

# **Case de implantação modularizada do GLPI com foco na satisfação do usuário final**

Elton Pereira Rosa  
DTI - UFVJM  
Junho de 2019

# AGENDA

- ❏ Introdução
- ❏ Métodos
- ❏ Resultados
- ❏ Conclusão
- ❏ Próximos passos



A Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri é sediada na cidade histórica de Diamantina-MG, cidade natal de Juscelino Kubitschek.



## Sede da UFVJM

1 - Diamantina

## Campi da UFVJM fora da sede

2 - Teófilo Otoni

3 - Janaúba

4 - Unaí

## Polos de Ensino a Distância

5 - Januária

6 - Taiobeiras

7 - Pedra Azul

8 - Almenara

9 - Turmalina

10 - Minas Novas

11 - Itamarandiba

12 - Araçuaí

13 - Padre Paraíso

14 - Águas Formosas

15 - Nanuque

16 - Divinolândia de Minas

17 - Mantena

18 - Cristália

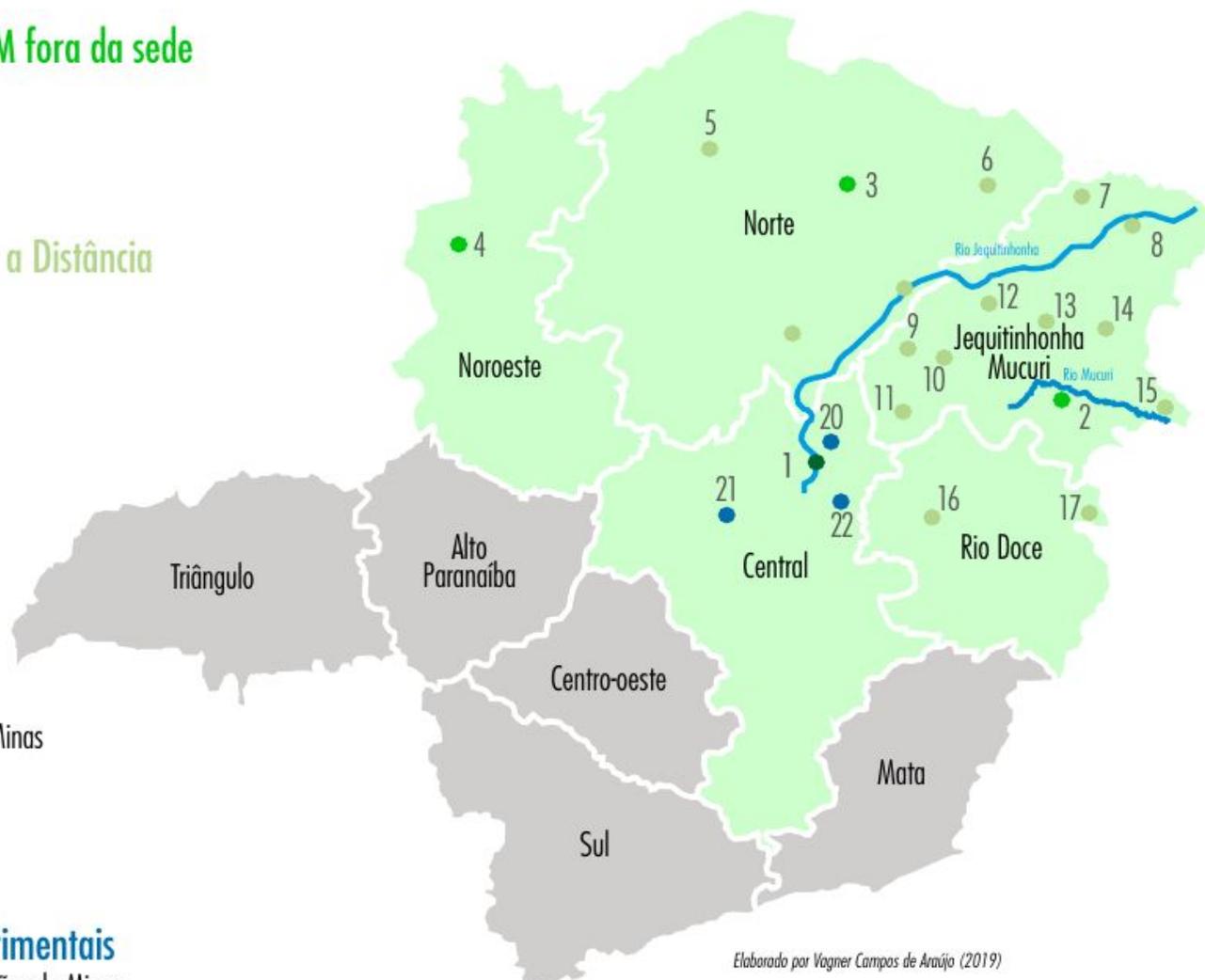
19 - Bocaiuva

## Fazendas Experimentais

20 - Couto de Magalhães de Minas

21 - Curvelo

22 - Serro



Elaborado por Wagner Campos de Araújo (2019)

05

Campi

22

Cursos de Pós-Graduação

03

Fazendas Experimentais

~11.000 alunos

Graduação, EAD e Pós-Graduação

33

Cursos de Graduação

1.449 funcionários

795 docentes e 654 TAEs

# INTRODUÇÃO

Personalização do GLPI resultando em sensível melhora na satisfação do usuário final e na gestão dos atendimentos da Diretoria de Tecnologia da Informação da UFVJM.

# INTRODUÇÃO / MOTIVAÇÃO

- Sistema antigo muito engessado:
  - 12-15 passos para solicitar atendimento;
  - Necessidade da chefia aprovar cada solicitação para posterior envio ao setor prestador de serviço;
  - Serviços com nomes genéricos, sem SLAs claros e KPIs não confiáveis.

# INTRODUÇÃO / MOTIVAÇÃO

## USUÁRIOS INSATISFEITOS



# MÉTODOS

- ❑ Revisão do catálogo de serviços da DTI
- ❑ Escolha de software específico para gestão de chamados
- ❑ Personalização do sistema com foco na satisfação do usuário final
- ❑ Capacitação da equipe de TI na solução

# MÉTODOS - REVISÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 1) **Estabelecimento das categorias macro:** Ajuda e Suporte Técnico; E-mail Institucional; Telefonia Fixa; Redes e Internet; Desenvolvimento de Sistemas; Servidores e Segurança da Informação.

# MÉTODOS - REVISÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 2) Mapeamento dos serviços de cada categoria:** Dados necessários para o atendimento; Regras/normas de utilização; Etapas para o processamento do serviço; Prazo de Atendimento; Local(is) e Forma(s) de acessar/solicitar o serviço; Setor/Equipe de Atendimento; Horário de Atendimento; Público-alvo e Campus onde o serviço é prestado.

# MÉTODOS - ESCOLHA DE SOFTWARE

- Requisitos
  - Software livre
  - Stack semelhante à da UFVJM
  - Suporte a múltiplos setores de atendimento

# MÉTODOS - ESCOLHA DE SOFTWARE



Glpfi



OTRS



OSTicket

# MÉTODOS - ESCOLHA DE SOFTWARE



# MÉTODOS - PERSONALIZAÇÃO DO SISTEMA

- Aperfeiçoar a usabilidade do sistema;
- 10 Heurísticas de Nielsen para Design de Interface de Usuário.

# MÉTODOS - PERSONALIZAÇÃO DO SISTEMA

- Alteração de arquivos de tradução do sistema e de plugins;
- Aumento da fonte através da edição de arquivos css;
- Utilização do plugin *Form Creator* para a criação de formulários dinâmicos de solicitação de serviços baseados no Catálogo de Serviços;

# MÉTODOS - PERSONALIZAÇÃO DO SISTEMA

- Criação de novos templates de notificações por-email dos principais eventos do sistema;
- Utilização do plugin *More Satisfaction* para a criação de pesquisa de satisfação personalizada;
- Utilização do plugin *Dashboard* para melhor obtenção de relatórios gerenciais.



## Tela de autenticação nativa



UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI

Sistema de Gestão de Chamados da Diretoria de Tecnologia da Informação

Utilize os dados do seu e-mail institucional para acessar o sistema:  
- Usuário **sem o @ufvjm.edu.br** e a senha

Tutorial de Abertura de Chamados

Lembrar me

Enviar

[Esqueceu sua senha?](#)

[ [Acesse aqui nosso FAQ antes de abrir um chamado](#) ]

## Tela de autenticação personalizada

**Descreva o incidente ou a requisição**

Tipo

Categoria  **i**

Urgência

Elementos associados Meus periféricos  **Adicionar**

Localização  **i**

Observadores  **i**  
**+**

Título

Descrição \*

**Arraste e solte seu arquivo aqui, ou**  
 Nenhum arquivo selecionado

**Enviar mensagem**

## Formulário nativo de abertura de chamado

- Criar Chamado
- Meus Chamados
- Ajuda

- Categorias**
- Ver todos
  - Tecnologia da Informação**
  - Ajuda e Suporte Técnico
  - E-mail Institucional
  - Ramal / VOIP
  - Redes e Internet
  - Servidores e Segurança da Informação
  - Sistemas Institucionais

Organizar por popularidade Organizar por ordem alfabética

<p><b>DTI - Campus I/JK - Serviço de Rede Sem Fio</b></p> <p>Formulário para solicitações relacionadas à Rede Sem Fio do Campus I e JK.</p>	<p><b>DTI - Campus I/JK - Atendimento e Suporte Técnico</b></p> <p>Formulário para solicitações de Manutenção em Computador, Laboratório de Informática, Instalação/configuração de impressora e token, Suporte Técnico geral em TI do Campus</p>	<p><b>DTI - Sistemas - Suporte</b></p> <p>Solicitar suporte aos sistemas e-Campus, Pressiga, SEI e outros mantidos pela Divisão de Desenvolvimento de Sistemas.</p>
<p><b>DTI - Campus I/JK - Servidores e Segurança da Informação</b></p> <p>Formulário para solicitações de Desbloqueio de IPs e portas, Configuração de VPN, Delegação de subdomínios, Configuração de DNS, etc, do Campus I e JK.</p>	<p><b>DTI - Serviço de E-mail Institucional</b></p> <p>Formulário para solicitações relacionadas ao E-mail Institucional.</p>	<p><b>DTI - Campus I/JK - Serviço de Telefonia Fixa / VOIP</b></p> <p>Formulário para solicitações relacionadas à Telefonia VOIP do Campus I e JK.</p>
<p><b>DTI - Campus I/JK - Serviço de Rede Cabeada</b></p> <p>Formulário para solicitações relacionadas à Rede Cabeada do Campus I e JK.</p>		

## Após configuração do *Form Creator*

- Criar Chamado
- Meus Chamados
- Ajuda

- Categorias**
- Ver todos
  - Tecnologia da Informação**
    - Ajuda e Suporte Técnico
    - E-mail Institucional
    - Ramal / VOIP
    - Redes e Internet
    - Servidores e Segurança da Informação
    - Sistemas Institucionais

Organizar por popularidade  Organizar por ordem alfabética

<p><b>DTI - Campus I/JK - Serviço de Rede Sem Fio</b></p> <p>Formulário para solicitações relacionadas à Rede Sem Fio do Campus I e JK.</p>	<p><b>DTI - Campus I/JK - Atendimento e Suporte Técnico</b></p> <p>Formulário para solicitações de Manutenção em Computador, Laboratório de Informática, Instalação/configuração de impressora e token, Suporte Técnico geral em TI do Campus</p>	<p><b>DTI - Sistemas - Suporte</b></p> <p>Solicitar suporte aos sistemas e-Campus, Pressiga, SEI e outros mantidos pela Divisão de Desenvolvimento de Sistemas.</p>
<p><b>DTI - Campus I/JK - Servidores e Segurança da Informação</b></p> <p>Formulário para solicitações de Desbloqueio de IPs e portas, Configuração de VPN, Delegação de subdomínios, Configuração de DNS, etc, do Campus I e JK.</p>	<p><b>DTI - Serviço de E-mail Institucional</b></p> <p>Formulário para solicitações relacionadas ao E-mail Institucional.</p>	<p><b>DTI - Campus I/JK - Serviço de Telefonia Fixa / VOIP</b></p> <p>Formulário para solicitações relacionadas à Telefonia VOIP do Campus I e JK.</p>
<p><b>DTI - Campus I/JK - Serviço de Rede Cabeada</b></p> <p>Formulário para solicitações relacionadas à Rede Cabeada do Campus I e JK.</p>		

## Após configuração do *Form Creator*

## DTI - Campus I/JK - Serviço de Telefonia Fixa / VOIP

### CAMPUS

Informe o campus de atendimento \*

- Campus I  
 Campus JK

### TIPO DE SERVIÇO

Selecione o serviço desejado \*

- Instalação de ramal  
 Manutenção em ramal  
 Desbloqueio/bloqueio de ramal para ligações externas  
 Inserção/atualização de ramal na lista telefônica

### DADOS DA SOLICITAÇÃO

### DADOS PARA CONTATO

Nome \*

Telefone/ramal para contato \*

Enviar

**Formulário de solicitação de serviço de Telefonia Fixa/VOIP**



NOVO CHAMADO



Olá Thales Francisco Mota Carvalho !

Acabamos de receber sua solicitação e já temos um número para ela: **0003032**.

Caso precise complementá-la ou possua alguma dúvida, basta responder esta mensagem.

Um membro de nossa equipe entrará em contato o mais breve possível.

### **DADOS DO FORMULÁRIO**

#### **CAMPUS**

1) **Informe o campus de atendimento** : Campus JK

#### **TIPO DE SERVIÇO**

2) **Selecione o serviço desejado** : Manutenção física em computador, troca/upgrade de componente

#### **DADOS DA SOLICITAÇÃO**

3) **Descrição bem detalhada da solicitação** :

Prezados,

gostaria de solicitar um placa de rede wireless offboard para um computador HP da Dicom. Essa placa é necessária porque não possuímos mais pontos físicos de rede na sala.

4) **Local de atendimento (Sala e Prédio)** : Sala do Portal no Prédio da Dicom

5) **Melhor dia e horário para atendimento** : De terça a sexta-feira das 8h às 12h e 13h às 17h

6) **É urgente?** : Não

#### **DADOS PARA CONTATO**

7) **Nome** : Thales Francisco Mota Carvalho

8) **Telefone/Ramal para contato** : Ramal: 8259

GLPI.UFVJM.EDU.BR



## Template de notificação personalizada - Novo Chamado



Thiago Jose Ornelas Otoni, sua solicitação **0003021** acabou de ser solucionada!

Veja abaixo um breve resumo da atuação do(a) nosso(a) colaborador(a) Welington Magno Guimarães, Deivide Frederico Santos.

*Prezado,*

*Sua solicitação foi atendida com sucesso.*

*O ramal configurado no aparelho foi o de número **3532-6808** (DDR conforme solicitado para que seja possível receber ligações externas diretamente).*

*Para a liberação do ramal para realizar chamadas externas, conforme explicado pessoalmente, favor abrir uma nova requisição do tipo "**Desbloqueio/bloqueio de ramal para ligações externas**" e aguardar a aprovação da mesma.*

*Att,*

Caso a solicitação **não tenha sido atendida**, você pode reabri-la clicando **aqui** ou respondendo esta mensagem.

**Sem uma resposta, o chamado será fechado automaticamente após 2 dias.**

GLPI.UFVJM.EDU.BR



## Template de notificação personalizada - Chamado Solucionado



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Samuel Salvador Bicalho Pereira,

A sua opinião é muito importante. Por isso, gostaríamos de entender melhor a sua experiência com nosso atendimento.

Clique no botão "PARTICIPE!" para responder a pesquisa de satisfação.

Chamado : **0000509**

Título : Manutenção em ponto de rede

Aberto em : 10-01-2019 08:42

Fechado em : 21-05-2019 20:03

Atendente (s) : Vanildo Melo, Rodrigo Vinicio de Souza

**PARTICIPE !**

[GLPI.UFVJM.EDU.BR](http://GLPI.UFVJM.EDU.BR)



**Template de notificação personalizada - Pesquisa de Satisfação**

## Satisfação

Atendimento do Técnico



Facilidade de abrir o chamado



Prazo de atendimento



Satisfação com a solução do chamado



Comentários

**Utilizando o *More Satisfaction* para estender os itens da pesquisa de satisfação**

## Satisfação

Atendimento do Técnico



Facilidade de abrir o chamado



Prazo de atendimento



Satisfação com a solução do chamado



Comentários

Utilizando o *More Satisfaction* para estender os itens da pesquisa de satisfação

- NOVO

19

- ATRIBUÍDO

51

- PENDENTE

24

- SOLUCIONADO

47

- TOTAL (ABERTO)

141

- TEMPO & DATA

DTI - Diretoria de Tecnologia da Informação

18:05:27

Domingo

2 Junho 2019

Período: Total

- TOTAL DE CHAMADOS

2500

▼ 98.8%



- CHAMADOS DE HOJE

1

▼ 80%

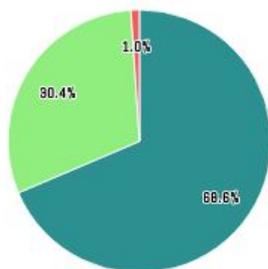


- MEUS CHAMADOS NO PRAZO - %

91



- CHAMADOS POR ORIGEM

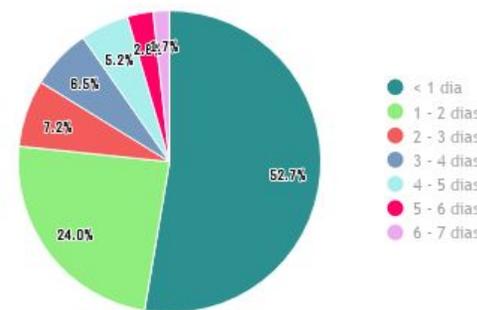


● Formcreator ● E-Mail ● Sistema

- MEUS CHAMADOS POR TIPO



- TEMPO DE SOLUÇÃO



● < 1 dia  
● 1 - 2 dias  
● 2 - 3 dias  
● 3 - 4 dias  
● 4 - 5 dias  
● 5 - 6 dias  
● 6 - 7 dias

- SATISFAÇÃO



Plugin *Dashboard* para visualização das métricas

# MÉTODOS - CAPACITAÇÃO DA EQUIPE DE TI

- Toda a equipe foi capacitada na operacionalização do sistema;
- **Destacada a importância de sempre deixar o usuário solicitante a par de tudo o que acontece durante o ciclo de vida do chamado através do envio de acompanhamentos/notificações via sistema.**

# RESULTADOS

- ❑ As 12-15 etapas de abertura de chamados foram reduzidas para apenas 4;
- ❑ Dispensa a autorização da chefia imediata do solicitante;
- ❑ Maior transparência durante o ciclo de vida do chamado;
- ❑ **Não houve resistência dos usuários no novo sistema;**

# RESULTADOS

- ❑ *Feedback* muito positivo dos usuários: **98% de satisfação**;
- ❑ No quesito gestão, é possível mensurar detalhadamente os dados de todos os setores da DTI;
- ❑ Clima de gamificação entre as equipes;
- ❑ Melhorou a captação de recursos para a DTI.

Chamados	Título	Requerente	Técnico	Aberto	Fechado	Satisfação	Comentários
794	Suporte Técnico	Patrícia de Fátima Batista	Fabio Junio Lemes de Souza	11-02-2019 15:09	14-02-2019 20:49	5	O atendimento adotado pelo DTI poderia ser adotado por todos os setores da UFVJM que trabalham com atendimento de requisições. Muito bom.
348	Suporte Técnico	Geralda Luci de Oliveira	Milton Cavalcante Leite Júnior	28-11-2018 09:48	30-11-2018 11:59	5	Percebi que a essa nova tecnologia desburocratiza os pedidos de atendimento e otimiza nosso trabalho. A agilidade do atendimento também me surpreendeu. Parabenizo a equipe da DTI por essa iniciativa e desejo que outros setores da UFVJM sigam esse exemplo.
362	Suporte Técnico	Feliciano Alves Gonçalves	Junio Cesar Vieira	03-12-2018 15:35	06-12-2018 11:21	5	O novo sistema de atendimento tem sido ágil e dinâmico.

### Alguns *feedbacks* da pesquisa de satisfação

Chamados	Título	Requerente	Técnico	Aberto	Fechado	Satisfação	Comentários
1687	Suporte Técnico	Rafael Alessandro De Matos Andrade	Junio Cesar Vieira	21-03-2019 09:14	23-03-2019 21:57	5	O canal GLPI é mais rápido e prático que o e-Campus. Parabéns!
1425	Suporte Técnico	Reginaldo Lamberti Napoleao	Junio Cesar Vieira	13-03-2019 16:10	18-03-2019 07:11	5	Muito satisfeito com o atendimento do chamado. Rapidez e eficiência. Parabéns ao Júnio e Fernando e toda equipe DTI.
808	Suporte Técnico	Alexandre Alves da Silva	Fabio Junio Lemes de Souza	12-02-2019 09:33	14-02-2019 20:49	5	Saliento a educação e a atenção do técnico que me atendeu prontamente. Grato
2261	Criação de rede sem fio setorial	Daniel Almeida Freitas	Jozias Costa Santos	16-04-2019 14:16	24-04-2019 16:17	4	Prezado Jozias, Muito obrigado. Então vamos aguardar a chegada destes equipamentos novos.
2195	Suporte Técnico	Virgínia Geralda Batista	Milton Cavalcante Leite Júnior	12-04-2019 11:51	15-04-2019 07:14	1	Serviço direcionado à manutenção eletrônica que nunca responde aos chamados.

### Alguns *feedbacks* da pesquisa de satisfação

# CONCLUSÃO

- ❑ O GLPI tem atendido satisfatoriamente a gestão dos chamados da DTI;
- ❑ Alcançamos o nível de excelência nos atendimentos;
- ❑ Os usuários se tornaram nossos parceiros;
- ❑ Houve sensível melhora no ambiente organizacional de TI.

# PRÓXIMOS PASSOS...

- ❑ Implantar o catálogo de serviços interno (TI para TI);
- ❑ Inventário de ativos;
- ❑ Prestar consultoria aos outros setores que prestam serviços na universidade, migrando para o GLPI.

# Obrigado!

[novo.ufvjm.edu.br/dti](http://novo.ufvjm.edu.br/dti)

[dti@ufvjm.edu.br](mailto:dti@ufvjm.edu.br)