

Manual de usuario de GLPI ACG

REALIZADO POR:

DIEGO ANGULO SUMARRIVA

Lima, 2019



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

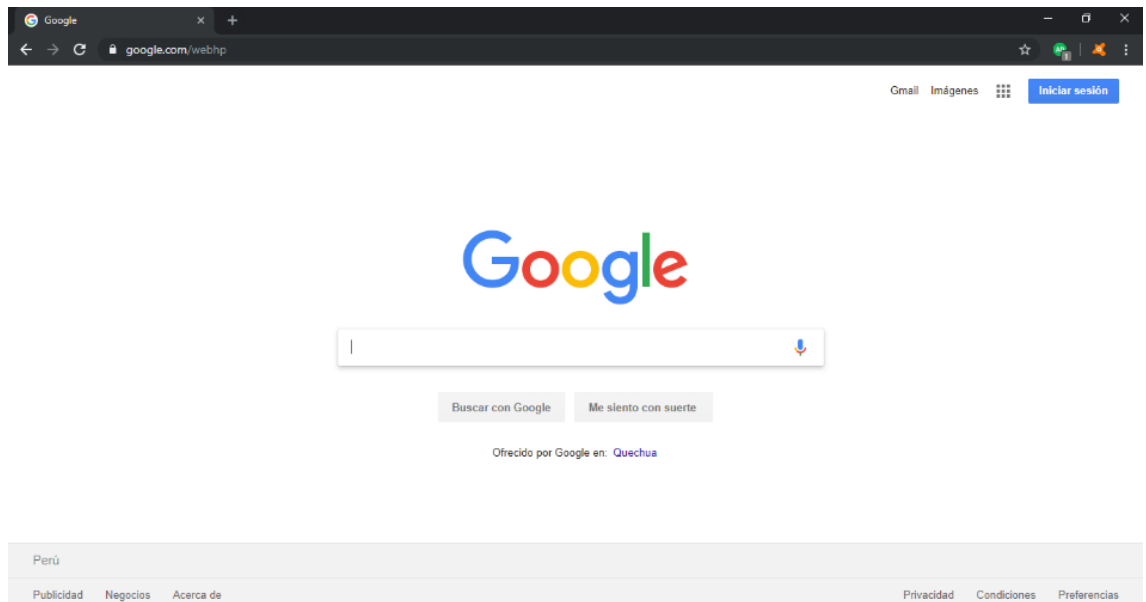
El presente manual de usuario de la plataforma de incidencias de TI, está desarrollado para el uso de los usuarios internos de ACG (colaboradores) para el registro de incidencias en las tres unidades de negocio de la empresa: Outsourcing, Pyme y Varios.

IV. Procesos y Operaciones

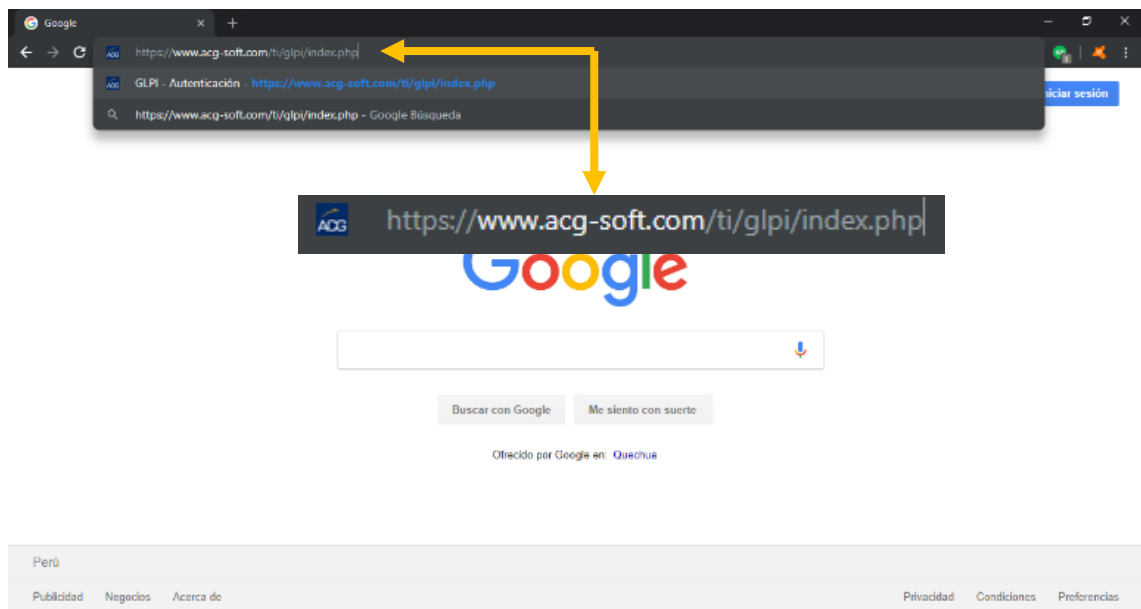
En este punto se desarrollarán gráficamente las operaciones para el registro de incidencias en la plataforma GLPI ACG.

a. Ingresar a la plataforma

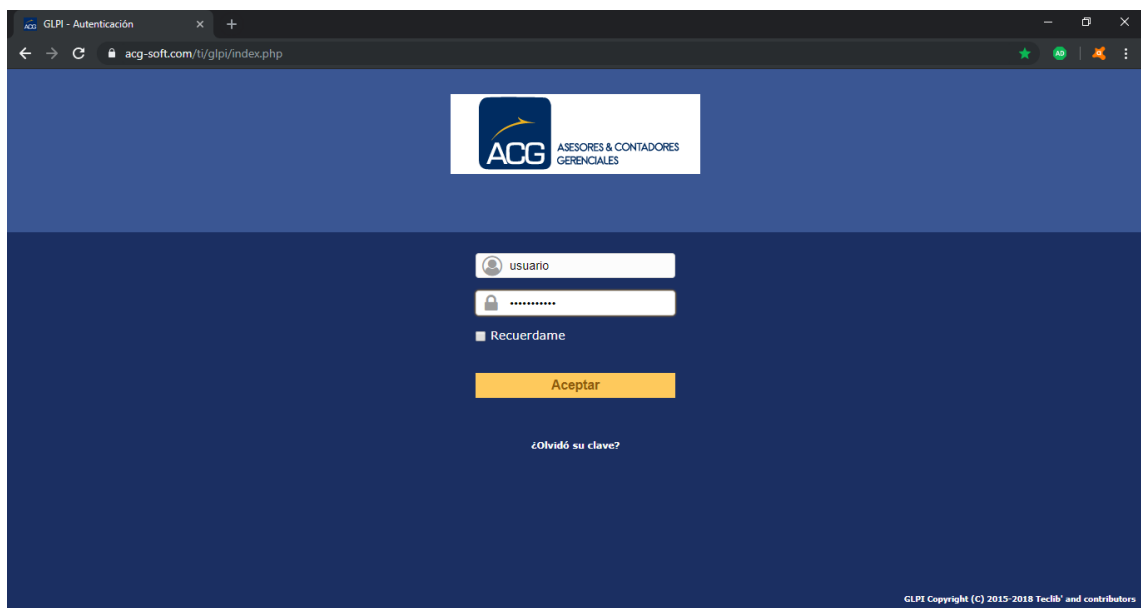
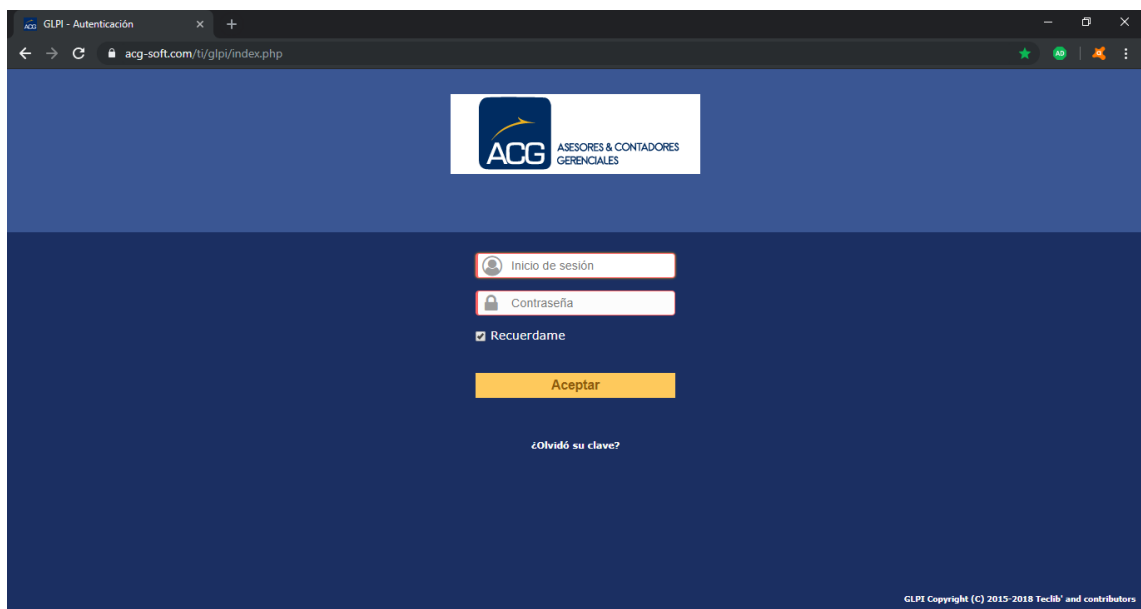
1. Ingresar en el navegador web de su preferencia.



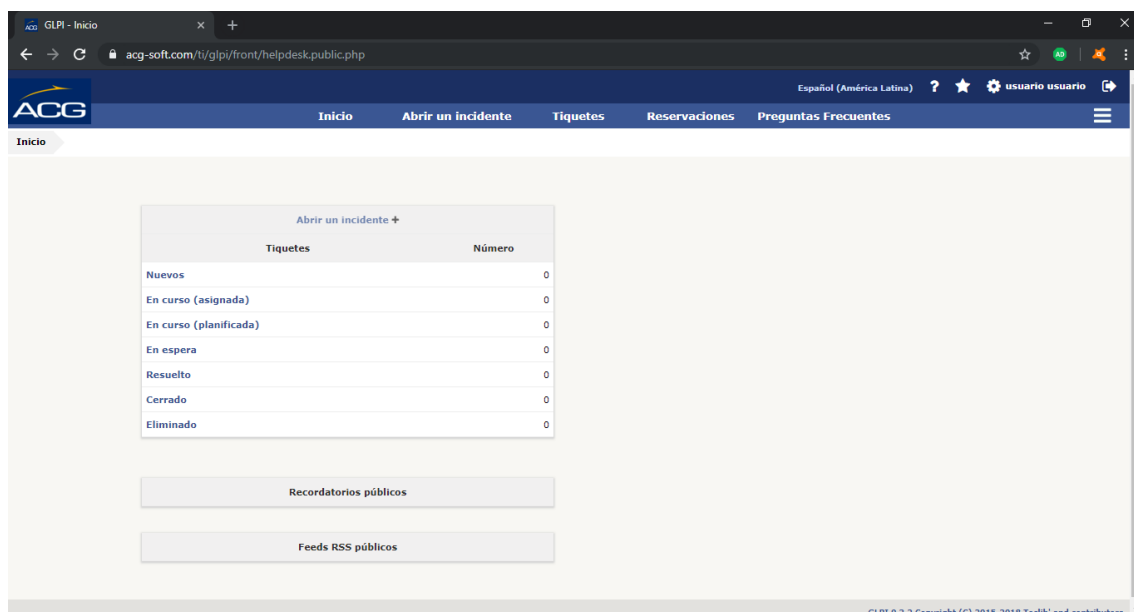
2. Ingresar en el navegador la siguiente dirección URL: <https://www.acg-soft.com/ti/glpi/index.php> y presionar ENTER para ejecutar la búsqueda.



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.



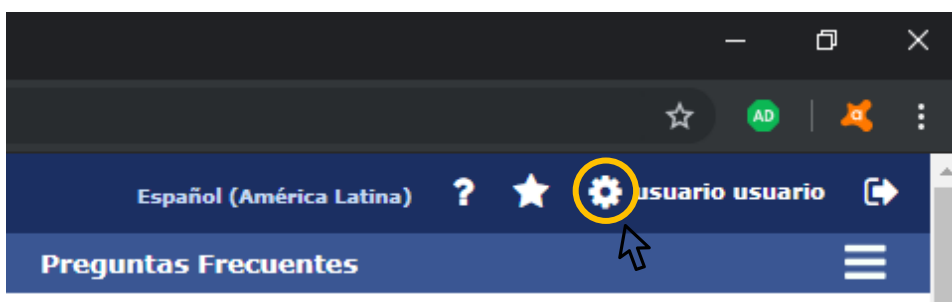
Por defecto se encuentra activada la opción “Recuérdame” para poder facilitar el acceso rápido al usuario a su cuenta en GLPI ACG. Sin embargo, se puede deshabilitar la opción al seleccionar el recuadro con un visto.



b. Personalización de datos del usuario

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

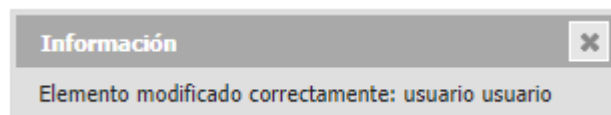
Por defecto, se carga la pestaña **PRINCIPAL**.



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.

Abrir un incidente +	
Tiquetes	Número
Nuevos	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	0
Eliminado	0

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

Seguimiento por email

Sí

Correo electrónico:

+

Título

Descripción *

Arrastre y coloque su archivo aquí o

Elegir archivos

No se eligió archivo

Enviar mensaje

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

ACG GLPI - Nuevo incidente

acg-soft.com/ti/glpi/front/helpdesk.public.php

Español (América Latina) ? ☆ usuario usuario

Inicio Abrir un incidente Tiquetes Reservaciones Preguntas Frecuentes

Describe el problema/acción

Tipo: Incidente (dropdown menu open showing Incidente, Solicitud)

Categoría: (empty)

Urgencia: Media (dropdown menu)

Informarme acerca de las acciones tomadas

Seguimiento por email: Sí (dropdown menu)

Correo electrónico: (empty text field)

Elementos asociados

Mis dispositivos: ----- (dropdown menu) Añadir (button)

Ubicación: ----- (dropdown menu) i (icon)

Observadores

----- (user selection dropdown)

Seguimiento por email: Sí (dropdown menu)

Correo electrónico: (empty text field)

Título: (empty text field)

Descripción: (empty text area)

3. Seleccionar la **CATEGORÍA**

ACG GLPI - Nuevo incidente

acg-soft.com/ti/glpi/front/helpdesk.public.php

Español (América Latina) ? ☆ usuario usuario

Inicio Abrir un incidente Tiquetes Reservaciones Preguntas Frecuentes

Describe el problema/acción

Tipo: Incidente (dropdown menu)

Categoría: (dropdown menu open showing Root entity, Accesos e infraestructura, Acceso a Internet Wi-Fi, Acceso a los sistemas y aplicativos, Préstamo de equipos, Retiro de Equipos, Retiro de Equipos, Reubicación de puntos de red, voz y energía eléctrica, Asistencia, Actualización Sistema)

Urgencia: Media (dropdown menu)

Informarme acerca de las acciones tomadas

Seguimiento por email: Sí (dropdown menu)

Correo electrónico: (empty text field)

Elementos asociados

Mis dispositivos: ----- (dropdown menu) Añadir (button)

Ubicación: ----- (dropdown menu) i (icon)

Observadores

----- (user selection dropdown)

Seguimiento por email: Sí (dropdown menu)

Correo electrónico: (empty text field)

Título: (empty text field)

Descripción: (empty text area)

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.

ACG GLPI - Interfaz simplificada

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

Español (América Latina) ? ★ usuario usuario

Inicio Abrir un incidente Tiquetes Reservaciones Preguntas Frecuentes

Inicio

Describe el problema/acción

Tipo: Incidente

Categoría: Usuarios > Acceso a Internet red LAN

Urgencia: Media

Informarme acerca de las acciones tomadas: Seguimiento por email: Sí

Elementos asociados: Mis dispositivos: Añadir

Ubicación: [Dropdown menu]

Observadores: [Dropdown menu]

Título: [Text field]

Descripción: [Text area]

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

ACG GLPI - Interfaz simplificada

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

Español (América Latina) ? ★ usuario usuario

Inicio Abrir un incidente Tiquetes Reservaciones Preguntas Frecuentes

Inicio

Describe el problema/acción

Tipo: Incidente

Categoría: Usuarios > Acceso a Internet red LAN

Urgencia: Media

Informarme acerca de las acciones tomadas: Seguimiento por email: Sí

Elementos asociados: Mis dispositivos: Añadir

Ubicación: [Dropdown menu]

Observadores: [Dropdown menu]

Título: [Text field]

Descripción: [Text area]

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

Informarme acerca de las acciones tomadas

Elementos asociados

Ubicación

Observadores

Título

Descripción *

Correo electrónico:

Mis dispositivos: Añadir

AQP METROPOLITANA S.A.C.

usuario usuario

Seq

Cor

glpi

normal

post-only

tech

Aguado Isabel

Aguilar Bryan

Alarcón Zaidith

Ancana Edison

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) 2015-2019 TecLib' and contributors

7. Ingresar el TÍTULO DEL REQUERIMIENTO

Incidente

Usuarios > Acceso a Internet red LAN

Media

Seguimiento por email: Sí

Correo electrónico:

Mis dispositivos: Añadir

AQP METROPOLITANA S.A.C.

usuario usuario

Seguimiento por email: Sí

Correo electrónico:

Problema con el acceso a internet

Arrastre y coloque su archivo aquí o

Elegir archivos No se eligió archivo

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

GLPI - Interfaz simplificada

acg-soft.com/tv/glp/track/injector.php

Informe acerca de las acciones tomadas

Seguimiento por email:

Correo electrónico:

Elementos asociados

Mis dispositivos: **Añadir**

Ubicación

Observadores

Seguimiento por email:

Correo electrónico:

Seguimiento por email:

Correo electrónico:

Título

Problema con el acceso a internet

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

Descripción *

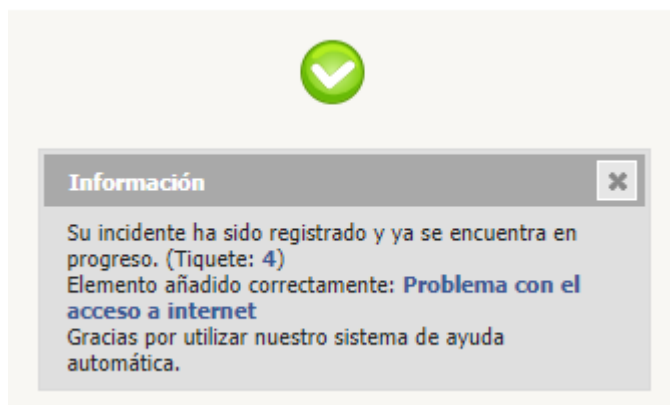
Arrastre y coloque su archivo aquí o

Enviar mensaje

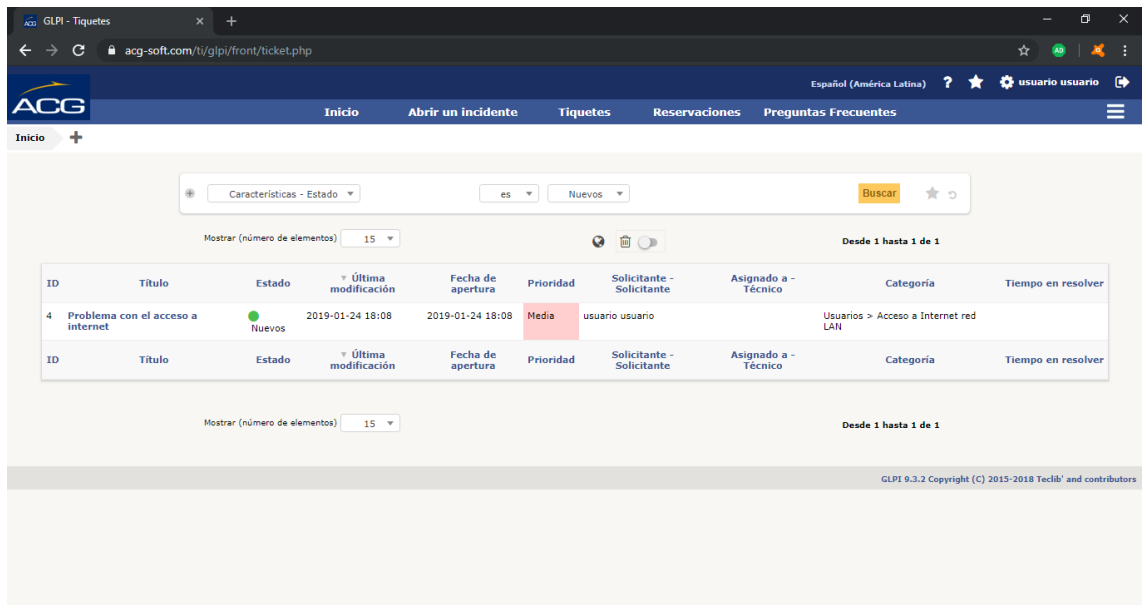
9. Adjuntar archivo en la opción **SUBIR ARCHIVO** no mayor a 10 Mb (opcional)
10. Seleccionar **ENVIAR MENSAJE**. Es el botón amarillo ubicado en la parte inferior del formulario.

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.



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.