

## **RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES I GUIA TÈCNICA D'ADMINISTRACIÓ**

**Una vegada instal·lat el programari GLPI segons l'activitat UF3PT02, crear un manual tècnic d'administració.**

**El manual tècnic d'administració ha d'incloure com crear usuaris a l'aplicació, donar d'alta equipaments i material, i com realitzar la gestió de les incidències (al menys 3 incidències).**

**En un apartat del manual també s'haurà d'incloure com un usuari inexpert accedeix a l'aplicatiu i introdueix una incidència de funcionament d'algun equip. Com un tècnic la processa i la finalitza, i com un administrador pot accedir a tot el sistema.**

### **Index:**

- 1.-Crear incidencia**
- 2.-Crear usuari**
- 3.-Crear PC**
- 4.-Incidencia amb usuari normal**

## Crear incidencia:

En el menú heu de entrar a soport → paticions → crear petitions:

The image shows a navigation menu with 'Activos' and 'Soporte' tabs. Under 'Soporte', there is a 'Petitions' dropdown menu with options: 'Petitions', '+ Abrir petición', 'Problemas', and 'Cambios'. Below the menu is a 'New petitions' form with three input fields: 'Fecha de apertura', 'Tiempo de respuesta', and 'Tiempo interno de respuesta', each with a calendar icon.

Ara en crearé 3:

The image shows a list of petitions in a table. The table has columns: ID, Título, Estado, Última actualización, Fecha de apertura, Prioridad, Solicitante - Solicitante, Asignada a - Técnico, Categoría, and Tiempo para resolver. There are three rows of data.

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignada a - Técnico	Categoría	Tiempo para resolver
3	Ordenador 25 de aula 305 no aranca	En curso (asignada)	2021-02-01 08:30	2021-02-18 12:00	Media	glpi i	glpi i		2021-02-23 12:00
2	No tengo el word	En curso (asignada)	2021-02-01 08:29	2021-02-18 12:00	Media	glpi i	glpi i		
1	Pantalla no funciona	En curso (asignada)	2021-02-01 08:28	2021-02-18 12:00	Media	glpi i	glpi i		

## Crear usuarios:

Per crear usuaris s'ha de anar a Administració → Usuaris → Crear usuari:



Ara fiquem les dades nessesaries, i no li donem permisos, que sigui un user normal:

**Nuevo elemento - Usuario**

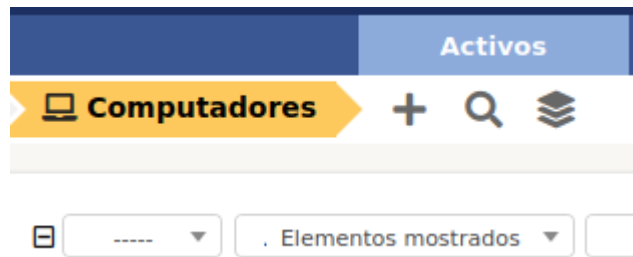
Usuario	<input type="text" value="user1"/>		
Apellido	<input type="text"/>		
Nombre	<input type="text"/>		
Contraseña	<input type="password"/>		
Confirmación de contraseña	<input type="password"/>		
Zona horaria	⚠ No se permite el acceso a la base de datos de zona horaria (MySQL).		
Activo	<input type="text" value="Sí"/>	Correos electrónicos	<input type="text"/>
Vigente desde	<input type="text"/>	Vigente hasta	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>	Categoría	<input type="text" value="----"/>
Teléfono móvil	<input type="text"/>		
Teléfono 2	<input type="text"/>		
Número administrativo	<input type="text"/>		
Título	<input type="text" value="----"/>		

**Autorización**

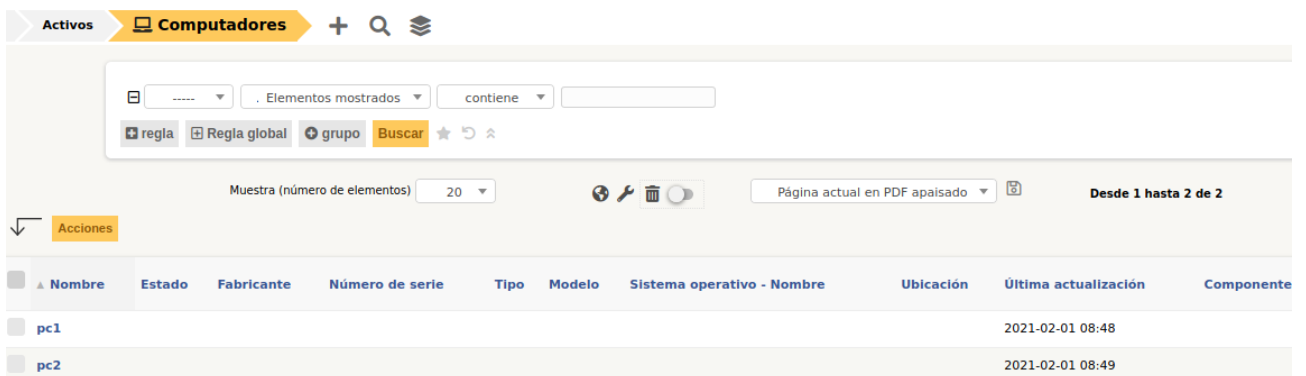
Perfil	<input type="text" value="----"/>	Rekursivo	<input type="text" value="No"/>
		Entidad	<input type="text" value="----"/>

## Crear Pcs:

Per crar Pcs s'ha de anar a Actius → computadores → I al +:



I en crearé 2:



## Incidencia amb usuari normal:

Ara tancarem sessió i iniciarem amb el user1 (li hem de donar contrasenya per accedir) i llavors intentem ficar una nova petició:

The screenshot shows the top navigation bar with tabs: Activos, Soporte, Gestión, Herramientas, Administración, and Configuración. Below the tabs is a search bar with the text 'Buscar' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar are links for 'Español (España)', a help icon, a star icon, and a user profile icon labeled 'user1'. Below the navigation bar is a sub-header with a yellow 'Peticiónes' button and icons for adding, searching, and filtering. Below this is a search filter section with dropdown menus for 'Estado' (set to 'es'), 'No resuelto', and a 'Buscar' button.

The screenshot shows the 'New petition' form. It has a left sidebar with 'New' and 'peticiones'. The main form has several fields: 'Fecha de apertura' (2021-02-10 12:00:00), 'Tiempo de respuesta' (2021-02-01 12:00:00), 'Tiempo interno de respuesta', 'Tipo' (Incidencia), 'Tiempo para resolver', 'Tiempo interno para resolver', and 'Categoría'. Below these fields are three columns: 'Actor', 'Solicitante', 'Observador', and 'Asignada a'. Each column has a dropdown menu for user selection, with 'user1' selected in the 'Solicitante' and 'Asignada a' columns.

I ara estara registrat:

	Estado	Ultima actualización	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignada a
No funciona el monitor	En curso (asignada)	2021-02-01 08:59	2021-02-10 12:00	Media	user1	user1
ador 25 de aula 305 no aranca	En curso (asignada)	2021-02-01 08:30	2021-02-18 12:00	Media	glpi	glpi