

	ALCALDIA DE POPAYAN	M-TIC-01
	SISTEMA DE MESA DE AYUDA GLIP	Versión: 01
		Página 1 de 12

# SISTEMA DE MESA DE AYUDA “GLPI”

Alcaldía de Popayán

Oficina Asesora de TIC

---

Versión 1.0

Publicado: Febrero 17 de 2016

Actualizado: Febrero 17 de 2016

Elaborado por: Hernando Jose Peña H. (Contratista)

**Nota:** 1) La información contenida en este documento es de carácter reservado y solo puede ser utilizado por las personas designadas para su uso. El sello de confidencialidad hace referencia a que esta información no puede ser reproducida ni revelada a terceros.

2) En el presente documento se encuentran incluidas credenciales de administración e ingreso a los sistemas de información, su uso debe realizarse bajo cláusulas de confidencialidad.

	<b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>	M-TIC-ST-03
	<b>SISTEMA DE MESA DE AYUDA GLIP</b>	Versión: 01
		Página 2 de 12

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION .....	3
2. INGRESO AL SISTEMA .....	4
3. REGISTRO DE UN PETICION .....	6
4. CONSULTAR ESTADO DE PETICIONES.....	9

	<b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>	M-TIC-ST-03
	<b>SISTEMA DE MESA DE AYUDA GLPI</b>	Versión: 01
		Página 3 de 12

## 1. INTRODUCCION

La Oficina Asesora de TIC, en aras de optimizar las actividades de apoyo a los usuarios de la Alcaldía de Popayán, ha realizado la implementación del Sistema de Mesa de Ayuda, apoyado en la herramienta [GLPI](#), el cual permitirá realizar el registro, atenciones, seguimientos a las tareas y servicios solicitados a esta oficina.

El proyecto GLPI (*Gestionnaire libre de parc informatique*) es una herramienta web en software libre ([licencia GPL](#)) que ofrece una gestión integral del inventario informático de una empresa además de incluir un sistema de gestión de incidencias (ticketing / helpdesk).

El presente documento está dirigido a entregar las pautas de operación del Sistema de Mesa de Ayuda **GLPI**.

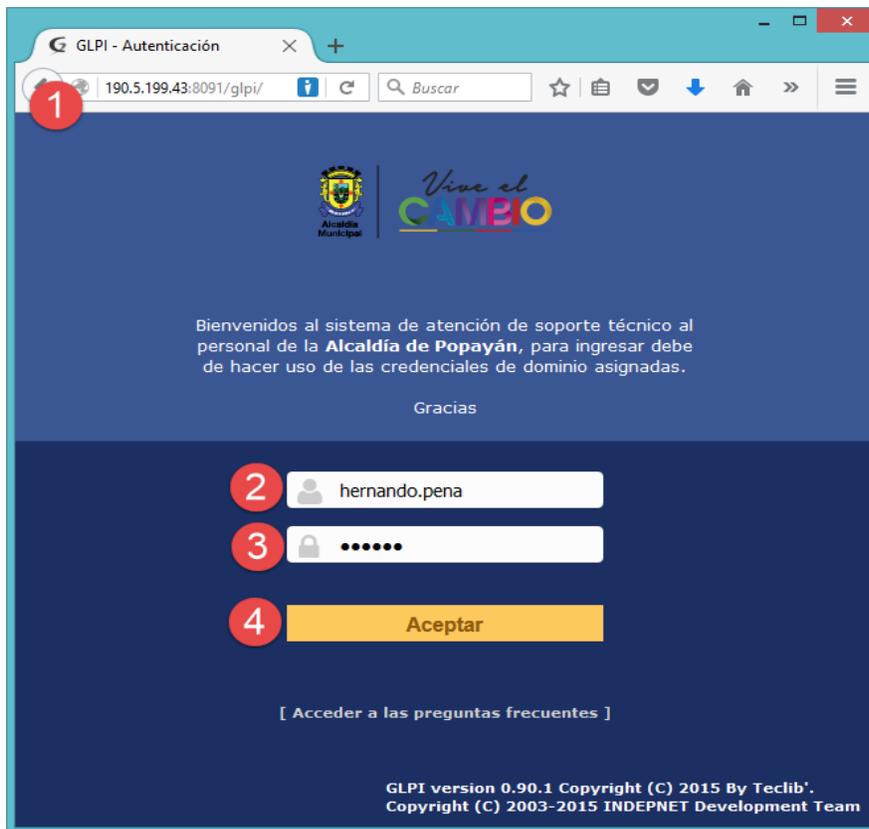
	<b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>	M-TIC-ST-03
	<b>SISTEMA DE MESA DE AYUDA GLIP</b>	Versión: 01
		Página 4 de 12

## 2. INGRESO AL SISTEMA

Los usuarios de la Alcaldía de Popayán, podrán acceder al sistema de Mesa de Ayuda a través del agente instalado en los equipos de la entidad, ubicado en el escritorio de cada usuario:



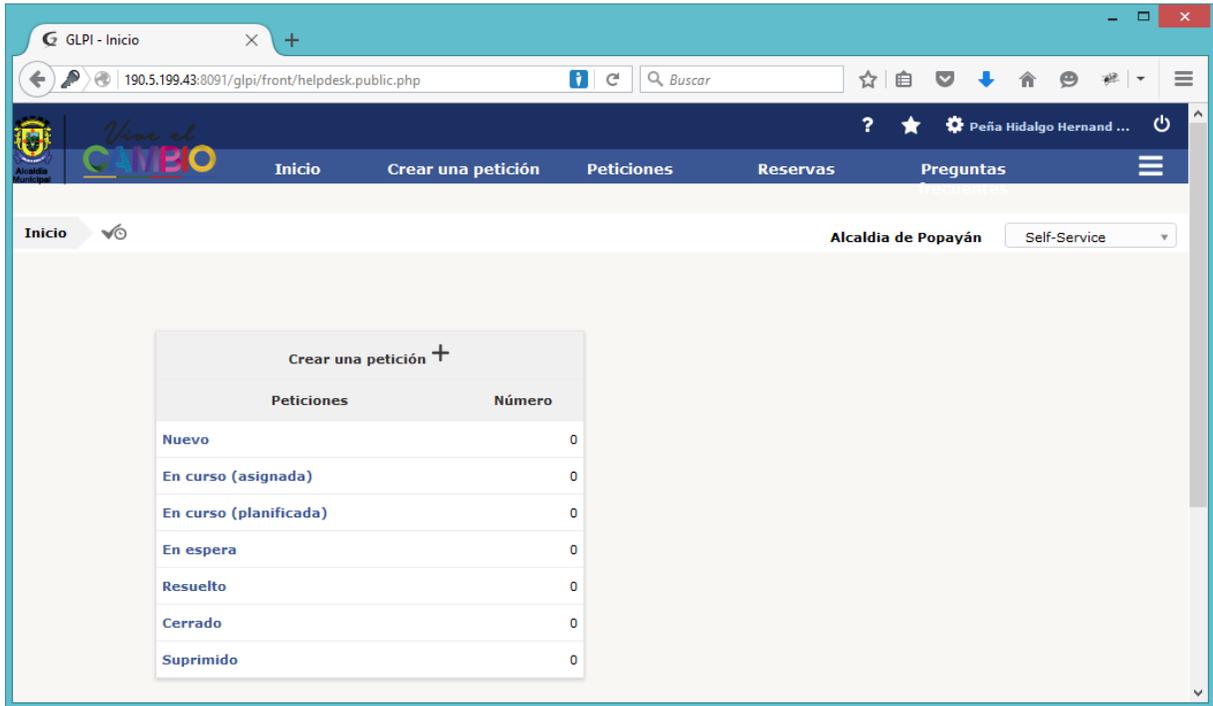
Donde nos presentara el siguiente formulario de ingreso al sistema:



Para ingresar al sistema, el usuario deberá de ingresar con las credenciales de dominio asignadas (usuario y contraseña).

Nota: En caso de no contar con dichas credenciales, puede solicitarlas a la Oficina Asesora de TIC.

Una vez ingrese al sistema, se desplegara un resumen de sus solicitudes, como se muestra a continuación:

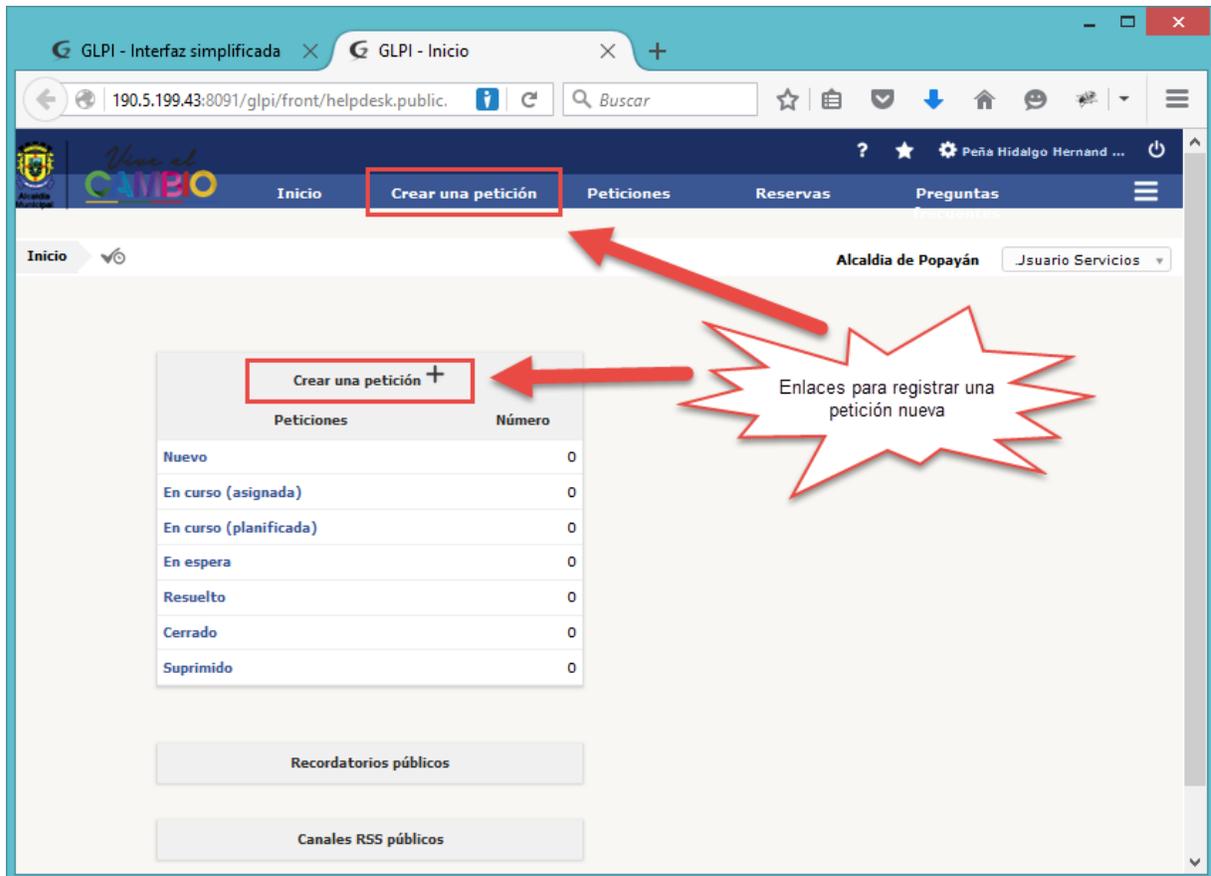


The screenshot shows the GLPI web interface. The browser address bar displays '190.5.199.43:8091/gipi/front/helpdesk.public.php'. The navigation menu includes 'Inicio', 'Crear una petición', 'Peticiones', 'Reservas', and 'Preguntas'. The main content area shows a 'Crear una petición +' button and a table with the following data:

Peticiones	Número
Nuevo	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	0
Suprimido	0

### 3. REGISTRO DE UN PETICION

Para registrar una petición en el sistema de Mesa de Ayuda, el usuario debe de ingresar a cualquiera de las opciones del menú, denominadas **“Crear una Petición”**, como se muestra a continuación

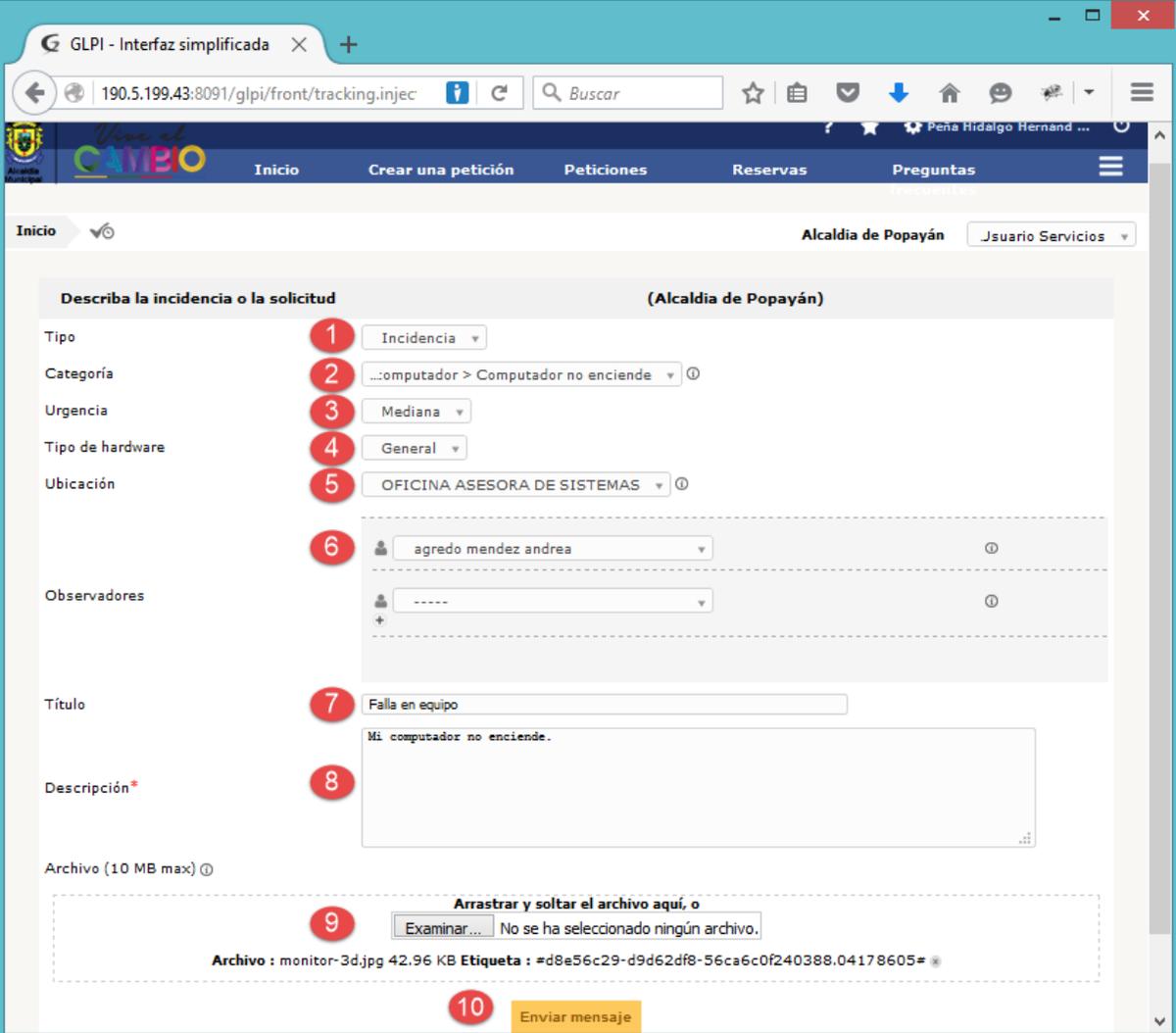


The screenshot shows the GLPI web interface. The browser address bar displays '190.5.199.43:8091/gipi/front/helpdesk.public'. The navigation menu includes 'Inicio', 'Crear una petición', 'Peticiones', 'Reservas', and 'Preguntas'. The 'Crear una petición' menu item is highlighted with a red box. Below the menu, there is a table with the following data:

Peticiones	Número
Nuevo	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	0
Suprimido	0

Below the table, there are buttons for 'Recordatorios públicos' and 'Canales RSS públicos'. A red starburst callout with the text 'Enlaces para registrar una petición nueva' points to the 'Crear una petición +' button in the table.

Donde se presentara el formulario para registrar los detalles de la petición.



GLPI - Interfaz simplificada

190.5.199.43:8091/glpi/front/tracking.injec

Inicio Crear una petición Peticiones Reservas Preguntas

Alcaldía de Popayán Usuario Servicios

**Describe la incidencia o la solicitud (Alcaldía de Popayán)**

Tipo 1 Incidencia

Categoría 2 ...computador > Computador no enciende

Urgencia 3 Mediana

Tipo de hardware 4 General

Ubicación 5 OFICINA ASESORA DE SISTEMAS

Observadores 6 agredo mendez andrea

Título 7 Falla en equipo

Descripción\* 8 Mi computador no enciende.

Archivo (10 MB max) 9

Arrastrar y soltar el archivo aquí, o Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

Archivo : monitor-3d.jpg 42.96 KB Etiqueta : #d8e56c29-d9d62df8-56ca6c0f240388.04178605#

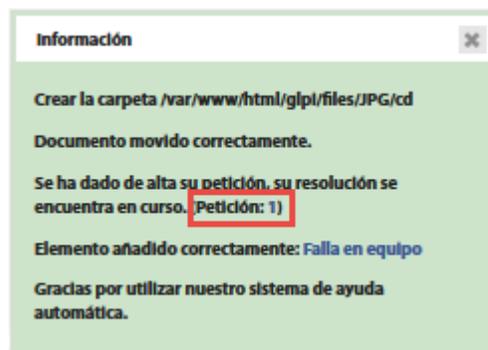
10 Enviar mensaje

El cual se debe diligenciar de la siguiente manera:

- 1) **Tipo:** Podremos seleccionar entre las siguientes opciones
  - **Petición:** Podremos indicar si la petición es una falla, problema o situación anormal que suceda con nuestros dispositivos asignados
  - **Solicitud:** Cuando la petición es para solicitar apoyo en una implementación nueva, o adecuación, o solicitud de asistencia o apoyo con alguna herramienta informática.

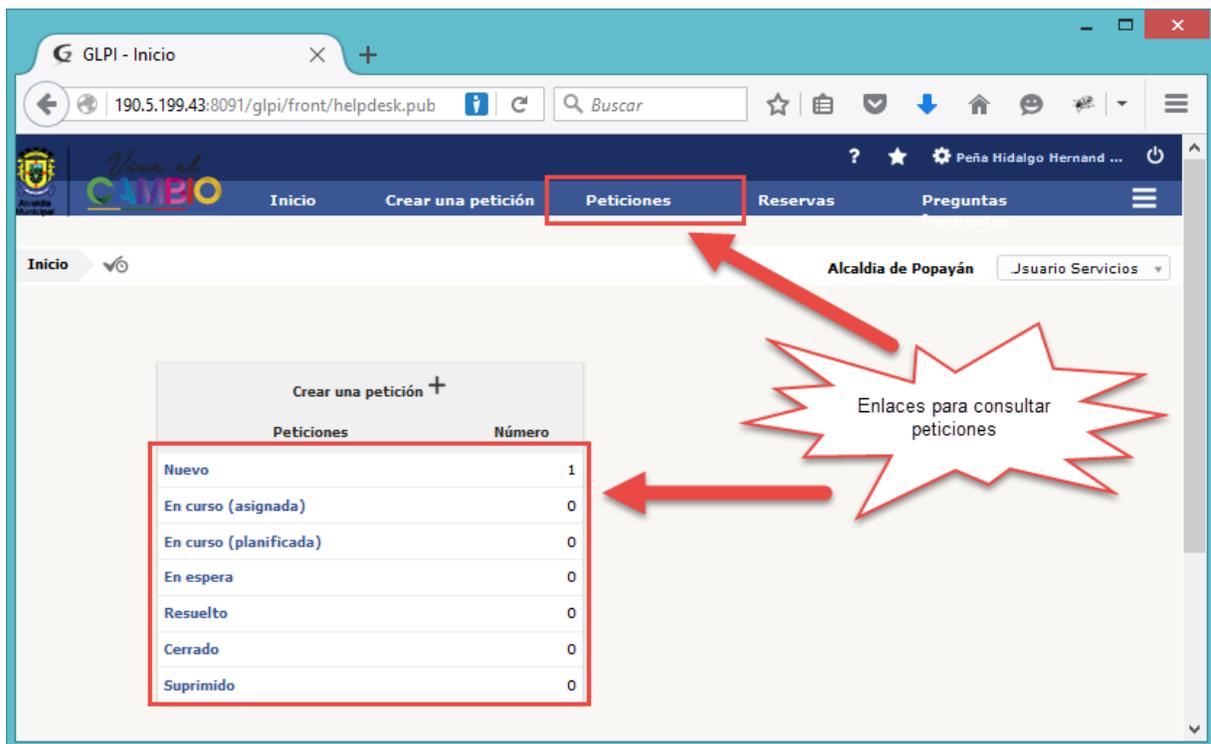
	<b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>	M-TIC-ST-03
	<b>SISTEMA DE MESA DE AYUDA GLIP</b>	Versión: 01
		Página 8 de 12

- 2) **Categoría:** Podremos seleccionar la categoría relacionada a la petición a registrar, es importante que identifique este ítem, ya que nos permitirá prestarle un servicio adecuado por parte de un técnico con los conocimientos necesarios.
  
- 3) **Urgencia:** La persona que registra la petición deberá de clasificar la urgencia con la cual se solicita ayuda, esta clasificación va desde **Muy Baja** hasta **Muy Alta**.
  
- 4) **Tipo Hardware:** Seleccione el tipo de hardware asignado, si no tiene hardware especial, puede seleccionar **"General"**
  
- 5) **Ubicación:** Seleccione la ubicación donde se requiere el apoyo solicitado.
  
- 6) **Observadores:** Puede seleccionar a las personas que podrán observar y hacer seguimiento a la solicitud registrada.
  
- 7) **Título:** Registre el título de la petición, procurando que sea claro, preciso y conciso.
  
- 8) **Descripción:** Describa textual y claramente la situación presentada, o solicitud a realizar.
  
- 9) **Archivo:** En caso de ser necesario enviar un archivo, que no supere los 10 MB.
  
- 10) **Botón "Enviar Mensaje":** Oprimir para registrar la petición y obtener el número de solicitud.



#### 4. CONSULTAR ESTADO DE PETICIONES

Para consultar el estado de nuestras peticiones y las correspondientes soluciones brindadas por el personal responsable, se puede hacer uso de la opción **“Peticiones”** ubicado en el menú superior, o en el resumen en la página de inicio.



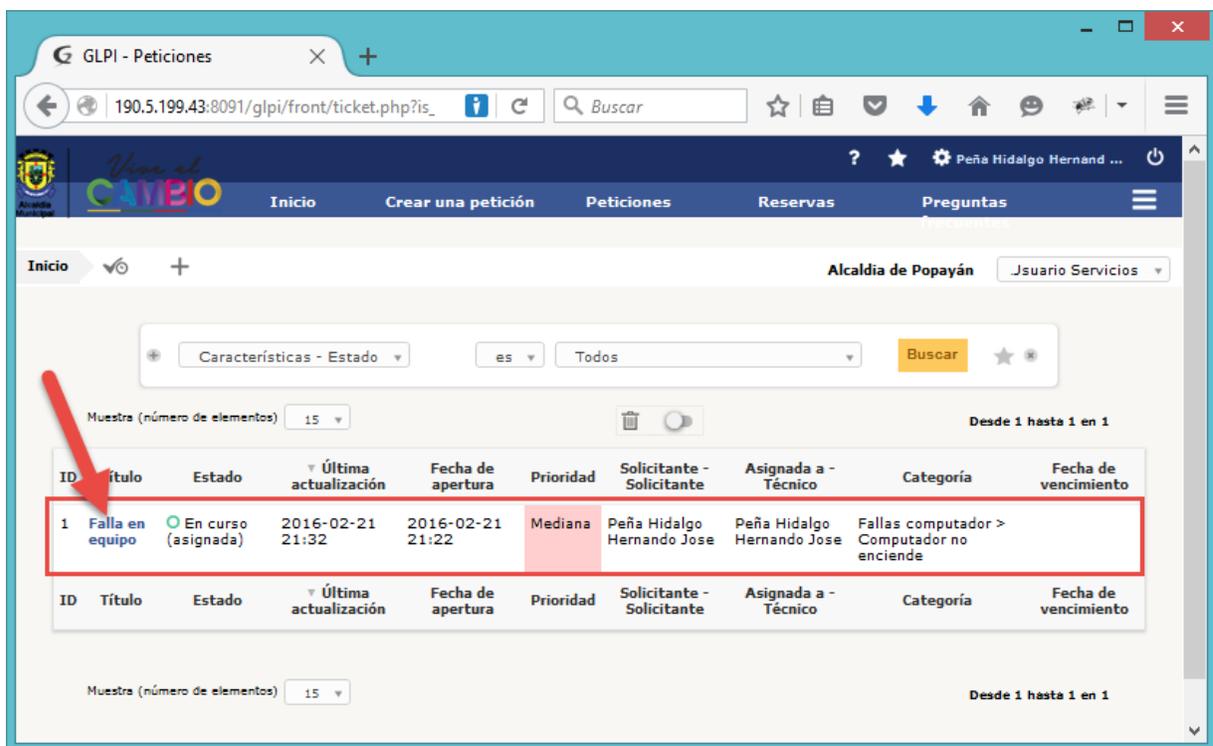
En el resumen de la página de inicio, podremos ver que las peticiones están clasificadas según el siguiente estado:

Estado	Descripción
Nuevo	Peticiones recientemente registradas y que no han recibido ninguna gestión.
En curso (asignada)	La petición ha sido asignada a un técnico para su atención, y está trabajando en su solución.
En curso (planificada)	Solución requiere ser planificada, por lo que se ha programado fecha y hora de atención.

	<b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>	M-TIC-ST-03
	<b>SISTEMA DE MESA DE AYUDA GLIP</b>	Versión: 01
		Página 10 de 12

En espera	Parte de la solución depende de terceros (Ej. Cotización de trabajos, adquisición de equipamiento, ordenes de trabajo externas, usuario no está en oficina etc.,)
Resuelto	Petición solucionada.
Cerrado	Cierre de requerimiento en sistema.
Suprimido	Petición eliminada del sistema

Al hacer click sobre el enlace de la categoría, nos presentara el listado de las peticiones que se encuentren en el estado seleccionado, como se muestra a continuación.



ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignada a - Técnico	Categoría	Fecha de vencimiento
1	Falla en equipo	En curso (asignada)	2016-02-21 21:32	2016-02-21 21:22	Mediana	Peña Hidalgo Hernando Jose	Peña Hidalgo Hernando Jose	Fallas computador > Computador no enciende	

Para consultar los detalles de la petición o si es necesario actualizar algún detalle de la petición, se puede hacer click sobre el título de una petición, con el cual podremos consultar la información de la petición, como son los datos generales de la petición, en la opción "**Peticion**".



The screenshot shows a web browser window with the URL 190.5.199.43:8091/glpi/front/ticket.form.p. The page title is 'Petición - Falla en equipo - ID 1 (Alcaldía de Popayán)'. On the left, a sidebar menu has 'Petición' highlighted with a red box. The main content area displays the following details for the ticket:

Petición - ID: 1 (Alcaldía de Popayán)							
<b>Fecha de apertura</b>	2016-02-21 21:22						
<b>Por</b>	Peña Hidalgo Hernando Jose						
<b>Fecha de resolución</b>	2016-02-21 22:31						
<b>Tipo</b>	Incidencia						
<b>Estado</b>	Cerrado						
<b>Urgencia</b>	Mediana						
<b>Impacto</b>	Medio						
<b>Prioridad</b>	Mediana						
<b>Fecha de vencimiento</b>							
<b>Última actualización</b>	2016-02-21 22:31 por Peña Hidalgo Hernando Jose						
<b>Fecha de cierre</b>	2016-02-21 22:31						
<b>Categoría</b>	Fallas computador > Computador no enciende						
<b>Origen de la petición</b>	Helpdesk						
<b>Validación</b>	En espera de validación						
<b>Ubicación</b>	OFICINA ASESORA DE SISTEMAS						
<b>Elementos asociados</b>							
<b>Actor</b>	<table border="1"><thead><tr><th>Solicitante</th><th>Observador</th><th>Asignada a</th></tr></thead><tbody><tr><td>Peña Hidalgo Hernando Jose</td><td>agredo mendez andrea</td><td>Peña Hidalgo Hernando Jose</td></tr></tbody></table>	Solicitante	Observador	Asignada a	Peña Hidalgo Hernando Jose	agredo mendez andrea	Peña Hidalgo Hernando Jose
Solicitante	Observador	Asignada a					
Peña Hidalgo Hernando Jose	agredo mendez andrea	Peña Hidalgo Hernando Jose					
<b>Título</b>	Falla en equipo						
<b>Descripción*</b>	Mi computador no enciende.						
<b>Peticiones enlazadas</b>							
<b>Archivo (10 MB max)</b>							

Además podremos consultar las gestiones realizadas sobre la petición, así como dar respuestas a los diferentes mensajes del personal técnico y de supervisión.



GLPI - Peticiones

190.5.199.43:8091/glpi/front/ticket.form.p

Buscar

Lista

### Petición - Falla en equipo - ID 1 (Alcaldía de Popayán)

1/1 > <

**Petición**

- Procesando petición 6
- Estadísticas
- Documentos 1
- Elementos
- Histórico 35
- Todos

#### Histórico de acciones :

2016-02-21 22:31

muy bien gracias

Peña Hidalgo Hermandó Jose

2016-02-21 22:31

Apreciado Usuario.

En respuesta a su solicitud de soporte, nos permitimos informar: todo quedo ok

Solucionado

Peña Hidalgo Hermandó Jose

2016-02-21 22:12

el presente mensaje es para verificar el correcto funcionamiento

Glpi

2016-02-21 21:50

Quedo ok gracias

Peña Hidalgo Hermandó Jose

2016-02-21 21:47

El ing. Hernando lo atendera el día lunes a las 8:00 am

Servicio Técnico Insitu

1 horas 0 minutos  Por hacer 2016-02-22 08:00 - 2016-02-22 09:00

Peña Hidalgo Hermandó Jose

2016-02-21 21:22

monitor-3d.jpg