

# GLPI

Lima, Peru Agosto 22, 2017

# ¿Cómo reportar un incidente?



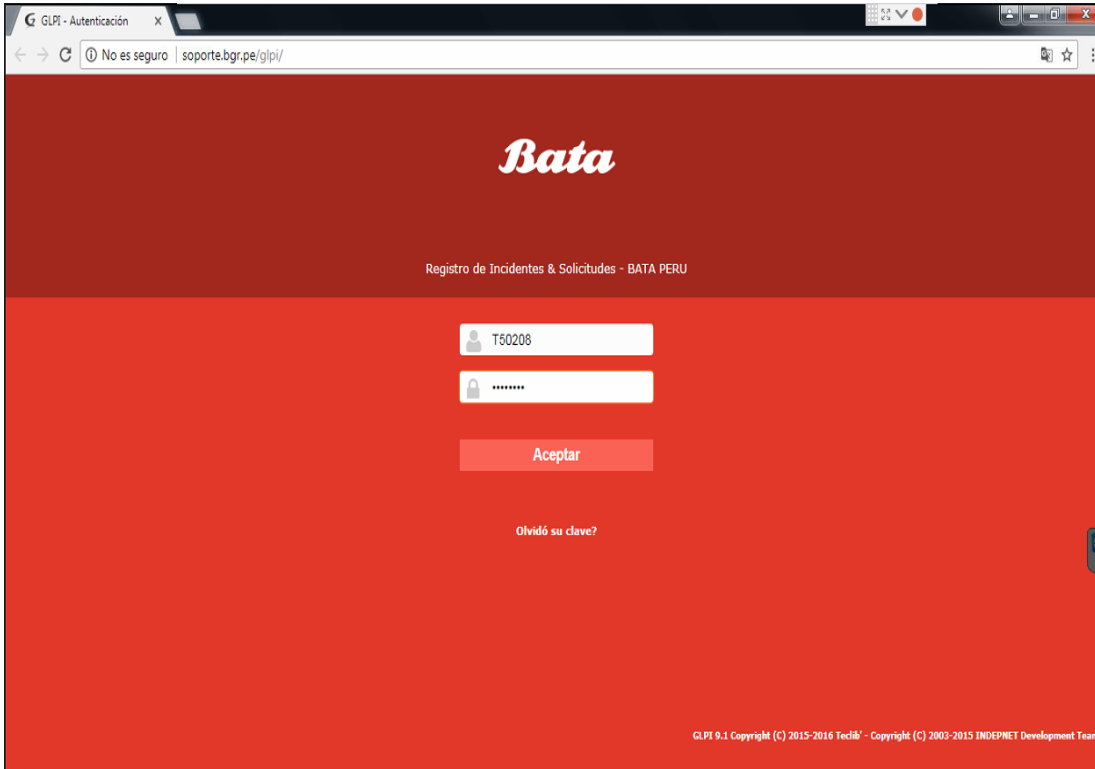
- Ingresamos al POS.NET



- Le damos un click en el recuadro de "Reporta Incidencia" y nos abrirá la pagina del GLPI.

# ¿Cuál es el usuario y contraseña que debemos ingresar?

**Bata**



The screenshot shows a web browser window with the title "GLPI - Autenticación". The address bar shows the URL "soporte.bgr.pe/glpi/" and a security warning "No es seguro". The page has a red background with the "Bata" logo at the top. Below the logo, it says "Registro de Incidentes & Solicitudes - BATA PERU". There are two input fields: the first contains "T50208" and the second contains "\*\*\*\*\*". Below these fields is an "Aceptar" button. At the bottom, there is a link that says "Olvidó su clave?". The footer contains copyright information: "GLPI 9.1 Copyright (C) 2015-2016 Techib' - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team".

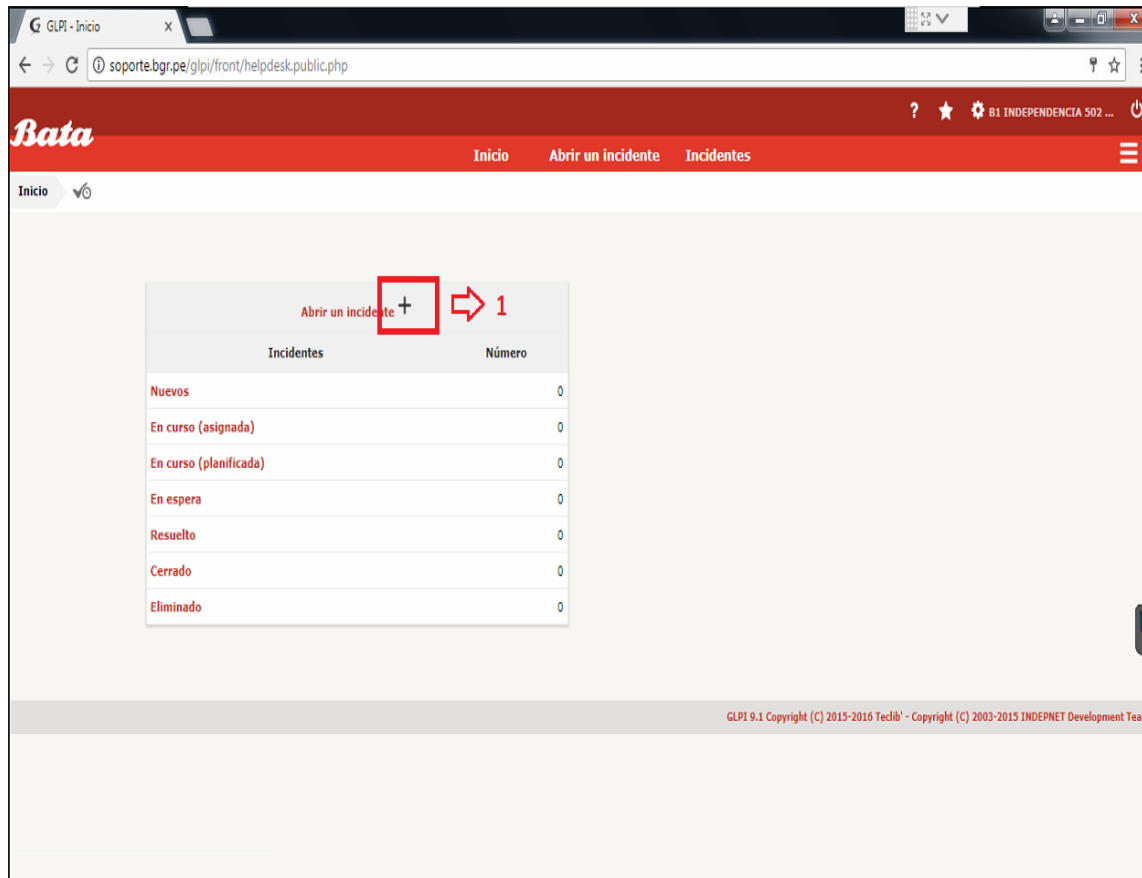
- El usuario es la letra "T" en mayúscula y el código de la tienda. Ej. T50208.
- La contraseña por defecto es "tda" y el código de la tienda. Ej. Tda50208.
- Se recomienda cambiar la contraseña por defecto.

# ¿Cómo cambiar la contraseña?

The screenshot shows the Bata user interface. At the top, there is a red header with the Bata logo on the left and a navigation bar on the right containing a question mark, a star, a gear icon labeled 'B1 INDEPENDENCIA 502 ...', and a power icon. Below the header, there is a secondary navigation bar with the text 'Inicio', 'Abrir un incidente', and 'Incidentes'. The main content area has a sidebar on the left with 'Principal' and 'Personalización' tabs. The 'Personalización' tab is active, showing a 'Inicio de sesión: T50208' header. Below this, there are several form fields: 'Apellido' (50208), 'Nombre' (B1 INDEPENDENCIA), 'Idioma' (Español (América Latina)), 'Contraseña' (empty), 'Confirmación de contraseña' (empty), 'Teléfono' (533-2408), 'Teléfono móvil' (99750-4867), 'Teléfono 2' (empty), 'Número Administrativo' (empty), and 'Lugar' (JAN CASTAÑEDA > T208 B1 Independencia). To the right of these fields, there is a section for 'Imagen/Foto' with a placeholder image and buttons for 'Seleccionar archivo', 'No se eligió archivo', and 'Limpiar'. Below the photo section, there is a 'Política de seguridad de la clave' section with a note: 'Longitud mínima de clave: 6. La clave debe contener: Dígito, Minúscula, Mayúscula'. At the bottom right, there is a 'Registrar' button. A red box highlights the 'Contraseña' and 'Confirmación de contraseña' fields, with a red arrow pointing to them labeled '2'. A grey arrow points to the gear icon in the top right corner, labeled '1'.

- Damos click en la tuerca donde muestra nuestro nombre de tienda. (1)
- Nos cargará una pantalla con nuestros datos.
- Colocamos la nueva contraseña y la confirmamos. (2) damos click en registrar para que se guarden los cambios.
- "No debemos de realizar ningún otro cambio"

# ¿Cómo creamos un Incidente y en qué nos ayudaría?



- En la página de inicio le damos click en el símbolo "+" y nos cargará la pantalla para registrar la incidencia.
- Cuando generamos una incidencia estamos dejando constancia del problema que estamos presentando, y nos ayudará hacerle seguimiento hasta su solución.

# ¿Cuáles son los datos que debemos ingresar?

GLPI - Nuevo incidente

soporte.bgr.pe/glpi/front/helpdesk.public.php?create\_ticket=1

**Bata**

Inicio Abrir un incidente Incidentes

Describe el problema/acción

Tipo: Incidente

Categoría: [dropdown menu] ← 1

Urgencia: [dropdown menu]

Informarme acerca de las acciones tomadas

Lugar: [dropdown menu]

Observador: [dropdown menu]

Seguimiento por email: Sí

Correo Electrónico: [input field]

Titulo: [input field] ← 2

Descripción: [text area] ← 3

- El primer campo que deben especificar es la categoría esta se selecciona según el tipo de incidente. Para mayor orientación en la categoría pueden escribir un texto relacionado como el Ej. De la imagen (1).
- El Titulo es el segundo campo, debemos colocar una oración relacionada al problema.(2)
- Tercer campo es la descripción, podemos agregar mayor detalle del problema. (3)

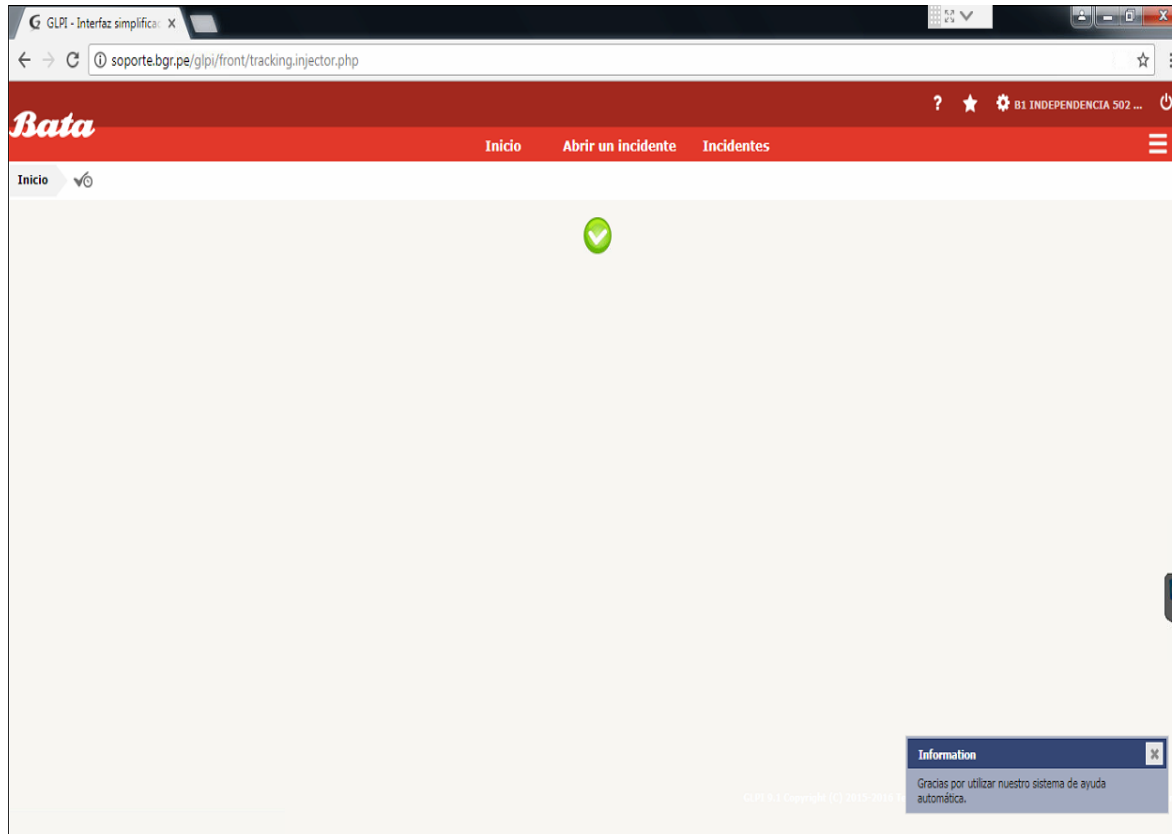
# ¿Cuáles son los datos que debemos ingresar?

The screenshot shows a web browser window with the URL `soporte.bgr.pe/glp/front/tracking.injector.php`. The form contains the following fields and options:

- Categoría:** Software > POS > No jala promociones
- Urgencia:** Media
- Informarme acerca de las acciones tomadas:** Seguimiento por email: SI, Correo Electrónico: juan.castafedo@bata.com
- Lugar:** -----
- Observador:** Seguimiento por email: SI, Correo Electrónico: +
- Título:** No jala promo 40% en segundo par
- Descripción:** No jala promo 40% en segundo par
- Archivo:** (200 Mb máx) with a button "Seleccionar archivo" and text "Ningún archivo seleccionado"
- Drag and drop or paste image:** A dashed box for image upload.
- Enviar mensaje:** A red button at the bottom right, highlighted with a red box and a red arrow pointing to it with the number 4.

- Solo los campos especificados deben ser completados, ya que los demás por defecto se autocompletaran.
- Si se tiene alguna imagen para adjuntar pueden darle click en el boton "seleccionar archivo", no es obligatorio.
- Por ultimo le damos click en el botón "enviar mensaje" (4).

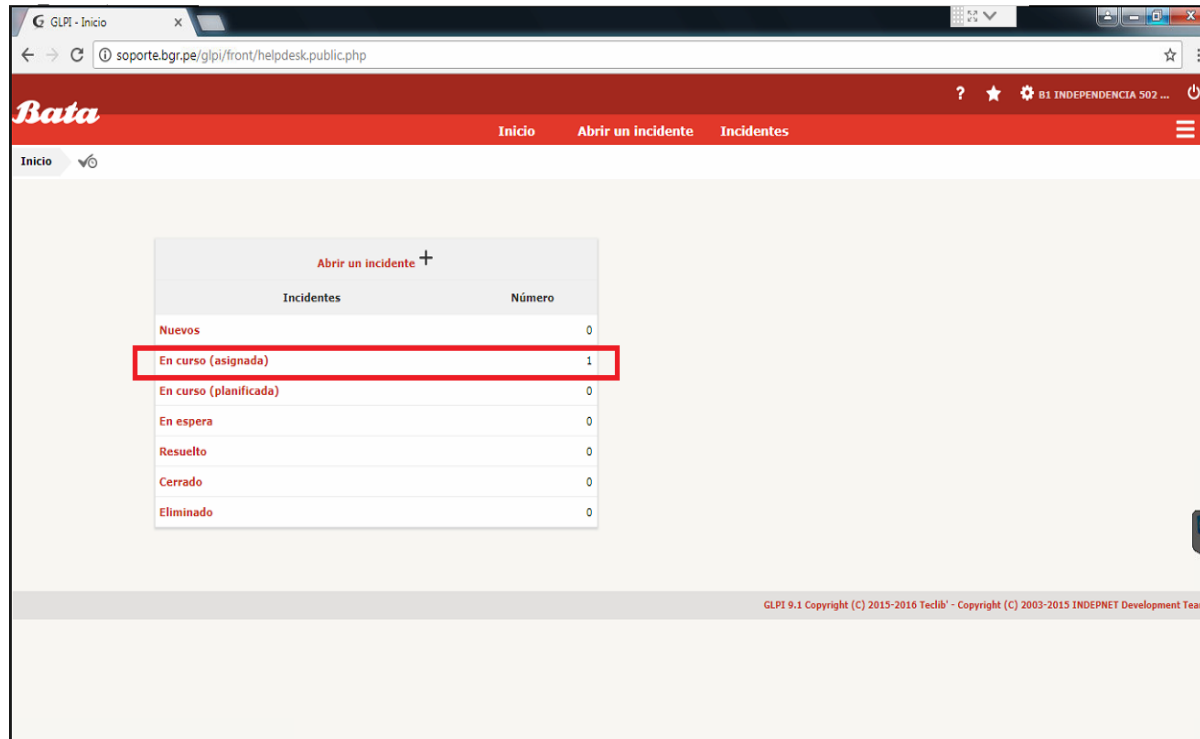
# Confirmación de que la incidencia se registro de forma correcta



- Después de darle click en el botón “**Enviar Mensaje**” nos debe mostrar esta página.
- Para ir a la pantalla de inicio de damos click en la pestaña “**Inicio**”.



# ¿Cómo le podemos hacer seguimiento a los incidentes registrados?

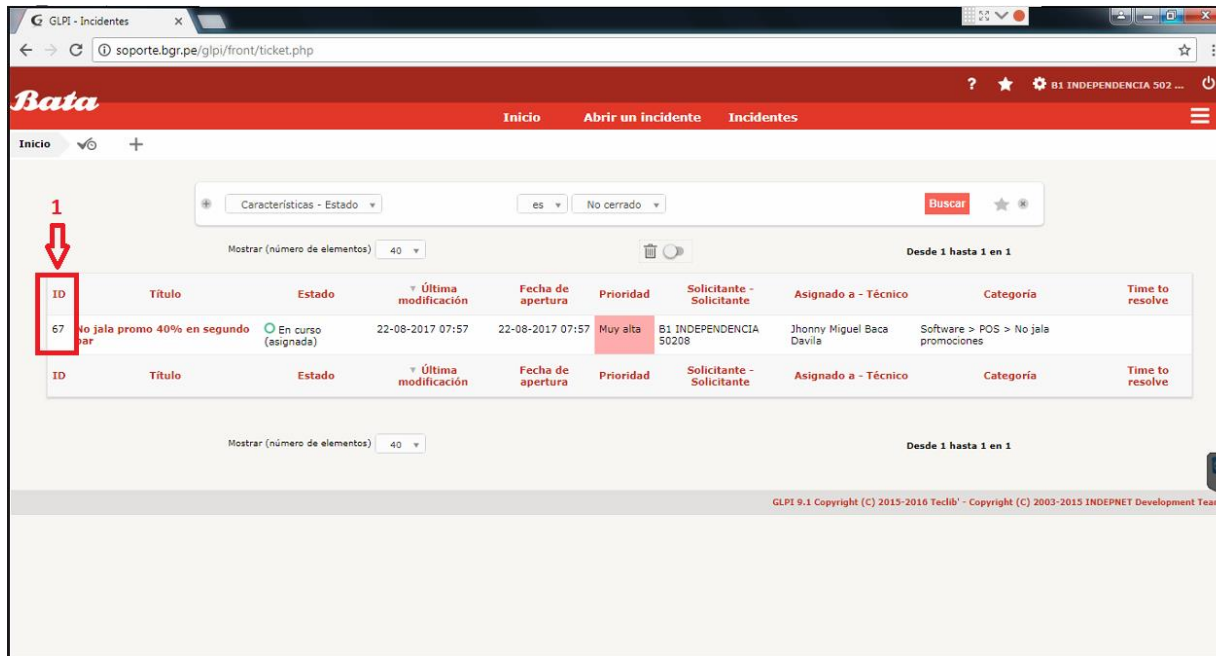


The screenshot shows the GLPI web interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Abrir un incidente', and 'Incidentes'. The main content area displays a table of incident statuses. The 'En curso (asignada)' row is highlighted with a red box.

Incidentes	Número
Nuevos	0
En curso (asignada)	1
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	0
Eliminado	0

- En inicio tenemos un panel donde podemos ver el estado de nuestras incidencias:  
En curso, Planificada, En espera, Resuelto, Cerrado y los eliminados.
- Si queremos ver los los incidentes según los estados, debemos darle click en la opción “**En Curso (Asignada)**”

# Consultar las Incidencias



ID	Título	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico	Categoría	Time to resolve
67	No jala promo 40% en segundo bar	En curso (asignada)	22-08-2017 07:57	22-08-2017 07:57	Muy alta	B1 INDEPENDENCIA 50208	Jhonny Miguel Baca Davila	Software > POS > No jala promociones	

- En esta pantalla veremos todas las incidencias que se encuentren asignadas.
- Donde dice "ID" nos mostrará un número en el Ej. Es el 67, con este código podemos consultarle a los supervisores o a sistemas en caso sea necesario.
- Adicional al código del incidente nos mostrará la prioridad y el técnico asignado.

Fin