo esteja associado a alguém, veja na imagem a seguir. Além disso é necessário acionar a opção "Solução" da seção “Processando Chamado” e inserir um texto, inteligente, sobre a solução.

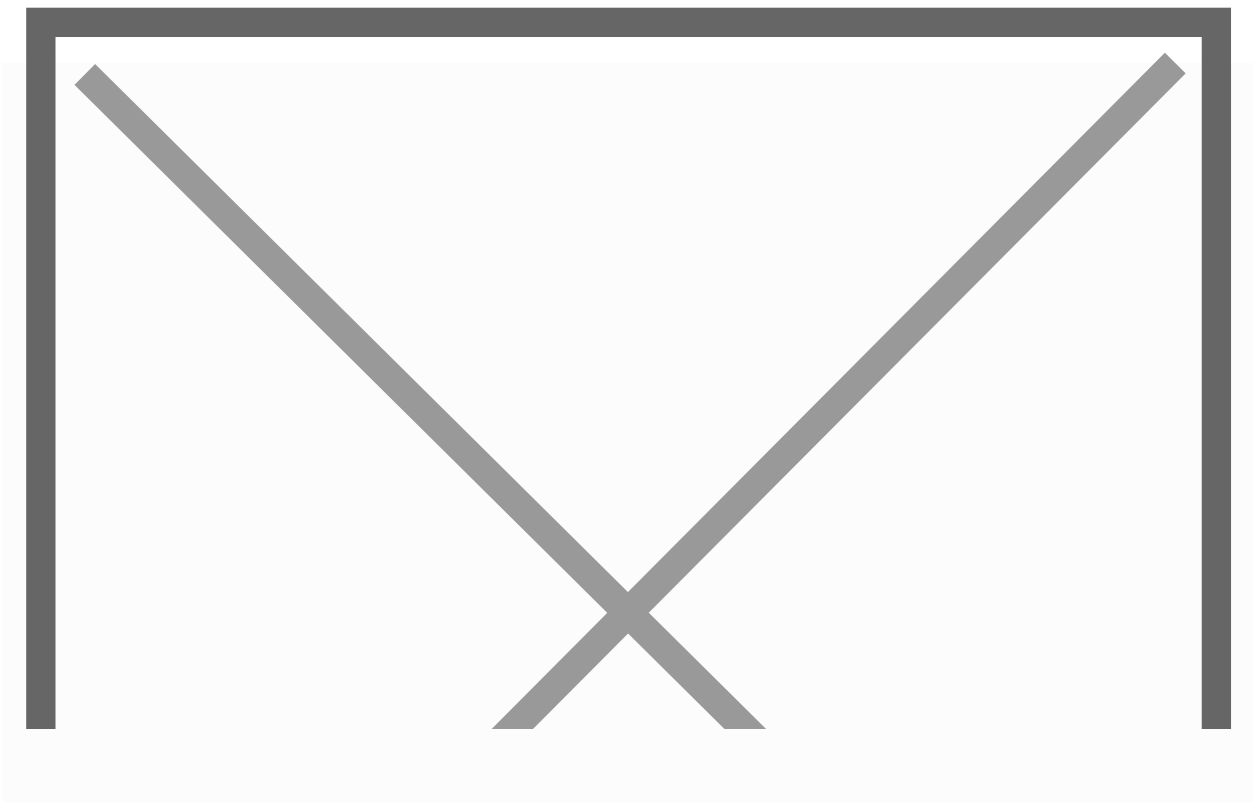


Em geral, a solução de um chamado deve ser feita pela equipe da Coordenadoria de Operação e Segurança da Informação (COSI). Em vez de inserir uma nota de solução no chamado do GLPI, insira nota de acompanhamento e retorne o respectivo chamado para a última pessoa da COSI que o encaminhou. Caso seja necessário, 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.

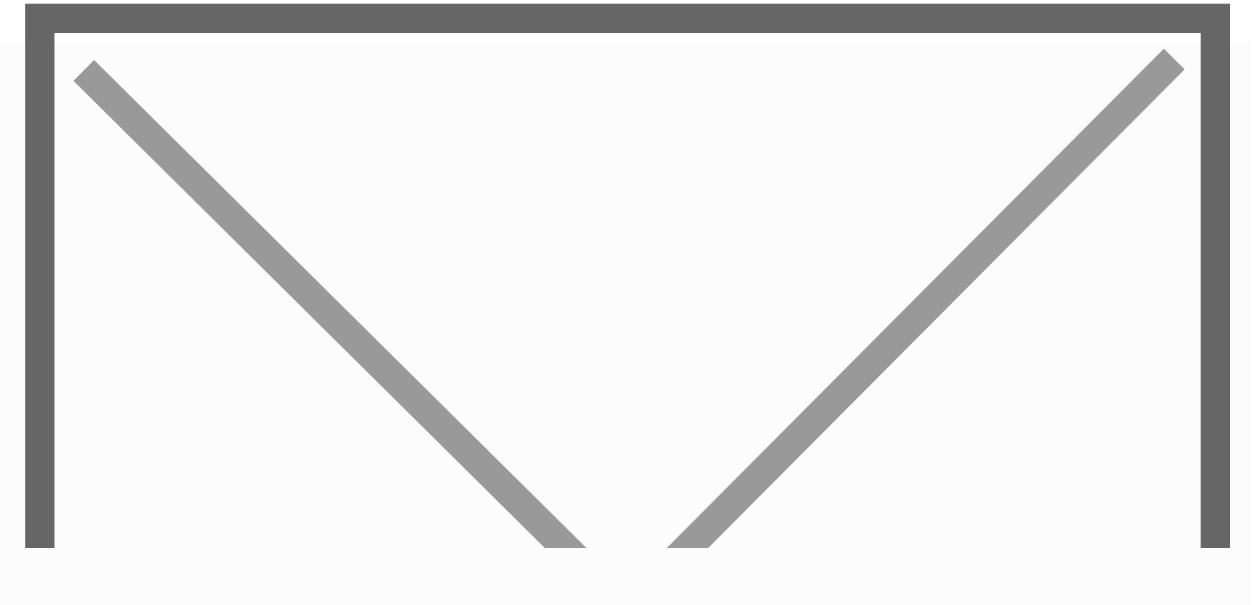
8 - Enviando tarefas para um colega, a partir de um chamado

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:



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

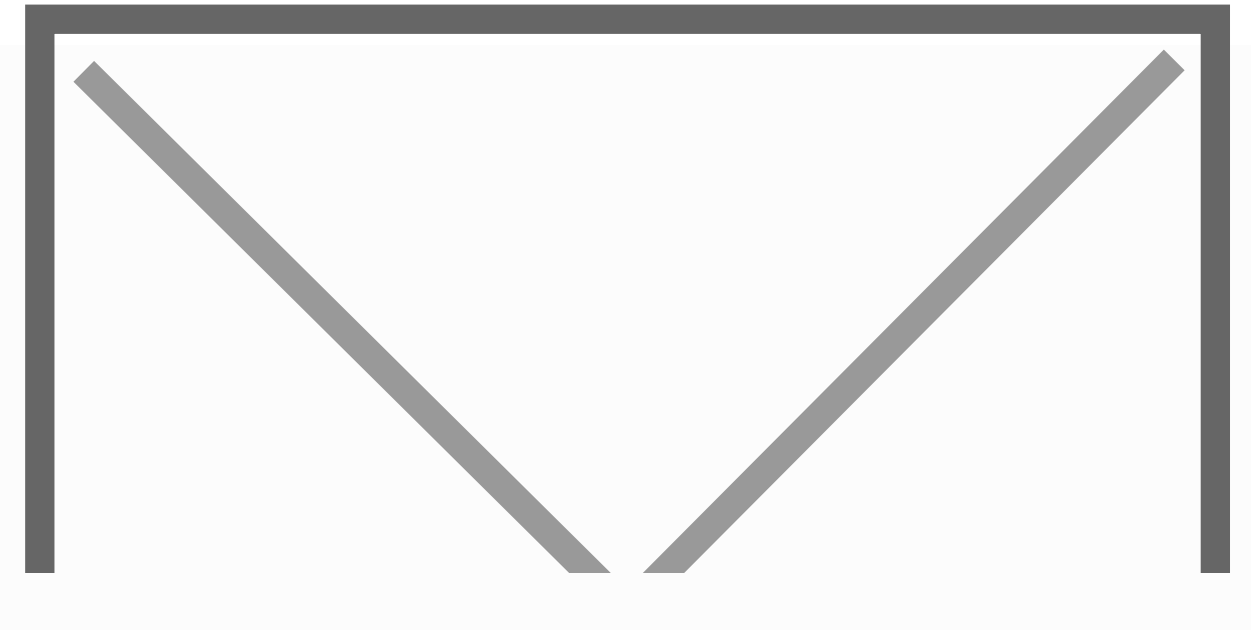
Consideremos que um técnico receba um chamado no GLPI solicitando a manutenção de um computador, em que será necessário trocar peças, entretanto a aquisição de peças é com outro técnico. Nesse contexto, o técnico cria uma tarefa no chamado e atribui ao outro técnico responsável por fazer a aquisição. 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”.



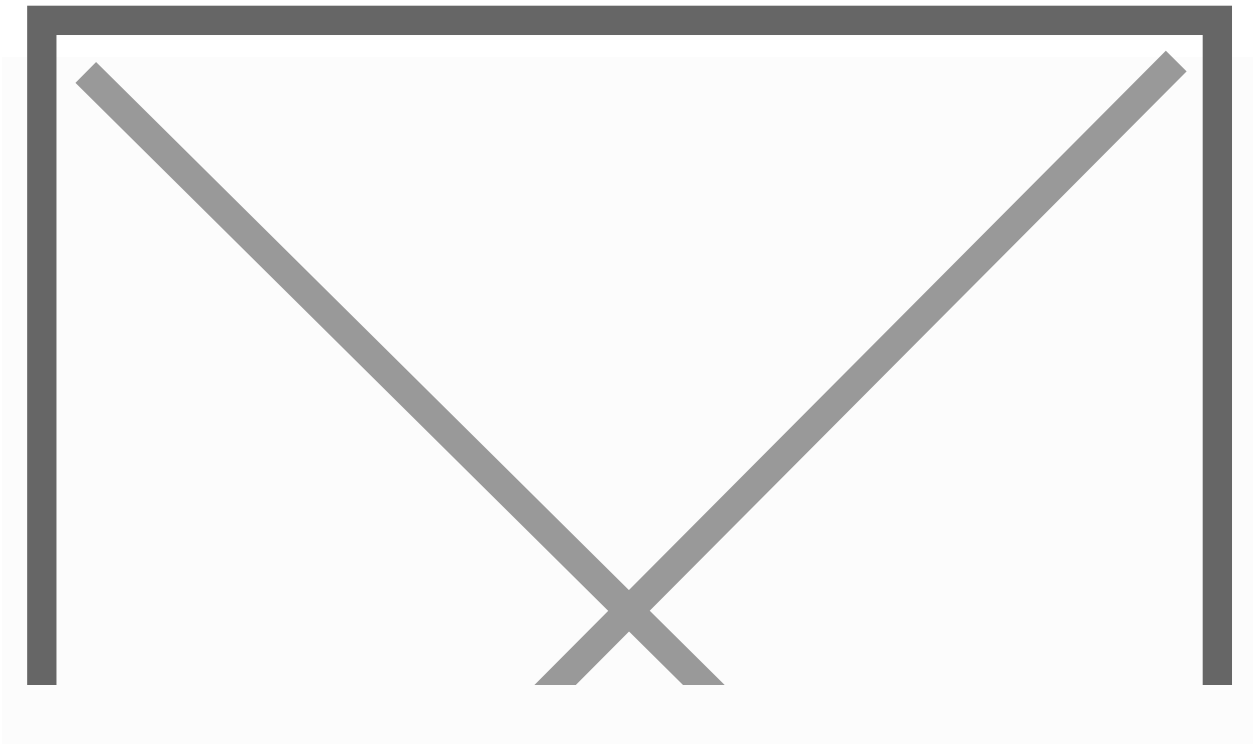
O técnico conclui a tarefa clicando na “caixa de seleção” referente à tarefa ou selecionando a opção “FEITO” no estado da tarefa, no modo de edição da respectiva tarefa.



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.

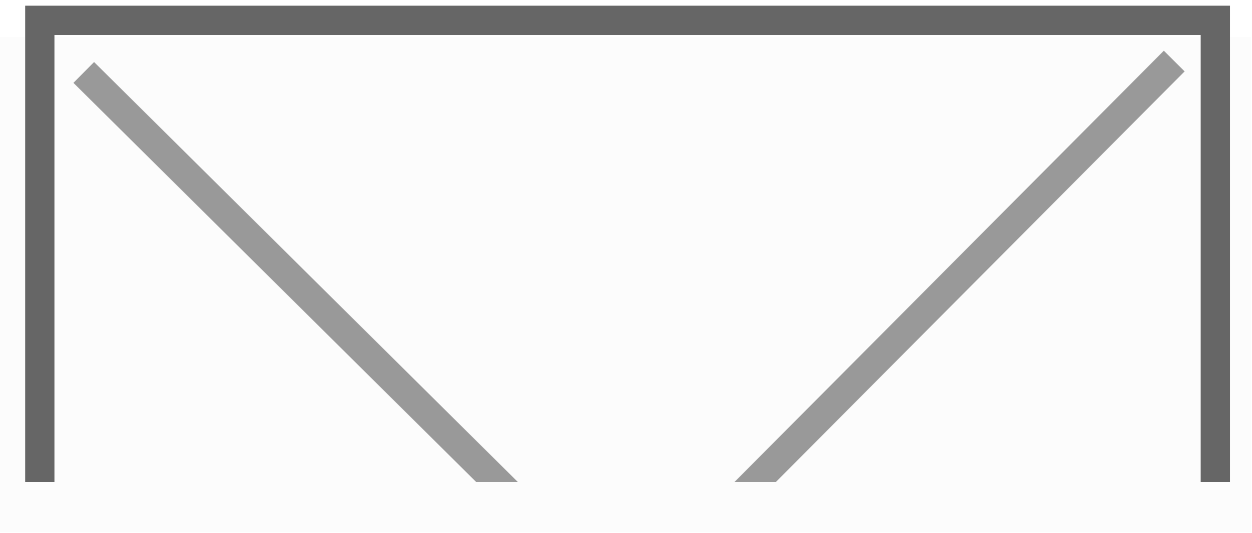


Vale ressaltar que o GLPI permite acionar somente uma tarefa por vez. Com isso, para trabalhar em uma segunda tarefa é necessário “PAUSAR” a primeira e em seguida “INICIAR” a segunda tarefa. A tarefa é concluída ao clicar na opção “FEITO”.



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:

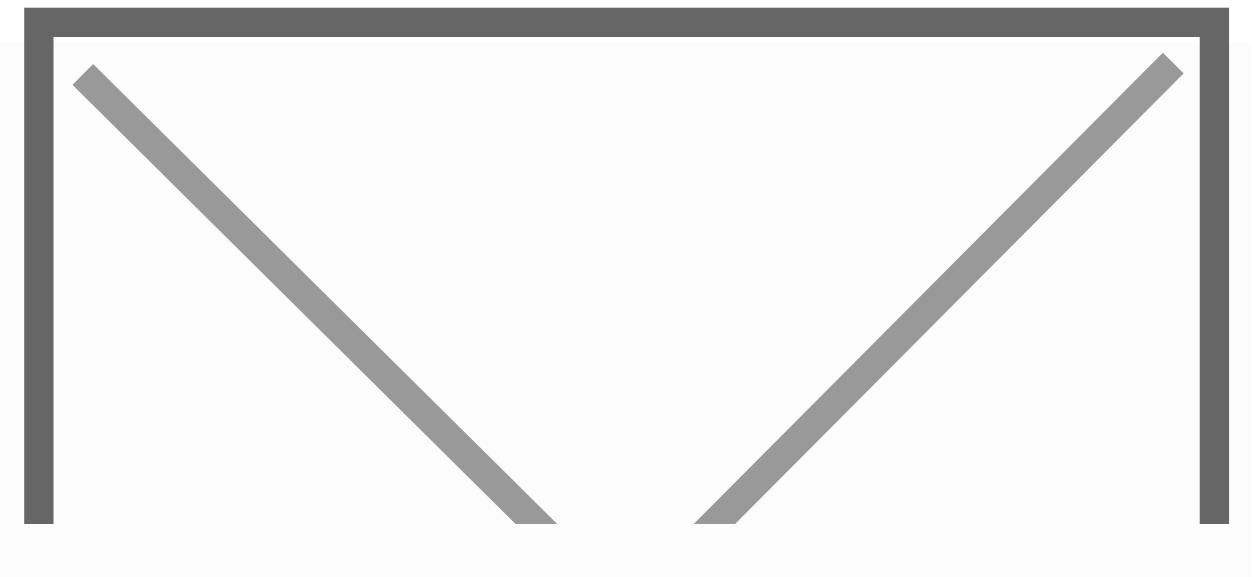


As tarefas também podem ser consultadas utilizando o formulário de busca de chamados no caminho “GLPI >> Assistência >> Chamados >> Processando Chamado”, por meio das opções de filtro:



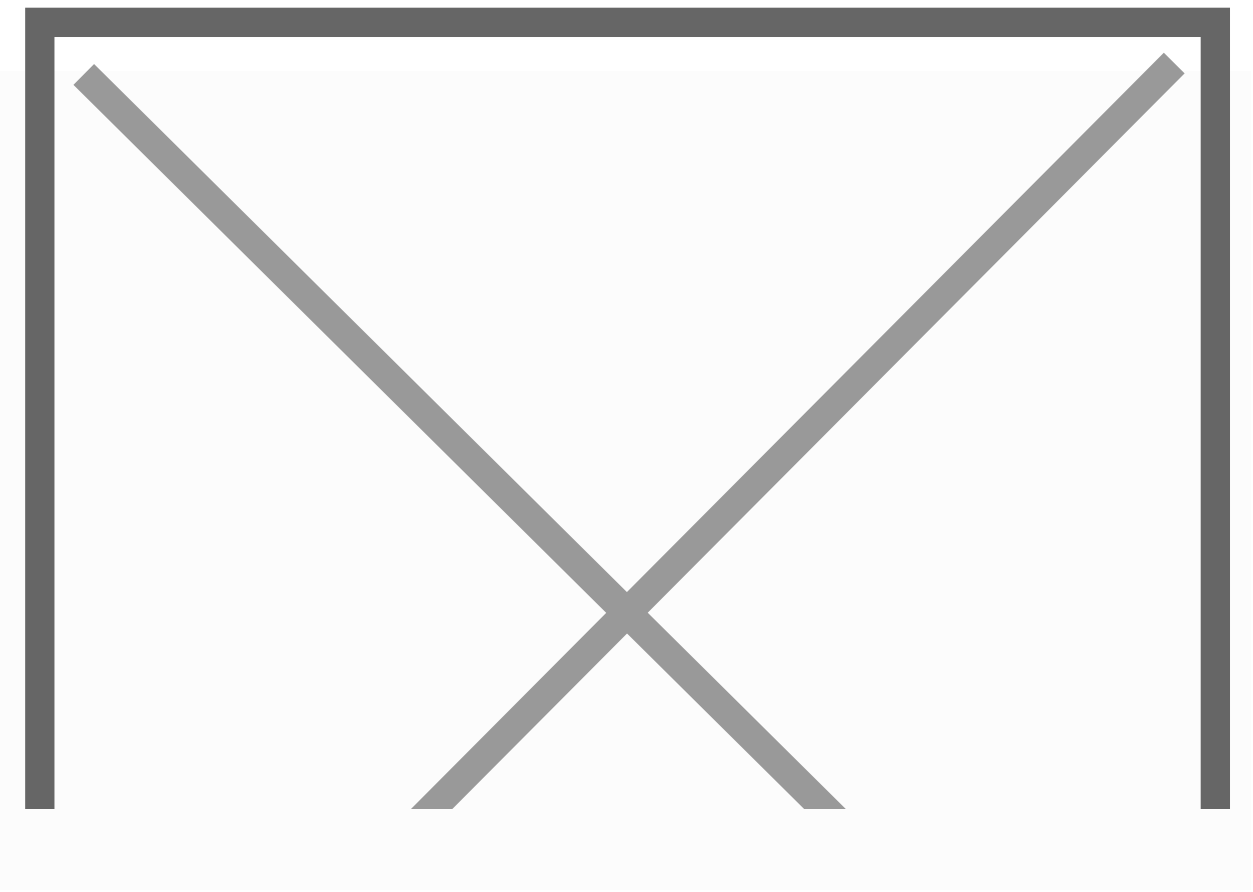
9 - Consultar chamados

Paraconsultarchamadosbastaacessarocaminho“Assistência>>Chamados”,natela 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.



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 (+)” .

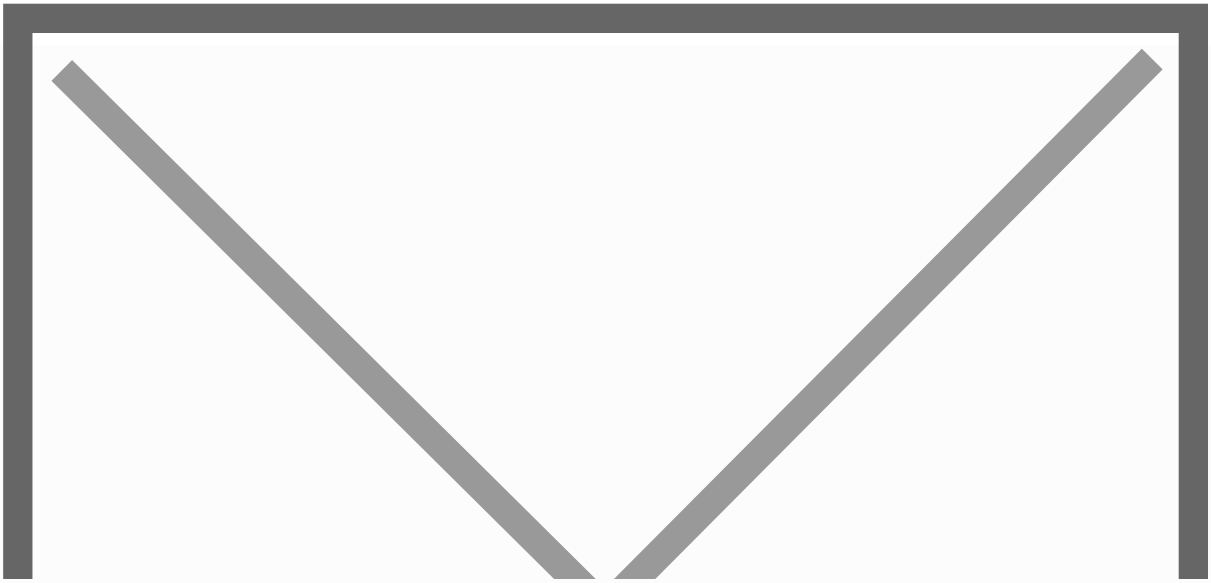


Na criação do chamado é necessário se atentar nos campos: “**Por**” (**é quem vai avaliar o atendimento do chamado**”, “Requerente” (em nome de quem ficará o chamado), “Tipo” (requisição ou incidente), “Categoria” (categoria de serviço do GLPI) e para quem será “Atribuído”.

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 switchs no GLPI & Zabbix



12 - Documento antigo com as instruções

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

Revisão #6
Criado 2023-03-14 16:15:10 UTC por FERNANDO ELIAS DE OLIVEIRA
Atualizado: 2023-03-14 16:41:09 UTC por FERNANDO ELIAS DE OLIVEIRA