

Configuração

Apos a instalação concluída algumas configurações deve ser realizadas para que o GLPI possa capturar e-mails em uma caixa de entrada e gerar chamados automaticamente, configurações para que ao realizar tratativas no chamado aberto o solicitante seja notificado e editar o crontab do sistema operacional para forçar a execução das ações automáticas afim de manter o sistema sempre em operação.

1 - Configuração do Crontab

Como usuário root no linux execute o comando

```
# contrab -e
```

Adicione a linha abaixo para que seja executado o arquivo cron.php do glpi a cada 1 minuto

```
* * * * * php /var/www/glpi/front/cron.php
```

2 - Configuração das Notificações

2.1 Modelos de Notificação

O GLPI traz modelos de notificações pré-configurados que podem ser modificados conforme necessidade. A notificação referente ao chamado pode ser customizada alterando o item Tickets.

2.2 Notificações

É possível editar quais notificações serão enviadas para os requisitantes.

2.3 Configuração de acompanhamentos por e-mail

Nessa opção é realizado a configuração da conta de e-mail que realizará o envio das notificações.

Notificação por e-mail

Endereço de e-mail do administrador: suporte.cti.srt@ifsp.edu.br

Nome do administrador: Suporte CTI IFSP Sertãozinho

Mode de envio de e-mails: SMTP+SSL

Servidor de E-mail

Verificar Certificado: Sim

Servidor do SMTP: smtp.gmail.com

Porta: 465

Login do SMTP: suporte.cti.srt@ifsp.edu.br

Senha do SMTP: senha do e-mail

3 - Configuração dos Destinatários

Nesta etapa é configurado a conta de e-mail que irá realizar a coleta dos mensagens para abertura e atualização dos chamados.

Clique em adicionar e insira as informações abaixo.

Nome: suporte.cti.srt@ifsp.edu.br

Ativo: Sim

Servidor: imap.gmail.com

Opções de Conexão: IMAP - SSL

Usuário: suporte.cti.srt@ifsp.edu.br

Senha: senha

Adicionar usuários CC como observador: Não

Coletar apenas e-mails não lidos: Sim

Conforme orientação da reitoria, não é possível adicionar um grupo de e-mails dentro de outro grupo de e-mails. Sendo assim, para que o grupo suporte.cti.srt@ifsp.edu.br seja responsável por coletar e enviar mensagens dos também grupos de e-mails cti.srt@ifsp.edu.br e portal.srt@ifsp.edu.br foi necessário a utilização de um e-mail comum do gmail, o cti.srt.ifsp@gmail.com.

Nessa solução o e-mail comum do gmail está adicionado nos grupos cti.srt@ifsp.edu.br e portal.srt@ifsp.edu.br de modo que ele receba os e-mails desses grupos e encaminhe para o suporte.cti.srt@ifsp.edu.br mantendo os remetentes originais. Essa alternativa permite que o GLPI, por meio do suporte.cti.srt@ifsp.edu.br capture também as mensagens enviadas para os grupos cti.srt@ifsp.edu.br e portal.srt@ifsp.edu.br.

Configurações

Geral Marcadores Caixa de entrada Contas e importação Filtros e endereços bloqueados **Encaminhamento e POP/IMAP** Complementos

Chat e Meet Avançado Off-line Temas

Encaminhamento:

[Saiba mais](#)

- ☐ Desativar encaminhamento
- ☒ Encaminhar uma cópia do e-mail de entrada para suporte.cti.srt@ifsp.edu.br (em uso) e manter cópia do Gmail na Caixa de entrada

[Adicionar um endereço de encaminhamento](#)

Dica: Você também pode encaminhar apenas alguns dos seus e-mails [criando um filtro!](#)

O E-mail comum suporte.cti.srt@gmail.com atua de forma transparente para os requisitante e para a o GLPI. Ele possui 15 GB de espaço, conforme contas comuns da Google, e na data de 24/04/2025 estava com 37% utilizado. Verificar com periodicidade de 1 ano e fazer uma limpeza para que a caixa de mensagem não fique cheia e possíveis problemas ocorram.

As senhas de acesso a esses grupos e e-mail comum estão guardadas no arquivo de senhas.

4 - Administração das Regras

Algumas regras já vem disponibilizadas por padrão ao instalar o sistema. Dentre elas, a utilizada atualmente é a Regra de Negócios para Chamados.

Nessa regra é possível definir um grupo de usuários que terão acesso aos e-mails coletados por um dos Destinatários configurados.

A regra CTI encaminha para o grupo CTI todas as mensagens coletadas pelo e-mail suporte.cti.srt@ifsp.edu.br

Regra - CTI

Ações 3/3

Regra

Critérios 1

Ações

Histórico 61

Todos

Adicionar novo critério

Critério	Condição	Motivo
<input type="checkbox"/> Destinatário de e-mail	é	suporte.cti.srt@ifsp.edu.br

Ações

5 - Grupos de Usuários

O Grupo de usuários é configurado para permitir que regras seja aplicadas. No caso de uso da CTI, um grupo de usuários CTI é criado com todos os integrantes do setor. Assim, quando um e-mail é coletado e aberto um chamado, a regra adiciona automaticamente o grupo CTI e todos os seus integrantes passam a ter acesso ao chamado.

Caso o GLPI seja utilizado por mais de um setor, é possível configurar regras para que a coleta de e-mails direcione o chamado para outros Grupos. Como por exemplo, a configuração de um

destinatário do Patrimônio, com e-mail cap.srt@ifsp.edu.br, e um grupo CAP, pode receber todos os chamados enviados para o seu destinatário e os demais grupos não teria acesso.

6 - Categorias dos Chamados

Foi criado algumas Categorias de Chamados com a finalidade de mapear os atendimentos realizados na CTI. Dessa forma é possível extrair relatórios para análise e melhor distribuição de tarefas.

Revision #17

Created Thu, Apr 24, 2025 10:36 AM by José Eduardo Batista

Updated Fri, Apr 25, 2025 2:23 PM by José Eduardo Batista