



Do Zero ao ITSM Básico

com GLPI

Danilo Santos

CEO da Servicedesk Brasil & xFlow



Danilo Santos



Atuando desde 1999 nas áreas de Tecnologia da Informação.



FGV

MBA - Gestor de Tecnologia da Informação



Universidade Nove de Julho

Redes de Computadores



Fundador da dbNetSys IT Consulting



Fundador e CEO na Servicedesk Brasil



Fundador e CEO no xFlow

▲ CEO

▲ Sócio Diretor

▲ Coordenador de TI

▼ Administrador de Redes
Windows & Linux

▼ Analista de Segurança da
Informação

▼ Analista de Suporte

▼ Instrutor de Gestão de Serviços, ITIL,
GLPI, OCS e FusionInventory

▼ Técnico de Informática



Agenda

- Instalação em Docker
- Configuração Geral
- Gestão de Entidade (Organizacional e Funcional)
- Perfil
- Grupo (Fila de Atendimento)
- Categoria de Chamado (Catálogo de Serviços)
- SLA (Acordos de Nível de Serviço)
- Regras e Automação
- Inventário com GLPI Agent

Agradecimentos



Danilo Santos



+55 (11) 3498.7878

servicedeskbrasil.com.br



blog.servicedeskbrasil.com.br



contato@servicedeskbrasil.com.br

Muito Obrigado!