





Versión 1.2 Manual de Usuario – GLPI V9.5 CGN



CLOUDFORALL.CO



Contenido

IN	TRO	DU	CCIÓ	N	. 6
O	BJET	IVO)		. 6
AL	CAN	ICE			. 6
ΤÉ	RMI	INO	SYD	DEFINICIONES	. 6
1.	IN	NGR	RESO		. 8
2.	P.	AN	TALL	A DE INICIO	. 9
	2.1.		Men	и́	. 9
	2.2.		Pest	añas de inicio	10
3.	Ν	100	DULO	DE INVENTARIO	13
	3.1.		Com	putadores	13
	3	.1.1		Agregar un computador manualmente	15
	3	.1.2	2.	Barra de pestañas lateral	16
	3	.1.3	8.	Componentes	16
	3.2.		Mor	itores	18
	3	.2.1		Agregar un monitor manualmente	19
	3	.2.2	2.	Conexiones	21
	3	.2.3	8.	Contratos	21
	3.3.		Prog	ramas	22
	3	.3.1		Versiones	23
	3	.3.2	2.	Licencias	23
	3	.3.3	8.	Instalaciones	23
	3.4.		Disp	ositivos de Red	23
	3	.4.1		Agregar un Dispositivo de Red	23
	3.5.		Perif	féricos	25
	3.6.		Impi	resoras	25
	3.7.		Ager	nte Fusion Inventory	25
4.	N	100	DULO	DE SOPORTE	30
	4.1.		Impl	ementación de Mesa de Ayuda	30
	4	.1.1		Definir los Actores y sus Roles	30
	4.1.	2.	Ci	clo de Vida de un Caso	31





Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136

preventa@cloudforall.co @

Cloud for all SAS. NIT 901 149 333

	4.1.2.1.	Los estados	31
	4.1.2.2.	Prioridad de Casos	31
	4.1.2.3.	Acciones	31
	4.2. Opc	iones Avanzadas	33
	4.2.1.	Categoría de Casos	33
	4.2.2.	Plantillas de Casos	34
	4.2.3.	Costos de un Caso	34
	4.2.4.	Casos Enlazados	34
	4.2.5.	Cambiar las Reglas de Prioridad	35
	4.2.6.	Ver y Administrar Horarios	35
	4.2.7.	Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) o Tiempo de Resolución de Incidentes	35
	4.2.8.	Cambio de reglas comerciales y asignación de tickets	36
	4.2.9.	Gestión de Problemas	37
	4.2.10.	Cierre Administrativo	37
	4.2.11.	Encuesta de Satisfacción	37
	4.2.12.	Visualizar las Estadísticas	38
	4.3. Crea	ación de cambios	39
	4.3.1.	Creación del cambio	39
	4.3.2.	Gestión del Cambio	41
	4.3.3.	Aprobación del Cambio por los Usuario Encargados	43
	4.4. Ejer	nplos	45
	4.4.1.	Creación de Caso	45
	4.4.2.	Asignar Dos o Mas Usuarios a un Mismo Caso	48
	4.4.3.	Listado de Etiquetas para Casos	48
	4.4.4.	Buscar Solución en Base de Conocimiento	51
5.	MODULO	D DE GESTION	52
	5.1. Ges	tión de Proveedores	52
	5.1.1.	Agregar un proveedor en GLPI	52
	5.2. Ges	tión de Contactos	52
	5.2.1.	Agregar un Contacto en GLPI	53
	5.3. Ges	tión de Presupuesto	53





Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136

preventa@cloudforall.co 🙆

Agregar un presupuesto en GLPI......53 5.3.1. 5.4. 5.4.1. 5.4.2. 5.4.3. 5.5. 6. 6.1. 6.2. Agregar un artículo a la base de conocimientos en GLPI58 6.3. 6.4. Modificar un artículo de la base de conocimientos en GLPI 59 6.5. Eliminar un artículo de la base de conocimientos en GLPI59 6.6. 6.7. 7. 7.1. Configurar la gestión de identidad61 7.2. Agregar un Usuario en GLPI......63 7.2.1. 7.2.2. Eliminar un Usuario en GLPI63 7.3. 7.3.1. 7.3.2. Eliminar un Grupo65 7.4. 7.4.1. 7.4.2. Eliminar una entidad en GLPI67 Administración delegada por entidad......67 7.4.3. 7.5. 7.5.1. 7.5.2. 7.5.3. 7.5.4.





Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136 preventa@cloudforall.co

Cloud for all SAS. NIT 901 149 333

	7.5.5	5. Observador	70
	7.5.6	5. Hotliner	70
	7.5.7	7. Self-Service	70
	7.6.	Crear un perfil	70
8.	ANE	xos	73
	8.1.	Ejemplo Mesa de Ayuda	73
	8.2.	Inyección Masiva GLPI	. 94
9.	FUE	NTES DE INFORMACIÓN	99





Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136

INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el manual de uso general de la aplicación GLPI. Su contenido se desglosa en una serie de módulos los cuales describen las distintas funcionalidades prácticas de la aplicación.

OBJETIVO

Representar el manejo general de la herramienta de Gestión Libre del Parque Informático (GLPI) donde la principal función es crear una base de activos técnicos para su gestión, proporcionando un historial de las intervenciones técnicas dirigido a la entidad Contaduría General de la Nación

ALCANCE

Este manual tiene como público objetivo toda persona asociada al área de Tecnologías de la Información, el cual se encargará de reportar las incidencias, problemas y soluciones que se generen en los aspectos tecnológicos como equipos de cómputo, teléfonos, impresoras, dispositivos de electrónica y redes de internet.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Asociar

Juntar una cosa con otra para concurrir a un mismo fin.

Base de Conocimiento

Base de datos lógica para recopilar, analizar, almacenar y compartir conocimientos e información dentro de una organización.

Directorio LDAP

También se llama directorio corporativo. Servicio de directorio basado en LDAP (Protocolo ligero de acceso a directorio) que almacena entre otras cuentas de usuario.

Elemento

Palabra genérica para designar un objeto del inventario gestionado en GLPI.

Entidad

Objeto organizacional utiliza para dividir la vista y el alcance de la acción de los usuarios.

Entidad raíz

En el árbol GLPI es la primera entidad, está presente incluso si no hay otra entidad que no está definido y no se puede borrar.

Estado

Estado de un artículo de inventario (ciclo de vida). Incidente







Interrupción no planificada de un servicio o una reducción de la calidad.

Plugin

Extensión de GLPI permitiendo la adición de una o más funcionalidades y / o la modificación de ciertos comportamientos de la aplicación.

Proyecto

Proyecto es un plan de trabajo, con acciones sistemáticas, o sea, coordinadas entre sí, valiéndose de los medios necesarios y posibles, en busca de objetivos específicos a alcanzar en un tiempo previsto.

Puerto de red

Interfaz de red puede ser virtual o física.

Reserva

Elemento elegido para un período determinado.

Supervisor

Responsable de un grupo de usuarios.

Tarea Determinado trabajo o actividad que se lleva a cabo.

Técnico

Usuario responsable de las entradas de procesamiento.

Ticket

Objeto que representa un incidente o una solicitud de servicio.

Título

Un elemento de la lista desplegable personalizable.







1. INGRESO

Para realizar el ingreso al aplicativo web GLPI es necesario digitar en la barra de buscador del navegador la siguiente dirección <u>http://172.18.80.145/index.php</u> con la cual se mostrará la página de inicio de la siguiente imagen (figura 1):

ITADURÍA Al de la nación	El emprendimiento es de todos	Minhacienda	
Ģ	PI		
Lusuario			
Contraseña Galileo LDAP	¥		
Ace	ptar		
tHa olvidado ر	la contraseña?		

Figura 1. Página de autenticación de usuario

En este punto se debe tener un usuario activo bien sea registrado en la base de datos interna del aplicativo o en el directorio LDAP.





2. PANTALLA DE INICIO

Dentro de la siguiente página se encuentra la pantalla de inicio con los siguientes componentes o apartados (Figura 2):

		Pestaña	s de inicio		м	enú 						(Cambi	io de v	/ista		
$\langle \rangle$	C == 4	172.18.80.1	5/front/central.	php									C	⊚ ⊗	⊳♡	🏵	₹ ₹
									Buscar	Q	Español (Co	lombia)	?	A	ñ t	🔹 glpi	•
				Inventai	rio Sa	porte	Gestión	Útiles	Administración	Configuración							Ξ
Inicio														c	GN (estr	uctura en	a árbol)
	Tablero	Vista personal	Vista de Grupo	Vista Global	Canales RSS	Todo]										
A				Por raz	ones de s	seguridad, por favor cambie	las contraseñas de los	s usuarios por defecto: glpi									
	Central	~ +									5		< 1	ī 🗹	0		

Figura 2. Componentes y Apartados GLPI

2.1. Menú

En esta pantalla se tiene el Menú que consta de los siguientes módulos:

- Inventario
- Soporte
- Gestión
- Útiles
- Administración
- Configuración

El funcionamiento de estas secciones se explica más adelante.

Se tiene en la parte superior derecha dentro del apartado de Menú la configuración de la cuenta con secciones:

- Idioma: Establecer el idioma de su preferencia.
- Preferencias: Se abre una ventana (figura 3) donde se encuentran dos pestañas, la ventana Principal se puede configurar datos personales como teléfono, celular, localización (departamento), agregar correo electrónico, etc.

En la pestaña Personalizar se puede modificar la forma en que se muestran los datos en la página, la cantidad de incidencias mostradas, formato de fechas, formato número, etc.





Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136

preventa@cloudforall.co

Personalización			
Idioma	Español (Colombia) 🔻	Formato de fecha	AAAA-MM-DD 💌
Visualiza apellido y nombre	Apellido, Nombre 💌	Formato de Número	1 234.56 💌
Resultados a mostrar por pagina	20 💌	Ir al elemento tras crearlo	No 💌
Muestra el nombre completo en arbol dropdowns	No 💌	Mostrar contadores	Si 💌
Mostrar los ID GLPI	No 💌	Mantener los dispositivos cuando se limpia un dispositivo	No 💌
Notificaciones para mis cambios	Si 💌	Resultados a mostrar en pagina de inicio	5 💌
Tipo de letra para exportar a PDF	Helvetica	Delimitador CSV	; •
Paleta de colores	Auror	Diseño	añas a la izquerda 💌
Habilitar alto contraste	No 🔻	Zona horaria	Las zonas horarias parecen no estar cargadas, consulte https://glpi- install.readthedocs.io/en/latest/timezones.html.
Soporte			
Seguimiento privado por defecto	No 💌	Mostrar nuevos casos en la página de inicio	No 🔻
Tareas predeterminadas por defecto	No 💌	Fuentes de requerimientos por defecto	Helpdesk 🔻 i O
Estado de tareas por omisión	Pendiente 💌	Actualice automáticamente los datos (lista de casos, proyecto kanban) en minutos.	Nunca 💌
Pre-asignarme como técnico cuando este creando un caso	Si 💌	Pre-seleccionarme como solicitante cuando este creando un caso	Si 💌
Colores prioritarios		5 6	
Progresión fecha de vencimiento			
Correcto color de estado			
Cuidado color de estado		Umbral del estado de advertencia	20 💌 % 💌
Color estado crítico		Umbral de estado crítico	5 💌 % 💌

Figura 3. Preferencias GLPI

- Ayuda: Se despliega la guía de ayuda del GLPI.
- Logout usuario: Cerrar sesión.

2.2. Pestañas de inicio

En la parte central de la página de inicio se tienen las pestañas principales como:

- **Vista personal:** Se muestran los tickets que tiene asignado el perfil usado, los tickets en espera, notas públicas, personales y la planificación personal.
- **Vista de grupo:** Se muestran tickets en proceso o que estén pendientes por algún grupo donde se haya incluido el perfil usado.
- Vista global: Muestra el Seguimiento de incidencias (figura 4) y Seguimiento de problemas, estas contienen información como el número de tickets nuevos, En curso(asignados), En curso (planificados), En espera de ser resueltos, Cerrados y Borrados.





Seguimiento de caso	
Casos	Número
Casos esperando su aprobación	0
Nuevo	2
En curso (asignada)	1
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resueltas	1
Cerrado	5
Borrado	0

Figura 4. Vista de seguimiento de incidencias

Al presionar cualquiera de los títulos dentro del recuadro se dirigirá hacia la lista de tickets que se haya seleccionado en la tabla como se ve a continuación (figura 5):

) Título	Entidad	Estado	 Última actualización 	Fecha de Apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Categoría	Tiempo de solución	Descripción
7	Fallo en el computador 2	CGN	Cerrado	2020-10-14 18:23	2020-10-14 18:16	Alta	Gomez Diego i				El comutador no sirve
6	Fallo en la impresora	CGN	Cerrado	2020-10-14 18:09	2020-10-14 18:05	Alta	Gomez Diego i				La impresora no imprime.
5	Fallo celular	CGN	Cerrado	2020-10-13 17:37	2020-10-13 17:33	Mediana	Gomez Diego 1				Celular no enciende
4	Fallo computador	CGN	Cerrado	2020-10-13 17:31	2020-10-13 17:12	Alta	Gomez Diego i				No enciende
1	Test Ticket Creation - No puedo iniciar sesion	CGN	Cerrado	2020-09-24 14:14	2020-09-09 12:52	Mediana	charon i		Categoria 1		No puedo iniciar sesion. Ayuda
) Título	Entidad	Estado	🔻 Última actualización	Fecha de Apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Categoría	Tiempo de solución	Descripción

Figura 5. Listado de tickets cerrados

Dentro de este listado se puede ingresar a la incidencia y revisar detalles como las fechas de apertura y fecha límite, urgencia, a quien fue asignado, descripción, etc. Un ejemplo se muestra continuación (figura 6).





Cloud for all SAS. NIT 901 149 333

Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136

preventa@cloudforall.co @

Caso - ID 19 (Empresa-ABC > Compras > Bogota)										
Fecha de Apertura	2020-10-27 02:56	Por	usuario compras1							
Última actualización	2020-10-27 03:48 por usuario compras1									
Tiempo para adueñarse		Tiempo de solución								
Tiempo interno para apropiarse		Tiempo interno para resolver								
Fecha de solución	2020-10-27 03:33:59	Fecha de Cierre	2020-10-27 03:48:01							
Тіро	Requerimiento	Categoría	Soporte de Software > SAP >	Solicitar cambio de contraseña						
Estado	Cerrado Volver a abrir	Fuente solicitante	Helpdesk							
Urgencia	Mediana	Aprobación	No está sujeto a una aprobacio	ón						
Impacto	Mediana	Localización								
Prioridad	Mediana 💌									
Actor	Solicitante	Ob	servador	Asignado a:						
	Lusuario compras1	Lencargado compras	si	Lecnico sap						
				Grupo Soporte Software - 1						
Título	Cambio de contraseña SAP									
Descripción*	Solicito el cambio de mi cuenta en el software SAP.									
Casos asociados										
	Guard	ar Colocar	en papelera							

Figura 6. Composición del ticket





3. MODULO DE INVENTARIO

Esta sección se enfoca en el control de los equipos de cómputo en general como laptops, computadoras, monitores, teléfonos, software, impresoras, cartuchos, etc.

Para la gestión de los equipos y software del parque, GLPI de forma nativa te permite listar todos los elementos presentes dentro de la organización que quieres administrar.

Sin embargo, es posible automatizar la retroalimentación de información del equipo utilizando una herramienta de terceros. Por lo tanto, GLPI ofrece el uso de 2 complementos existentes. Herramientas disponibles:

El plugin ocsinventoryng que permite sincronizar la base de datos GLPI con una herramienta de inventario OCS Inventory NG (los agentes de las computadoras del parque discuten con el servidor OCS Inventory NG).

El complemento Fusion Inventory que transforma GLPI en un servidor de inventario (los agentes discuten directamente con GLPI).

Es una base de datos donde se tiene registrado todo el equipo de la empresa, respecto a las computadoras la información se recaba por un programa instalado llamado Fusión Inventory, el cual reúne, envía y guarda las características y componentes del equipo en el servidor del GLPI. El módulo de activos está compuesto por los siguientes apartados:

- Computadoras
- Monitores
- Software
- Electrónica de red
- Periféricos
- Impresoras
- Cartuchos
- Consumibles
- Teléfonos
- Global

3.1. Computadores

En este apartado se muestra una lista donde se tienen todos los equipos de cómputo en inventario la empresa, se puede buscar de manera específica alguna característica del equipo por medio de los filtros de búsqueda. La plantilla de información se conforma por Nombre, Estado, Fabricante, Número de serie, Tipo, Modelo, Sistema operativo, etc. cómo se pude observa en la siguiente imagen:

	Nombre	Entidad	Estado	Fabricante	Número de serie	Тіро	Modelo	Sistema operativo - Nombre	Localización	Última actualización	Componentes - Procesador
HP	P E750	CGN	Activo	HP		Laptop	HP E750		Oficinas principales	2020-10-14 13:49	
RG	SARAY	CGN		Hewlett-Packard	MXL2110RFB	Mini Tower	HP Compaq 6200 Pro MT PC	Windows		2020-10-31 13:08	Intel(R) Core(TM) i5-2400 CPU @ 3.10GHz
	Nombre	Entidad	Estado	Fabricante	Número de serie	Тіро	Modelo	Sistema operativo - Nombre	Localización	Última actualización	Componentes - Procesador

Figura 7. Listado de computadores







Computador		CGN	Subentida	des No 💌 i		
Nombre	RGARAY	Estado	v i0			
Localización	• i © Ø	Тіро	Mini Tower 🔻	iO		
Técnico a cargo del hardware	• i	Fabricante	Hewlett-Packard	. i⊙		
Grupo a cargo del hardware	• iO	Modelo	HP Compaq 6200) Pro MT PC 👻 i O		
Número de contacto		Número de serie	MXL2110RFB			
Nombre de usuario alternativo	rgaray@CGN-LOC	Número de inventario	MXL2110RFB			
Usuario	Garay Torres Raul Andres 🔹 🔹	Red	v iO			
Grupo	• iO					
UUID	9F9CA000-6634-11E1-0000	Comentarios				
Fuente de actualización	• iO			1		
FusionInventory						
Agent	RGARAY.contaduria.gov.co-2020-10-30-08-49-	40	Useragent	FusionInventory-Agent_v2.5.2		
Estado :	not yet requested, refresh?					
FusionInventory tag			Last contact	2020-11-04 10:56		
Public contact address	172.18.78.95		Last inventory	2020-11-04 10:56		
Automatic entity transfer	No, locked (by entity configuration)		Last boot	2020-10-21 10:00		
Creado a las 2020-10-31 13:08		Ultima actualización 2020-10-31 13:08				

Al hacer clic en el nombre de una maquina aparece la siguiente información.

B Guardar

Figura 8. Información de computador

Nombre asignado al equipo de cómputo.

Location: Área o departamento donde se localiza el equipo.

Técnico a cargo del hardware: Nombre del responsable técnico a cargo de la disponibilidad del equipo.

Grupo a cargo del hardware: El nombre del departamento que está a cargo del hardware.

Nombre de usuario alternativo: Muestra el nombre alterno del equipo en número.

Usuario: Nombre de la persona que está usando el equipo o que ingreso al equipo por última vez. **Grupo**: Departamento al que pertenece el usuario.

UUID: Identificador único universal.

Estado: Muestra en qué estado está el equipo, se tienen estas opciones:

* Activo: El equipo está activo y en funcionamiento. Con opción a:

- Mantenimiento: El equipo está activo, pero se le está dando mantenimiento por alguna actualización, instalación o falla al equipo en software o hardware.

* Baja: El equipo está dado de baja y muestra la opción de especificar por qué motivo esta en este estado:

- Daño: El equipo presento daño crítico en alguno de sus componentes base.

- Obsoleto: El equipo es obsoleto para el funcionamiento para los requerimientos de la empresa.

- Robo: El equipo no está disponible por robo.







Tipo: Indica el tipo de equipo que es de los cuales están a elegir las siguientes opciones:

- Desktop
- Laptop
- Low profile Desktop
- Mini tower
- Notebook
- Other
- Portable
- Rack moutn chasis
- Server fisico

Fabricante: Identifica el nombre del fabricante del equipo, el cual se elige de la lista desplegable en la opción.

Modelo: Proporciona el tipo de modelo al cual pertenece el equipo.

Número de serie: Muestra el número de serie del equipo.

Numero de inventario: Muestra el número de inventario que tiene asignado el equipo, esto para casos de control interno.

Red: Muestra a que red está conectado el equipo. (Cuando está habilitado)

Comentarios: Muestra comentarios acerca del equipo que se consideren de utilidad para la consulta del mismo.

Fusion Inventory

En este apartado se muestran datos sobre el inventario del equipo en una forma muy resumida.

3.1.1. Agregar un computador manualmente

Presionar el botón Agregar.

Inicio	Inventario	🖵 Computadores	+	Q	
--------	------------	----------------	---	---	--

Llenar los campos establecidos (figura 9):

Nuevo elemento - Computador Empresa-ABC > Compras > Bogota Subentidades Nombre Toshiba Satellite Estado						
Nombre Toshiba Satellite Estado i O Localización Tpo i O Técnico a cargo del hardware i Fabricante i O Grupo a cargo del hardware i O Modelo i O Número de contacto Número de serie 123 Nombre de usuaño alternativo Toshiba R555 Número de linventano abc Usuaño usuaño comprast v i Red v i O	Nuevo elemento - Computador		Empresa-ABC > Comp	ras > Bogota	Subentidades Si 💌 🕯	
Localización vio Tpo vio Técnico a cargo del hardware vio Fabricante vio Grupo a cargo del hardware vio Modelo vio Número de contacto Número de serie 123 Nombre de usuario atternativo Toshiba R565 Número de linventano abc Usuario usuario comprast vio Red vio Grupo Grupo de Contratos vio io vio	Nombre	Toshiba Satellite	Estado	• iO		
Técnico a cargo del hardware	Localización	• i O Ø	Тіро	• i0		
Grupo a cargo del hardware	Técnico a cargo del hardware	• i	Fabricante	• i0		
Número de contacto Número de serie 123 Nombre de usuario alternativo Toshiba R555 Número de inventario abc Usuario usuano comprast i Red * iO Grupo Grupo de Contratos * iO iO IO	Grupo a cargo del hardware	• i0	Modelo	• i0		
Nombre de usuario alternativo Toshiba R555 Número de inventario abc Usuario usuario comprast v i Red iO Grupo Grupo de Contratos v iO IO	Número de contacto		Número de serie	123		
Usuario usuario comprast v i Red	Nombre de usuario alternativo	Toshiba R555	Número de inventario	abc		
Grupo Grupo de Contratos 🔻 i O	Usuario	usuario compras1 🔹 i	Red	• iO		
	Grupo	Grupo de Contratos 🔻 i O				
UUID xyz387 Comentarios	UUID	xyz987	Comentarios			
Fuente de actualización 🗾 🔹 i O	Fuente de actualización	v iO			4	

Figura 9. Ingreso de inventario – Computador





Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136 preventa@cloudforall.co

3.1.2. Barra de pestañas lateral

En la parte izquierda de la pantalla se tiene diferentes apartados de entre los cuales se puede elegir alguna de estas para conocer información detallada de la computadora (figura 10).

Análisis de impacto	
Sistemas operativos	1
Componentes	30
Volumenes	6
Programas	178
Conexiones	3
Puertos de red	3
Gestión	1
Contratos	
Documentos	
Virtualización	
Antivirús	2
Base de conocimiento	
Casos	
Problemas	
Cambios	
Enlaces externos	
Certificados	
Candados	
Notas	
Reservas	
Dominios	

Figura 10. Pestañas o apartados para computador

A continuación, se describen las etiquetas más relevantes

3.1.3. Componentes

Muestra información acerca de todos los componentes con los que cuenta la computadora, se tienen tipos de componentes y sus especificaciones de fabricante, capacidad, número de serie, dirección MAC, etc. Algunos componentes que muestra son:

- Procesador
- Memoria RAM
- Disco duro
- Tarjeta de Red
- Controladores
- Tarjeta grafica
- Tarjeta de sonido





3.1.3.1. Volúmenes

Indica las particiones con la que cuenta el equipo y sus características de nombre, sistema de archivo, tamaño del disco y el espacio libre de la partición.

3.1.3.2. Software

Muestra una lista con todos los softwares instalados en el equipo de los cuales se ingresa al software para saber más características del mismo.

3.1.3.3. Conexiones

Muestra las conexiones existentes del equipo con otros elementos como pueden ser impresoras, monitores, teléfonos, etc. Con la opción de agregar conexiones manualmente.

3.1.3.4. Puertos de red

Muestra las conexiones de red que tiene el equipo dando detalles del nombre de la tarjeta de red, MAC, dirección IP y conexiones a red Wifi.

3.1.3.5. Gestión

Muestra información de carácter financiero y administrativo para caso de que se desee llevar un control de este tipo.

3.1.3.6. Documentos

Muestra los documentos que se tienen relacionados con el equipo, ya sea imágenes o archivos de office, archivos adjuntos en algún ticket relacionado con el equipo.

3.1.3.7. Máquinas Virtuales

Muestra que máquinas virtuales se tienen instaladas en el equipo.

3.1.3.8. Casos

Muestra la lista de incidencias con los que esa relacionado el equipo. En los tickets disponibles se visualiza el estado del ticket, fecha, última modificación, prioridad, titulo, etc. En los cuales se puede acceder para obtener más información acerca de la incidencia (figura 11).





Úlléinean	2	(Max Tedae)	

	,									
Estado F	Fecha	Última actualización	Entidades	Prioridad	Solicitante	Asignado	Elementos asociados	Categoría	Título	Planificación
ID: 19 C 2 0	Cerrada el 2020-10-27 03:48	2020-10-27 03:48	Empresa-ABC > Compras > Bogota	Mediana	usuario compras1 i	tecnico sap i Grupo Soporte Software	Computadores - Computador Toshiba Satellite	Soporte de Software > SAP > Solicitar cambio de contraseña	Cambio de contraseña SAP (1 - 0)	0
ID: 18 C 2 0	Cerrada el 2020-10-27 00:02	2020-10-27 00:02	Empresa-ABC > Compras > Bogota	Muy urgente	usuario compras1 1	tecnico sapi Grupo Soporte Software	Computadores - Computador Toshiba Satellite	Soporte de Software > SAP > Solicitar cambio de contraseña	Solicitud cambio de contraseña (2 - 1)	1
ID: 16 C 2 1	Cerrada el 2020-10-23 18:54	2020-10-23 18:54	Empresa-ABC > Compras > Bogota	Baja	usuario compras1 i	tecnico sap i Grupo Soporte Software	Computadores - Computador Toshiba Satellite	Soporte de Software > SAP > Error de memoria	Problema almacenamiento SAP (3 - 1)	1
Estado F	Fecha	Última actualización	Entidades	Prioridad	Solicitante	Asignado	Elementos asociados	Categoría	Título	Planificación

Figura 11. Casos registrados por computador

3.1.3.9. Notas

En este campo se pude ingresar información adicional de forma libre para el equipo en general, como algún dato que pueda servir de ubicación a los usuarios de GLPI.

3.1.3.10. Reservas

Muestra si el equipo está disponible para reserva, su estado actual y sus préstamos futuros. Al igual que el historial de los usuarios que han solicitado el equipo para préstamo.

3.1.3.11. Antivirus

Nombre del antivirus con los que cuenta y el estado del antivirus.

3.2. Monitores

En este apartado se muestra una lista donde se tienen todos los monitores en inventario del servidor, donde se puede buscar de manera específica alguna característica del elemento por medio de los filtros de búsqueda. La plantilla de información se conforma por Nombre, Fabricante, Localización, Número de serie, Modelo, etc. La siguiente imagen (figura 12) es la pantalla que se encuentra al entrar a Monitores.

Nombre	Entidad	Estado	Fabricante	Localización	Тіро	Modelo	Última actualización	Nombre de usuario alternativo
C24F390	CGN		Samsung Electric Company				2020-10-30 13:51	rgaray@CGN-LOC
L192WS	CGN		Goldstar Company Ltd				2020-10-29 21:06	dfern@DESKTOP-LV444SK
A Nombre	Entidad	Estado	Fabricante	Localización	Тіро	Modelo	Última actualización	Nombre de usuario alternativo

Figura 12. Listado de monitores







Al ingresar a la información de un monitor se puede visualizar datos específicos como el nombre alterno, usuario con el que está asignado, si cuenta con micrófono, entrada DVI, HDMI, Display port, Altavoces, comentarios, etc.

Monitor				CGN	Subentidades No 💌 i
Nombre	L192WS			Estado	• i O
Localización	• i © Ø			Тіро	• i O
Técnico a cargo del hardware			▼ i	Fabricante	Goldstar Company Ltd 🔻 i O
Grupo a cargo del hardware	• i O			Modelo	• i O
Número de contacto				Número de serie	0001614f
Nombre de usuario alternativo	dfern@DESKTOP-LV444Sk			Número de inventario	
Usuario	Gomez Diego		▼ i	Tipo de Gestión	Gestión individual 💌
Grupo	• i O				
Tamaño	0.00				
	Micrófono No 💌	Altavoces	No 🔻		
Flags	Sub-D No 🔻	BNC	No 🔻	Comentarios	
	DVI No 🔻	Soporte	No 🔻		li li
	HDMI No 🔻	Puerto de pantalla	No 🔻		
Creado a las 2020-10-20 16:3	9			Ultima actualización	2020-10-29 21:06

🔒 Guardar

Figura 13. Información de monitor

3.2.1. Agregar un monitor manualmentePresionar el botón Agregar.InicioInventarioInicioInventarioLinicioInventario

Llenar los campos.





Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136

preventa@cloudforall.co @

Nuevo elemento - Monitor							CGN	Subent	idades	No 🔻	i
Nombre							Estado	▼	iO		
Localización	*	iO Ø					Тіро	▼	iO		
Técnico a cargo del hardware					v i		Fabricante	▼	iO		
Grupo a cargo del hardware	*	iO					Modelo	•	iO		
Número de contacto							Número de serie				
Nombre de usuario alternativo							Número de inventario				
Usuario					- i		Tipo de Gestión	Gestión i	ndividual	•	
Grupo	*	iO									
Tamaño			"								
	Micrófono	No	•	Altavoces	No	•					
Flags	Sub-D	No	•	BNC	No	•	Comentarios				
	DVI	No	•	Soporte	No	•					1
	HDMI	No	•	Puerto de pantalla	No	•					
					+ 4	gregar					

Figura 14. Ingreso de inventario – Monitor

En el apartado de Monitores se tiene la barra de pestañas lateral, donde las opciones Conexiones y Contratos los cuales se explican enseguida.







Monitor	
Análisis de impacto	
Sistemas operativos	
Programas	
Conexiones	1
Puertos de red	
Gestión	1
Contratos	
Documentos	
Base de conocimiento	
Casos	
Problemas	
Cambios	
Enlaces externos	
Notas	
Reservas	
Dominios	
Dispositivos	
Histórico	1
Import information	7
Todo	

Figura 15. Pestañas o apartados para monitor

3.2.2. Conexiones

Se muestra el elemento o los elementos a los cual el monitor está conectado, se obtiene el nombre del equipo al cual está asociado y si fue inventariado automáticamente (figura 16). Al presionar el nombre del equipo se abre la pantalla de Computadora que le pertenece.

Nombre	Inventario automatico	Entidad	Número de serie	Número de inventario
RGARAY	Si	CGN	MXL2110RFB	MXL2110RFB
Nombre	Inventario automatico	Entidad	Número de serie	Número de inventario

Figura 16. Conexiones del monitor

3.2.3. Contratos

Se utiliza para asociar un elemento con un contrato de compra previamente establecido, para un control documental e histórico, saber en qué contrato se adquirió el elemento. Este apartado se presta para contratos de mantenimiento u actividades que sean cíclicas.





Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136 preventa@cloudforall.co

3.3. Programas

En este apartado se muestra una lista donde se tienen registrados todos los softwares que se tienen instalados en todas las maquinas inventariadas, donde se puede buscar de manera específica algún software y característica del elemento por medio de los filtros de búsqueda. La plantilla de información se conforma por Nombre, Compañía, Versión, Número de instalaciones, Numero de licencias, etc. La siguiente imagen es la pantalla que se encuentra al entrar a Software (figura 17).

Nombre	Entidad	Editor	Versiones - Nombre	Versiones - Sistema operativo	Número de instalaciones	Licencias - Número de Licencias
EaseUS Data Recovery Wizard Technician 13.6	CGN	lrepacks.ru	13.6	Windows	1	0
Microsoft Visual Studio 2010 Tools for Office Runtime (x64)	CGN	Microsoft Corporation	10.0.50903 10.0.50908	Windows	2	0
Paquete de idioma de Microsoft Visual Studio 2010 Tools para Office Runtime (x64) - ESN	CGN	Microsoft Corporation	10.0.50903	Windows	1	0
Mozilla Firefox 82.0 (x64 es-ES)	CGN	Mozilla	82.0	Windows	1	0
Mozilla Maintenance Service	CGN	Mozilla	73.0.1	Windows	1	0
Notepad++ (64-bit x64)	CGN	Notepad++ Team	7.8.4	Windows	1	0
Microsoft Office 365 ProPlus - es-es	CGN	Microsoft Corporation	16.0.12527.21236	Windows	1	0
Intel(R) Network Connections 23.4.0.19	CGN	Intel	23.4.0.19	Windows	1	0
WakeOnLAN versión 2.12.4.0	CGN	Aquila Technology	2.12.4.0	Windows	1	0
Java 8 Update 261 (64-bit)	CGN	Oracle Corporation	8.0.2610.12	Windows	1	0
PuTTY release 0.73 (64-bit)	CGN	Simon Tatham	0.73.0.0	Windows	1	0
Google Drive File Stream	CGN	Google, Inc.	43.0.8.0	Windows	1	0
Microsoft Visual C++ 2019 X64 Minimum Runtime - 14.24.28127	CGN	Microsoft Corporation	14.24.28127	Windows	1	0
ESET Management Agent	CGN	ESET, spol. s r.o.	7.2.1266.0	Windows	1	0

Figura 17. Listado de programas

Al ingresar a un software para visualizar más información se tiene una pantalla como la siguiente:

Programa		CGN	Subentidades No 🔻 i
Nombre	Microsoft Windows 10 Pro	Editor	• iO
Localización	v iO Ø	Categoría	• iO
Técnico a cargo del programa	• i	Asociado a una caso	Si 💌
Grupo a cargo del programa	• iO		
Usuario	• i	Our station	
Grupo	• i0	Comentarios	
Actualizar	No • De • i		l.
Creado a las 2020-10-30 13:51		Ultima actualización 2020-1	0-30 13:51
		Guardar	

Figura 18. Información de un programa

Donde se muestra información más detallada del software. (Los datos se deben alimentar). Dentro de la misma etiqueta del software se encuentra la barra de pestañas lateral de las cuales destacan Versiones, Licencias e Instalaciones cuyas funciones se describen enseguida.









Programa	
Análisis de impacto	
Versiones	1
Licencias	
Instalaciones	1
Gestión	1
Contratos	
Documentos	
Base de conocimiento	
Casos	
Problemas	
Cambios	
Enlaces externos	
Notas	
Reservas	
Dominios	
Dispositivos	
Histórico	1
Todo	

Figura 19. Pestañas o apartados para programas

3.3.1. Versiones

Muestra las versiones disponibles del software, con la opción de añadir versiones.

3.3.2. Licencias

Para llevar un control de licencias este apartado muestra el número de licencias con las que se cuenta para un software, dichas licencias se pueden asignar a los equipos.

3.3.3. Instalaciones

Muestra todos los equipos que tienen instalado el software dando información de nombre del equipo, localización y usuario del equipo.

3.4. Dispositivos de Red

En este apartado se gestiona el hardware de red que maneja y transmite red a varios otros equipos como computadoras, impresoras, teléfonos, etc. Un hardware de red puede ser un interruptor, un concentrador Ethernet, un router, un firewall o un punto de acceso inalámbrico.

3.4.1. Agregar un Dispositivo de Red

Ir a Dispositivos de red. Presionar el botón de **Agregar**.





Inicio Inventario 뮴 Dispositivos de redes + Q

Llenar los campos establecidos

Nuevo elemento - Dispositivo de red			CGN	Subentidades	No 🔻 i
Nombre			Estado	• i O	
Localización	v i0 Ø		Тіро	• i O	
Técnico a cargo del hardware		- i	Fabricante	• i O	
Grupo a cargo del hardware	v iO		Modelo	• i O	
Número de contacto			Número de serie		
Nombre de usuario alternativo			Número de inventario		
Usuario		- i	Red	v iO	
Grupo	v iO				
La dirección IP y MAC del equipo están incluida	s en el puerto de red agregado.		Comentarios		
Memoria (MB)					4
		4	Agregar		

Nombre: Nombre asignado al equipo.

Localización: Área o departamento donde se localiza el equipo.

Responsable técnico: Nombre del responsable técnico a cargo de la disponibilidad del equipo. **Grupo a cargo del hardware**: El nombre del departamento que está a cargo del hardware.

Nombre de Usuario Alternativo: Muestra el nombre alterno del equipo en número.

Grupo: Departamento al que pertenece el usuario.

Estado: Muestra en qué estado está el equipo, se tienen estas opciones:

* Activo: El equipo está activo y en funcionamiento. Con opción a:

- Mantenimiento: El equipo está activo, pero se le está dando mantenimiento por alguna actualización, instalación o falla al equipo en software o hardware.

* Baja: El equipo está dado de baja y muestra la opción de especificar por qué motivo esta en este estado:

- Daño: El equipo presento daño crítico en alguno de sus componentes base.
- Obsoleto: El equipo es obsoleto para el funcionamiento para los requerimientos de la empresa.
- Robo: El equipo no está disponible por robo.

Tipo: Indica el tipo de equipo que es de los cuales están a elegir las siguientes opciones:

- Access point
- Firewall
- Router
- Swicth



• UPS

Fabricante: Identifica el nombre del fabricante del dispositivo, el cual se elige de la lista desplegable.

Modelo: Proporciona el tipo de modelo al cual pertenece el dispositivo.

Número de serie: Indica el número de serie del equipo.

Numero de inventario: Indica el número de inventario que tiene asignado el equipo.

Red: Muestra a que red está conectado el equipo. (Cuando está habilitado)

Comentarios: Indica comentarios acerca del equipo que se consideren de utilidad para la consulta del mismo.

3.5. Periféricos

En este apartado se registran los aparatos que sirvan de conexión de entrada y salida de información, como puede ser discos duros, memorias USB, cámaras, escáner, proyectores, bocinas, pantallas eléctricas etc. Se muestra la lista de todos los periféricos que se tienen registrados.

Al ingresar a un elemento también se puede ver los detalles que estén guardados de este periférico. Con la opción de añadir uno nuevo manualmente si así se requiere.

3.6. Impresoras

Muestra todas las impresoras que se tienen registradas, dado que el software que realiza el inventario solo recaba información de las que se tienen conectadas físicamente por USB las que se tienen por red deberán ser ingresadas manualmente. El listado contiene información del nombre de la impresora, estado que se encuentra, fabricante, localización, tipo, modelo y la fecha de la última modificación que se haya realizado a este elemento.

3.7. Agente Fusion Inventory

Fusion Inventory es un complemento el cual puede trabajar con la herramienta GLPI y su función es realizar el inventariado tanto de hardware como de software, además de incorporar herramientas de implementación de programas y de descubrimiento de redes.

El agente Fusion Inventory es un programa de ejecución compatible con diferentes sistemas operativos (Windows, MacOS, Linux) el cual puede ser descargado del siguiente enlace:

http://fusioninventory.org/2019/12/16/fusioninventory-agent-2.5.2.html

La función del agente Fusion Inventory es detectar los diferentes elementos tanto de software como de hardware del dispositivo que se encuentre ejecutando el mismo, una vez finaliza la detección de elementos estos son enviados al aplicativo GLPI.





preventa@cloudforall.co @

El proceso de instalación del agente es el siguiente:

- a. Ejecutar el instalador fusioninventory-agent_windows-x64_2.5.2.exe en modo administrador.
- b. Se Abrirá una nueva ventana donde solicitará el idioma.

Installer La	nguage	×
G	Please select a language.	
	Spanish / Espanol	~
	ОК	Cancel

c. Dar siguiente y aceptar términos de licencia

Por favor revise los términos de la licencia antes de instalar FusionInventory Agent 2.5.2 (x64 edition). Presione Avanzar Página para ver el resto del acuerdo. GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 2, June 1991 Copyright (C) 1989, 1991 Free Software Foundation, Inc., 51 Franklin Street, Fifth Floor, Boston, MA 02110-1301 USA Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies of this license document, but changing it is not allowed. Si acepta los términos del acuerdo, marque abajo la casilla. Debe aceptar los términos para instalar FusionInventory Agent 2.5.2 (x64 edition). Presione Siguiente para continuar. Acepto los términos de la licencia aionInventory Team	cuerdo de licencia			
Presione Avanzar Página para ver el resto del acuerdo. GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 2, June 1991 Copyright (C) 1989, 1991 Free Software Foundation, Inc., 51 Franklin Street, Fifth Floor, Boston, MA 02110-1301 USA Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies of this license document, but changing it is not allowed. Si acepta los términos del acuerdo, marque abajo la casilla. Debe aceptar los términos para instalar FusionInventory Agent 2.5.2 (x64 edition). Presione Siguiente para continuar. Acepto los términos de la licencia atonInventory Team	Por favor revise los términos de la licencia a FusionInventory Agent 2.5.2 (x64 edition)	antes de instalar		
GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 2, June 1991 Copyright (C) 1989, 1991 Free Software Foundation, Inc., 51 Franklin Street, Fifth Floor, Boston, MA 02110-1301 USA Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies of this license document, but changing it is not allowed.	Presione Avanzar Página para ver el resto	del acuerdo.		
Copyright (C) 1989, 1991 Free Software Foundation, Inc., 51 Franklin Street, Fifth Floor, Boston, MA 02110-1301 USA Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies of this license document, but changing it is not allowed.	GNU GENERAL Version 2, Jun	L PUBLIC LICEN ne 1991	ISE	^
Si acepta los términos del acuerdo, marque abajo la casilla. Debe aceptar los términos para instalar FusionInventory Agent 2.5.2 (x64 edition). Presione Siguiente para continuar. ☑ Acepto los términos de la licencia sionInventory Team	Copyright (C) 1989, 1991 Free Sof	tware Foundatio	n, Inc.,	
sionInventory Team	Everyone is permitted to copy and of this license document, but chan	ston, MA 02110- distribute verbai nging it is not all	1301 USA tim copies owed.	~
	Si acepta los términos del acuerdo, marque instalar FusionInventory Agent 2.5.2 (x64	ston, MA 02110- l distribute verba nging it is not all e abajo la casilla. De edition). Presione S	1301 USA im copies owed. be aceptar los té iguiente para cor	rminos para htinuar.

d. Seleccionar tipo de instalación: Completa

Seleccion de componentes Seleccione qué características de FusionInventory Agent 2.5.2 (x64 edition) desea instalar.					
Marque los componentes que d instalar. Presione Siguiente par	esee instalar y desmarque los componen a continuar.	ites que no desee			
Tipos de instalación:	Completa	~			
O seleccione los componentes opcionales que desee instalar:	FusionInventory Agent Gelect Oeploy SX V Inventory NetDiscovery	^ •			
	Descripción Sitúe el ratón encima de un componente para ver su descripción.				
Espacio requerido: 53.2 MB	ocaci pooris				
IsionInventory Team	bose poor.				

e. Seleccionar la ruta de instalación (puede ser la que aparece por defecto):







Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136

preventa@cloudforall.co @

Cloud for all SAS. NIT 901 149 333

FusionInventory Agent 2.5.2 (x64 edition) Setup	-		\times
Begir lugar de instalación Elija el directorio para instalar FusionInventory Agent 2.5.2 (x64 edition).		(D
El programa de instalación instalará FusionInventory Agent 2.5.2 (x64 directorio. Para instalar en un directorio diferente, presione Examinar directorio. Presione Siguiente para continuar.	t edition) y seleccio	en el sigui one otro	ente
Directorio de Destino C:\Program Files\FusionInventory-Agent	Exa	minar	
Espacio requerido: 53.2 MB Espacio disponible: 35.8 GB			
FusionInventory Team < Atrás Siqui	ente >	Cano	elar
		Curre	

f. En destinos remotos ingresar la siguiente ruta

FusionInventory Agent 2.5.2 (x64 edition) Setup	0 		×
Elija destinos			1	2
Elija dónde se enviará el resultado.			Č.	J
Destino Local				-
		Examin	ar	
Directorio local o ruta U	NC			
Destinos Remotos				
http://172.18.80.145/plugins/fusioninv	entory/			
Puede indicar múltiples L http:// <server>/glpi/plugins/fusioninve</server>	RIs separándolos por ntory/, http:// <serve< td=""><td>comas er>/ocsinvento</td><td>ory/,'</td><td></td></serve<>	comas er>/ocsinvento	ory/,'	
Instalación rápida (no n	nostrar el resto de ve	ntanas de opci	iones) 🗌	
FusionInventory Team				
	< Atrás	Siguiente >	Canc	elar

g. A todos los pasos que siguen dar Siguiente hasta realizar la instalación:

aws

 \odot

27

FusionInventory Agent 2.5.2	2 (x64 edition) Setup — 🗆 🛛
\sim	Completando el Asistente de Instalación de FusionInventory Agent 2.5.2 (x64 edition)
	FusionInventory Agent 2.5.2 (x64 edition) ha sido instalado en su sistema.
	Presione Terminar para cerrar este asistente.
1	Ver Léame
FUSION INVENTORY Agent	
	The FusionInventory Team
	< Atrás Terminar Cancelar





h. Una vez finalizada la instalación se debe hacer un inventario manual, para lo cual es necesario oprimir la tecla Windows, buscar la carpeta FunsionInventory Agent y selccionar el agente llamado FusionInventory Agent Status.



 i. Esto abrirá una ventana de nuestro navegador, en esta se debe dar clic en 'Force an Inventory', lo que realizará la detección automática de los elementos de nuestro computador.



2020-11-13 17:00

j. Por último, aparecerá el siguiente mensaje indicando que se realizó el inventario.



DESKTOP-LV4445K-2020-11-13-11-48-45

- Para verificar el inventario que se acabó de realizar es necesario acceder al aplicativo GLPI desde el usuario Super-Admin y revisar que el agente ha sido instalado correctamente, para esto dentro del aplicativo ingresar en Administración > FusionInventory > General > Agents Management.
- Después de confirmar que el agente ha sido detectado es necesario verificar lo que el agente inventarió. Para esto es necesario ir a Inventario > Computadores desde la entidad raíz recursiva y verificar el nuevo computador.

DESKTOP-LV4445K CGN TOSHIBA 3G0433115 Notebook Satellike P55W-C Windows 2020-11-06 14:40 Intel(R) Core(TM) 17-6500U CPU @ 2.50GHz

DESKTOP-LV4445K-2020-11-13-11-48-45



DESKTOP-LV4445k

INVENTORY: V2.5.2

12345678





m. Al ingresar en el computador que se ha acabado de inventariar se puede observar los diferentes elementos tanto de hardware como de software que el agente ha detectado.

Computador								
Análisis de impacto		Computador			CGN	Subentid	ades No 🔻 i	
Sistemas operativos	1	Nombre	DESKTOP-LV444SK		Estado	v i0		
Componentes	24	Localización	v i00		Tipo	Notebook 🔻 i 🕻	D	
Volumenes	6	Técnico a cargo del hardware	v	i	Fabricante	TOSHIBA V	Ð	
Programas	180	Grupo a cargo del hardware	v i0		Modelo	Satellite P55W-C	. i⊙	
Conexiones	2	Número de contacto			Número de serie	3G043311S		
Puertos de red	5	Nombre de usuario alternativo	dfern@DESKTOP-LV444SK		Número de inventario	No Asset Tag		
Gestión	1	Usuario	*	i	Red	• i0		
Contratos		Grupo	v i0					
Documentos		UUID	2E723B00-F2C7-81E5-3F6E-		Comentarios			
Virtualización		Fuente de actualización	v i0					11
Antivirús	1	FusionInventory						
Base de conocimiento		Agent	DESKTOP-LV444SK-2020-1/	1-13-11-	48-45	Useragent	FusionInventory-Agent	_v2.5.2
Casos		Estado :	not yet requested, refresh?					
Drohlemse		FusionInventory tag				Last contact	2020-11-13 17:00	
Trobicinas		Public contact address	12.0.0.30			Last inventory	2020-11-13 17:00	
Cambios		Automatic entity transfer	No, locked (by entity configure	ation)		Last boot	2020-11-13 08:26	
Enlaces externos		Creado a las 2020-11-06 14:40			Ultima actualización 202	0-11-06 14:40		
Certificados					B Guardar			
Candados								â Colocar en papelera
Notas								





4. MODULO DE SOPORTE

El módulo de asistencia permite a los usuarios capturar, monitorear y procesar tickets. Las estadísticas también están disponibles.

Para iniciar una mesa de ayuda, son necesarios varios pasos. Para empezar, analizar las necesidades básicas de los usuarios y conocer el nivel mínimo de soporte. Una vez que se satisfacen las necesidades básicas, es posible definir las necesidades secundarias y participar en la configuración avanzada.

El módulo de asistencia de GLPI es consistente con la guía de mejores prácticas de ITIL y por lo tanto incorpora los conceptos y campos estandarizados. Aunque esta herramienta cumple con ITIL, no existe la obligación de seguir estas mejores prácticas: todos son libres de implementar la mesa de ayuda de asistencia que mejor se adapte a sus necesidades.

Las aperturas de tickets anónimas están deshabilitadas de forma predeterminada. La activación de la opción es necesaria cuando se utiliza un cobrador o el formulario de entrada de entradas anónimas para permitir la creación de entradas por usuarios no reconocidos por GLPI. Para autorizar aún más la creación de seguimientos por parte del autor de este tipo de tickets, también debe activar la opción de seguimientos anónimos.

Los softwares son objetos sobre los que es posible declarar un ticket. Es posible desactivar la disponibilidad automática de nuevo software.

El ciclo de vida del ticket está influenciado por eventos que pueden desencadenar el procesamiento automático: eliminación de tickets vinculados a un artículo cuando se purga, asignación de una sección predeterminada a documentos vinculados a tickets.

4.1. Implementación de Mesa de Ayuda

4.1.1. Definir los Actores y sus Roles

Estos son los diferentes roles que tradicionalmente se encuentran en los servicios de soporte:

- **Solicitantes**: son los usuarios o grupos de usuarios conocidos en GLPI que están iniciando el ticket.
- **Técnicos ("Asignados"):** la gestión de un ticket la realiza un técnico o un grupo de habilidades o un proveedor al que se hace referencia en la aplicación.
- **Observadores:** son usuarios o grupos de usuarios que reciben notificaciones.

Dependiendo del rol del usuario, GLPI cambia la información visible y las posibles acciones. Los técnicos son los actores con la información más completa y la mayor libertad de acción en los tickets. Los roles de solicitante y observador verán solo la información necesaria para satisfacer su demanda.

En el caso de múltiples usuarios o grupos, solo se define el primer usuario o grupo al crear el caso, los jugadores adicionales se agregan más adelante. Un usuario, que no tiene derecho a cambiar,





pero los actores pueden ver el caso con sus autorizaciones, tiene la oportunidad de convertirse en un observador.

Al agregar un nuevo actor, también podría ver el número de tickets en curso para este actor con el fin de facilitar la distribución de tareas entre técnicos.

Nota: En el caso de GLPI de solicitantes desconocidos, los correos electrónicos también se pueden asociar con un ticket. La opción predeterminada (ningún usuario seleccionado) en el nivel de solicitante u observador puede ingresar un correo electrónico en el cuadro. Además, las notificaciones deben estar activadas.

4.1.2. Ciclo de Vida de un Caso

Los tickets en GLPI son incidentes o solicitudes. Este campo de tipo permitirá realizar determinadas acciones, así como personalizar la lista de categorías disponibles.

4.1.2.1. Los estados

ITIL define el ciclo de vida del estado de un ticket. Este ciclo de vida se implementa de la siguiente manera en GLPI:

Nuevo Pendiente Procesando (asignado) Procesamiento (planeado) Resuelto Cerrado

Estos estados no son definibles ni modificables.

4.1.2.2. Prioridad de Casos

La prioridad del ticket se basa en la información proporcionada por el solicitante y el técnico:

El solicitante define la urgencia

El técnico evalúa el impacto

La prioridad es el resultado de estas dos variables. Se calcula automáticamente a través de una matriz e indica el significado real del ticket.

4.1.2.3. Acciones

Crear un caso

Para comenzar, el solicitante debe expresar una necesidad. Para eso hay varias herramientas para elegir:

El solicitante llena un formulario en línea.

El solicitante contacta a un operador directamente (o por teléfono) quien luego transcribe la declaración

El solicitante envía el informe del incidente por correo electrónico.

Nota: En uso avanzado, también es posible crear tickets recurrentes.

Cree un ticket en la interfaz estándar:

Inicie sesión en GLPI



Vaya al menú Asistencia> Entradas Haga clic en el icono + ubicado en el menú horizontal Complete los distintos campos del formulario en blanco Añadir Muestra el formulario creado.

Seguimiento

Seguimientos es la pestaña predeterminada al ver un ticket, a menos que esté esperando la aprobación de una solución. Permite agregar información a un ticket existente, por ejemplo, tenga en cuenta que se le recuerda al solicitante que el ticket está esperando la disponibilidad del solicitante. Este es el componente que facilita la comunicación entre el solicitante y los responsables de su ticket.

Para agregar un seguimiento, haga clic en Agregar un nuevo seguimiento e ingrese una descripción. Puede elegir la fuente del seguimiento.

Los seguimientos pueden ser privados o públicos. Los seguimientos privados solo son visibles para los usuarios con el derecho Ver todos los seguimientos y tareas (públicos y privados) en su perfil. Esto permite, por ejemplo, un intercambio entre técnicos sin que el solicitante pueda verlo.

El usuario puede actualizar los seguimientos donde no es el autor si tiene la actualización correcta de todos los seguimientos. Los usuarios pueden eliminar seguimientos si tienen el derecho Eliminar todos los seguimientos.

Tareas

- Una tarea es una acción correspondiente a una intervención técnica relacionada con un ticket.
- Una tarea puede tener una categoría.
- Una tarea puede ser privada o pública.
- Una tarea privada solo es visible: su editor, usuario al que se asignó la tarea, usuarios con derecho Ver tickets asignados (personal + grupo asociado).

La longitud permite la documentación por parte del técnico para el procesamiento real de la tarea, más notablemente en estadísticas o facturación.

Finalmente, una tarea es programable. Una vez definida, la entrada de fecha de inicio, duración o fecha de finalización, la tarea aparecerá en el calendario de planificación del técnico al que se asignó la tarea. El estado puede informar el estado de la tarea (Información, Pendiente, Hecho).

Nota: Al planificar una tarea, es posible verificar la disponibilidad del técnico. El icono abre una nueva ventana con un resumen rápido de los períodos abiertos.

Nota: Es posible establecer un recordatorio para la tarea antes de que comience definiendo un intervalo de tiempo para el recordatorio. Las notificaciones deben estar habilitadas.

Solución

Puede ser aprobado por un solicitante o el redactor del ticket (persona que ingresó el ticket, por ejemplo, un técnico del centro de llamadas). Si la notificación por correo electrónico está







habilitada, el solicitante puede recibir un correo electrónico que contenga el enlace al pedido de entradas para aprobarlo, de lo contrario, debe utilizar la interfaz:

- Interfaz simplificada: Para aprobar una solución, vaya al menú Tickets, seleccione el ticket a aprobar.
- Interfaz estándar: Los tickets aparecen en la página de inicio de GLPI en la pestaña Vista personal y en la sección Sus tickets para cerrar.

El validador puede aprobar o rechazar la solución. Se puede ingresar una descripción si se desea, sin embargo, es obligatorio en caso de rechazo.

Una vez que se aprueba la solución, el estado del ticket ahora es Cerrado.

Nota: Un ticket cerrado no se puede actualizar (excepto el estado). Para actualizarlo, debe cambiar su estado y realizar nuevamente el cierre.

Es posible forzar el cierre del ticket resuelto después de un retraso configurable. Si este retraso es cero, el ticket se cierra automáticamente.

Validación

Un caso puede requerir validación, por ejemplo, una aplicación para cambiar de equipo, como una computadora o un monitor. Después de hacer clic en Enviar una solicitud de aprobación, debe ingresar el usuario de validación y un comentario si es necesario. Luego, el estado del ticket se actualiza a Esperando aprobación en el campo Aprobación.

Nota: El proceso de validación no es un bloqueador, sino solo informativo. Un técnico aún puede procesar un ticket que está pendiente de validación.

Para validar la solicitud, el validador puede hacer clic en el ticket en la pestaña de la página de inicio de GLPI Vista Personal, y en la sección Tus tickets para cerrar, o ir al menú Soporte>Casos y hacer clic en el icono que aparece en el menú horizontal.

Una vez en el ticket, vaya a la pestaña Validación, luego haga clic en el Estado de la solicitud de Aprobación. Elija si el caso es Otorgado o Rechazado.

En caso de rechazo es obligatorio ingresar un comentario.

4.2. Opciones Avanzadas

4.2.1. Categoría de Casos

Un ticket se puede clasificar para facilitar su procesamiento. Dependiendo de la configuración deseada, el Solicitante puede incluir una categoría y el técnico puede cambiarla.

Al configurar el servicio de asistencia técnica, es importante analizar la lista de categorías disponibles. Demasiados visibles para los usuarios pueden interrumpir la información del incidente, mientras que muy pocos no caracterizan correctamente la solicitud.

Se puede acceder a la gestión de categorías desde los títulos del menú: Configuración> Desplegables> Categorías de casos

Una clase puede ser invisible en la interfaz simplificada (para reducir la lista de categorías presentadas a los usuarios finales). También puede ser visible o no para incidencias, solicitudes o problemas.





Las categorías de tickets son uno de los elementos para los tratamientos automáticos después de la creación de un ticket empleando las reglas de negocio para casos.

4.2.2. Plantillas de Casos

Al igual que los objetos de inventario, existe una noción de plantilla para los tickets. Una plantilla le permite personalizar la declaración de interfaz de un ticket según el tipo y la categoría del ticket.

La gestión de las plantillas se realiza mediante el icono: ubicado en la barra de menú.

Los comportamientos que se pueden cambiar son:

La lista de campos obligatorios para abrir un ticket

La lista de campos cuyo valor se preestablecerá al mostrar el formulario.

La lista de campos que deben estar ocultos

Nota: Para el control de los campos obligatorios, solo se marcan los campos disponibles en la interfaz de usuario. Entonces, si un campo se define como obligatorio, pero no se ofrece en la interfaz, no generará un error. Al ingresar los campos obligatorios, se muestran las interfaces en las que se utilizan.

Una plantilla está vinculada a la entidad en la que se definió y puede ser visible en las subentidades.

Se pueden definir plantillas predeterminadas para entidades o perfiles. Para los perfiles, solo se pueden asociar plantillas de la entidad raíz visibles para todas las subentidades. También se pueden definir plantillas predeterminadas para cada categoría de caso.

Al crear el ticket, la plantilla utilizada está en orden de prioridad:

El definido en la categoría definida para el tipo definido

El definido por defecto para el perfil actual del usuario

El definido por defecto para la entidad de creación del ticket

Importante: En los últimos 2 casos, si la plantilla predefine un nuevo par tipo / categoría, el primer caso se vuelve a probar con estos nuevos valores.

4.2.3. Costos de un Caso

Los costos se pueden adjuntar a un ticket, ya sea para permitir la facturación o para permitir el cálculo del TCO real de los materiales en el inventario. Un coste se puede vincular a un presupuesto y es posible separar el coste horario, el coste de material y un coste fijo.

Nota: Para facilitar el ingreso de varios costos, el formulario se inicializa de acuerdo con el último costo ingresado y las características del ticket (tiempo total de intervención restante). Entonces es suficiente modificar solo la información necesaria.

4.2.4. Casos Enlazados

Relaciones entre los tickets: enlace y duplicación

Se pueden definir vínculos entre tickets. Estos pueden ser de dos tipos:

Vinculado a: es solo un vínculo único que tiene solo fines informativos.

Duplicados: este es un ticket duplicado. Una resolución de un ticket, la misma solución se establece para los tickets duplicados (que se resuelven automáticamente).





4.2.5. Cambiar las Reglas de Prioridad

Configure la matriz para establecer prioridades en función de la urgencia y el impacto: para limitar los niveles de emergencia y disponibilidad. El orden de procesamiento de tickets por parte de los técnicos se basa en la prioridad del ticket. Esto se calcula en función de la urgencia y el impacto definido por el usuario en el departamento de TI.

GLPI tiene una matriz, global para toda la aplicación, que se puede visualizar y modificar en el menú Configuración> General> Soporte.

También es posible restringir los niveles de urgencia y prioridad utilizados en la aplicación, por ejemplo, la declaración y calificación de los casos.

4.2.6. Ver y Administrar Horarios

Los horarios se gestionan desde el menú Soporte> Planificación

La planificación permite al usuario ver las tareas programadas para un ticket o un problema y también recordatorios programados o elementos programados para complementos.

Puede elegir la fecha y la hora de visualización. También es posible filtrar los objetos incluidos en la programación.

4 vistas están disponibles dependiendo de los derechos del usuario:

Vista personal: solo los elementos del usuario actual

Ver grupo: solo los elementos de los grupos del usuario actual (requiere el derecho a ver el horario de las personas en mis grupos)

Usuarios: puede ver la programación de un usuario específico (requiere el derecho a ver todas las planificaciones)

Grupos: puede ver el horario de un grupo específico (requiere el derecho a ver todos los horarios)

4.2.7. Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) o Tiempo de Resolución de Incidentes

En GLPI, la gestión de los SLA se puede realizar desde el menú Configuración> Niveles de Servicio. Un SLA (Service Level Agreement) es la formalización de un contrato negociado entre el ServiceDesk y el cliente definiendo el nivel de servicio esperado y por lo tanto el límite de tiempo máximo para resolver una incidencia o una solicitud (D + 1, H + 4 ...).

Los niveles de escalamiento se pueden definir dentro de un SLA. Cada nivel desencadena acciones automáticas que permiten que el ticket se resuelva lo más rápido posible. Un nivel se activa antes o después de la fecha de vencimiento del SLA según el marco de tiempo definido. Por ejemplo, un día antes de la fecha límite, el ticket se asigna al soporte de nivel 2 y su prioridad cambia a Alta.

Los niveles de escalada pueden estar condicionados por criterios de activación. Sin criterios, el nivel se activará, pero si se definen los criterios, se comprobarán antes de la aplicación del nivel de escalamiento. Por ejemplo, si 1 día antes de la fecha de vencimiento desea enviar un recordatorio al administrador si el ticket todavía está en el estado Nuevo, debe definir el Estado no es Nuevo como criterio.

Los SLA se asocian con los tickets a través del motor de reglas de casos (consulte Reglas comerciales para casos). La asociación del SLA con el ticket permite el cálculo automático de su fecha de vencimiento. Por tanto, se pueden definir y asignar varios SLA según criterios precisos.



Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136

Por ejemplo, el SLA 1 se verá afectado si el ticket está asociado con una categoría específica y el SLA 2 para otras categorías.

Precaución:

Un SLA puede verse afectado a posteriori. Cuando se asigne, se reproducirá por completo y se ejecutarán las acciones asociadas con los niveles de escalada anteriores.

Un calendario se puede asociar con un SLA (consulte Configuración de etiquetas). Por defecto no se asocia ningún calendario y los cálculos se realizan en régimen laboral los 7 días de la semana y las 24 horas del día. También es posible utilizar el calendario asociado al ticket (es decir, el de la entidad a la que se adjunta el ticket).

Importante: Si el tiempo máximo de resolución se expresa en días, todos los cálculos se realizarán en días (D + 1, D + 4 por ejemplo) teniendo en cuenta el calendario para determinar los días laborables. Si el tiempo máximo de resolución se expresa en horas, los cálculos se realizarán teniendo en cuenta los horarios de apertura. Por ejemplo, para un SLA en H + 4 con un calendario que define el horario de apertura de 8 a.m. a 6 p.m., un caso abierto a las 4 p.m. tendrá una fecha de vencimiento al día siguiente a las 10 a.m.

Cambiar el ticket a estado pendiente pone el SLA en espera. Si el ticket permanece pendiente 3 horas, por ejemplo, la fecha de caducidad se pospondrá 3 horas.

4.2.8. Cambio de reglas comerciales y asignación de tickets

Al crear un ticket, existe un mecanismo para modificar automáticamente los atributos del caso. Se puede acceder a este tipo de regla desde el menú Administración> Reglas> Reglas de negocio para casos.

Los criterios disponibles son todos los atributos del ticket (título, descripción, estado, categoría, urgencia, impacto, prioridad, origen de la solicitud, tipo de equipo, grupo solicitante / usuario / ubicación, asignado a proveedor / grupo / técnico, tipo de equipo, entidad) así como otros relacionados con los recolectores de correo electrónico (cabeceras ...).

Las posibles acciones son modificar ciertos atributos del caso (estado, categoría, urgencia, impacto, prioridad, grupo de solicitantes / usuario / ubicación, asignado a proveedor / grupo / técnico). También es posible asignar un ticket a un dispositivo según los datos presentes en el caso (asignación en la dirección IP, el nombre completo y el dominio, la dirección MAC).

Nota: las reglas comerciales para los casos solo se cumplen cuando se crea el caso. Al modificar esto, no se lanza ningún mecanismo automático.

Importante: el motor juega todas las reglas una tras otra. El resultado de las reglas anteriores se pasa a la regla actual. Esto significa que, si una regla anterior modifica un atributo usado por la regla actual, es el valor modificado de esta el que será procesado.

En el caso de usar GLPI en multi-entidades, las reglas de negocio para los casos pueden ser recursivas, es decir, pueden definirse en una entidad con una aplicación en la propia entidad y en el sub -entidades.

3 pestañas son accesibles: reglas aplicadas (nombre de la entidad) que son todas las reglas de las entidades matrices jugadas, reglas locales que representan la lista de reglas definidas para la




entidad actual, reglas aplicables en las subentidades que son todas las reglas aplicadas después de los de la entidad actual.

4.2.9. Gestión de Problemas

Un problema es la causa de uno o más incidentes y generalmente se puede identificar porque uno o más incidentes tienen los mismos síntomas.

La creación de un problema se puede hacer desde el ticket de un incidente en la pestaña Problemas, o directamente desde el menú Asistencia> Problemas

La creación de un problema similar al incidente, comparte los conceptos (Solicitante, Observador, Asignado, Estado, Urgencia, Impacto, Prioridad, Categoría).

Una vez creado el problema, es posible adjuntar incidentes (pestaña Tickets) y materiales afectados (pestaña Elementos). Una fase de análisis (pestaña Análisis) consiste en describir los impactos, causas y síntomas de los mismos para lograr una solución.

Nota: de la lista de tickets, se puede asociar una solución alternativa a todos los tickets relacionados sin resolver el problema.

Al igual que los tickets, la administración de tareas y la adición de una solución pueden rastrear y resolver el problema.

Problemas para usar sus propias notificaciones.

Al igual que los tickets, las estadísticas están disponibles para problemas.

4.2.10. Cierre Administrativo

Pasar un caso de estado Resuelto a Cerrado.

Las mejores prácticas de ITIL recomiendan que el solicitante del caso apruebe la solución, lo que valida que la respuesta proporcionada por el técnico corresponde a lo que esperaba. De lo contrario, se vuelve a abrir el caso.

4.2.11. Encuesta de Satisfacción

Al cierre de un caso, se puede enviar una encuesta de satisfacción del cliente a los solicitantes. La frecuencia de envío y la activación después del cierre del billete se definen por entidad Administración > Entidades > Selecciona la entidad > Soporte > Configuración para el cierre administrativo.

Si las notificaciones por correo electrónico están habilitadas (consulte Configurar alertas y correos electrónicos de seguimiento), se envía una notificación solicitando que respondan a la encuesta. De lo contrario, los solicitantes tendrán acceso a las encuestas después de la página del caso.

El solicitante puede entonces definir el grado de satisfacción (0 a 5) en la resolución de su ticket. También pueden comentar si lo desean.

Las estadísticas sobre investigaciones están disponibles en las estadísticas.

Nota: Un solicitante puede modificar su respuesta a la encuesta de satisfacción dentro de las 12 horas posteriores a la primera respuesta.





4.2.12. Visualizar las Estadísticas

Los informes sobre los casos están disponibles en el menú Soporte> Estadísticas

Puede ver estadísticas según un período configurable:

• Global:

Muestra estadísticas sobre los tickets:

- Número de casos abiertos, resueltos, cerrados y resueltos tarde
- Número de encuestas de satisfacción abiertas, número de respuestas a encuestas y nivel medio de satisfacción
- El tiempo medio de consideración, resolución y cierre del ticket
- La duración media real del tratamiento del ticket.
- Por caso:
 - Muestra estadísticas sobre los elementos de los casos seleccionados mediante un menú desplegable. Por ejemplo: solicitante, técnico asignado, impacto, etc. ...
 - o Los resultados tienen los siguientes elementos:
 - Número de tickets abiertos, resueltos, cerrados y resueltos tarde
 - Número de encuestas de satisfacción abiertas, número de respuestas a encuestas y nivel medio de satisfacción
 - Tiempo medio de cesión del billete:
 - (Tiempo entre la apertura del ticket y la primera acción sobre el mismo (seguimiento, tarea o solución)
 - Tiempo medio de resolución y cierre del ticket
 - o Duración real media y total del tratamiento del ticket
 - Duración real de las intervenciones programadas por las personas que se ocupan de los tickets. "Duración (real) del ticket" significa el tiempo dedicado por un técnico a las tareas relacionadas con los tickets.
- Por título:
 - Muestra estadísticas sobre los componentes de las computadoras. Por ejemplo: modelo, sistema operativo, modelo de placa base, etc. ...
 - Los elementos estadísticos obtenidos son los mismos que para las estadísticas de los casos.
- Por item:
 - Muestra el número de tickets asignados a cada artículo, ordenados por número de tickets.

La opción Ver gráficos, cuando está presente, muestra los resultados como un gráfico circular de distribución.







Nota: Cuando las estadísticas se realizan en un árbol de elementos (o categorías de grupos, por ejemplo), hay dos presentaciones disponibles. Normal: se muestran todos los valores. Árbol: solo los valores se muestran en el mismo nivel y tienen en cuenta los valores adjuntos a los tickets secundarios; luego puede navegar por los valores del árbol.

4.3. Creación de cambios

Para realizar la solicitud de un cambio se requiere que el mismo sea creado por un usuario cuyo perfil cuente con los permisos suficientes.

Los perfiles técnico, supervisor, administrador o superadmin tienen la capacidad de crear cambios, el proceso de gestión para la creación de un cambio es el siguiente:

4.3.1. Creación del cambio

El proceso de creación de un cambio se realiza mediante un usuario con los suficientes permisos, en este caso se realizará con un usuario de perfil técnico

Desde el usuario con perfil técnico ingresar a Soporte > Cambios

Esto despliega la siguiente ventana

Inicio	Soporte	🛍 Cambios 🕇 + 🔍 📚	Compras (estructura en árbol)
		Características - Estado V es V No resueltos V	
		taregia ⊞regla global Ogrupo Buscar ★ つ ネ	
		Do se encontraron elementos	

Usando el icono agregar + permite la creación de un nuevo cambio, el icono ^{\$} permite la creación de plantillas en caso de que sea necesario la creación de plantillas para cambios específicos.

Una vez se da clic en agregar se despliega el siguiente formulario:







Cambio								
	El cambios será agregado en la entidad Empresa-ABC > Compras Subentidades si v							
	Fecha de Apertura	2020-11-27 03:11:05	Tiempo de solución		\			
	Estado	Nuevo 🔻		Urgencia	N	Mediana 🔻		
	Categoría	□rdware > Impresoras > Atascamiento de papel 🔍	i	Impacto	N	Mediana 🔻		
	Duración total	10h00 💌		Prioridad	N	Mediana 💌		
	Solicitud de validación	Usuario v supervisor 1 v	i					
	Actor	Solicitante		Observador		Asignado a:		
		Lecnico sap ♥ i	ال	- • • i	i	L supervisor cambios L ▼ i V ▼ i	v i	
	Título	Solicitud cambio de impresora						
		Formatos • B I A • A •			↔ 5	ŝ		
	Descripción	Solicitud cambio de impresora						
			+ Ag	regar				

Este formulario solicita los siguientes campos:

El campo superior se refiere a la entidad donde el cambio aplicará.

Fecha de apertura: Fecha de la creación del cambio.

Tiempo de Solucion: Fecha opción definida para la solucion del cambio.

Estado: Estado del cambio.

Categoría: Categoría proveniente de la incidencia que originó el ticket y su posterior cambio.

Solicitud de Validación: Usuario/grupo encargado de la correspondiente aprobación/validación del cambio.

Urgencia-Impacto-Prioridad: Nivel de prioridad resultante para el cambio.

Solicitante: Usuario/grupo que solicita el cambio.

Observador: Usuario/grupo que requiere observar el estado del cambio.

Asignado a: Usuario/grupo/proveedor que va a realizar el cambio.

Título: Resumen del cambio.

Descripción: Explicación o justificación del cambio.





4.3.2. Gestión del Cambio

II	Cambio de Impresora (Empresa-ABC > Compras) Acciones - 1/1
Procesando cambio 0 Cambio	Agregar: 🔉 Seguimiento 🛛 Tarea 🖉 Documento 🖒 Aprobación 🗸 Solución
Análisis	Historial de acciones :
Planes	() 2020-11-27 03:19 Change# 4 description
Estadísticas	Cambio de Impresora
Aprobaciones	Cambio de Impresora
Costos	Tecnico Sapi
Proyectos	
Problemas	
Casos	
Elementos	
Base de conocimiento	
Notas	
Histórico 3	
Todo	

Los cambios funcionan de manera similar a los tickets ya que permiten rastrear una trazabilidad desde el comienzo del cambio hasta su cierre donde podemos agregar elementos como seguimientos, tareas, Documentos, aprobación y dar solucion al cambio.

		Cambio de Impresora (Empresa-ABC	> Compras)		Acciones • 1/
Procesando cambio 0	Cambio - ID 4 (Empr	esa-ABC > Compras) Subentidades No v			
Cambio	Fecha de Apertura	2020-11-27 03:19:13	Tiempo de solución	≅ 6	
Planes	Por	tecnico sap 💌 i	Última actualización	2020-11-27 03:20 Por: tecnico sap	
Estadísticas	Estado	Nuevo 🔻	Urgencia	Mediana 🔻	
Aprobaciones	Categoría	rdware > Impresoras > Atascamiento de papel 🔻 1	Impacto	Mediana 💌	
Costos	Duración total		Prioridad	Mediana 💌	
Proyectos	Aprobación	No está sujeto a una aprobación 💌			
Problemas	Actor	Solicitante +	Observador +	Asignado a: +	÷
Casos		🛓 tecnico sap 🕯 🕄		💄 encargado hardware i 🕄	
Base de conocimiento	Título	Cambio de Impresora			
Notas	maio				
Histórico 3					
Todo		Cambio de Impresora			
	Descripción				
	Creado a las 2020- 11-27 03:20	Ultima actualización 2020-11-27 03:20			
			🔒 Guardar		

En la pestaña cambio es posible repificar o actualizar el estado del ticket según su gestión, es importante ver el campo Aprobación, en este campo debe ser validado una vez se crea el cambio en caso de que el mismo requiera una aprobación de un cargo jerárquico superior.





Cloud for all SAS. NIT 901 149 333



Aprobación	No está sujeto a una aprobación	۸
	En espera de aprobación	
Actor	Rechazado	
	Aceptado	
	No está sujeto a una aprobación	

Lo ideal es que todo cambio requiera una aprobación por parte de alguna persona encargada y que esta validación se realice con algún soporte de correo electrónico. Para asegurar el caso a una aprobación se debe seleccionar la opción en espera de aprobación y en la etiqueta

Aprobaciones

seleccionar los usuarios que estén encargados de realizar la aprobación del

cambio.

La etiqueta Analisis permite definir una lista de impactos generados por el cambio realizado junto con la lista de control lo cual sirve como bitácora para la ejecución del cambio.

Cambio	Empresa-ABC > Compras	Subentidades	No
Impactos			i.
Lista de control			1
Creado a las 2020-11-27 03:20	Ultima actualización 2020-11-27 03:20		
	🖬 Gua	ardar	

Es posible definir un plan de acción o de ejecución para realizar el cambio, esto se logra mediante la etiqueta Planes:

Procesando cambio 0	Cambio	Empresa_ABC > Compras	Subentidades No
Cambio	Cambio		Subenduddes No
Análisis			
Planes	Plan de Despliegue		
Estadísticas			li l
Aprobaciones	Plan de Backup		
Costos			
Proyectos			
Problemas	Lista de chequeo		
Casos			
Elementos	Creado a las 2020-11-27 03:20	Ultima actualización 2020-11-27 03:20	
Base de conocimiento		🔒 Guardar	
Notas			
Histórico 3			
Todo			

La aprobación por siertos usuarios para la gestión de cambios es un requisito casi indispensable, esto se logra usando la etiqueta Aprobaciones.





Cloud for all SAS. NIT 901 149 333

		🛑 Cambio d	de Impresora (Empre	sa-ABC > Compras)			Acciones •
Procesando cambio 2	Aprobaciones						
Cambio	Estado de validaci	ión global	En es	spera de aprobación			
Análisis	Estado				En espera de apro	bación (100%)	
Planes	Validación mínima	i es requerida		100% 💌	Guardar		
Estadísticas	Aprobaciones pa	ira el caso					
Aprobaciones 2				Enviar una solicitud de apro	obación		
Costos		Fecha de la	Solicitante de la	Comentario de la	Estado de		
Proyectos	Estado	solicitud	aprobación	solicitud	aprobación	Aprobador	Comentario de la aprobación
Problemas	En espera de aprobación	2020-11-27 03:32	tecnico sap			supervisor cambio	S
Casos	En espera de aprobación	2020-11-27 03:32	tecnico sap			encargado hardwa	are
Elementos	Estado	Fecha de la	Solicitante de la	Comentario de la	Estado de	Aprobador	Comentario de la anrobación
Base de conocimiento	Latado	solicitud	aprobación	solicitud	aprobación	Aprobador	comentario de la aprobación
Notas							
Histórico 7							
Todo							

Para el anterior ejemplo se tiene en Aprobaciones que el estado de validación global se encuentra en espera de aprobación, el estado indica En espera de aprobación(100%) lo que indica que todos los usuarios que se les envia la solicitud de aprobación deben dar visto bueno el cambio para la continuación del caso, sin esta aprobación no es posible realizar el cierre del mismo.

En Aprobaciones para el caso permite agregar usuario para la aprobación de los casos.

En el cuadro final de la anterior imagen se listan los usuarios ingresados a realizar su aprobación.

	Cambio de Impresora (Empresa-ABC > Compras)	Acciones •	1/1
Procesando cambio 2			
Cambio	Agregar un caso		
Análisis	Agregar		
Planes	Casos		
Estadísticas			
Aprobaciones 2			
Costos			
Proyectos			
Problemas			
Casos			
Elementos			
Base de conocimiento			
Notas			
Histórico 7			
Todo			

En la opción casos es posible asociar un ticket al cambio.

4.3.3. Aprobación del Cambio por los Usuario Encargados

Ante un cambio es casi necesario enviar una solicitud de aprobación a un usuario para que valide el mismo, esto se logra ingresando desde el usuario al que se envia la solicitud, el usuario deberá







ir a Soporte > Cambios > Seleccionar el cambio a aprobar, inmediatamente se visualizará la solicitud de aprobación:

		Cambio de Impresora (Empresa-ABC > Compras)	Acciones 👻 1/1
Procesando cambio 2 Cambio	Agregar: 🔉 Segu	imiento 🔽 Tarea 🖉 Documento 🖒 Aprobación	✓ Solución
Análisis	Historial de accion	es :	Filtro en línea de tiempo : 🔎 🖉 🖉 🗸 🗸 🛇
Planes	() 2020-11-27 03:32		Ċ
Estadísticas		Validación de un requerimiento => supervisor cambios	
Aprobaciones 2	Ő		
Costos	Tecnico Sap i		10
Proyectos		🖒 Aprobar 🛛 🖓 Rechazar	
Problemas	0 2020-11-27 03:32		Ċ
Casos		Validación de un requerimiento => encargado hardware	
Elementos	Ő		
Base de conocimiento	Tecnico Sap i		
Notas	0 2020-11-27 03:19	Cambio de Impresora	Change# 4 description
Histórico 7		Cambio de Impresora	
Todo	Tecnico Sap i		

Donde podrá seleccionar la opción 🖒 Aprobar o 🦻 Rechazar según sea el criterio del mismo.

Una vez la aprobación sea aceptada por los usuarios es posible terminar la gestión o su posible cierre.

			•	Cambio de Impresora (Emj	presa-ABC > Compras)			Acciones -
Procesando cambio	4	Aprobac	ciones					
Cambio		Estado de	a validación global		Aceptado			
Análisis		Estado					Aceptado (100%	6)
Planes		Validación	n mínima es requerida		100% 💌		Guardar	
Estadísticas		Aprobaci	iones para el caso					
Aprobaciones	2				Enviar una solicitud de a	aprobación		
Costos		Estado	Fecha de la solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentario de la solicitud	Estado de aprobación	Aprobador	Comentario de la aprobación
Proyectos		Aceptado	2020-11-27 03:32	tecnico sap		2020-11-27 03:46	supervisor cambios	
Problemas		Aceptado	2020-11-27 03:32	tecnico sap		2020-11-27 03:48	encargado hardware	
Casos		Estado	Fecha de la solicitud	Solicitante de la aprobación	Comentario de la solicitud	Estado de aprobación	Aprobador	Comentario de la aprobación
Elementos								
Base de conocimiento								
Notas								
Histórico	19							
Todo								





4.4. Ejemplos

4.4.1. Creación de Caso

Para registrar un caso o incidencia se realiza lo siguiente:

Presionar la opción **Crear un caso**.

Inicio Crear un caso Casos Reservas Preguntas Frecuentes (FAQ	२)
---	------------

Llenar los campos establecidos.

Interfaz simplificada	
Describa el problema/acción	(Empresa-ABC > Compras > Bogota)
Тіро	Incidencia 🔻
Categoría	• • i
Urgencia	Mediana 💌
Elementos asociados	Mis Dispositivos
Localización	v iØ
Observadores	≜ i
Título	
Descripción *	Formatos - B I A - A - E E E E E E A - C E C SS
	Enviar mensaje

Figura 20. Creación de caso - Interfaz Simplificada

Interfaz Estándar





preventa@cloudforall.co @

El casos será agregado en la entidad Empresa-ABC								
Fecha de Apertura								
Tiempo para adueñarse		Tiempo de solución						
Tiempo interno para apropiarse		Tiempo interno para resolver						
Тіро	Incidencia 🔻	Categoría	• iO					
Actor	Solicitante	Observador Asignado a:						
	L glpi v i(En curso: 0) Empresa-ABC v i⊙ C i⊙	4 i	▼ i ⊙	≗ glpi v i(En curso: 0) ☆ v i⊙ ≫ v i				
Estado	Nuevo 💌	Fuente solicitante	Helpdesk 🔻 i O					
Urgencia	Mediana 💌	Solicitud de validación	▼					
Impacto	Mediana 💌	Localización	• i0 0					
Prioridad	Mediana 💌	Elementos	Mis Dispositivos	Agregar				
Duración total	▼	asociados	General	•				
Título								
Descripción *i	Formatos - B I A - A -		⊞- & ⊑ ↔ 5	3				

Figura 21. Creación de caso - Interfaz Estándar

Fecha de apertura: Indica la fecha en que se generó el ticket.

Fecha límite: Indica la fecha límite de resolución según el SLA.

Tiempo interno para apropiarse y Tiempo interno para resolver: Tiempo definido internamente por el acuerdo de nivel de servicio definido para cada caso.

Tipo: Se indica que tipo de ticket es Solicitud o Incidencia.

- **Solicitud**: Cuando el usuario realiza una petición de servicio o hardware.
- **Incidencia**: Cuando el usuario reporte fallos o malos funcionamientos en algún servicio, eventualidades que interfieran con la disponibilidad de algún servicio.

Categoría: Ubicar y seleccionar del listado desplegable el área que mejor se adapte al tipo de solicitud.

Actor



CLOUDFORALL.CO





- **Solicitante**: Usuario que solicito el servicio o reporto el incidente. Puede ser el mismo que genere el ticket.
- Se abre la lista desplegable y se elige al usuario. También se puede teclear el nombre de la persona para una búsqueda más rápida.
- **Observador**: Persona quien supervisa el caso, se le notifica de todos los avances que se tengan en él. De igual manera se hace en Seguimiento por email y en área del usuario.
- **Asignado a**: Persona la cual dará seguimiento y solución del caso generado. De igual manera se hace en Seguimiento por email y en área del usuario.

Estado: Se elige el estado en que se encuentra el ticket. Al momento de generar el ticket por defecto está en Nuevo.

- En curso (asignada): Cuando se pueda seguir avanzando en la solución del ticket y se asigne a un técnico se cambia el estado automáticamente.
- En curso (planificada): Cambia automáticamente al momento que se planea una tarea.
- En espera: Se elige cuando el ticket no puede seguir avanzando y se necesite intervención de algún proveedor para poder realizar avances o la solución del mismo. El técnico que tiene asignado el ticket es quien cambia el estado a En espera.
- **Resuelto:** Cambia automáticamente este estado cuando se registra la solución.
- **Cerrado:** El ticket se cierra automáticamente después de 5 días si el supervisor no lo revisa.

Urgencia: Por defecto la urgencia establecida es Mediana

Impacto: Por defecto se elige Mediana. Establece la importancia del ticket evaluada por cómo afecta a la empresa o sus procesos.

Prioridad: Establece el nivel de prioridad de los tickets y sirve de base para identificar cuales resolver primero.

Duración total: Duración estimada de la actividad.

Fuente Solicitante: Medio por el cual se realizó la comunicación por la cual se generó el ticket, a continuación, se describen los tipos origen:

- Direct: El usuario genera el ticket directamente del programa.
- Email: El usuario se comunicó por medio de un correo electrónico.
- Helpdesk: Un usuario técnico levanto el reporte para generar el ticket.
- Other: Cualquier otro tipo de origen no incluido en estas opciones.
- Phone: El usuario realizo la petición por un medio telefónico.
- Written: El usuario realizó la petición por medio de documentos escritos.

Solicitud de aprobación: Añade a usuario que va a validar la solicitud, este no es un campo obligatorio.

Localización: El lugar o área de la empresa donde se requiere lo solicitado por el usuario o en donde afecta el incidente reportado.

Elementos Asociados: Son los elementos con los que el incidente o solicitud de servicio tiene relación en algún equipo, ya sea computadora, monitor, software, etc.

• Al tratarse de un elemento del usuario se elige en la primera pestaña que dice General. Aquí aparecen todos los elementos relacionados con el Solicitante.







• Se puede elegir cualquier elemento que pertenezca a Computadora, Monitores, Periféricos, Software, Impresoras, Cartuchos, etc. Y se podrá elegir específicamente que elemento se asocia al ticket.

Título: Nombre que lleva el ticket generado o una descripción breve.

Descripción: Se debe dar información detallada de que es lo solicitado o sucedido, información que ayude dar seguimiento al ticket e información adicional de los involucrados.

4.4.2. Asignar Dos o Mas Usuarios a un Mismo Caso

Al momento de generar un ticket este no permite agregar diversos usuarios a Solicitante, Observador o asignada a, por lo cual se completa y registra la incidencia y se realiza lo siguiente para agregar más usuarios en estos campos:

Ir Casos > Seleccionar el caso requerido. > Caso > En la sección de Actor presionar el icono + para añadir un usuario al campo que se requiera.

Actor Solicitante + Observador + i Asignado a: + i

En la lista desplegable seleccionar Usuario, Grupo o Proveedor según las necesidades. Seleccionar el usuario que se requiera.

Presionar Registrar para guardar cambios.

4.4.3. Listado de Etiquetas para Casos

El listado de etiquetas para cada caso es igual y representa el listado descrito por la figura 23, la descripción de cada etiqueta es la siguiente:

Seguimiento del caso

En seguimientos del caso se ingresarán avances o comentarios que se tengan acerca del mismo; con el fin de mostrar una comunicación con los demás técnicos o usuarios que revisen el ticket.

Añadir un seguimiento:

Para añadir un seguimiento al ticket se realiza lo siguiente.

Ir a Seguimiento.

Presionar Agregar > Seguimiento.

Llenar los campos establecidos.

Descripción: Se escribe las accione que se están llevan a cabo para resolver el ticket, avances o comentarios que pueden ser vistos por el mismo usuario, dando razones de lo realizado.

Origen de seguimiento: El origen del seguimiento son las mismas que en origen de solicitud.

Privado: Al elegir No el usuario será el destinatario de las notificaciones. Al elegir Si la información de seguimientos solo será vista por los técnicos para conocimientos de los mismos.

Agregar una nueva tarea

Para añadir una tarea al ticket se realiza lo siguiente.

Ir a Seguimiento.

Presionar Agregar > Tarea.





Llenar los campos establecidos.

Descripción: Se pondrán breves comentarios de la tarea a realizar, dando la información suficiente al técnico asignado para saber que se va a realizar.

Asignar técnico para realizar la actividad de la lista desplegable.

Una herramienta con la que cuenta el GLPI es poder visualizar la carga de trabajo por técnico, para así asignar la tarea al personal que mejor disponibilidad presente y de esta manera no tenga retrasos en su ejecución. Para visualizar la disponibilidad de los técnicos



se presiona el icono de calendario 🚢 💷 🖬

Figura 22. Disponibilidad individual por técnico para tareas

La figura 22 muestra una pantalla con los integrantes del grupo a cargo de la administración del software y hardware con sus tiempos disponibles y sus actividades planeadas, así el autor de la tarea puede ver cual técnico es la mejor opción. Categoría: Se indica que tipo de categoría en la que cae la actividad. Estado: Estado actual de la tarea.

Información: La tarea es de carácter informativo, requiere solicitar, investigar

- información para darle seguimiento al ticket.
- Pendiente: La tarea esta añadida, pero se tiene en estado de espera a realizar.
- Terminado: La tarea se finaliza.

El técnico asignado debe hacer este cambio manualmente.

Privado: Cuando se indica Si una tarea es privada y ésta solo estará visible al usuario y a los técnicos que tienen privilegios para ver los tickets. Al marcar No la tarea estará visible a todo el que consulte el ticket.

Duración: Indica el tiempo de duración que se estima de la actividad.





Presionar Añadir.

Solución

Al tener una solución al ticket se ingresa al sistema, se llenan los siguientes campos:

Tipo de Solución: El técnico debe elegir el tipo de solución que es, por ejemplo: Cambio de hardware; Y si es necesario una descripción de la solución, hacer clic en Registrar para dar solución al ticket.

Después del registro de la solución, el estado del ticket cambia automáticamente al Resuelto.

Caso

Se muestra la información del caso elegido.

Estadísticas

Muestra la fecha de apertura y fecha límite del ticket, así como el tiempo a tomar en cuenta en que se registró la primera acción y el estado en que se encuentra el ticket en ese momento.

Base de conocimiento

Base de datos lógica para recopilar, analizar, almacenar y compartir conocimientos e información dentro de una organización.

Elementos

Muestra los elementos que están relacionados con el caso. Este elemento se relacionó al momento de generar el ticket en la parte de Asociar Elemento.

Costos

Muestra los costos que haya incurrido al darle atención al ticket, así sea un gasto planeado o un gasto extra que se haya requerido para el seguimiento de este se puede registrar realizando lo siguiente:

Al momento de crear un costo a un caso se debe dar clic en agregar un nuevo costo lo que solicitará los siguientes campos:

- **Nombre**: Nombre asignado a la actividad que genero el costo.
- **Duración**: Duración de la actividad.
- **Costo del tiempo**: Costo por hora de la actividad.
- **Costo fijo**: Costo fijo por la ejecución de la actividad.
- Costo de material: Costo del material utilizado.
- **Presupuesto**: Elegir a que presupuesto pertenece y se cargara la ejecución de la actividad.
- Fecha de inicio: Indica la fecha en que comenzó la actividad.
- Fecha final: Indica la fecha de término de la actividad.
- **Comentarios**: Poner breves comentarios de la tarea que se realizó y sus resultados.

Tareas del Proyectos

Muestra los proyectos con los que se tenga relación el ticket, para asociar un ticket a un proyecto se añade directamente desde la opción Incidencias dentro de una tarea en algún proyecto.

Documentos

Muestra los documentos que se tienen relacionados al ticket, ya sea imágenes o archivos de office, archivos adjuntos en algún ticket relacionado con el equipo.



Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136 preventa@cloudforall.co

4.4.4. Buscar Solución en Base de Conocimiento

Buscar la solución en la base de documentos agiliza el cierre del mismo, dado que ya se tiene el historial de cómo fue que se resolvió. Para la consulta de un elemento de la base de conocimientos se realiza lo siguiente:

Ingresar al caso que se desea resolver > Seguimiento > Solución > ^{Buscar una solución} Buscar el artículo de la base de conocimientos que se adapte mejor al problema. Seleccionar Usar como Solución.

Verificar que la solución sea correcta. > Dar solucion.

Seguimiento del caso	0
Caso	
Estadísticas	
Aprobaciones	
Base de conocimiento	
Elementos	
Costos	
Proyectos	
Tareas del proyecto	
Problemas	
Cambios	
Histórico	3
Todo	

Figura 23. Listado de etiquetas para casos





5. MODULO DE GESTION

El módulo de Gestión permite a los usuarios gestionar contactos, proveedores, presupuestos, contratos y documentos.

5.1. Gestión de Proveedores

Los proveedores se gestionan a través del menú Gestión> Proveedores

La gestión de proveedores GLPI es diferente a la gestión de fabricantes GLPI. Esta función permite la identificación del vendedor de hardware (en la gestión de activos) y también la asignación de tickets a esta persona o empresa.

Cuando se compra hardware de la marca XX a un proveedor YY, es necesario gestionar dos datos distintos: fabricante (XX) y proveedor (YY).

Un proveedor se caracteriza por un nombre, un tipo de tercero (etiqueta desplegable) e información de localización (dirección, código postal, ciudad, país) y contacto (sitio web, teléfono y fax).

Su administración puede ser global para todas las entidades (campo Entidades secundarias configuradas en Sí) o local.

Un proveedor es común a todas las entidades cuando es un proveedor global de la empresa; se declarará en la entidad superior y se establecerá como visible para las entidades secundarias. Por el contrario, un proveedor local de una entidad será creado por el administrador de activos de la entidad local y solo será visible en este alcance. Por supuesto, un usuario con un derecho recursivo sobre todas las entidades verá al mismo tiempo proveedores globales y locales.

5.1.1. Agregar un proveedor en GLPI

Inicie sesión en GLPI;

Vaya al menú Gestión> Proveedores;

Inicio Gestión 🎉 Proveedores 🕂 Q

Haga clic en el icono + ubicado en el menú horizontal; Complete los distintos campos del formulario en blanco; Añadir;

Muestra el formulario creado.

5.2. Gestión de Contactos

Los contactos se gestionan a través del menú Gestión> Contactos

Los usuarios en el sentido de GLPI son personas con acceso a la aplicación. Las personas externas, generalmente asociadas a contratos, se almacenan en forma de contactos.

Cada contacto se caracteriza por la información de identidad habitual, así como un título y teléfono, mensajería y coordenadas postales. La definición de una lista de tipos de contactos le permite clasificar los contactos según su tipo. La exportación en formato vCard es posible en la forma de cada contacto.





Nota: la lista de posibles títulos para un contacto es idéntica a la de los usuarios.

5.2.1. Agregar un Contacto en GLPI

Inicie sesión en GLPI; Vaya al menú Gestión> Contactos;

Inicio Gestión 🔒 Contactos 🕂 🔍

Haga clic en el icono + ubicado en el menú horizontal;

Complete los distintos campos del formulario en blanco;

Añadir;

Se crea y muestra la tarjeta de contacto.

Posteriormente, es posible vincular este contacto a uno o varios proveedores o documentos. Consulte Asociar un contacto a un proveedor y Asociar un contacto a un documento.

5.3. Gestión de Presupuesto

Los presupuestos se gestionan a través del menú Gestión> Presupuestos

Un presupuesto se compone de una determinada cantidad de campos: un nombre, un valor, un período de tiempo en el que se ha asignado el presupuesto, definido por una fecha de inicio y una fecha de finalización.

El presupuesto debe estar definido en la información financiera y administrativa de los artículos del inventario.

También se puede definir sobre varias entidades (recursividad).

Se muestra un resumen del presupuesto agrupado por tipos de artículos de inventario (total gastado por tipo de par, total restante).

Nota: al ver el presupuesto de la subentidad, no se puede acceder al presupuesto restante total. Importante: este total es negativo cuando el valor total del artículo de inventario es mayor que el valor del presupuesto.

Nota: las plantillas se pueden definir para los presupuestos (consulte Administrar plantillas).

5.3.1. Agregar un presupuesto en GLPI

Inicie sesión en GLPI;

Vaya al menú Gestión> Presupuestos;

Gestión 🚽 Presupuestos + Q 📚

Haga clic en el icono + ubicado en el menú horizontal;

Elija qué plantilla aplicar;

Complete los distintos campos del formulario en blanco;

Añadir.

Inicio

Se crea y muestra la tarjeta de presupuesto.

5.4. Gestión de Contratos

Los contratos se gestionan desde el menú Gestión> Contratos

aws







Los contratos se refieren a acuerdos celebrados entre terceros. Los objetos de inventario se pueden asociar a un contrato. Esta funcionalidad permite cubrir cualquier tipo de contrato ejecutado como préstamos, contratos de mantenimiento, etc.

5.4.1. Crea un contrato

Para crear un contrato, se le pedirá que ingrese:

información general (nombre, tipo, número);

información temporal (fecha de inicio, duración, frecuencia, franjas horarias de intervención). Las franjas horarias son interesantes en el contexto de un contrato de mantenimiento o subcontratación, por ejemplo;

información contable (renovación, período de notificación, frecuencia de facturación)

Es posible recibir una alerta por correo electrónico al final o aviso del contrato.

Nota: Se pueden definir plantillas para contratos (consulte Administrar plantillas).

campo Descripción

Tipo de contrato: por defecto no se ingresa ningún tipo de contrato. Primero deben ingresarse en la configuración de los títulos. Consulte Configurar etiquetas;

Número de contrato: esta información solo es relevante si el número de contrato es idéntico al utilizado en los demás departamentos de la empresa;

Fecha de inicio: No confundir con la fecha de registro del contrato en GLPI. Por tanto, todos los cálculos de periodicidad del contrato se basan en esta fecha;

Periodicidad del contrato: Este es el período durante el cual es posible la renovación del contrato (Ejemplo: Un contrato de suscripción telefónica por un período de 24 meses, renovable después de 12 meses);

Horarios de intervención: Los horarios de intervención corresponden a los tiempos de intervención cubiertos por el contrato. Es posible distinguir los días no laborables;

Tipo de renovación: Tácita o Express;

Alerta por correo electrónico: Es posible recibir notificaciones para evitar eventos como la finalización del contrato. En el caso de que se renueve expresamente el contrato, puede ser interesante que se le avise en la fecha del aviso. Para los contratos periódicos, también es posible recibir una alerta al final de cada período o aviso de período.

Tip: Esto se puede configurar por entidad en el menú Configuración> Notificaciones para definir los modelos y destinatarios utilizados y en el menú Configuración> Entidad para activar o no esta funcionalidad, definir los valores predeterminados y una anticipación del envío de la notificación si necesitar.

5.4.2. Costos

Los costos se pueden asociar a un contrato. Los elementos de coste se pueden introducir de forma independiente (coste inicial, coste adicional, etc.). Cada elemento se puede vincular a un presupuesto diferente (ver Gestión presupuestaria).

Nota: Para facilitar el ingreso de varios costos, el formulario se inicializa según el último costo ingresado. Entonces es suficiente modificar solo la información necesaria.

5.4.3. Agregar un contrato en GLPI Inicie sesión en GLPI

A aws o salesforce



Vaya al menú Gestión> Contratos

Inicio Gestión 📂 Contratos 🕂 Q 📚

Haga clic en el botón "+" en el menú horizontal Complete los distintos campos del formulario en blanco Validar Ver el registro creado

5.5. Gestión de Documentos

Los documentos se gestionan desde el menú Gestión> Documentos Esta sección le permite guardar documentos electrónicos o enlaces web clasificables según varios títulos.

Este documento se puede asociar con casi todos los tipos de objetos que se encuentran en GLPI. Aquí está la lista:

- Presupuesto.
- Contrato.
- Entidad.
- Proveedor.
- Todo tipo de equipos (Impresora, Ordenador, Monitor ...).
- Licencia.
- Software.
- Ticket y problemas.
- Consumible.
- algunos complementos.
- Crea un documento

Un documento tiene un nombre, así como un comentario y se puede asociar con un tema. El archivo físico correspondiente al documento se puede agregar a GLPI de varias formas: navegando por el disco duro local.

Ingresando un enlace web que apunte a un documento (una imagen, una página web, un PDF ...). Especificando un archivo cargado previamente por FTP (en la carpeta / mon_glpi / files / _uploads /)

Nota: Los tipos de documentos autorizados en GLPI (según su extensión) se definen en Configuración> Títulos> Gestión> Tipo de documento

Nota: las secciones del documento pueden ser jerárquicas.

Una vez creado el documento, estarán disponibles 4 pestañas:

Elemento (s) asociado (s): se utiliza para asociar un objeto con el documento;

Documento (s) asociado (s): se utiliza para asociar un documento con otro documento; Ejemplo: Un primer documento denominado "Suscripción" que contendría una copia del contrato, así como todas las facturas;





Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136 preventa@cloudforall.co

Notas: Le permite especificar cualquier información útil para el documento;

Historial: Como para cualquier objeto de GLPI, consultar las acciones realizadas sobre el documento.





6. MODULO DE UTILES

El módulo de útiles o herramientas permite a los usuarios administrar notas, la base de conocimientos, reservas y generar informes.

6.1. Gestionar recordatorios personales o públicos

Las notas personales o públicas se gestionan desde el menú Útiles > Notas

Esta sección le permite administrar notas, su vida útil y mostrarlas en la planificación si es necesario. Una nota corresponde a información personal o pública.

Las notas ingresadas luego aparecen en la página de inicio de GLPI o en la planificación.

Es posible determinar una fecha de inicio y finalización de publicación para cada nota. Si no se menciona la fecha de inicio, la nota será visible inmediatamente hasta la fecha de finalización. Si no se menciona la fecha de finalización, la nota será visible permanentemente desde la fecha de inicio.

Una nota se considera personal por defecto. Por tanto, solo es visible para su editor.

Para que una nota sea visible para otros usuarios (nota pública), es necesario seleccionar uno o más destinos. Los target (s) corresponden a las entidades, perfiles, grupos o usuarios que podrán consultar la nota. Una nota pública es visible para los usuarios asociados con un perfil con derecho a leer notas públicas.

Agregar una nota al calendario permite que aparezca en la planificación de los usuarios afectados por la nota: la del usuario para una nota personal, los horarios de todos los usuarios en el caso de una nota pública. Una nota programada no se elimina después de que la fecha haya expirado.

Nota: Es posible definir un recordatorio de la nota antes de su inicio definiendo un intervalo de tiempo para el recordatorio. Las notificaciones deben estar habilitadas para esto (consulte Configurar notificaciones).

Es posible asociar uno o más documentos a una nota.

6.2. Gestionar la base de conocimientos

Se puede acceder a la base de conocimientos desde el menú Útiles > Base de conocimientos La base de conocimientos tiene dos propósitos principales:

El primero es centralizar el conocimiento interno a los distintos técnicos.

El segundo es proporcionar a los usuarios información (FAQ públicas) que les permita resolver problemas sencillos por sí mismos.

Los usuarios de la interfaz simplificada solo pueden ver los elementos de las preguntas frecuentes públicas. Los elementos que no están definidos como parte de las preguntas frecuentes públicas son visibles solo en la consola central por los técnicos, por ejemplo.

Es necesario seleccionar para cada artículo de la base de conocimientos o de las preguntas frecuentes uno o más objetivos. Los target (s) corresponden a las entidades, perfiles, grupos o usuarios que podrán consultar el artículo. Siempre que no se haya seleccionado un destino para un artículo, el artículo solo es visible para su editor. El artículo se considera "no publicado" y aparece en la tabla "Artículos no publicados" de la página de inicio de la base de conocimientos.





Es posible asociar uno o más documentos con los artículos de la base de conocimientos. Es posible crear categorías y subcategorías para organizar la navegación. El usuario puede utilizar varios modos para buscar y navegar dentro de la base de conocimientos a través de 3 pestañas diferentes:

- **Buscar**: esta es la pestaña predeterminada. Incluye las ediciones más recientes, populares y recientes. También le permite buscar dentro de la base de conocimientos.
- **Examinar**: le permite navegar dentro del árbol de categorías.
- Administrar: solo los administradores de la base de conocimientos pueden acceder a esta pestaña. Dependiendo de los derechos del usuario, es posible acceder rápidamente a todos sus artículos inéditos (sin destino definido), así como a todos sus artículos.

Nota: El motor de búsqueda de la base de conocimientos le permite utilizar varios operadores para realizar búsquedas complejas: + - \sim <> * "" ()

+ La palabra debe estar presente

- La palabra no debe estar presente

* Operador de truncamiento que se colocará como sufijo

"" Una frase entre comillas dobles (") se busca literalmente, tal como se ingresa.

<> permite definir una preferencia en el orden de los elementos buscados

() agregador útil para usar <y>

Ejemplos:

'error de impresora': busque líneas que contengan al menos una de estas palabras.

'+ error + impresora' Busca líneas que contienen estas dos palabras.

'+ email thunderbird' Busca líneas que contienen la palabra correo electrónico, pero ordena las líneas que también contienen thunderbird más arriba.

'+ email -outlook' Encuentra líneas que contienen correo electrónico pero no Outlook.

* '+ email + (> thunderbird <outlook)' Busca líneas que contienen las palabras email y thunderbird, o email y outlook (en cualquier orden), pero clasifica el correo electrónico thunderbird por encima de Outlook.

'open *' Busca líneas que contengan palabras como openoffice, openwriter, openbar o openphp. '"openoffice suite"' Busque líneas que contengan la frase exacta openoffice suite

Q

6.3. Agregar un artículo a la base de conocimientos en GLPI

Conéctese a GLPI;

Haga clic en Útiles > Base de conocimientos;

Inicio	Útiles	? Base de conocimiento	+
--------	--------	------------------------	---

Haga clic en el "+" ubicado en el menú horizontal;

Complete los diferentes campos del formulario en blanco;

Validar.

Visualización del registro creado.





6.4. Modificar un artículo de la base de conocimientos en GLPI

Conéctese a GLPI; Haga clic en Herramientas> Base de conocimientos; Opcional: busque el artículo; Haga clic en el nombre del artículo; Haga clic en el icono de edición; Modifique los campos deseados; Haga clic en actualizar; Visualización del formulario con los campos modificados.

6.5. Eliminar un artículo de la base de conocimientos en GLPI

Conéctese a GLPI; Haga clic en Herramientas> Base de conocimientos; Opcional: busque el artículo; Haga clic en el nombre del artículo; Haga clic en el icono de eliminar. El artículo se elimina definitivamente de GLPI.

6.6. Gestionar reservas

Las reservas se gestionan en el menú Útiles > Reservas

Esta sección muestra el material que se puede reservar y le permite realizar reservas.

Para agregar una reserva, haga clic en una fecha en el calendario. Entonces es posible crear una reserva única o recurrente para un material. La recurrencia se define mediante una fecha de finalización y puede ser diaria, semanal eligiendo los días de la semana o mensualmente en una fecha o día de la semana fijo.

Nota: Las reservas recurrentes se pueden eliminar de forma individual o en bloque.

6.7. Gestionar informes

Los informes se gestionan desde el menú Útiles > Informes GLPI autoriza la generación de una determinada cantidad de informes:

- **El informe predeterminado**: este informe enumera los equipos presentes en la flota ordenados por sistema operativo para computadoras y por tipo para otros equipos.
- **Equipo bajo contrato de mantenimiento**: Equipo bajo contrato de mantenimiento con un tercero. Es posible obtener un informe detallado por tipo de material y por fecha de compra. Se permite la selección múltiple.





Cloud for all SAS. NIT 901 149 333

- Informe de equipos por año: Información sobre la fecha de compra, la garantía, así como los contratos asociados durante uno o más años. Se permite la selección múltiple.
- Informe de inventario de hardware de información financiera: resumen de la información financiera para computadoras, impresoras, hardware de red, monitores y periféricos, así como el valor total y neto en libros de sus activos.
- Informe de otra información financiera: resumen de la información financiera de cartuchos, licencias y consumibles.
- Informe de red: información sobre la red según ubicación, equipo de red o tomas de red.
- Informe de préstamos: resumen de préstamos actuales, futuros o pasados de un usuario determinado.
- Informe de estado: Resumen por tipo de material de los distintos estados.

Un complemento le permite agregar muchos informes en GLPI. Este complemento: informes está disponible en Plugins Forge.





7. MODULO DE ADMINISTRACIÓN

Esta sección describe cómo administrar el control de acceso al sistema que permite a cada usuario acceder a un uso específico.

Cada usuario de GLPI no tiene acceso a la misma interfaz ni a la misma funcionalidad. Para cada usuario, se determina un entorno de usuario específico, que le permite acceder a funciones y elementos de información a los que se habilita el acceso. La información de acceso en los perfiles de usuario se utiliza para determinar los permisos.

Al principio, debe vincular GLPI a un sistema de gestión de identidad. GLPI puede administrar localmente la autenticación y la información personal del usuario. Sin embargo, la gestión de usuarios y autenticaciones suele tener un sistema de gestión de identidad externo (directorio) similar, y es preferible delegarle la autenticación y utilizar la información de este sistema externo. La implementación diaria o relacionada con los repositorios de gestión de identidades conlleva la creación y eliminación, sincronización, activación y desactivación de cuentas de usuario y sus datos personales asociados.

Los datos personales de los usuarios pueden asociarlos a grupos, entidades y perfiles, que son los medios para determinar contextos de control de acceso.

Los grupos reúnen a los usuarios en función de la similitud de habilidades o unidades organizativas. Las entidades pueden segmentar la organización y los grupos departamentales que están separados entre sí. Los perfiles definen los permisos de acceso que se otorgarán a sus miembros.

Finalmente, debemos administrar el control de acceso: determinar las autorizaciones y asignarlas a los usuarios. Estas autorizaciones son utilizadas por las reglas de asignación para determinar las autorizaciones dinámicas de los usuarios.

7.1. Configurar la gestión de identidad

La forma en que GLPI gestiona la autenticación del usuario y la información personal se puede configurar desde el menú Configuración> Autenticación.

El acceso del usuario a GLPI es posible después de que se hayan verificado estas condiciones:

- i. enviar información de autenticación por parte del usuario;
- ii. existencia del identificador del usuario;
- iii. autenticación de usuario;
- iv. atribución de autorizaciones al usuario.

GLPI utiliza su propia base de usuarios interna. Estos se crean desde la interfaz de la aplicación o se importan desde una o más fuentes externas. Dependiendo del tipo de fuente, los usuarios se pueden importar en masa o sobre la marcha cuando se intenta conectar a un usuario que aún no conoce GLPI.

Para realizar la autenticación, GLPI utiliza una base de datos de contraseñas interna, que puede complementarse con una o más fuentes de autenticación externas. El uso de métodos de





autenticación externos permite delegar esta funcionalidad a sistemas de terceros que brindan administración de identidad. Consulte Configurar la integración con fuentes de autenticación externas.

Nota: La cinemática de autenticación es la siguiente:

- I. el usuario ingresa su nombre de usuario y contraseña;
- II. GLPI comprueba si el usuario ya está registrado en la base de datos. Si no es:
 - a. GLPI prueba los métodos de autenticación uno tras otro: la base de datos interna, luego todos los directorios LDAP y finalmente los directorios de correo;
 - b. cuando la autenticación es exitosa, el usuario se crea en la base de datos interna, así como su método de autenticación;
 - c. si ninguna fuente ha podido autenticar al usuario, se le redirige a una página que indica que su nombre de usuario o contraseña es incorrecta;
- III. Si el usuario ya está presente en la base de datos interna, o una vez que se ha creado su identificador:
 - a. GLPI intenta autenticar al usuario utilizando el último método de autenticación exitoso (y solo este);
 - b. si la autenticación falla, el usuario es redirigido a una página que indica que su nombre de usuario o contraseña son incorrectos;
- IV. El motor de autorización se inicia con la información del usuario:
 - a. si el motor le ha otorgado una o más autorizaciones, entonces el usuario tiene acceso a GLPI;
 - b. si al usuario no se le asigna ninguna autorización, a pesar de estar registrado en la base de datos GLPI, no puede conectarse a la aplicación.

7.2. Administración de Usuarios

En GLPI, la administración de usuarios se puede realizar desde el menú Administración> Usuarios. Es posible agregar, modificar, eliminar usuarios o buscar y exportar la lista de usuarios. La lista de usuarios registrados funciona de la misma manera que la lista de artículos de inventario.

Además de la información del usuario, es posible desactivarla si es necesario (campo Activo). En este caso, el usuario ya no puede ser seleccionado de los menús desplegables para casos o inventario, pero conserva su equipo y los casos asociados.

Las funciones adicionales relacionadas con el usuario se pueden utilizar con las diferentes pestañas:

- Autorizaciones le permite administrar las autorizaciones disponibles para el usuario;
- Para ello, seleccione la entidad sobre la que se deben otorgar los derechos, luego los derechos (perfil) que se otorgarán. La opción Recursiva también permite asociar el perfil con todas las subentidades de la entidad seleccionada;
- Grupos Permite asociar y eliminar grupos al usuario;



- Preferencias Permite editar las preferencias del usuario. Consulte Gestión de las preferencias del usuario.
- Materiales usados Enumere los objetos de inventario asignados al usuario o al grupo del que es miembro;
- Equipo administrado
 Enumere los objetos de inventario para los cuales es gerente técnico o en el grupo de gerente técnico;
- Tickets creados Enumere los tickets para los que el usuario fue el solicitante;
- Reservaciones
 Enumere las reservas pasadas, actuales y futuras del usuario;
- Sincronización
 Le permite cambiar el método de autenticación de un usuario;
- Histórico Consulte Ver historial;
- Todas

Consulte Ver toda la información en una página.

Cuando se define una autenticación externa (LDAP, IMAP / POP, directorio CAS) aparecen nuevos botones que le permiten importar usuarios o sincronizar usuarios existentes (solo directorio LDAP).

7.2.1. Agregar un Usuario en GLPI

Conéctese a GLPI;

Vaya al menú Administración> Usuarios;

Inicio Administración **Lugarios**

+ Q

Haga clic en el icono + ubicado en el menú horizontal; Complete los diferentes campos del formulario en blanco; Validar.

Visualización del registro creado

7.2.2. Eliminar un Usuario en GLPI

Conéctese a GLPI;

Vaya al menú Administración> Usuarios;

Opcional: busque un usuario;

2 opciones de eliminación:

- para eliminar un solo usuario:
 Haga clic en el nombre de un usuario
 Tirar a la basura
- para eliminar varios usuarios:
 Ver usuario
 Edición masiva> Mover a la papelera





Los usuarios se colocan en la papelera de reciclaje.

7.3. Administración de Grupos

En GLPI, los grupos se pueden administrar desde el menú Administración> Grupos.

Desde el menú Administración> Grupos es posible agregar, modificar, eliminar grupos, realizar búsquedas y exportarlos.

Los grupos se pueden definir como una estructura de árbol para facilitar la navegación y la investigación. Ejemplo: Dirección> Departamento> Servicio o Soporte N3> Red> LAN

Los grupos pueden tener varias funciones: agrupación de usuarios por habilidades (por ejemplo, técnicos de red o administradores de bases de datos) para el servicio de asistencia técnica, agrupaciones organizativas (por ejemplo, todas las computadoras en la administración o en el departamento de contabilidad) pero también conjunto de personas para notificar.

Las opciones disponibles para ajustar estos comportamientos son Visible en un ticket (grupo solicitante y / o asignación a este grupo), Puede ser notificado (destinatario de notificaciones) y finalmente Puede contener (equipo y / o usuarios).

En la ficha de equipos se encuentran disponibles 2 nociones de grupos: grupo técnico, que indica a qué grupo de personas a cargo del equipo (equivalente a un grupo del gerente técnico), y grupo que indica a qué grupo de equipos pertenece.

Nota: el grupo técnico puede permitir la autoasignación de un ticket a un grupo de técnicos. Asimismo, se puede utilizar en Reglas comerciales para tickets.

Un grupo puede tener uno o más supervisores, un concepto que luego se puede utilizar para notificaciones, por ejemplo, para enviar un correo electrónico al supervisor (es) del grupo cuando se abre un ticket.

Un mecanismo de delegación permite a un usuario declarar incidentes no para sí mismo sino para uno de los miembros de este grupo.

Un grupo se adjunta a la entidad en la que se crea y luego puede ser visible en subentidades.

Se muestran diferentes pestañas adicionales, en función de las opciones elegidas: usuarios (listado, adición y eliminación de miembros), equipo gestionado (listado de equipos que tiene este grupo técnico), listado de equipos utilizados (equipos pertenecientes a este grupo) y Enlace de directorio LDAP (información que permite a GLPI encontrar el grupo y sus usuarios en el directorio).

El enlace LDAP permite importar y sincronizar grupos desde un directorio. Si se utiliza la autenticación externa, es posible importar grupos desde un directorio LDAP y asignar usuarios a grupos. Un botón de enlace de directorio LDAP está disponible en la lista de grupos. Si se configuran varios directorios, se propone la elección de uno de ellos, de lo contrario se accede directamente al formulario de búsqueda. Dependiendo de los métodos de búsqueda de grupos (ver Autenticación de usuarios de directorios LDAP), aparece un filtro de búsqueda en grupos y / o un filtro de búsqueda de usuarios: estos permiten refinar la lista mostrada y listo para ser importado. Si se utiliza GLPI en multi-entidades, es necesario seleccionar la entidad de destino del grupo, así como su visibilidad en las subentidades.





La asociación de un usuario con un grupo es estática, es decir, se realiza mediante la interfaz GLPI, o dinámica cuando se deduce automáticamente del directorio LPAP.

7.3.1. Añadir un Grupo

Conéctese a GLPI; Vaya al menú Administración> Grupos;

Inicio Administración 😕 Grupos 🕂 🔍

Haga clic en el "+" ubicado en el menú horizontal; Complete los diferentes campos del formulario en blanco; Validar. Visualización del registro creado

7.3.2. Eliminar un Grupo

Conéctese a GLPI; Vaya al menú Administración> Grupos; Opcional: busque el grupo; 2 opciones de eliminación:

- Haga clic en el nombre del grupo Eliminar definitivamente
- Ver el grupo Cambio masivo: eliminar permanentemente

7.4. Administrar las Entidades

En GLPI, puede administrar las entidades desde el menú Administración> Entidades.

La noción de entidad es una noción clave en GLPI. Puede estar relacionado con la noción de jerarquía, de servicio dentro de una administración de una empresa o de un sistema de información. Permite aislar conjuntos organizados de forma jerárquica en una única instancia de GLPI (una única instalación de GLPI). El término elegido es deliberadamente neutro, para poder adaptarse a cada sistema de información. Una sola instancia de GLPI compuesta por varias entidades permite la consolidación de datos y reglas comunes. El uso de entidades permite una división relativamente estrecha entre unidades organizativas. En los casos en que no se desee este tabique estanco, es preferible utilizar las funcionalidades que ofrecen los grupos.

La segmentación en entidades puede tener varios propósitos: aislar la infraestructura de TI de cada servicio para limitar la visión de la infraestructura a ciertos grupos o usuarios; aislar el parque informático de diferentes clientes, reproducir la jerarquía existente dentro de su directorio informático (LDAP, Active Directory) ... Este concepto es muy interesante para una empresa cuya gestión es jerárquica y donde las personas deben tener una visión del parque dependiendo de su membresía en un servicio.





Una vez creadas varias entidades en GLPI, el inventario de su flota, usuarios, perfiles o incluso el servicio de asistencia pasa a ser función de las entidades. En otras palabras, puede asignar una computadora a una entidad, declarar un ticket en una entidad, crear perfiles, administrar autorizaciones específicas para cada entidad. La asignación automática de usuarios y equipos es posible mediante el establecimiento de reglas.

Consideramos la siguiente jerarquía:

La entidad matriz (EM, o denominada de forma nativa Root Entity en GLPI) tiene dos subsidiarias (EA y EB) que a su vez tienen dos departamentos cada una (EA1, EA2, EB1 y EB2). Cada entidad tiene una visión de su flota y de las entidades afiliadas a ella.

EM tiene una visión de su flota y de todas las entidades.

EA tiene una visión de su flota y de EA1 y EA2.

EA1 solo ve su parque.

Un usuario puede estar asociado a varias entidades con diferentes derechos. Estos derechos se pueden mantener en las entidades secundarias o no. Volviendo al ejemplo anterior, un usuario solo podrá declarar un ticket dentro de su departamento, relativo únicamente al material que se le adjunta o a un material de su departamento (una impresora, una pantalla, etc.).

Por el contrario, un usuario con autorizaciones más extensas podrá consultar todos los equipos, tickets u otros objetos. Y esto, sobre todas las entidades sobre las que son aplicables sus derechos. De forma predeterminada, GLPI se instala con una entidad genérica, llamada Entidad raíz. Por tanto, es monoentidad. Esta entidad se puede renombrar simplemente modificándola.

7.4.1. Agregar una Entidad en GLPI

Dado que GLPI ya tiene una entidad, la Entidad raíz, debe considerar a esta última como la máxima autoridad en su jerarquía y luego rechazar sus subentidades.

Agregar entidad

Conéctese a GLPI;

Vaya al menú Administración> Entidades;

Inicio Administración



Haga clic en el "+" ubicado en el menú horizontal;

Complete los distintos campos del formulario en blanco;

📚 Entidades

Un nombre;

Una entidad matriz (por defecto la entidad raíz);

Un comentario que se mostrará en los iconos de ayuda cada vez que se complete la entidad.

Validar; Se muestra el nombre de la entidad recién creada.

Haga clic en el nombre de la entidad creada; Se muestra el archivo de entidad.

Proporcione información adicional:

la pestaña Dirección le permite ingresar las coordenadas postales y telefónicas;





la pestaña de información avanzada le permite vincular la entidad a la información proveniente de un directorio LDAP, un dominio de correo o una etiqueta de agente de inventario; Las pestañas Usuarios, Reglas, Documentos, Notificaciones, Asistencia se utilizan para gestionar los objetos de cada uno de estos tipos vinculados a la entidad. Se crea la nueva entidad.

7.4.2. Eliminar una entidad en GLPI

Conéctese a GLPI;

Vaya al menú Administración> Entidades;

Opcional: busque la entidad;

Haga clic en el nombre de la entidad; La acción de eliminación masiva no está disponible aquí. Eliminar definitivamente.

7.4.3. Administración delegada por entidad

Delegación de determinados parámetros de administración por entidad.

Cuando se usa GLPI en múltiples entidades, la administración de ciertos parámetros de configuración se puede hacer de manera diferente para cada entidad.

Reglas por entidades

El conjunto de reglas cuya acción está asociada a una entidad se enumera en la pestaña Reglas: equipos, autorizaciones y tickets abiertos por correo electrónico.

Un formulario de adición para cada tipo de regla le permite crearlo automáticamente con una acción de asignación a la entidad precargada.

Información avanzada

Esta pestaña contiene dos tipos de configuraciones. Las relacionadas con las reglas genéricas de asignación a la entidad y las relativas a la interfaz de búsqueda de usuarios.

Para darle a un administrador de una entidad la posibilidad de importar sus usuarios desde un directorio LDAP, se deben especificar ciertos parámetros: el directorio asociado a la entidad y el filtro de búsqueda no son obligatorios. Esto último solo es importante si la definición de una entidad se realiza agregando una restricción en el filtro LDAP. También es posible definir el dominio de correo específico de la entidad que se puede utilizar para asignar usuarios a esa entidad.

Hay tres opciones disponibles para usar reglas de asignación de entidad genéricas: el TAG de la herramienta de inventario, la información LDAP que representa la entidad (por ejemplo, el DN de la entidad, consulte Asignar autorizaciones a un usuario) y el dominio de mensajería asociado a él.

Notificaciones

Esta pestaña está disponible si el usuario tiene el derecho de notificaciones. Agrupa todas las opciones configurables por entidad que se refieren a notificaciones. La dirección de correo electrónico del administrador, el nombre del administrador, el prefijo del asunto de las





notificaciones (GLPI por defecto si está vacío), la dirección de respuesta (ver Configurar correos electrónicos y alertas de seguimiento) y un comentario.

También ofrece todas las configuraciones relacionadas con las alertas disponibles: alertas sobre cartuchos, consumibles, licencias, contratos, información financiera, reservas y tickets no resueltos. Para determinadas notificaciones, también es posible anticipar el envío de éste en relación al plazo (fin de garantía, fin de contrato, etc.).

Importante: cada opción de alerta está asociada con una acción automática. Si el administrador de GLPI deshabilita la acción, no se enviará ninguna notificación.

Soporte

Esta pestaña está disponible si el usuario tiene el derecho de Soporte. Ofrece las siguientes opciones:

Cierre automático de tickets resueltos después de un cierto número de días: una acción automática cierra automáticamente los tickets resueltos para los que el solicitante no ha validado la solución después de un tiempo determinado. Este tiempo es el definido en este parámetro (o el de la configuración global en función de la elección). Un valor cero cerrará automáticamente el ticket tan pronto como se resuelva.

Asignación automática de tickets: le permite definir el comportamiento utilizado para la asignación automática de tickets. Es posible desactivar esta opción o utilizar los datos del responsable técnico del material y la categoría del ticket en el orden deseado.

Tipo predeterminado para tickets: le permite definir el tipo predeterminado de ticket si no está definido (por ejemplo, recolectores de correo)

Calendario: permite el cálculo de los tiempos de espera de los tickets y la compensación de fechas de vencimiento según un calendario específico de cada entidad.

Configuración de la encuesta de satisfacción: permite activar la encuesta de satisfacción de la entidad. La encuesta puede gestionarse internamente en GLPI o delegarse a un sistema de terceros. Hay otros 2 parámetros disponibles:

El tiempo entre el cierre del ticket y el lanzamiento de la encuesta.

el porcentaje de tickets para los que se debe realizar una encuesta

Para encuestas externas, puede generar automáticamente la dirección web a partir de etiquetas para acceder a la encuesta. Las etiquetas disponibles son:

Para encuestas externas, puede generar automáticamente la dirección web a partir de etiquetas para acceder a la encuesta. Las etiquetas disponibles son:

[TICKET_ID]: ID del caso

[TICKET_NAME]: nombre del caso

[TICKET_CREATEDATE]: fecha de creación del ticket

[TICKET_SOLVEDATE]: fecha de resolución del ticket

[REQUESTTYPE_ID]: id de la fuente de la solicitud

[REQUESTTYPE_NAME]: nombre de la fuente de la solicitud (teléfono, servicio de asistencia, ...)

[ITEMTYPE]: tipo de equipo asociado al ticket (computadora, impresora, ...)

[ITEM_ID]: id del equipo asociado al ticket

[ITEM_NAME]: nombre del equipo asociado con el caso

[TICKET_PRIORITY]: prioridad del ticket





Cloud for all SAS. NIT 901 149 333

[TICKETCATEGORY_ID]: ID de categoría de entrada [TICKETCATEGORY_NAME]: nombre de la categoría del caso [TICKETTYPE_ID] => tipo de caso [TICKETTYPE_NAME] => nombre del tipo de ticket (gestión de incidentes o solicitudes de servicio) [SOLUTIONTYPE_ID] => id del tipo de solución [SOLUTIONTYPE_NAME] => nombre de la solución [SLA_ID] => id del SLA asociado con el ticket [SLA_NAME] => nombre del SLA asociado con el ticket [SLALEVEL_ID] => id del nivel de sla [SLALEVEL_NAME] = nombre del nivel de Sla

7.5. Administración de Perfiles de Usuario

En GLPI, puede administrar perfiles desde el menú Administración> Perfiles.

La noción de perfil es un pilar en la configuración de GLPI. Es esto lo que acredita a los usuarios de ciertos derechos, es esto lo que permite asegurar y aislar los datos a ciertos usuarios.

Un perfil está asociado con:

Un usuario;

Una entidad (recursiva o dinámica).

Para transmitir los derechos vinculados a este perfil a todas las entidades secundarias de la entidad registrada, el perfil debe estar asociado de forma recursiva. Este es todo el principio de recursividad.

También es posible agregar un perfil a un usuario en varias entidades sin un vínculo real entre ellas. Para hacer esto, simplemente agregue un perfil a un usuario x veces, siendo x el número de entidades a cubrir.

¡Por tanto, es posible asociar diferentes perfiles con el mismo usuario!

De forma predeterminada, se prerregistran 7 perfiles en GLPI:

Super administrador

Administración

Supervisor

Técnico

Hotliner

Observar

Autoservicio

7.5.1. Super administrador

¡Este perfil tiene todos los derechos!

Importante: Si se elimina el perfil de superadministrador o si la interfaz simplificada está asociada con este perfil, el acceso a la configuración de GLPI puede perderse permanentemente.





7.5.2. Administración

Este perfil tiene derechos de administración para todo GLPI. Se le aplican ciertas restricciones a nivel de la configuración de las reglas, las entidades, así como otros elementos que pueden alterar el comportamiento de GLPI.

7.5.3. Técnico

Este perfil corresponde al utilizado para un técnico de mantenimiento. Tiene acceso al inventario de lectura y al servicio de asistencia para procesar tickets.

7.5.4. Supervisor

Este perfil toma los elementos del perfil Técnico añadiendo elementos que permiten la gestión de un equipo y su organización (atribución de tickets ...).

7.5.5. Observador

Este perfil tiene derechos de lectura sobre todos los datos de inventario y gestión. En términos de asistencia, puede declarar un caso o que se le asigne uno, pero no puede administrar este apartado (asignar un caso, robar un caso, etc.). Sin embargo, no tiene ningún derecho relacionado con la administración o configuración de GLPI.

7.5.6. Hotliner

Este perfil corresponde al que podríamos dar para un servicio Hotline. Te permite ingresar tickets y seguirlos, pero no estar a cargo de ellos como puede ser un técnico.

7.5.7. Self-Service

Este perfil es el más limitado. También es el único que tiene una interfaz diferente, la interfaz simplificada, a diferencia de la interfaz estándar. Sin embargo, puede declarar un ticket, agregar un seguimiento, consultar las preguntas frecuentes o reservar equipo. Este perfil se guarda como perfil predeterminado.

7.6. Crear un perfil

Desde la interfaz de administración de perfiles, es posible crear nuevos. Debes completar: Un nombre.

Si es el perfil predeterminado.

Una interfaz.

La posibilidad o no de cambiar su contraseña.

¿Perfil por defecto?

Cuando este campo se completa en Sí, cualquier usuario creado o importado se asociará con el perfil en cuestión.

Importante: Si se registra más de un perfil como perfil predeterminado, el primero registrado tendrá autoridad sobre todos los demás.

Interfaz

Es posible elegir entre dos interfaces, la interfaz GLPI estándar y la interfaz simplificada. La interfaz simplificada tiene un menú muy limitado, dando acceso por defecto solo a tickets, reserva de equipos y consulta de las FAQ. Esta interfaz es comúnmente utilizada por usuarios finales, los







empleados de una empresa que no tienen una necesidad real en el contexto de la gestión de flotas.

cambia tu contraseña

Con esta función, un usuario podrá cambiar su contraseña desde el enlace Preferencias. Importante: si la autenticación de directorio está habilitada, un usuario perderá la capacidad de cambiar su contraseña, así como cualquier otro dato vinculado al directorio.

Ir a la creación de tickets al iniciar sesión

Esta opción permite que los usuarios del perfil sean redirigidos directamente a la página de creación de tickets en lugar de a la página de inicio.

Contenido de perfiles

Una vez creado el perfil, será posible establecer los derechos sobre las distintas funciones de GLPI. Luego, hay 3 pestañas disponibles para administrar este conjunto de derechos:

Parque / Gestión / Herramientas

Asistencia

Administración / Configuración

Inventario / Gestión / Útiles

Esta pestaña permite definir el acceso vinculado al inventario, a su gestión, así como a las distintas herramientas como los feeds RSS o las FAQ.

Inventario: Derechos sobre todo o parte de los tipos de equipos;

Gestión: Derechos de Contactos y Proveedores, así como de Documentos, Información Financiera, Presupuestos y Contratos;

Útiles: derechos de notas, preguntas frecuentes, base de conocimientos, informes, reservas de material y canales RSS. El derecho de administración de la base de conocimientos permite ver y editar todos los elementos

Asistencia

Esta pestaña se utiliza para definir el acceso relacionado con la asistencia y, más concretamente, con la parte del servicio de asistencia técnica de GLPI. Ella cubre:

Asistencia: Derechos de creación, edición, validación, atribución, asociación y visualización de tickets;

El ciclo de vida del ticket: derechos sobre el proceso de cambio de estado de un ticket (Ejemplo: un ticket solo se puede cerrar después de haber sido resuelto).

Administración / Configuración

Esta pestaña se utiliza para definir el acceso relacionado con la administración y configuración de GLPI. Ella cubre:

Administración: Derechos sobre usuarios, grupos, entidades y perfiles, pero también sobre registros, transferencias, métodos de autenticación, mantenimiento y adiciones de usuarios;

Reglas y diccionarios: derechos sobre las reglas de asignación así como sobre los diccionarios (títulos, software, etc.);

Configuración: Derechos de configuración, componentes, tipos de documentos, títulos, visualización, enlaces externos y notificaciones.







Administración delegada de entidades: derechos a la sección de asistencia, calendarios y notificaciones.

Sugerencia: una leyenda distingue los derechos locales de los derechos globales. Un derecho global se refiere a objetos no vinculados a una entidad y viceversa para un derecho local.

Nota: La visualización de la gestión de perfiles depende del perfil del que depende el usuario que inició sesión. Por tanto, puede variar en función del perfil.






8. ANEXOS

8.1. Ejemplo Mesa de Ayuda

EJEMPLO - IMPLEMENTACION DE MESA DE AYUDA PARA LA EMPRESA ABC OBJETIVOS

Objetivo General

Implementar una mesa de ayuda para la empresa ABC usando la herramienta GLPI.

Objetivos Específicos

Caracterizar los diferentes departamentos y sucursales de la empresa ABC usando las entidades. Crear los usuarios solicitantes y grupos de trabajo de cada una de las sucursales.

Crear los usuarios y grupos técnicos encargados del soporte de los diferentes usuarios.

Explicar el uso de reglas y la gestión de casos (asignación de casos manual y automática).

IMPLEMENTACIÓN

A continuación, se describe el organigrama definido por la empresa y el listado de sucursales (Figura 1).



Figura 24. Organigrama Empresa ABC

Creación de Entidades

Las entidades son subconjuntos de la estructura gestionada por GLPI la cual se presenta en forma de árbol. Este desglose permite organizar los elementos del inventario en las diferentes entidades. Esta división permite a su vez gestionar los permisos otorgados a los usuarios, restringiendo la visibilidad para cada usuario a una o varias ramas de este árbol.

Para el ejemplo que se está presentando GLPI realizará la gestión de una estructura repartida en cuatro departamentos de la empresa ABC y a su vez estos estructurados por sus sucursales.

Según el tamaño de la empresa y su organización, las entidades pueden representar la ubicación geográfica y/o las diferentes unidades o departamentos.

Creación del Árbol

Antes de desplegar en GLPI las entidades a crear, es necesario tener previamente diseñado en papel la totalidad del árbol deseado.

Para nuestro caso se usará el mismo organigrama empleado en la figura 1.

Modificar el nombre de la entidad raíz







La entidad raíz es la entidad con el nivel jerárquico más alto o base para empezar a desglosar el resto de entidades. Para modificar el nombre de esta entidad se recomienda ingresar al aplicativo GLPI desde el usuario super-admin y realizar lo siguiente:

Seguir la ruta Administración -> Entidades

Esto desplegará una ventana como se observa en la figura 2 donde en la pestaña entidad se realiza la modificación de la entidad raíz, en el campo Nombre se ingresa el nuevo nombre de la entidad raíz que en nuestro caso es Empresa-ABC, podemos hacer comentarios adicionales para describir el funcionamiento de la entidad, una vez modificado dar clic en eguardar.

Según la figura 2 se visualizan más etiquetas como 'Soporte' o 'Usuarios' las cuales brindan configuraciones e información relevante a la entidad.

Administración 📚 Entidades 🕂 🕂	Q		CGN-GLPI (estruc	
	Empresa-ABC (+ Subentidades)			
Entidad	Entidad			
Entidades	Nombre Empresa-ABC	Entidad Raiz		
Total restante del presupu		Contentianos	<i>h</i>	
Información avanzada		Ultima actualización 2020-10-22 19:55		
Notificaciones		🗎 Guardar		
Soporte				
Inventario				
Personalización de la inter				
Usuarios 19				
Reglas 1				
Documentos				
Notas				
Base de conocimiento				
Histórico 8				
Fusioninventory				
Todo				

Figura 25. Modificación de la entidad raíz

Creación de la entidad para departamento Compras

La creación Para el departamento de Compras se realiza de la siguiente manera: Seguir la ruta Administración -> Entidades

Hacer clic en el botón + (Agregar), lo que despliega una ventana (figura 3).

Entidad				
	Nuevo elemento	- Entidad		
	Nombre	Compras	Comentarios	Entidad asignada a departamento Compras
	Debajo de	Empresa-ABC 🔻 i O	Contentatios	
			+ Agr	regar

Figura 26. Creación de entidad para departamento Compras

Cuando se crea esta entidad se deben ingresar los campos:

Nombre: Nombre de la entidad.

Debajo de: Este campo permite seleccionar la zona del árbol donde se desea incluir la entidad.





Comentarios: Descripción de la entidad y su representación real.

Una vez creada la entidad 'Compras' esta representará el departamento Compras de la empresa ABC, de esta misma forma se deben crear el resto de entidades y subentidades pendientes para los departamentos y sucursales.

Seleccionar la entidad deseada	×
(^
Buscar	
≟- 🗀 Empresa-ABC ⊌	
⊨- 🗀 Compras ⊌	
- 🗀 Bogota	
- 🗁 Medellin	
- ☐ Financiero ⊌	
— 🗀 Bogota	
🗁 Medellin	
- 🗀 Informatica 🤟	
🗁 Bogota	
🔤 🗁 Medellin	
📴 🗁 Rec. Humanos 🤟	
🗀 Bogota	
- 🗁 Medellin	2

Figura 27. Estructura en Árbol - Empresa ABC

Cuando la creación del árbol ha sido concluida, es necesario salir del aplicativo y volver a ingresar para que la gestión de entidades múltiples se tenga en cuenta. Es posible ver el árbol completo haciendo clic en el vínculo Empresa ABC (Figura 5).

Buscar	Q	Español (Colombia)	?	*	ñ	🏚 glpi	•
inistración	Configuración						Ξ
			Em	presa-	ABC (es	tructura en	árbol)

Figura 28. Vinculo Empresa-ABC (estructura en árbol).

Esta ventana (figura 4) le permite restringir el ámbito de utilización de GLPI a una parte del árbol seleccionado:

Bien sea una entidad haciendo clic en su nombre;

O bien una estructura de árbol de esta entidad haciendo clic en la doble flecha verde situada a la derecha del nombre de la entidad.

Creación de Usuarios Solicitantes, Técnicos y Administradores

El usuario solicitante (o usuario final) es un usuario cuyo único permiso es tener la capacidad de crear casos bien sea por incidencias o requerimientos mientras que el usuario técnico cuenta con una mayor cantidad de permisos los cuales le permiten realizar gestiones sobre los casos como recategorización, modificar la prioridad o muchas otras acciones, para más detalles de las funciones de los perfiles revisar la tabla 1.

Tabla 1. Perfiles Predeterminados GLPI

Perfil Descripción

Admin

Este perfil tiene derechos administrativos en todo GLPI. Algunas restricciones se aplican a la misma en la configuración de reglas, entidades y otros elementos que pueden alterar el comportamiento de GLPI.

aws osesforce





Técnico	Corresponde a un usuario denominado tecnico de servicio.
	Tiene acceso al inventario y a la gestión completa de casos.
Supervisor	Contiene elementos del perfil tecnico, añadiendo el
	elemento de la gestión de un equipo y la organización.
Self-service	Es el perfil mas limitado. Cuenta con una interfaz diferente
	a todos los demás perfiles llamada interfaz simplificada a
	diferencia de la interfaz estándar. Puede generar un ticket,
	generar un seguimiento, etc. Este perfil se guarda como
	perfil predeterminado.

Creación de Usuarios Solicitantes

El único propósito de este usuario es generar incidentes, para el ejemplo que se está trabajando se van a agregar 3 usuarios con perfil tipo Self-Service por sucursal.

Para la creación de un usuario se requiere ir al menú:

Administración -> Usuarios y hacer clic en + (Agregar), lo que despliega la siguiente ventana (figura 6):

Usuario				
	Nuevo elemente	o - Usuario 🏯		
	Usuario	ucompras1		
	Apellido	usuario		
	Nombre	compras1		
	Contraseña			
	Confirmar contraseña			
	Zona horaria	O Las zonas horarias parecen no estar cargadas, consulte https://glpi- install.readthedocs.io/en/latest/timezones.html.		
	Activar	Si 🔻	Correos electrónicos +	ucompras1@mail.com
	Válido desde	iii ©	Válido hasta	i O
	Teléfono	323232323		
	Número de celular		Categoría	• iO
	Telefono 2			
	Número administrativo		Comentarios	
	Título	• iO		1
	Autorización		Recursivo	No 💌
	Perfil	Self-Service 💌	Entidad	Empresa-ABC > Compras > Bogota 💌 i 🖸
		+ Agregar		

Figura 29. Creación de usuario a la entidad Empresa-ABC > Compras > Bogota figura 6 describe la creación básica de un usuario con perfil Self-Service el cual no es pece

La figura 6 describe la creación básica de un usuario con perfil Self-Service el cual no es necesario que sea recursivo ya que se encuentra en el último nivel de las entidades la cual es Empresa-ABC > Compras > Bogota.

Si se redibuja el organigrama para la entidad Compras se tendrá la siguiente muestra (figura 7).









Figura 30. Organigrama Parcial - Entidad Compras

Así como se agregaron los nuevos usuarios a la entidad Compras > Bogota es necesario realizar el ingreso de los de más usuarios quedando un listado de usuarios como se observa en la figura 8.

ucompras1	compras1	usuario	Si	Empresa-ABC
ucompras2	compras2	usuario	Si	Empresa-ABC
ucompras3	compras3	usuario	Si	Empresa-ABC
ucompras4	compras4	usuario	Si	Empresa-ABC
ucompras5	compras5	usuario	Si	Empresa-ABC
ucompras6	compras6	usuario	Si	Empresa-ABC
ufinanciero1	financiero1	usuario	Si	Empresa-ABC
ufinanciero2	financiero2	usuario	Si	Empresa-ABC
ufinanciero3	financiero3	usuario	Si	Empresa-ABC
ufinanciero4	financiero4	usuario	Si	Empresa-ABC
ufinanciero5	financiero5	usuario	Si	Empresa-ABC
ufinanciero6	financiero6	usuario	Si	Empresa-ABC
uinformatica1	informatica1	usuario	Si	Empresa-ABC
uinformatica2	informatica2	usuario	Si	Empresa-ABC
uinformatica3	financiero3	usuario	Si	Empresa-ABC
uinformatica4	informatica4	usuario	Si	Empresa-ABC
uinformatica5	infromatica5	usuario	Si	Empresa-ABC
uinformatica6	informatica6	usuario	Si	Empresa-ABC
urh1	rh1	usuario	Si	Empresa-ABC
urh2	rh2	usuario	Si	Empresa-ABC
urh3	rh3	usuario	Si	Empresa-ABC
urh4	rh4	usuario	Si	Empresa-ABC
urh5	rh5	usuario	Si	Empresa-ABC

Figura 31. Listado de Usuarios Finales

Usualmente los usuarios no trabajan de manera individual sino de manera grupal por lo cual es recomendable el uso de grupos en GLPI para tener control y orden sobre los usuarios y los dispositivos en su inventario, por lo cual el organigrama inicial tendrá la siguiente modificación.





Figura 32. Organigrama con Grupos y Usuarios finales

Creación de grupos solicitantes

Los grupos según GLPI son grupos de trabajo los cuales se componen de usuarios y elementos utilizados los cuales adicionalmente pueden agregar subgrupos. Estos pueden ser solicitantes (usuarios a dar soporte), observadores (analistas o auditores) y/o asignadores de casos (gestores y técnicos).

Para este ejemplo se creó por cada departamento un grupo solicitante el cual contiene todos sus usuarios, es recomendable que cada grupo tenga un delegado encargado.

Antes de la creación de un grupo es necesario seleccionar la estructura de árbol según la entidad donde esta debe ser creada, para lo cual se debe hacer clic en el vínculo estructura de árbol como el que aparece en la figura 5 y seleccionar la entidad correspondiente, para este caso será la entidad Empresa-ABC > Compras > Bogota como se observa en la figura 10.

	Seleccionar la entidad deseada	×
n	Seleccionar la entidad deseada (
	Buscar	
	≟- 🗀 Empresa-ABC 😽	
	⊣ ⊟- ⊡ Compras ⊌	
	- 🗀 Bogota	
	L 🗋 Medellin	
	₽.	
	l ₽· ⊡ Informatica ⊌	
	🖶 🛅 Rec. Humanos 🤟	
5'		
8		

Figura 33. Entidad a Crear el Grupo



Para la creación de un grupo solicitante se debe ir al menú desplegable: Administración -> Grupos y hacer clic en + (Agregar).

Grupo				
	Nuevo elemento - Grupo		Empresa-ABC > Compras > Bogota	Subentidades Si * i
	Nombre	Grupo de Contratos		
	Debajo de	• i0		
		Visible en un caso		
	Solicitante	Si 👻		
	Observador	Si 💌	Grupo de Contratos perteneció de Compras, Sucursal Bondá	ente al departamento
	Asignado a	No *	Comentarios	
	Tarea	No *		
	Puede ser notificado	Si *		A
	v	isible en un proyecto		
	Puede ser manejada	Si T		
		Puede contener		
	Elementos	Si 💌		
	Usuarios	Si *		

Figura 34. Creación de un Grupo Solicitante

Esto despliega la ventana que aparece en la figura 11 donde los campos correspondientes son: Nombre: Nombre del grupo que corresponde.

Debajo de: Grupo superior o jerárquico.

Solicitante: Opción que permite a los usuarios pertenecientes al grupo tener la capacidad de solicitar casos.

Observador: Opción que permite a los usuarios pertenecientes al grupo tener la capacidad de visualizar el estado de los casos.

Asignado a: Opción que permite al grupo asignar algún caso.

Elementos: Aprobar la asociación de elementos al grupo.

Usuarios: Aprobar la asociación de usuarios al grupo.

Comentarios: Breve descripción del grupo.

Una vez creados los grupos se debe visualizar el siguiente listado (Figura 12):

A Nombre Completo	Entidad	Comentarios
Grupo de Contratos	Empresa-ABC > Compras > Bogota	Grupo de Contratos perteneciente al departamento de Compras, Sucursal Bogotá
Grupo de Cultura	Empresa-ABC > Rec. Humanos > Bogota	
Grupo de Cultura	Empresa-ABC > Rec. Humanos > Medellin	
Grupo de Desarrollo	Empresa-ABC > Informatica > Bogota	
Grupo de Gastos	Empresa-ABC > Financiero > Bogota	
Grupo de Liquidez	Empresa-ABC > Financiero > Medellin	
Grupo de Proveedores	Empresa-ABC > Compras > Medellin	
Grupo de Pruebas	Empresa-ABC > Informatica > Medellin	
Nombre Completo	Entidad	Comentarios

Figura 35. Listado de Grupos Solicitantes

Asignación de Usuarios Solicitantes a su Correspondiente Grupo

Para asignar los usuarios a su correspondiente grupo se debe seleccionar el grupo deseado e ingresar a la etiqueta Usuarios donde vamos a poder agregar los usuarios de la entidad al grupo (Figura 13):





Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136

Cloud for all SAS. NIT 901 149 333

Administración 😹 Grupos + Q	sa-ABC (estructura en árbol)
☐ Grupo de Contratos (Empresa-ABC > Compras > Bogota + Subentidades) Acciones ▼	1/8 > >>
Grupo Agregar un usuario	
Elementos utilizados digitados digitados digitados de la construición	
Usuarios Us normal Notificaciones post-only ler/h Criterio v	
Casos creados usuario comprast usuario comprast usuario compras vue encontraron elementos usuario compras vue encontraron elementos vue encontraron	
Cambios	
Notas Histórico (
Todo	

Figura 36. Asignación de Usuarios al Grupo Compras

Como se observa en la figura 13 se despliega un menú donde solo vamos a visualizar los usuarios dentro de la entidad perteneciente y los usuarios recursivos de las entidades superiores, como de mencionó anteriormente es recomendable definir, aunque sea un usuario con el rol Supervisor y delegado, esto le permite al usuario responsable crear tickets de otros usuarios dentro del grupo en su lugar. Se procede a asignarle al grupo todos sus usuarios (Figura 14).

	Grupo de Contratos (Empresa-A	BC > Compras > Bogota + Sub	entidades)		Acciones -	1/8 > >>
Grupo	Agregar un usuario					
Elementos utilizados	w i Supervisor	No 🔻	Delegado	No 🔻	Agregar	
Usuarios 3	Usuarios					
Notificaciones		Criterio	v			
Casos creados		Usuarios	(D-Dinámico)			
Problemas	Mostrar (numero de elementos)	150 💌		Desde 1 hasta 3 de 3		
Cambios	Acciones					
Notas	Usuario	Dinámico	Supervisor	Delegado	Activar	
Histórico 1	usuario compras1		•	•	•	
Todo	usuario compras2				•	
	usuario compras3				•	
	Usuario	Dinámico	Supervisor	Delegado	Activar	
	Acciones					
	Mostrar (numero de elementos)	Usuarios	(D-Dinámico)	Desde 1 hasta 3 de 3		

Figura 37. Usuarios Solicitantes asignados al Grupo de Contratos

Creación y Asignación de Inventario (Computadores)

A cada uno de los usuarios finales se les asigna un computador el cual servirá como ejemplo para la creación de tickets al momento de incluir un equipo.

Antes de la creación de un computador es necesario seleccionar la estructura de árbol según la entidad donde este debe ser ubicado, para lo cual se debe hacer clic en el vínculo estructura de árbol como el que aparece en la figura 5 y seleccionar la entidad correspondiente, para este caso será la entidad Empresa-ABC > Compras > Bogota como se observa en la figura 10.







Una vez seleccionada la entidad se procede a incluir el computador al inventario, por lo cual se debe seleccionar el menú desplegable:

Inventario -> Computadores y hacer clic en + (Agregar), esto mostrará un formulario como el que se observa en la figura 15.

El formulario define los campos:

Nombre: Nombre del dispositivo

Localización: Área o departamento donde se localiza el dispositivo.

Tecnico a cargo del hardware: Responsable tecnico del hardware.

Grupo a cargo del hardware: Nombre del departamento que está a cargo del hardware.

Usuario: Usuario a cargo del dispositivo.

Grupo: Grupo a cargo del dispositivo.

Inventario 📃 Computado	ores + Q 📚					Bogota
Computador						
	Nuevo elemento - Computador		Empresa-ABC > Comp	ras > Bogota	Subentidades Si 💌 i	
	Nombre	Toshiba Satellite	Estado	v i0		
	Localización	v i0 0	Тіро	• i0		
	Técnico a cargo del hardware	- • i	Fabricante	• i0		
	Grupo a cargo del hardware	• i0	Modelo	• i0		
	Número de contacto		Número de serie	123		
	Nombre de usuario alternativo	Toshiba R555	Número de inventario	abc		
	Usuario	usuario compras1 🔹 i	Red	• i0		
	Grupo	Grupo de Contratos 🔻 i O				
	UUID	xyz987	Comentarios			
	Fuente de actualización	• iO			1	
			+ Agregar			

Figura 38. Formulario de Creación – Computador

Una vez creados los computadores el siguiente paso es categorizar los diferentes tipos de casos a gestionar por el ejemplo.

Creación de Categorías

Según el ejemplo cada departamento maneja un programa de software único, por lo cual cuando se cree un ticket es obligatorio que el usuario solo pueda visualizar las categorías que le corresponden y discriminar aquellas categorías que no.

Para explicar de mejor manera las categorías a implementar se presenta la tabla 2 la cual muestra las categorías y subcategorías según la entidad origen.

Es recomendable usar un formato de tabla similar a la tabla 2 ya que a la hora de crear las categorías bien sea de manera manual o masiva, describe como las categorías deben ser desplegadas según el usuario donde dependiendo su entidad definida y si es un requerimiento o una incidencia van a desplegarse las opciones que solo le competan.

Visible en la Interfaz Helpdesk: Le dice a la categoría o subcategoría que se esté ingresando si esta puede ser seleccionada o no.

Visible para un Incidente: Le dice a la categoría o subcategoría que se esté ingresando si pertenece a una incidencia.







Visible para una Solicitud: Le dice a la categoría o subcategoría que se esté ingresando si pertenece a un requerimiento.

Tabla 2. Categorías del Ejemplo

Nomhre	az	.jemp														
Completo	terf	Ite	pn													
	드.	ider	licit													
	<u>e</u>	inci	la so											S		
	c	u r	u r					0			ICA			NO		
	e X	oara	oara	٩	AS	∢	Z	IER	∢	Z	1AT	∢	Z	MA	∢	Z
	isible elpdes	isible _I	isible _I	GN-GL	OMPR	OGOT	JEDELI	INANC	OGOT	JEDELI	NFORN	OGOT	JEDELI	EC.HU	OGOT	JEDELI
Sonorte de	$> \pm$	> 1	> 1	1	1	四 1	2 1	ш 1	四 1	2 1	_⊆ 1	四 1	2 1	1	四 1	2 1
Hardware	U	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	T
Soporte de	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Hardware >																
Impresoras																
Soporte de	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Hardware >																
Impresoras >																
Atascamiento																
de papel																
Soporte de	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Hardware >																
Impresoras >																
Fallo de																
Impresión																
Soporte de	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Hardware >																
Impresoras >																
Solicitud																
Cambio																
Soporte de	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Hardware >																
Impresoras >																
Tonner																
Agotado																
Soporte de	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Software																

aws

 \odot

82

Carrera 15 # 91 – 30 ♀ Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia



preventa@cloudforall.co @



Cloud for all SAS. NIT 901 149 333

Soporte de	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAP																
Soporte de	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Software >																
de memoria																
Sonorte de	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Software >	-	Ũ	-	Ũ	-	-	-	Ū	Ũ	Ū	Ŭ	Ũ	Ū	Ũ	Ū	Ŭ
SAP >																
Solicitar																
cambio de																
contraseña																
Soporte de	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Software >																
Xero																
Soporte de	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Software >																
Xero > Error																
de ingreso	4	0	4	0	0	0	•		4	4	0	0	•	0	0	~
Soporte de	T	0	T	0	0	0	0	T	T	T	0	0	0	0	0	0
Yero																
Solicitar																
actualización																
Soporte de	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
Software >	-								-	-					-	-
Jira																
Soporte de	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
Software >																
Jira > Fallo de																
calendario																
Soporte de	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
Software >																
Jira > Error																
generar tarea	•			•				•	•	0	•	•	•			
Soporte de	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Software >																
Factoriai	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Software	T	Т	0	0	Ŧ	T	T	0	U	0	0	0	0	т	Ŧ	Т
Factorial >																

aws

83



Una vez la tabla 2 está definida se ingresar estas categorías al sistema GLPI, para esto es necesario ir al menú desplegable:

Configuración -> Desplegables -> Categorías por casos, se procede a dar clic en + (Agregar) lo que despliega el formulario descrito en la figura 16.

Creación de categorías de manera individual

Configuración 📝 🗹 Desplegab	oles 🔒 Categorías de cas 🕂 🤇	2			Compras (estructura en árb	ol)
Categoria ITIL						
	Nuevo elemento - Categoría ITIL		Empresa-ABC > Compra	s Subentidades Si	▼ i	
	Nombre	SAP				
	Debajo de	Soporte Software 💌 i O				
	Técnico a cargo del hardware	v i				
	Grupo a cargo del hardware	• i0				
	Base de conocimiento	• i0				
	Código que representa la categoría del caso					
	Visible en la interfaz del Helpdesk	No 🔻				
	Visible para un incidente	Si 💌	Comentarios			
	Visible para una solicitud	Si 💌				
	Visible para un problema	No 💌				
	Visible para un cambio	No 💌		A		
	Plantilla para una solicitud	• iO				
	Plantilla para un incidente	• i0				
	Plantilla para un cambio	v i0				
	Plantilla para un problema	v iO				
		+ Agregar				

Figura 39. Ingreso de Categoría Manualmente

Un ejemplo para la creación de una categoría visible solo para los usuarios de la entidad 'Compras' se puede describir en la figura 16, donde se describen los siguientes campos:

Subentidades: Define si la categoría será visible para el resto de subentidades.

Nombre: Nombre de la entidad, en este caso SAP.

Debajo de: Categoría de nivel jerárquico superior, como en este caso puede ser una categoría previamente creada llamada Soporte Software.

Visible en la Interfaz Helpdesk: Le dice a la categoría o subcategoría que se esté ingresando si esta puede ser seleccionada o no.

Visible para un Incidente: Le dice a la categoría o subcategoría que se esté ingresando si pertenece a una incidencia.

Visible para una Solicitud: Le dice a la categoría o subcategoría que se esté ingresando si pertenece a un requerimiento.





preventa@cloudforall.co @

Soporte de Hardware	Empresa-ABC	No	Si	Si
Soporte de Hardware > Impresoras	Empresa-ABC	No	Si	Si
Soporte de Hardware > Impresoras > Atascamiento de papel	Empresa-ABC	Si	No	Si
Soporte de Hardware > Impresoras > Fallo de Impresión	Empresa-ABC	Si	Si	No
Soporte de Hardware > Impresoras > Solicitud Cambio	Empresa-ABC	Si	No	Si
Soporte de Hardware > Impresoras > Tonner Agotado	Empresa-ABC	Si	Si	No
Soporte de Software	Empresa-ABC > Compras	No	Si	Si
Soporte de Software	Empresa-ABC > Financiero	Si	Si	Si
Soporte de Software	Empresa-ABC > Informatica	Si	Si	Si
Soporte de Software	Empresa-ABC > Rec. Humanos	Si	Si	Si
Soporte de Software > Factorial	Empresa-ABC > Rec. Humanos	Si	Si	Si
Soporte de Software > Factorial > Cambio de contraseña	Empresa-ABC > Rec. Humanos	Si	Si	No
Soporte de Software > Factorial > usuario sin acceso	Empresa-ABC > Rec. Humanos	Si	No	Si
Soporte de Software > Jira	Empresa-ABC > Informatica	No	Si	Si
Soporte de Software > Jira > Error generar tarea	Empresa-ABC > Informatica	Si	No	Si
Soporte de Software > Jira > Fallo de calendario	Empresa-ABC > Informatica	Si	Si	No
Soporte de Software > SAP	Empresa-ABC > Compras	No	Si	Si
Soporte de Software > SAP > Error de memoria	Empresa-ABC > Compras	Si	Si	No
Soporte de Software > SAP > Solicitar cambio de contraseña	Empresa-ABC > Compras	Si	No	Si
Soporte de Software > Xero	Empresa-ABC > Financiero	No	Si	Si
Soporte de Software > Xero > Error de ingreso	Empresa-ABC > Financiero	Si	Si	No
Soporte de Software > Xero > Solicitar actualización	Empresa-ABC > Financiero	Si	No	Si

Figura 40. Listado de Categorías

Una vez creadas las categorías se obtendrá el resultado de la figura 17.

Creación de Usuarios y Grupos Técnicos

Los grupos usuarios y grupos técnicos son elementos indispensables cuando se implementa una mesa de ayuda ya que son los actores directos sobre los que recae la solucion de incidencias. **Creación de Usuarios técnicos**

Un usuario tecnico es aquel que puede realizar la gestión de casos, para la creación de un usuario tecnico se requiere ir al menú:

Administración -> Usuarios y hacer clic en + (Agregar), es proceso de creación es igual, la diferencia es que el perfil de este usuario debe ser tecnico y su entidad debe corresponder a la entidad que brinda cobertura, el ejemplo de su creación se observa en la figura 18.



	~					Pisc	Carrera 15 # 91 –	30 Q
							+(57) 313 860 61	36
Clo	oudror	all					preventa@cloudforall.	.co @
Cloud fo	or all SAS. NIT 901	149 333						
Inicio	Administración	ios + Q					Empresa-ABC (estructu	ra en árbol)
	Usuario							
		Nuevo elemento	- Usuario 🚊					
		Usuario	tecnicosap					
		Apellido	tecnico					
		Nombre	sap					
		Contraseña						
		Confirmar contraseña						
		Zona horaria	Las zonas horarias parecen n install.readthedocs.io/en/latest/l	o estar cargadas, consulte https://glpi- mezones.html.				
		Activar	Si *		Correos electrónicos +	0		
		Válido desde		1 0	Válido hasta	i 0		
		Teléfono						
		Número de celular			Categoría	v i0		
		Telefono 2						
		Número			Comentarios			
		Titulo	v i0				4	
		Autorización			Recursivo	SI V		
		Perfil	Technician 👻		Entidad	Empresa-ABC > Compras 🔻 iO		

Figura 41. Creación de perfil tecnico.

Creación del grupo técnico

Para este caso se va a crear un grupo técnico llamado Soporte Software en el cual se encontrarán los usuarios técnicos de los diversos softwares que emplean los departamentos de la empresa. Antes de la creación de un grupo es necesario seleccionar la estructura de árbol según la entidad donde esta debe ser creada, para lo cual se debe hacer clic en el vínculo estructura de árbol como el que aparece en la figura 5 y seleccionar la entidad correspondiente, para este caso será la entidad Empresa-ABC como se observa en la figura 19:

	Seleccionar la entidad deseada	×
	Seleccionar la entidad deseada (
1	Buscar	
r	Empresa-ABC V	
	turnet terret t	
	I ⊕. └── Financiero ≽	
	Informatica ≽	
	∎. C Rec. Humanos ≽	
r		
r		
	Figura 12 Selección de entidad raíz	

Una vez se selecciona la entidad raíz de manera recursiva ya se puede proceder a crear el grupo tecnico 'Soporte Software'.

Para la creación de un grupo tecnico se debe ir al menú desplegable: Administración -> Grupos y hacer clic en + (Agregar).







Cloud for all SAS. NIT 901 149 333

Administración 💦 🚢 Grupo	os + Q				
0					
Grupo					
	Nuevo elemento - Grupo		Empresa-ABC	Subentidades	Si 🔻 i
	Nombre	Soporte Software			
	Debajo de	• i0			
	v	fisible en un caso			
	Solicitante	No 🔻			
	Observador	Si 💌			
	Asignado a:	Si 🔻	Comentarios		
	Tarea	Si 🔻	Contentantos		
	Puede ser notificado	Si 💌			4
	Vis	ible en un proyecto			
	Puede ser manejada	Si 🔻			
		Puede contener			
	Elementos	Si 🔻			
	Usuarios	Si 💌			
			+ Agregar		

Figura 43. Creación de Grupo Técnico Soporte Software

El grupo tecnico debe tener ciertos campos configurados como lo son:

Subentidades: Visibilidad del grupo ante las subentidades.

Nombre: Nombre del grupo a crear.

Debajo de: Si el grupo a crear pertenece a un grupo padre.

Solicitante: Si el grupo puede realizar solicitud de casos.

Observador: Si el grupo puede a ser observador ante los diferentes tickets que se le deleguen.

Asignado a: permite la asignación de casos para su gestión.

Elementos: Permite asociar al grupo elementos del inventario.

Usuarios: Permite asociar al grupo usuarios.

Una vez creado el grupo se procede a agregar los usuarios técnicos que le pertenecen, para esto es necesario ir al grupo tecnico creado e ir a la opción usuarios como se observa en la figura 21.

≪ < ⊞	Grupo Soporte Softwar	e (Empresa-ABC + Sube	entidades)		Acciones - 10/
Grupo Sub grupos Elementos utilizados	Agregar un usuario	No *	Delegado	No 🔻	Agregar
Elementos administrados	Usuarios				
Votificaciones Problemas	Mostrar (numero de elementos) 2	Criterio Usuari	os (D=Dinámico)	Desde 1 hasta 5 de 5	
Cambios Notas	Acciones Usuario	Dinámico	Supervisor	Delegado	Activar
Histórico 1	encargado software		0	0	•
Todo	tecnico factory				•
	tecnico jira				0
	tecnico sap				•
	tecnico xero				0
	Usuario	Dinámico	Supervisor	Delegado	Activar

Figura 44. Agregar Usuarios Técnicos pertenecientes al grupo técnico Soporte Software.





Adicional a los cuatro técnicos mencionados se incluye un quinto usuario encargado de realizar la gestión de los casos a los usuarios técnico, este usuario se define con un perfil administrativo.

Creación de reglas de negocio para casos

Las reglas de negocio para casos son tareas que permiten automatizar procesos ante la gestión de casos. Para este caso se creará una regla que permita asignar un caso al grupo Soporte Software una vez un usuario crea el caso (si la categoría corresponde a una subcategoría de la categoría Soporte Software).

Para la creación de la regla es necesario entrar al menú desplegable:

Administración -> Reglas -> Reglas de negocio para casos clic en + (Agregar), lo que despliega la siguiente ventana:

Nuevo elemento - R	egla	Empresa-ABC	Subentidades Si 🔻 i
Nombre	Regla Soporte Software	Descripción	Asignacion automatica Sopr
Operador Lógico	0 •	Activar	No 🔻
Usar regla para	Agregar / Actualizar 💌		
Comentarios	Asignacion automatica Grupo Soporte software		

+ Agregar

Figura 45. Regla de negocio Soporte Software

Cuando se crea una regla es necesario llenar los campos:

Nombre: Nombre de la regla

Operador Lógico: Operador lógico empleado para tomar decisión ante los criterios que se definan en la regla.

Los criterios son las condiciones que emplea la regla para tomar decisión, la figura 23 ilustra los criterios empleados por el ejemplo, lo que significa es que en la categoría aparece un nombre Soporte de Software tomará decisión.

Regla					Agregar un nuevo criterio
Criterios	4				
Acciones	1	\checkmark	Acciones		
Histórico	8	Criterio	05		
Todo			Criterio	Condición	Motivo
		Ca	ategoría - Nombre	Debajo de	Soporte de Software (Empresa-ABC > Compras)
		Ca	ategoría - Nombre	Debajo de	Soporte de Software (Empresa-ABC > Financiero)
		Ca	ategoría - Nombre	Debaio de	Soporte de Software (Empresa-ABC > Informatica)
			alogoría Nombro	Dobajo do	Separto de Software (Empresa ABC > Dec. Humane)
		Ca	aregona - nombre	Debajo de	Suporte de Souware (Empresa ABC > Rec. Ruffidillos)
			Criterio	Condición	Motivo
		^	Acciones		

Figura 46. Criterios definidos por la regla.

Las acciones son las decisiones que toca el caso cuando se cumple en este caso alguno de los criterios, para nuestro caso la acción es que si el caso tiene como categoría padre Soporte Software esta será asignada automáticamente al grupo 'Soporte Software' como se observa en la figura 24:





Cloud for all SAS. NIT 901 149 333

Regla	Puede asignar el resultado	de una expresión regular utilizando	la cadena #0			
Criterios 4				A Kadia waa ayoo ayoo ayoo ƙa		
Acciones 1				Anadir una nueva acción		
Histórico	Acciones					
Todo	Acciones					
		Campos		Tipo de Acción		Precio de compra
	Grupo de Tecnicos		Asignar		Grupo Soporte Software	
		Campos		Tipo de Acción		Precio de compra
	1 Acciones					

Figura 47. Decisión tomada por la regla.

El último paso después de definida la regla es activarla y guardarla.

SOPORTE DE CASOS

Creación del caso

Para este caso se empleará el flujograma descrito en la figura 25:



Figura 48. Flujograma, Gestión de caso Soporte Software.

Para crear el caso es necesario ingresar a GLPI desde cualquier usuario del departamento compras, ir a la opción **Crear un caso** + lo que despliega el formulario para la creación del caso, para este caso se ingresa desde el usuario delegado y supervisor del grupo lo que permite que este usuario pueda crear casos no solo de el mismo sino también sus compañeros de grupo.





Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136

preventa@cloudforall.co ወ

Cloud for all SAS. NIT 901 149 333

Este caso me implica Si 💌		
	▲ usuario compras1 💌	i
Describa el problema/acción	(Empresa-ABC > Compras > Bogota)	
Тіро	Requerimiento 💌	
Categoría	i	
Urgencia	Empresa-ABC	
Elementos asociados	»Soporte de Hardware gar	
Localización	»Mascamiento de papel	
	Empresa-ABC > Compras	
Observadores	»Soporte de Software i »SAP	
	»Solicitar cambio de contraseña	
Título		
	Formatos • B I A • A • 🗄 = 🗄 = 💷 🖽 • & 🖾 💠 💱	
		Ì
Descripción *		
		-

Figura 49. Creación de Caso - Categorías Visibles.

Una vez se crea el caso se visualizará el siguiente icono \bigvee , este será asignado automáticamente al grupo Soporte Software donde todos los usuarios técnicos tendrán acceso al mismo, pero en este caso el encargado de realizar la asignación del caso al tecnico correspondiente es el usuario administrador encargado del grupo tecnico 'Soporte Software'.

Gestionar caso a técnico SAP

Según el flujograma, después de la creación del ticket este será asignado automáticamente al grupo usuarios y el usuario Encargado Software deberá validar y aprobar las afirmaciones dadas por el usuario creador del caso, una vez se aprueba el caso este será asignado al tecnico Soporte SAP, la figura 27 muestra las características del caso desde el usuario Encargado Software.





⊞ Cambio de contraseña SAP (Empresa-ABC > Compras > Bogota) Acciones -Seguimiento del caso 0 Caso - ID 19 (Empresa-ABC > Compras > Bogota) Caso Fecha de Apertura 2020-10-27 02:56:44 İ Por Estadística Última actualización 2020-10-27 02:56 por usuario comprast Aprobaciones Tiempo para adueñarse Tiempo de solución **0** 🖬 O Base de conocimient Elementos Tiempo interno para apropiaree Tiempo interno para resolver **Ö 0** Análisis de impacto tware > SAP > Solicitar cambio de contraseña 💌 i O Тіро Requerimiento T Categoría Costos Estado Fuente solicitante sk - i0 Proyectos No está sujeto a una aprobación 💌 Urgencia Aprobación Tareas del proyec ---- · i0 0 Impacto Mediana 💌 Localización Problema Prioridad Mediana N Cambios Actor Solicitante + Asignado a: 🕂 🕴 Observador 🕂 🕴 Histórico Lusuario compras1 i O a encargado compras i O 📽 Grupo Soporte Software - i 🕄 Cambio de contraseña SAP Titulo Formatos • B I A • A • E E E E E E * 8 * 1 Solicito el cambio de mi cuenta en el software SAP. Descripción 🕯

Figura 50. Características de caso

Para la asignación manual del caso al tecnico SAP es necesario ir al menú desplegable Acciones - > Agregar un Actor -> Asignado a -> Usuario -> tecnico SAP (figura 28).

Agregar un actor			×
Asignado a: 🔻			
Usuario 🔻			
tecnico sap	▼]	i	
(En curso: 0)			
Agregar			

Figura 51. Asignación manual - Tecnico SAP

Cuando el tecnico SAP ingresa a su usuario GLPI visualizará que se le ha asignado un caso, en donde podrá empezar a realizar la gestión del caso (figura 29).

Vista de Gru	po Vista Global	Canales RSS	Todo	
Casos a ser pro	ocesados			0
ID	Solicitante	Elementos asociados	Descripción	
ID: 19	usuario compras1 Î	Computadores - Computador Toshiba Satellite	Cambio de contraseña SAP (0 - 0)	
	Vista de Gru Casos a ser pro ID ID: 19	Vista de Grupo Vista Global Casos a ser procesados ID Solicitante ID: 19 i	Vista de Grupo Vista Global Canales RSS Casos a ser processador ID Solicitante Elementos asociados ID: 19 usuario comprası Computadores - Computador Toshiba Satellite	Vista de Grupo Vista Global Canales RSS Todo Casos a ser procesador ID Solicitante Elementos asociados Descripción ID. 19 usuario comprast Computadores - Computador Toshiba Satellite Cambio de contraseña SAP (0 - 0)



Dando clic en la descripción del caso se despliega un conjunto de opciones entre ellas seguimiento del caso, en donde el tecnico puede realizar seguimiento, definir tareas, agregar documentos, solicitar una aprobación en caso que sea necesario y por último dar solucion al caso una vez complete las acciones que le competen.



A aws o stesfore 91

Carrera 15 # 91 – 30

+(57) 313 860 6136

Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia



Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136

preventa@cloudforall.co ወ

Cloud for all SAS. NIT 901 149 333

			Inventario	Soporte	Gestión	Útiles	Administración	Configuración			
Soporte O Casos	+	Q 📚							1	Empresa-A	ABC (estruc
			0	Cambio de contraseña SAP	(Empresa-ABC > Compra	s > Bogota)			Acciones •	1/10	0 > >>
Seguimiento del caso Caso	0	Agregar	: O Seguir	niento 🔽 Tarea	Ø Documento	🖒 Apr	robación 🗸 Sol	ución			
Estadisticas			Nuevo elemen	to - Solución							
Aprobaciones			Plantilla de soluci	ón	• i		Buscar una soluc	ión			
Base de conocimiento	1		Tipo de solución		• i						
Elementos	1		Grabar y agregar	a la Base de Conocimiento	No 🔻						
Análisis de impacto					Formatos - B	<u>A</u> - A	• 🗄 🗄 🗐 🗐		22		
Costos					So roaliza ol camb	io do la contr	acoña, co da colución				
Proyectos			Descrinción								
Tareas del proyecto			Descripcion								
Problemas											
Cambios											
Histórico	9					+ Agregar					
Todo		Historial	de acciones	3 :				Filtro en línea	a de tiempo : 🤉	⊃ 🗹 🔗 🖒	> ~ 0
		() 2020-1 Usuario C	0-27 02:56	Cambio de contraseña Solicito el cambio de mi cuer	a SAP nta en el software SAP.			Ticket# 19 descri	ption		

Figura 53. Opciones para la gestión de los casos.

Encuesta de satisfacción

Una vez el tecnico aplica la solucion el caso cambia a un estado de 'Resuelto' lo que le da un tiempo al usuario que generó el caso de aprobar la solucion. Esta opción es configurable desde el menú desplegable:

Administración -> Entidades -> Entidad Raíz -> Soporte -> Cierre administrativo de los casos después de resueltos (figura 31).

	• • •	
Entidad	Configuración de plantillas	
Entidades	Plantilla para caso	Default 👻 i O
Total restante del presupu	Cambiar plantilla	• i0
Información avanzada	Plantilla de problema	• i0
Notificaciones	Configuración de casos	
Soporte	Calendario	24/7 🔻 i O
Inventario	Tipo predeterminado de casos	Incidencia 💌
Personalización de la inter	Asignación automática de casos	No 💌
Usuarios 13	Marcar el seguimiento agregado por un proveedor a través de un recopilador de correo eler	lectrónico como privado No 💌
Reglas 1	Anonimizar agentes de soporte	No 💌
Documentos	Configuración para el cierre administrativo	
Notas	Cierre administrativo de las casos después de resueltos	Nunca A Purga automática de casos cerrados después Nunca Vunca Vun
Base de conocimiento	Configurar la encuesta de satisfacción	Inmediatamente
Histórico 10	Configurar la encuesta de satisfacción N	Nunca Encuesta interna 💌
Fusioninventory	Crear encuesta después de 2	2 dias
Todo	3 Tarea para activar encuesta 4	4 días
	5 Duración de la encuesta 6	5 dias 6 dias
	Para casos cerrados después 7 8	7 días 📾 🛍 🖸
	9	9 dias



Figura 54. Cierre administrativo de los casos después de resuelta la incidencia. Esto quiere decir que si el usuario solicitante no cierra el caso este será cerrado automáticamente

después del parámetro que se defina según la figura 31. Un usuario solicitante puede cerrar el caso ingresando al caso creado el cual debe estar en estado 'resulta' donde podrá agregar comentarios y aprobar o no la solucion proporcionada por el tecnico (figura 32).

Gu	:								Español (Colombia)	? 🖈	r 🔅 usuario cor	npras1
Σφ				Inicio	Crear un caso	Casos	Reservas	Preguntas Frecuentes	(FAQ)			
nicio 🕇											Bogota (estru	ictura en á
				(🔵 Cambio de contras	eña SAP (Empresa-ABC	> Compras > Bog	gota)			1/1	
	Seguimiento del caso	1	Aprobación	n de la Solució	ón							
	Caso					Solicionado. Gracias						
	Estadisticas		Comentarios (Opcional cua	ando es aprobado	0)							
	Base de conocimiento										4	
	Elementos			Rechazar la s	olución			Aprobar la solución				
	Histórico	13	Historial de accion	es:								
	Todo		Se	e aprueba soluc	ion					(202 (Teo	20-10-27 03:33	
			() 2020-10-27 02:56 Usuario Compras1 i	Cambio d Solicito el ca	le contraseña SAI	el software SAP.		٢	icket# 19 description	2		

Figura 55. Aprobación del caso.

Una vez el usuario aprueba la solución, se habilitará al lado derecho la etiqueta 'Satisfacción' donde el usuario podrá calificar la atención prestada en su caso.

	Cambio	de contraseña SAP (Empresa-ABC > Comp
Seguimiento del caso 2	Satisfacción	
Caso	Se dio solucion al requerimiento	Si 💌
atisfacción	Fue oportuna la atencion del servicio?	Si 🔻
stadísticas	Satisfaccción con la solución del caso	****
se de conocimiento		A tiempol
nentos 1	Comentarios	
rico 16		
lo		
		🖬 Guardar

Figura 56. Encuesta de Satisfacción.





8.2. Inyección Masiva GLPI

¿Cómo agregar de manera masiva usuarios / entidades / categorías de casos entre otros empleando GLPI?

Instalar y activar el plugin del enlace:

https://plugins.glpi-project.org/#/plugin/datainjection

See Cipi Plugins de Composition de C	arch ta	
Data Injection By Walid Nouh, Dévi Balpe, Remi Collet, Nelly Mahu-Lasso	n, Xavier Caillaud ~9.5.0 ~9.4.0 9.3	**** *** 93.6K
CS EN FR It allows to create models of injection for a future re-use. It's bee to: - import data coming from others asset management softwares - inject electronic delivery forms Data to be imported using the plugin are: - inventory data (except softwares and licenses) - management data (contract, contact, supplier) - configuration data (user, group, entity)	n created in order	

Creación del modelo

Un modelo es un plano guía o una plantilla de referencia donde se describen las características en común de los elementos a inyectar de manera masiva, para este ejemplo se creará un modelo para el ingreso de varios usuarios a una entidad.

Para iniciar la creación del modelo dirigirse en la barra superior y seleccionar en el menú desplegable | Útiles > Data Injection

Si no tenemos modelos creados no se encontrarán elementos. Para la creación del modelo seleccionamos la opción Modelos identificada con el icono ^{\$}, esto nos habilitará la opción Agregar identificada con el icono +, al hacer clic en Agregar se visualizará un formulario en el que se definirá el tipo de dato que se importará.





Modelos			
Nombre	Usuarios Informatica Bogota		
Visibilidad	Privado 💌		
Entidad	CGN-GLPI > INFORMATICA > BOGOTÁ 🔹 iO	Subentidades	Si 💌
Comentarios	Usuarios definidos en la entidad ejemplo CGN- GLPI>INFORMATICA>BOGOTA.		
Type of data to import	Usuarios 💌		
Allow lines creation	Si 💌	Allow lines update	Si 🔻
Advanced options			
Allow creation of dropdowns	Si 💌	Dates format	dd-mm-yyyy 💌
Allow update of existing fields	Si 💌	Float format	1 234.56 💌
Try to establish network connection is possible	No 💌	Port unicity criteria	Número de puerto 💌
	+ Agregar		

Nombre: Nombre del modelo.

Visibilidad: Privacidad del modelo [privado/publico].

Entidad: Entidad a asociar los usuarios.

Subentidades: El modelo puede ser visible y útil entidades inferiores, para este caso no es obligatorio definirla como Si [Si/No].

Comentarios: Descripción del modelo.

Tipos de datos a importar: Listado total de tipos de datos a importar [Base de conocimiento/Categorías ITIL/Computadores/Usuarios etc.].

Permitir la creación de líneas: Si el usuario ya existe permitir que se cree uno nuevo [Si/No].

Permitir la actualización de líneas: Si el usuario ya existe permite actualizar campos [Si/No].

En opciones avanzadas se recomienda dejar en Si las opciones 'Permitir la creación de menus desplegables' & 'Permitir la actualización de campos existentes'.

Finalmente damos clic en Agregar + Agregar .

Esto			generará un grupo de opciones como se observa en la		
siguiente	Modelo		figura.		
Modelo: Archivo a	File to inject		Opciones del modelo. invectar: Archivo, CSV con la información		
Mappings:	Mappings		Características del modelo a identificar según el archi		
.CSV.	Histórico	1			
Histórico: Todo: Todas	Todo		las opciones.		

Nota: Antes de subir el archivo .CSV es obligatorio ir a 'Modelo' > Delimitador de archivo > y cambiar el carácter <;> por <,>.

Archivo a inyectar: Para este ejemplo se usará la siguiente información en el archivo .CSV





name user	lastname	firstname	password	repassword	active	email	perfil	grupo
usuario1	usuario	1	usuario1	usuario1	1	usuario1@gmail.com	Self-Service	Desarrollo Informatica Bogota
usuario2	usuario	2	usuario2	usuario2	1	usuario2@gmail.com	Self-Service	Desarrollo Informatica Bogota
usuario3	usuario	3	usuario2	usuario3	1	usuario3@gmail.com	Self-Service	Desarrollo Informatica Bogota
usuario4	usuario	4	usuario4	usuario4	1	usuario4@gmail.com	Self-Service	Desarrollo Informatica Bogota

En la opción 'Archivo a inyectar' sube el archivo .CSV que contiene la información.

Usuarios Informatica Bogo	Usuarios Informatica Bogota (CGN-GLPI > INFORMATICA > BOGOTÁ + Subentidades)								
File to inject									
Choose a file	Choose File usuariosinforsarrollo.csv								
File encoding	Automatic detection 💌								
	Load this file Cancelar								

Se da clic en 'Cargar este archivo' y 'Confirmar'.

Mappings:

Mapping es la manera como GLPI identifica cada una de las columnas del archivo .CSV inyectado previamente con las características del tipo de dato a ingresar.

		s	see the file		
Header of the file	Tables		Campos		Link field
name user	L	Jsuarios 💌		Usuario 💌	
lastname	L	Jsuarios 💌		Apellidos 💌	
firstname	L	Jsuarios 💌		Nombre 💌	
password	L	Jsuarios 💌		Contraseña 💌	
repassword		Jsuarios 🔻		Contraseña 🔻	
active	L	Jsuarios 💌		Activar 💌	
email	L	Jsuarios 💌		Correos electrónicos 💌	
perfil	L	Jsuarios 🔻		Perfil predeterminado 🔻	
grupo	L	Jsuarios 🔻		Grupo 💌	
			Guardar		

La anterior imagen muestra una primera columna la cual contiene los nombres de cabecera del archivo .CSV, en la segunda columna 'Tablas' se encuentra el tipo de datos a inyectar, La tercera columna 'Campos' es muy importante ya que es la característica o parámetro a asociar en este caso cuando se crea un usuario y es como identifica cada columna del archivo .CSV y finalmente en la última columna es obligatorio activar alguna de las filas ya que es así como GLPI identifica los usuarios existentes contra los que va a comparar.

Se da clic en 'Guardar' y se habilita la opción 'Validar' donde vamos a ingresar y finalmente se da clic en 'Validar el Modelo'.

Subir la información usando el modelo creado







Una vez creado el modelo dirigirse en la barra superior y seleccionar el menú desplegable | Útiles > Data Injection.

Use an existing model	
	Modelo Usuarios Informatica Bogota 🗸
Complementary information (Choose a	file)
	Download file sample
	Usuarios definidos en la entidad ejemplo CGN-GLPI>INFORMATICA>BOGOTA.
File to inject	
Choose a file	Choose File usuariosinforsarrollo.csv
File encoding	Automatic detection 💌
	Launch the import Cancelar

Como se observa en la imagen se selecciona el modelo creado y se sube nuevamente el archivo el cual puede servir para agregar más usuarios.

Se procede a lanzar la importación dando clic en 'Lanzar la importación'.

Se confirma la importación y se debe visualizar la siguiente figura

Modelo: Usuarios Informatica Bogota
Import progress
Injection finished (1 segundo)
Injection's results
Colligeration successful
Finish

Para confirmar que los usuarios han sido asignados es necesario salir del sistema y volver a ingresar a la cuenta: ir al menú | Administración > Usuarios







Cloud for all SAS. NIT 901 149 333

	Agregar usuarto								
☐ ····· ▼ ☐ regia	Elementos mostrados 💌 contiene 🕚 Buscar 🚖 🖱 🌣	r							
	Mostrar (numero de elementos) 20 💌	3/	Página a	actual en Horizontal PDF 💌	Des Des	de 1 hasta 9 de 9			
	Nombre	Apellidos	Correos electrónicos	Teléfono	Localización	Activar	Entidad por defecto		
alni	Nombre	Apenidos	correos electronicos	Telefono	Localización	Si	CGN-GLPI		
normal						si	CGN-GLPI		
Plugin_FusionInventory	Plugin FusionInventory					Si	CGN-GLPI		
post-only						Si	CGN-GLPI		
tech						SI	CGN-GLPI		
usuario1	1	usuario	usuario1@gmail.com			Si	BOGOTÁ		
usuario2	2	usuario	usuario2@gmail.com			Si	BOGOTÁ		
usuario3	3	usuario	usuario3@gmail.com			Si	BOGOTÁ		
usuario4	4	usuario	usuario4@gmail.com			Si	BOGOTÁ		
▲ Usuario	Nombre	Apellidos	Correos electrónicos	Teléfono	Localización	Activar	Entidad por defecto		

De esta manera se logra agregar de manera masiva diferentes tipos de datos empleando el plugin 'Data Injection'.





Carrera 15 # 91 – 30 Piso 4. Bogotá D.C. - Colombia +(57) 313 860 6136 preventa@cloudforall.co

9. FUENTES DE INFORMACIÓN

- <u>https://glpi-project.org/DOC/EN/</u>
- <u>https://dspace.itcolima.edu.mx/bitstream/handle/123456789/231/Manual%20de%20GLPI.pdf;js</u> essionid=1qdd67klt4uj6ez0natl1ogmg?sequence=2

