



Manual do Usuário

GLPI - GESTÃO LIVRE DE PARQUE DE INFORMÁTICA

Módulo Help Desk DTEC PMPE

Recife, fevereiro de 2020.



Passo a Passo para utilização do GLPI DTEC/PMPE acesso PC

Inicialmente o usuário deverá acessar a página da PMPE no endereço: <http://www.pm.pe.gov.br/> através da aba "**Sistemas da PMPE**", localizado na parte superior central do site na 5ª aba, conforme **Fig. 1**.



Figura 1 - Botão Sistemas da PMPE

Após o usuário acessar a aba "**Sistemas da PMPE**", irá aparecer os sistemas disponíveis na página conforme **Fig 2** - tendo o seguinte Acesso: no **menu**, "**Sistemas da PMPE > Help Desk – GLPI**", onde se pode clicar para efetuar o acesso ao GLPI.



Figura 2 - Menu de sistemas PMPE



Em seguida o usuário deverá acessar os botões “*Acesso externo*” (para o usuário que está fora da Rede QCG) e Acesso QCG (para aquele que está na Rede QCG), as opções escolhidas no botão respectivo irá direcioná-lo ao login do GLPI.



Figura 3 – acesso ao público Externo e interno ao QCG

Após acessar o item respectivo a sua condição de usuário, conforme Fig 4 e Fig 5 – o usuário terá acesso a tela de Login, para tanto deve usar o mesmo **login e senha** utilizada no *expresso E-mail PMPE*, ou seja o e-mail funcional, ex.: XYZ@pm.pe.gov.br e sua senha pessoal, **o detalhe é que não precisa usar o @pm.pe.gov.br**, a partir de então terá acesso a ferramenta propriamente dita.

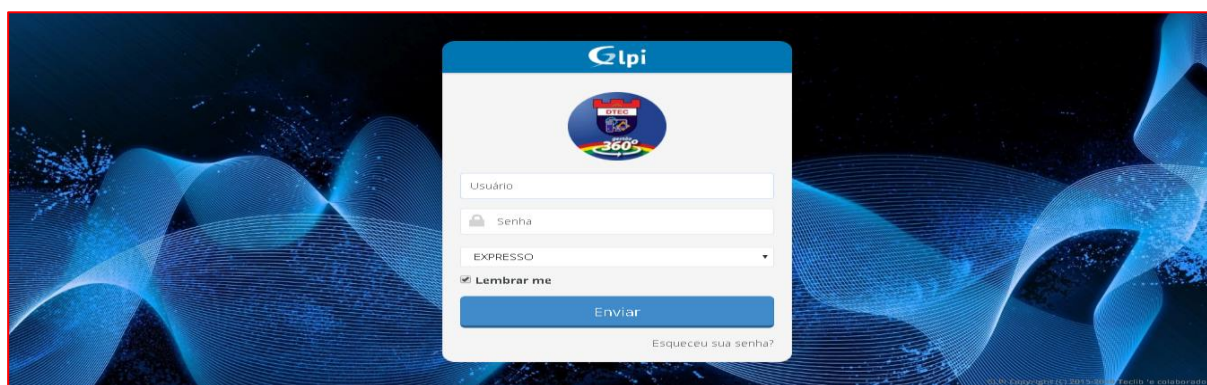


Figura 4 – acesso ao Login do GLPI PMPE



GLPI

DTEC
360°

perreira.jorge

EXPRESSO

Lembrar me

Enviar

Esqueceu sua senha?

Figura 5 – acesso ao Login do GLPI PMPE, não necessita usar o “@pm.pe.gov.br”

Já na página do GLPI, o usuário terá entre as abas a opção “*Criar um chamado*”, desta feita, o usuário poderá personalizar seu chamado.

Português do Brasil ? ★ ⚙️ Jose Ribeiro Junior

Home Criar um chamado Chamados Reservas FAQ

Home HELPDISK

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Chamado esperando sua aprovação	0
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	1
Excluído	1

Anotações públicas

Figura 6 – aba “*Criar um chamado*”, inicia o chamado personalizado.

Continuando na aba “*Criar um chamado*”, estará disponível o “*preenchimento do formulário de chamado*”.

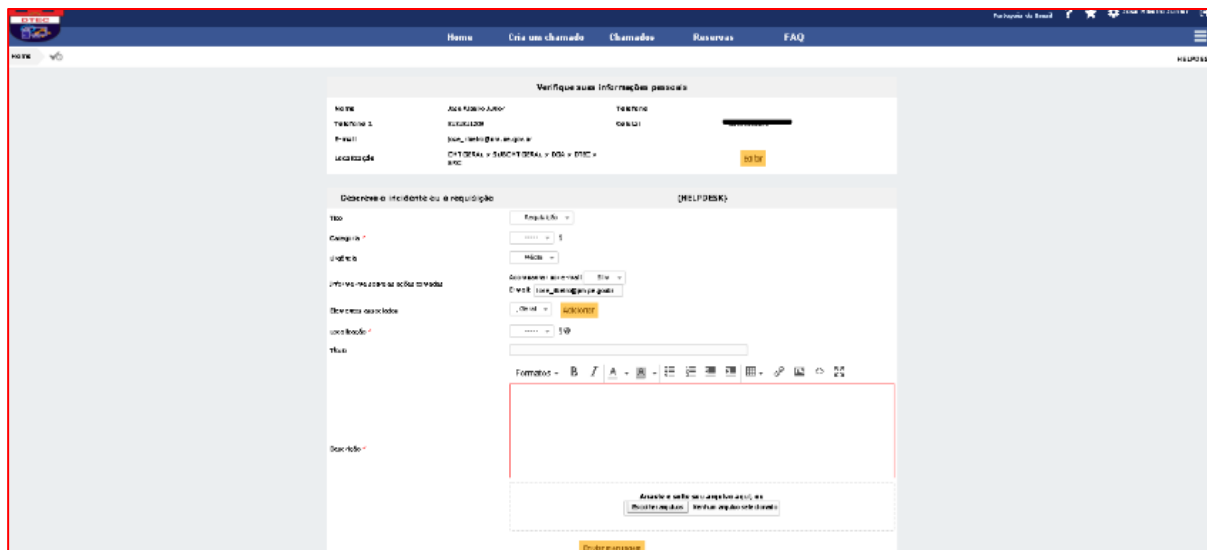


Figura 7 – acesso a página do GLPI PMPE “*preenchimento do formulário de chamado*”

Ainda no GLPI, no canto superior direito na figura 8, na imagem “*engrenagem*”, o usuário deverá realizar, tão somente uma única vez, uma complementação dos dados de usuário, essa configuração personalizada é importante para presteza no atendimento, visto que com a complementação haverá um melhor feedback por parte do prestador do serviço.

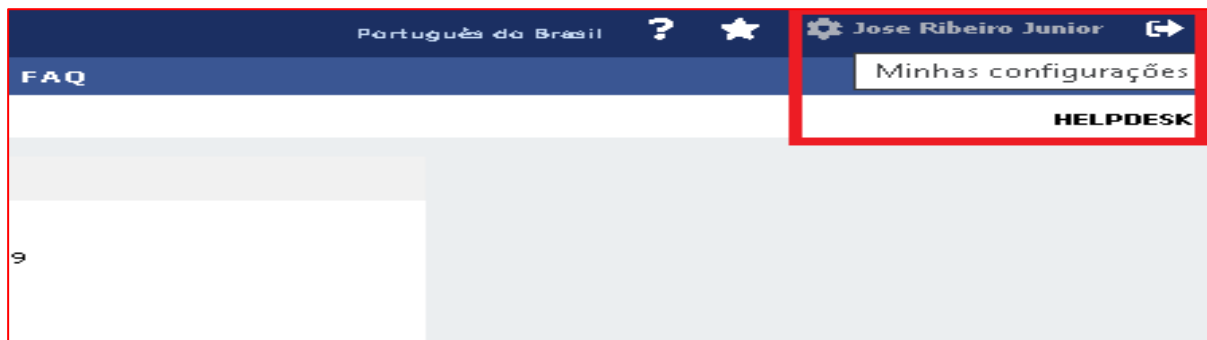


Figura 8– complementação dos dados pessoais no GLPI PMPE

Os campos a serem preenchidos são:

Dados do Usuário:

1. Nome: nome do titular com sobrenome;
2. telefones: particular, funcional e fixo;
3. Imagem: foto pessoal ou alguma imagem que o usuário queira utilizar para personalização.



Após o preenchimento do cadastro do usuário (realizado uma única vez), sempre aparecerá automaticamente os dados no cabeçalho durante a descrição do problema no chamado. Fig. 9

Segue aqui os campos a serem preenchidos para detalhar o problema.

Verifique suas informações pessoais

Nome: Jose Ribeiro Junior
Telefone: 8131811209
E-mail: jose_ribeiro@pm.pe.gov.br
Localização: CMT GERAL > SUBCMT GERAL > DGA > DTEC > SRC

Descreva o incidente ou a requisição (HELPDESK)

Tipo: Requisição
Categoria: [-----] ⓘ
Urgência: Média
Informe-me sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail: Sim
E-mail: jose_ribeiro@pm.pe.gov.br
Elementos associados: [...] Geral Adicionar
Localização: [-----] ⓘ
Título: [-----]
Formatos: [B] [I] [A] [A] [List] [List] [Table] [Table] [Link] [Image] [Code] [Full] [Left] [Right] [Undo] [Redo]
Descrição: [-----]
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado
Enviar mensagem

Figura 9 – acesso a página do GLPI PMPE “preenchimento do formulário de chamado”

Os campos a serem preenchidos são:

Descreva o incidente ou a requisição;

1. Tipo (incidente ou requisição);
2. Categoria (lista de especificações por tipo);
3. Urgência (categoria hierárquica da urgência);
4. Informe-me sobre as ações tomadas (opção de receber ou não por e-mail as ações);
5. Elementos associados (geral ou computador);
6. Localização (setor solicitante);
7. Título (a critério do usuário sobre sua petição);
8. Descrição (a critério do usuário sobre sua petição detalhando o seu entendimento do problema);
9. Anexar um arquivo através de Upload (a critério do usuário, mas relacionado a petição).

O usuário após o preenchimento de sua demanda deverá enviar a mensagem acionando o botão “*enviar mensagem*” ” Fig. 10, a partir desse passo irá receber um e-mail de confirmação, como também de todas as fases dos processos tomados pela DTEC PMPE, essa consulta também será possível pela própria página do GLPI pelas abas “*Home*” Fig. 11 e Fig. 12.

Descreva o incidente ou a requisição (HELPDESK)

Tipo: Requisição

Categoria*: ACESSO > Configurar Proxy

Urgência: Média

Informe-me sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail: Sim; E-mail: jose_ribeiro@pm.pe.gov.br

Elementos associados: Computador; ..CENTRAL2 - 24º BPM - 00000000

Localização*: CMT GERAL > ACG > SCG

Título: teste

Descrição*: Em [redes de computadores](#), um **proxy** (em português 'procurador', 'representante') é um **servidor** (um sistema de computador ou uma aplicação) que age como um intermediário para requisições de [clientes](#) solicitando recursos de outros servidores. |

2.png 198.7 KB (198.7Kio)

projeto banner jpg.jpg 569.46 KB (569.46Kio)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

Enviar mensagem

Figura 10- finalizar acionando o botão “*enviar mensagem*”

Português do Brasil ? ★ Jose Ribeiro Junior

Home Cria um chamado Chamados Reservas FAQ

HOME HELPDESK

Cria um chamado	
Chamados	Número
Chamado esperando sua aprovação	0
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	1
Excluído	1

Anotações públicas

Figura 11 – acompanhamento dos chamados enviados pelo usuário



ID	Título	Status	Categoria	Data de abertura	Requerente - Requerente	Localização	Atribuído para - Grupo técnico	Atribuído para - Técnico	Tempo para atendimento + Progresso	Tempo para solução + Progresso	Tempo interno para atendimento + Progresso	Tempo interno para solução + Progresso	Última atualização
137	Computador não liga	Processando (atribuído)	HARDWARE > DESKTOP > PC Não Liga	10-02-2020 13:30	Anderson Pereira Jorge	CHT GERAL > SUBCHT GERAL > DGA > DTEC > SRC	SRC > OFICINA						10-02-2020 13:30

Figura 12 – acompanhamento dos chamados enviados pelo usuário pela tela GLPI

A cada passo dentro do GLPI, o usuário receberá via e-mail, em especial o *expresso E-mail PMPE*, todos seus pedidos e em todas as fases interagidas nele.

Quem	Assunto	Data	Tamanho
DTEC HELPDESK	[GLPI #0000137] DTEC Computador não liga	14:55	10 KB
DTEC HELPDESK	[GLPI #0000137] DTEC Computador não liga	14:42	10 KB
DTEC HELPDESK	[GLPI #0000137] DTEC Computador não liga	14:36	11 KB
DTEC HELPDESK	[GLPI #0000137] DTEC Computador não liga	14:33	9 KB
DTEC HELPDESK	[GLPI #0000137] DTEC Computador não liga	14:08	9 KB
DTEC HELPDESK	[GLPI #0000137] DTEC Computador não liga	13:52	8 KB
DTEC HELPDESK	[GLPI #0000137] DTEC Computador não liga	13:31	8 KB
DTEC HELPDESK	[GLPI #0000136] DTEC CONFIGURAÇÃO WEBCAM	10:26	8 KB
DTEC HELPDESK	[GLPI #0000135] DTEC TESTE DO GLPI fonte não ...	10:06	16 KB
DTEC HELPDESK	[GLPI #0000134] DTEC dfgdfgd	05/02/2020	8 KB
DTEC HELPDESK	[GLPI #0000133] DTEC tytyth	05/02/2020	8 KB
DTEC HELPDESK	[GLPI #0000131] DTEC dasd	05/02/2020	8 KB

Figura 13 – possibilidade de acompanhamento dos chamados pelo e-mail cadastrado.



Passo a Passo para utilização do GLPI DTEC/PMPE acesso MOBILE

Inicialmente o usuário deverá acessar pelo seu aparelho android na loja virtual *Google Play*, baixando gratuitamente o “*Gapp*” que tem a mídia conforme *Fig. 14*.

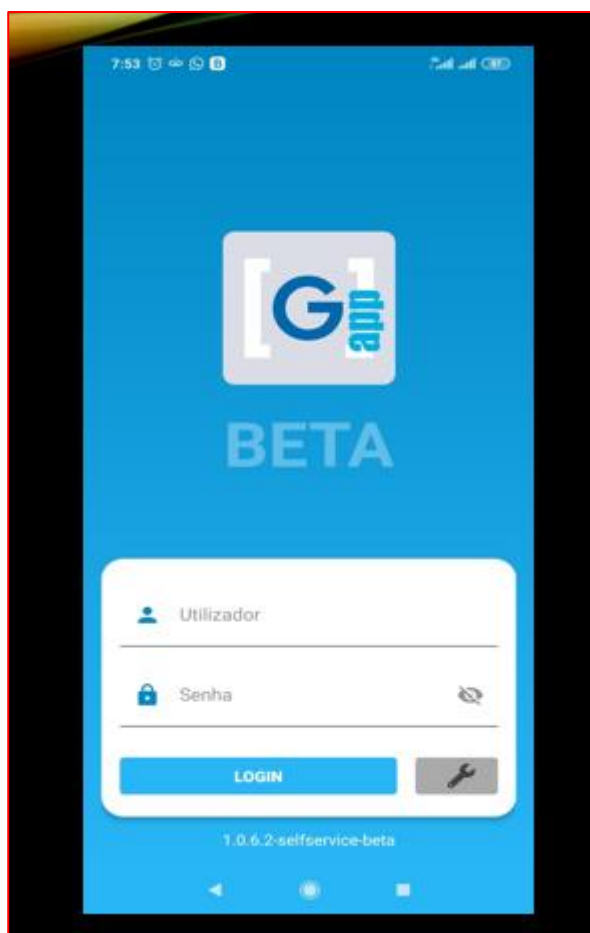


Figura 14 – tela do aplicativo Gapp no android.



Na tela do aplicativo **Gapp**, no android, deve ser feito uma rápida configuração do usuário interno e externo ao QCG pelos links EXTERNO: <http://200.238.92.106:8090/glpi> e INTERNO: <http://10.3.0.3:8090/glpi>. conforme **Fig. 15**.

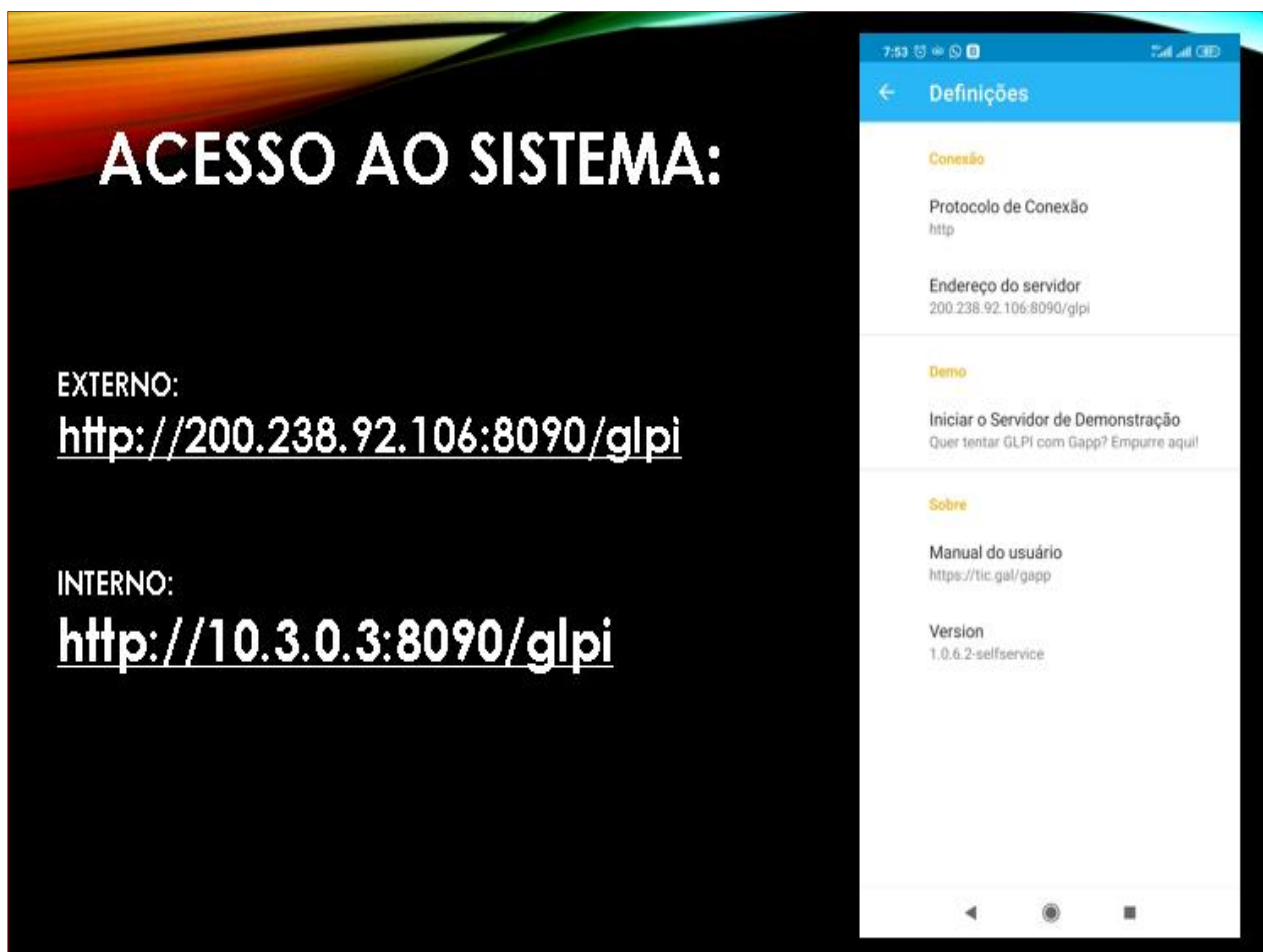


Figura 15 – tela do aplicativo Gapp no android, lançar os links EXTERNO: <http://200.238.92.106:8090/glpi> e INTERNO: <http://10.3.0.3:8090/glpi>.



Através do botão inferior, lado direito (+) o usuário pode lançar, nos mesmos moldes utilizado no PC, seu chamado no mesmo passo a passo, conforme *Fig. 16*. Já no botão superior lado esquerdo o usuário acessará no “Gapp”, os itens “meus chamados, todos os chamados, aprovação pendente,...” conforme *Fig. 16*.

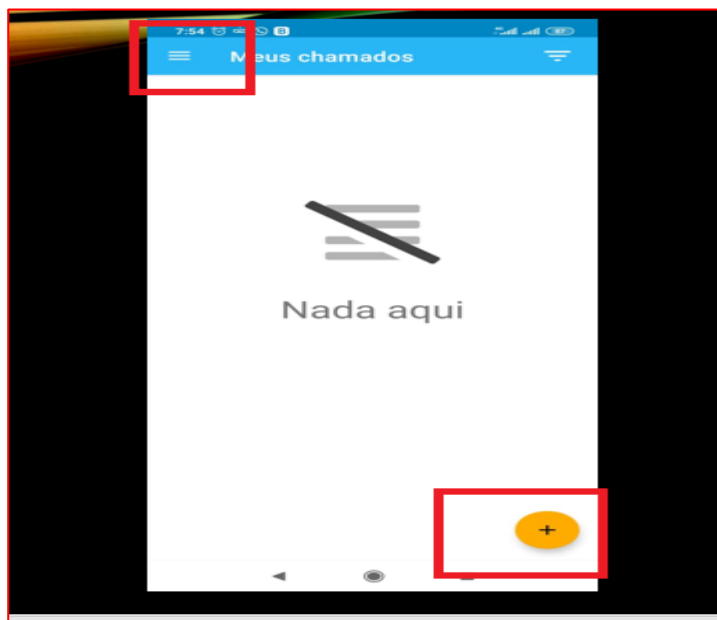


Figura 16 – tela “logada” para lançamento dos chamados.

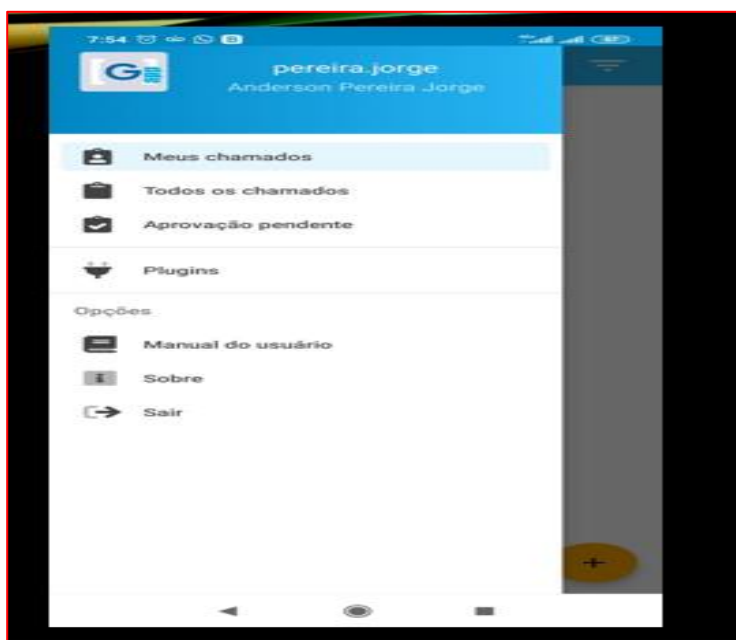


Figura 17 – menu do Gapp com funções de consulta.

.....0.....

POLÍCIA MILITAR DE PERNAMBUCO
NOSSA PRESENÇA, SUA SEGURANÇA