

Manual de usuario de GLPI ACG

REALIZADO POR:
CESAR PALOMINO

Lima, 2020



Contenido

I.	¿Qué es GLPI ACG?	2
II.	Objetivos	2
III.	Alcance	2
IV.	Procesos y Operaciones	2
a.	Ingresar a la plataforma	2
b.	Personalización de datos del usuario	4
c.	Ingreso de un nuevo requerimiento	6
d.	Calificación del servicio	11

I. ¿Qué es GLPI ACG?

GLPI es una plataforma desarrollada para el control y gestión de las incidencias referentes al soporte técnico o TI.

II. Objetivos

- Gestionar las incidencias en el área de TI ACG y clientes del mismo
- Clasificar las incidencias
- Optimizar el uso de los recursos en el área de TI de ACG para la solución de incidencias
- Generar históricos de incidencias

III. Alcance

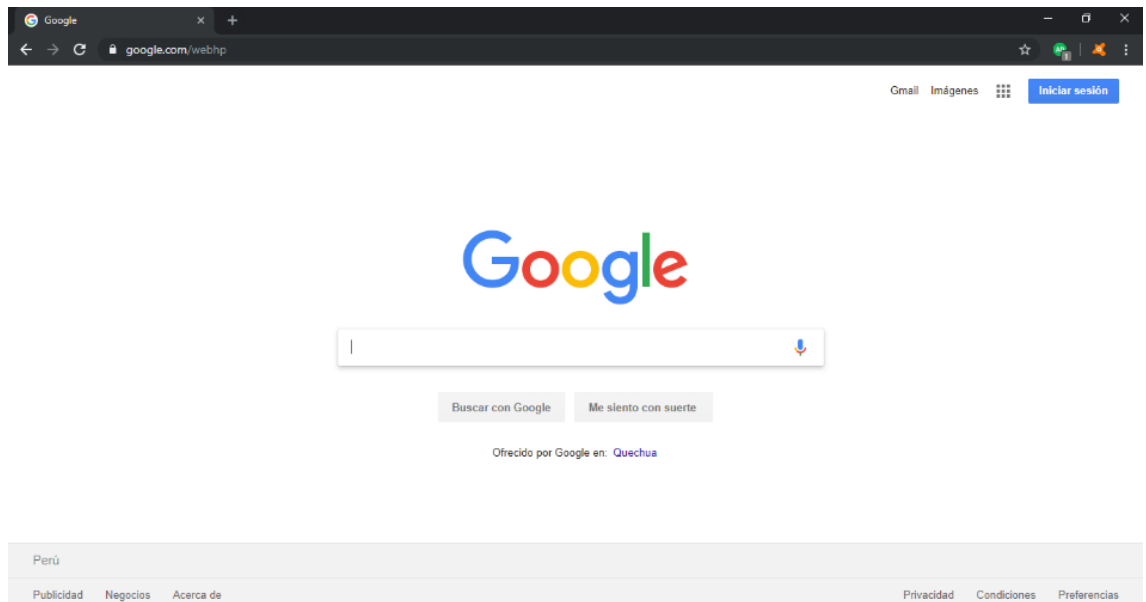
El presente manual de usuario de la plataforma de incidencias de TI, está desarrollado para el uso de los usuarios internos de ACG (colaboradores) para el registro de incidencias en las tres unidades de negocio de la empresa: Outsourcing, Pyme y Varios.

IV. Procesos y Operaciones

En este punto se desarrollarán gráficamente las operaciones para el registro de incidencias en la plataforma GLPI ACG.

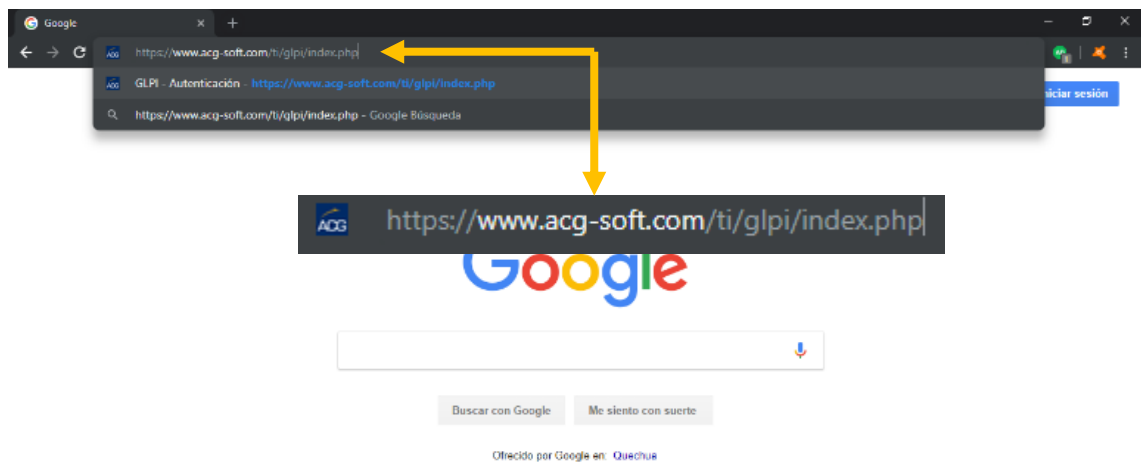
a. Ingresar a la plataforma

1. Ingresar en el navegador web de su preferencia.

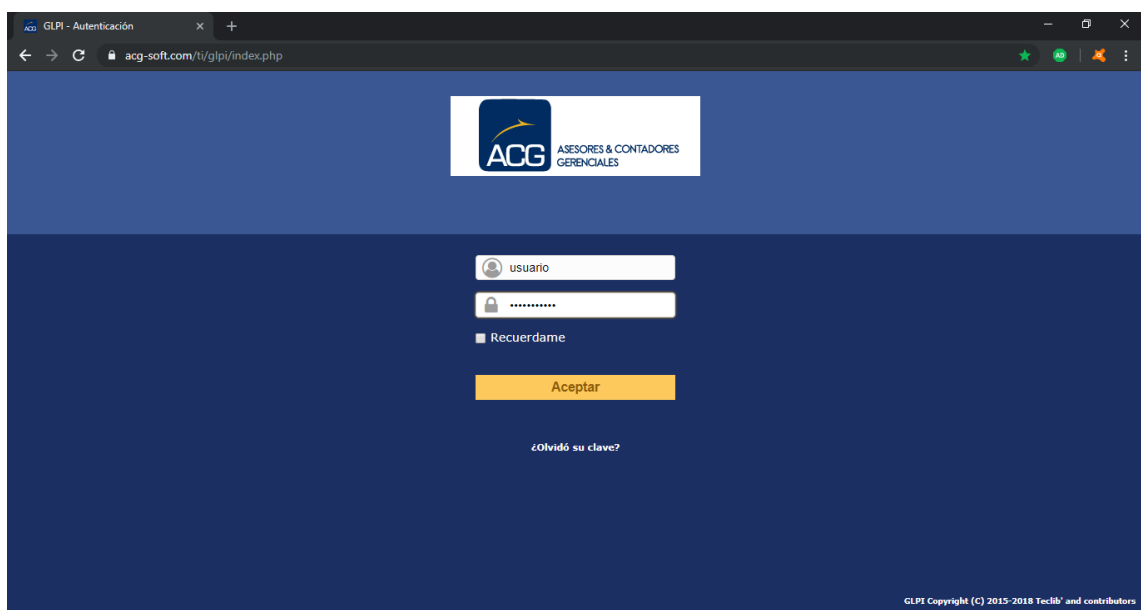
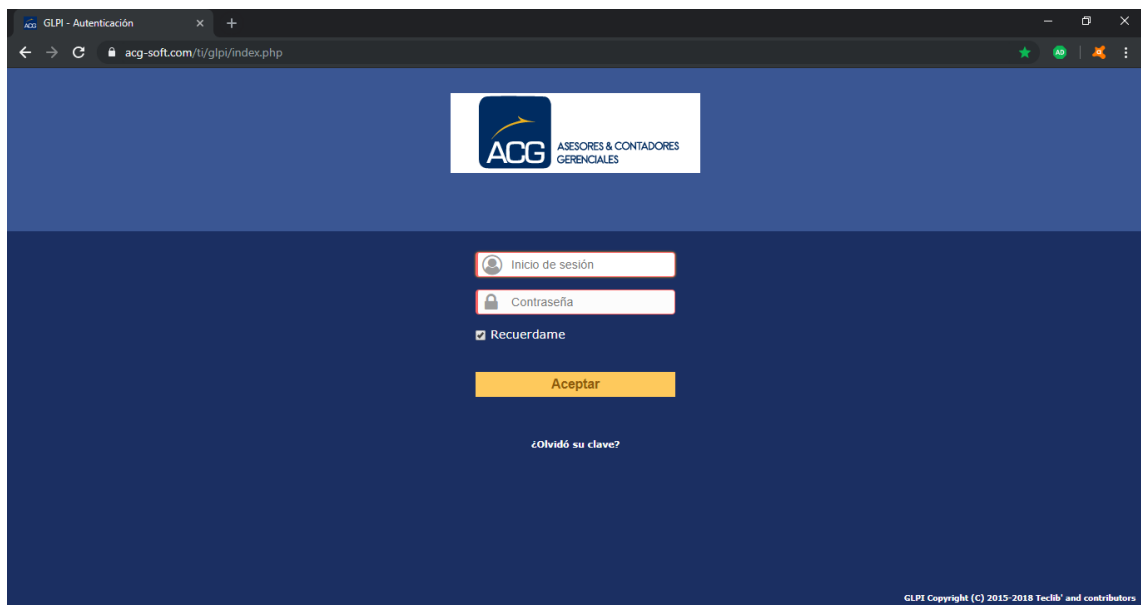


2. Ingresar en el navegador la siguiente dirección

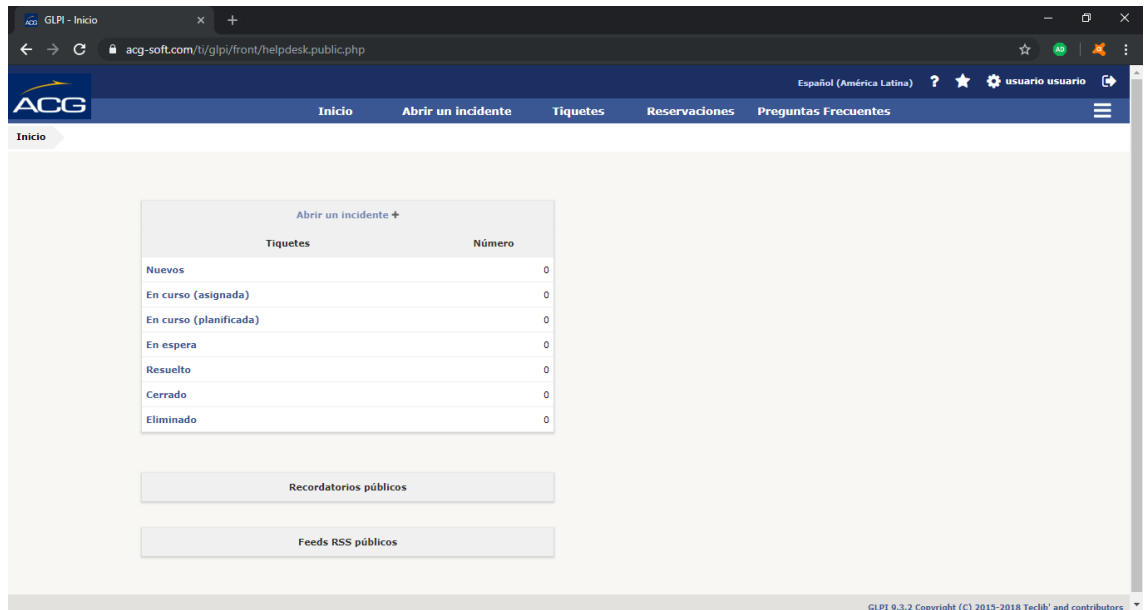
URL: <https://www.acg-soft.com/ti/glpi/index.php>



3. Una vez en la plataforma, Ingresar el usuario y contraseña asignados por el área de TI. Las credenciales se pueden encontrar en los correos electrónicos.



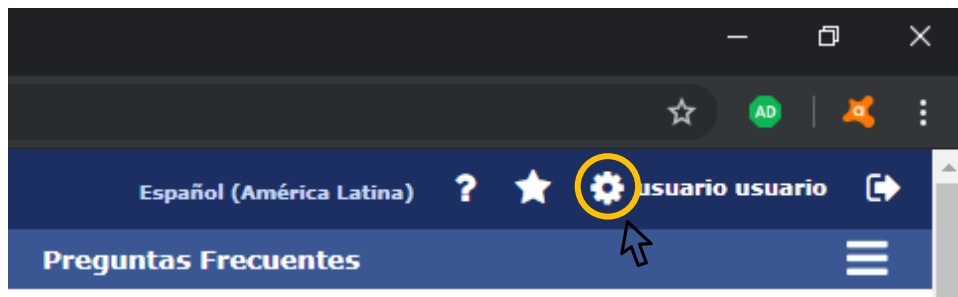
Por defecto se encuentra activada la opción “Recuérdame” para poder facilitar el acceso rápido al usuario a su cuenta en GLPI ACG. Sin embargo, se puede deshabilitar la opción al seleccionar el recuadro con un visto.



b. Personalización de datos del usuario

1. Ingresar en la opción **PREFERENCIAS**, es la tuerca ubicada en la esquina superior derecha de la ventana.

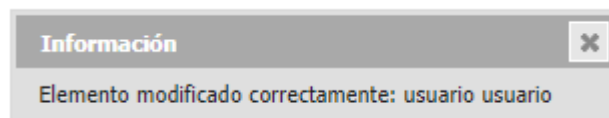
Por defecto, se carga la pestaña **PRINCIPAL**.



2. Si el usuario desea cambiar la contraseña por defecto, ingresar la nueva contraseña y la confirmación de la nueva contraseña en la opción **CONTRASEÑA Y CONFIRMACIÓN DE NUEVA CONTRASEÑA**. (Opcional)

Si el usuario olvida su nueva contraseña, el área de TI ACG no se hace responsable.

3. Registrar número de teléfono fijo con su código de área en la opción **TELÉFONO**.
4. **EL CORREO ELECTRÓNICO** se encuentra ya registrado por **DEFECTO** en el sistema.
5. Registrar el número de teléfono móvil en la opción **TELÉFONO MÓVIL**.
6. Seleccionar la empresa a la cual se encuentra destacado el colaborador en la opción **UBICACIÓN**. Esta opción es válida solo si es que el colaborador se encuentra destacado a alguna de las oficinas del cliente, tanto contable como sistemas.
7. Seleccionar la opción **GUARDAR**.



c. Ingreso de un nuevo requerimiento

1. Para crear una nueva petición, dar clic en la opción **NUEVA PETICIÓN**. Es el botón de letras de color azul en el cuadro de opciones.

A screenshot of a web interface. At the top, a button labeled 'Abrir un incidente +' is highlighted with an orange rectangle and a mouse cursor. Below it is a table with two columns: 'Tiquetes' and 'Número'. The table lists various incident statuses and their corresponding counts.

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

A form titled 'Describe el problema/acción'. It contains several input fields and dropdown menus for creating an incident report.

Describe el problema/acción

Tipo: Incidente ▼

Categoría: ----- ▼ i

Urgencia: Media ▼

Informarme acerca de las acciones tomadas: Seguimiento por email: Sí ▼
Correo electrónico:

Elementos asociados: Mis dispositivos: ----- ▼ **Añadir**

Ubicación: ----- ▼ i

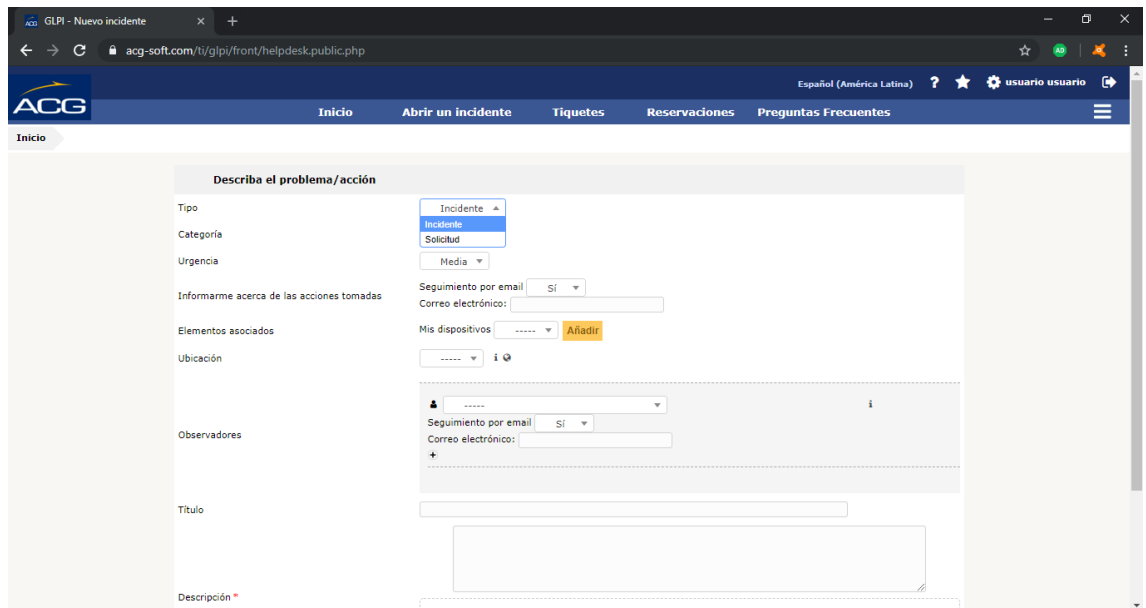
Observadores: i
Seguimiento por email: Sí ▼
Correo electrónico:

Título:

Descripción*:

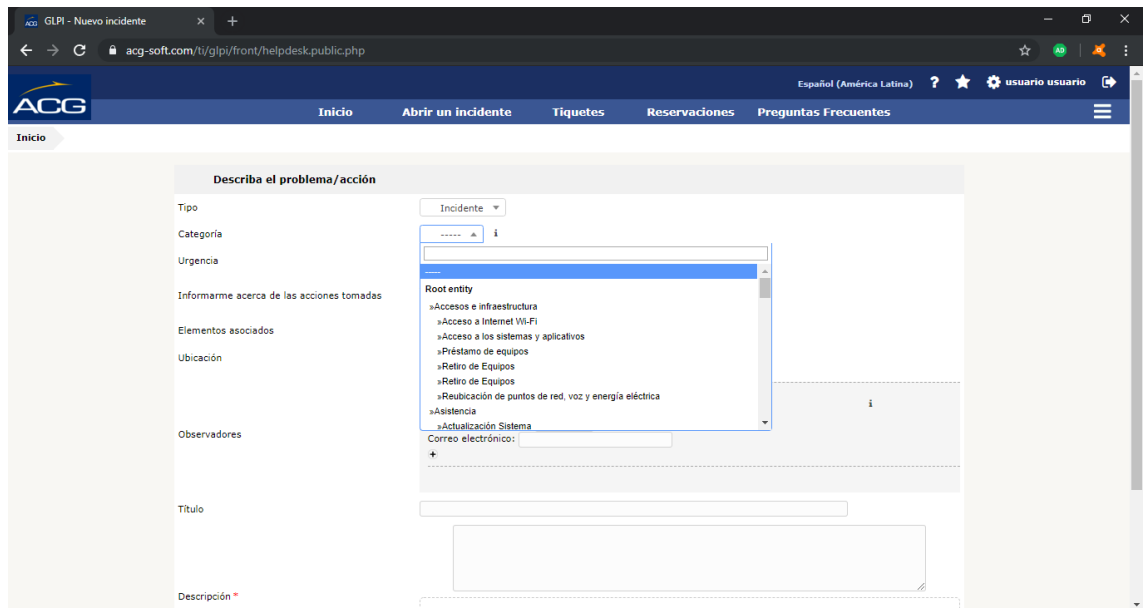
Arrastre y coloque su archivo aquí o

2. En la nueva ventana, seleccionar el **TIPO DE REQUERIMIENTO**: Solicitud o Incidencia



The screenshot shows the GLPI 'Nuevo incidente' form. The 'Describe el problema/acción' section is active. The 'Tipo' dropdown menu is open, showing 'Incidente' (selected) and 'Solicitud'. Other fields include 'Categoría', 'Urgencia' (set to 'Media'), 'Seguimiento por email' (set to 'Sí'), 'Correo electrónico', 'Mis dispositivos' (with an 'Añadir' button), 'Ubicación', 'Observadores', 'Título', and 'Descripción'.

3. Seleccionar la **CATEGORÍA**



The screenshot shows the GLPI 'Nuevo incidente' form with the 'Categoría' dropdown menu open. The menu lists categories under 'Root entity' (Acceso e Infraestructura, Acceso a Internet Wi-Fi, Acceso a los sistemas y aplicativos, Préstamo de Equipos, Retiro de Equipos, Reubicación de puntos de red, voz y energía eléctrica) and 'Actualización Sistema'. The 'Tipo' dropdown is set to 'Incidente'.

4. Seleccionar la **URGENCIA DEL REQUERIMIENTO**

El rango de urgencia del requerimiento se clasifica en 5 clases:

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja
- Muy baja

Donde, muy alta representa la máxima prioridad y muy baja representa que la urgencia es un problema menor que no requiere atención inmediata.

The screenshot shows the 'Describe el problema/acción' form in the ACG GLPI interface. The form is divided into several sections:

- Tipo:** A dropdown menu set to 'Incidente'.
- Categoría:** A dropdown menu set to 'Usuarios > Acceso a Internet red LAN'.
- Urgencia:** A dropdown menu with options 'Muy alta', 'Alta', 'Media' (selected), 'Baja', and 'Muy baja'.
- Informarme acerca de las acciones tomadas:** A section with 'Seguimiento por email' set to 'Sí' and a 'Correo electrónico' field.
- Elementos asociados:** A section with 'Mis dispositivos' and an 'Añadir' button.
- Ubicación:** A dropdown menu.
- Observadores:** A section with 'Correo electrónico' and a '+' button to add more.
- Título:** A text input field.
- Descripción:** A large text area for the problem description.

5. Seleccionar de la lista desplegable, la **UBICACIÓN** de la empresa en la cual se lanza el requerimiento.

The screenshot shows the 'Describe el problema/acción' form with the 'Ubicación' dropdown menu open. The dropdown menu displays a list of companies:

- Root entity
- »ADASA SISTEMAS SA SUCURSAL EN EL PERU
- »AGAPE CORAL SAC -KRISPY
- »AGROMAC
- »APRILS
- »AQP CAYMA S.A.C.
- »AQP CHOCOLATE S.A.C.
- »AQP DELIVERY S.A.C.
- »AQP LAMBRAMANI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
- »AQP METROPOLITANA S.A.C.

6. Seleccionar los datos del colaborador O colaboradores que realiza la **OBSERVACIÓN**

GLPI - Interfaz simplificada

acg-soft.com/ti/glipi/front/tracking.injector.php

Informarme acerca de las acciones tomadas

Elementos asociados

Ubicación

Observadores

Título

Descripción *

Seguimiento por email

Correo electrónico:

Mis dispositivos

AQP METROPOLITANA S.A.C.

usuario usuario

normal

post-only

tech

Aguado Isabel

Aguilar Bryan

Alarcón Zaidith

Ancana Edson

Angulo Diego

Apolinario Susana

Arrastre y coloque su archivo aquí o

Elegir archivos No se eligió archivo

Enviar mensaje

GLPI 9.3.2 Copyright (C) 2015-2018 Teclib' and contributors

7. Ingresar el **TÍTULO DEL REQUERIMIENTO**

GLPI - Interfaz simplificada

acg-soft.com/ti/glipi/front/tracking.injector.php

Tipo

Incidente

Categoría

Usuarios > Acceso a Internet red LAN

Urgencia

Media

Informarme acerca de las acciones tomadas

Elementos asociados

Ubicación

Observadores

Título

Descripción *

Seguimiento por email

Correo electrónico:

Mis dispositivos

AQP METROPOLITANA S.A.C.

usuario usuario

normal

Seguimiento por email

Correo electrónico:

Problema con el acceso a Internet

Arrastre y coloque su archivo aquí o

Elegir archivos No se eligió archivo

- Ingresar la **DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO**. En este punto, la descripción debe de ser lo más precisa posible.

GLPI - Interfaz simplificada

acg-soft.com/ti/glpi/front/tracking.injector.php

Informarme acerca de las acciones tomadas

Elementos asociados

Ubicación

Observadores

Título

Descripción *

Seguimiento por email

Correo electrónico:

Mis dispositivos

AQP METROPOLITANA S.A.C.

usuario usuario

Seguimiento por email

Correo electrónico:

Problema con el acceso a internet

No se puede acceder al internet por lo cual no se puede realizar el ejercicio contable.

Arrastre y coloque su archivo aquí o

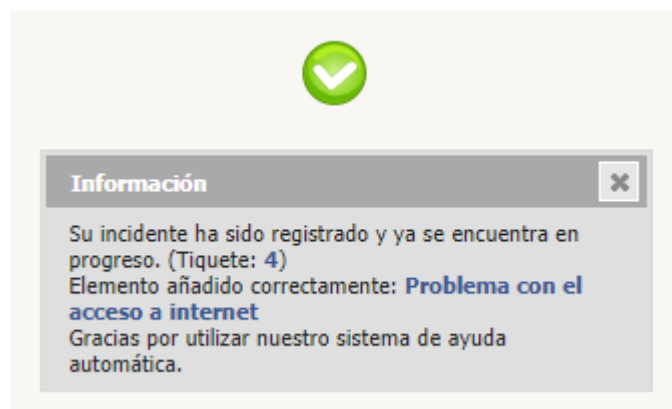
Elegir archivos No se eligió archivo

Enviar mensaje

9. Adjuntar archivo en la opción **SUBIR ARCHIVO** no mayor a 10 Mb (opcional)
10. Seleccionar **ENVIAR MENSAJE**. Es el botón amarillo ubicado en la parte inferior del formulario.

Enviar mensaje

11. Aparecerá una notificación de la creación exitosa del requerimiento y un cuadro de diálogo en la cual se describe el tipo de requerimiento y la confirmación del seguimiento de la misma.



12. En el campo estado se puede observar el avance de la solución al requerimiento realizado.

The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there's a navigation bar with links: Inicio, Abrir un incidente, Tiquetes, Reservaciones, and Preguntas Frecuentes. Below this is a search bar with filters for 'Características - Estado' and 'es'. A table of tickets is displayed with columns: ID, Título, Estado, Última modificación, Fecha de apertura, Prioridad, Solicitante - Solicitante, Asignado a - Técnico, Categoría, and Tiempo en resolver. The first ticket has ID 4, title 'Problema con el acceso a internet', status 'Nuevos', and priority 'Media'. The footer indicates 'GLPI 9.3.2 Copyright (C) 2015-2018 Teclib' and contributors'.

ID	Título	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico	Categoría	Tiempo en resolver
4	Problema con el acceso a internet	Nuevos	2019-01-24 18:08	2019-01-24 18:08	Media	usuario usuario		Usuarios > Acceso a Internet red LAN	

d. Calificación del servicio

Al término de la solución a un requerimiento, es necesario tener que responder la encuesta de satisfacción del requerimiento.

1. Seleccionar del menú desplegable principal de la página de inicio del GLPI la opción CERRADO, en la cual, se encuentran todos requerimientos cerrados para evaluación de calidad.
2. Seleccionar el ticket para evaluación. Dar clic en el NOMBRE DEL TICKET.
3. Seleccionar la opción SATISFACCIÓN
4. Escoger el nivel de satisfacción en la barra de estrellas. 1 estrella es MUY MALO y 5 estrellas es MUY BUENO
5. Ingresar los comentarios acerca de la calificación
6. Seleccionar la opción GUARDAR
7. El sistema, mediante un cuadro de diálogo, confirmará automáticamente que el servicio fue calificado.