



SISTEMA DE SOPORTE GLPI

Instituto de Desarrollo Municipal

SISTEMAS Y
COMUNICACIONES



	Pág.
1 PRESENTACIÓN	0
2 CARACTERÍSTICAS DE GLPI	0
3 COMO REALIZAR UNA SOLICITUD	1
4 RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	0

1 PRESENTACIÓN

GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique por su nombre en francés) es una solución de código abierto para la gestión de activos de TI y mesa de servicio, GLPI es una aplicación web completa para manejar todos sus problemas de TI de gestión de activos: la gestión del inventario de los componentes de hardware y software de un parque de TI, gestión de apoyo a los usuarios.

2 CARACTERÍSTICAS DE GLPI

- ServiceDesk (helpdesk, SLA .)
- Gestión y seguimiento de los recursos de TI
- Gestión y seguimiento de las licencias
- Gestión y seguimiento de los consumibles
- Base de conocimientos
- Gestión de Reservas
- Automatizado de inventario

3 COMO REALIZAR UNA SOLICITUD

Ingresa a <http://intranet.idm.gov.co/>, en este sitio podrás encontrar el acceso a la plataforma de servicios de T.I del Instituto de Desarrollo Municipal



The screenshot shows the IDM Intranet Institutional page. At the top, there is a navigation bar with links: "De interes general", "Sistema de Calidad", "Memoria institucional y del conocimiento", "Soporte TIC", and "Directorio". Below this, the main header reads "Intranet Institucional" with a red arrow pointing to the "Mesa de ayuda GLPI IDM" link. The sub-header is "IDM | Instituto de Desarrollo Municipal | Dosquebradas". The main content area is divided into two sections. The left section is titled "Mesa de ayuda TIC" and features an illustration of three people wearing headsets. The right section is titled "CIBERSEGURIDAD" with the subtitle "Claves para proteger tu instituto". It contains a list of five numbered points: 1. "Extrema precaución con los datos sensibles en redes WIFI publicas", 2. "Construye claves o contraseñas fuertes", 3. "Haz copias de seguridad periodicas", 4. "Establece espacios de trabajo seguros", and 5. "Analiza bien los adjuntos de los emails antes de abrir los anexos". The IDM logo is visible in the bottom right corner of the right section.

Al hacer clic en el link los dirigirá a la pagina de inicio de la plataforma para mesa de servicio del Instituto en la cual deberán ingresar con el usuario y la clave que fueron asignados y enviados al correo electrónico.



Glpi

Bienvenido a la mesa de servicio del área de tecnología del Instituto de Desarrollo Municipal | IDM Dosquebradas

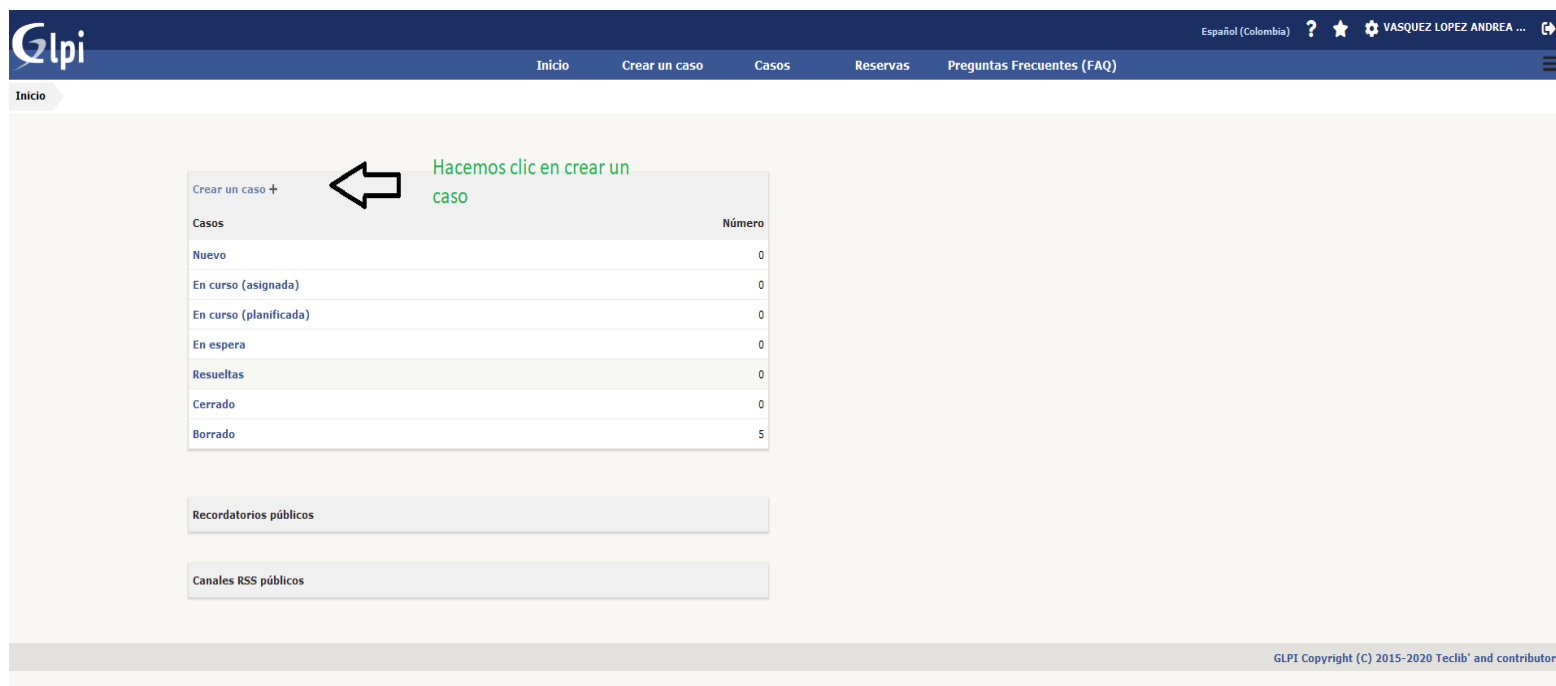
Usuario

Contraseña

☒ Recuérdame

Aceptar

Al ingresar a la plataforma debemos dar clic en crear un nuevo caso.



GLPI

Español (Colombia) ? ★ ⚙ VASQUEZ LOPEZ ANDREA ...

Inicio Crear un caso Casos Reservas Preguntas Frecuentes (FAQ)

Inicio

Crear un caso +

Hacemos clic en crear un caso

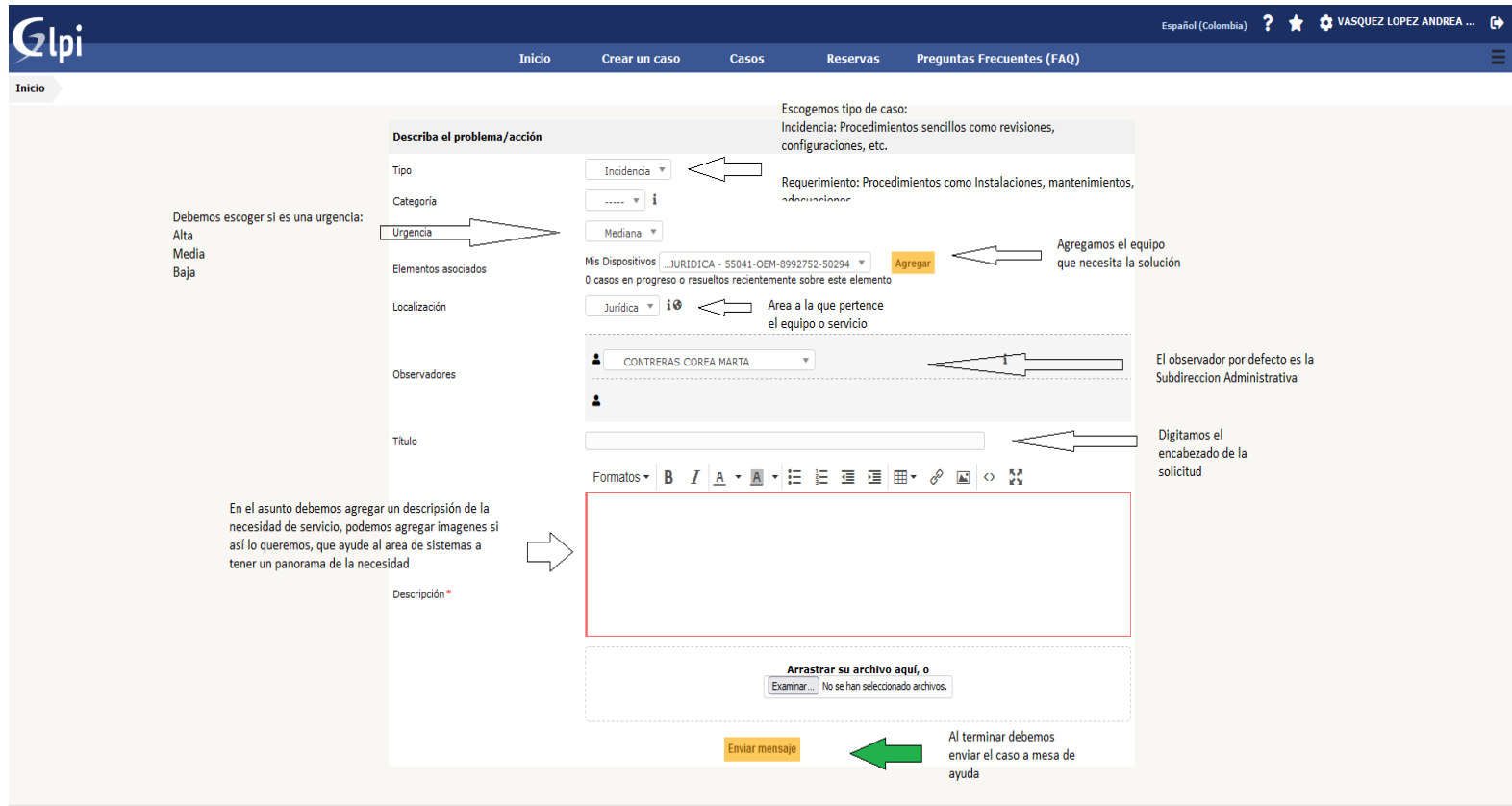
Casos	Número
Nuevo	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resueltas	0
Cerrado	0
Borrado	5

Recordatorios públicos

Canales RSS públicos

GLPI Copyright (C) 2015-2020 Teclib' and contributors

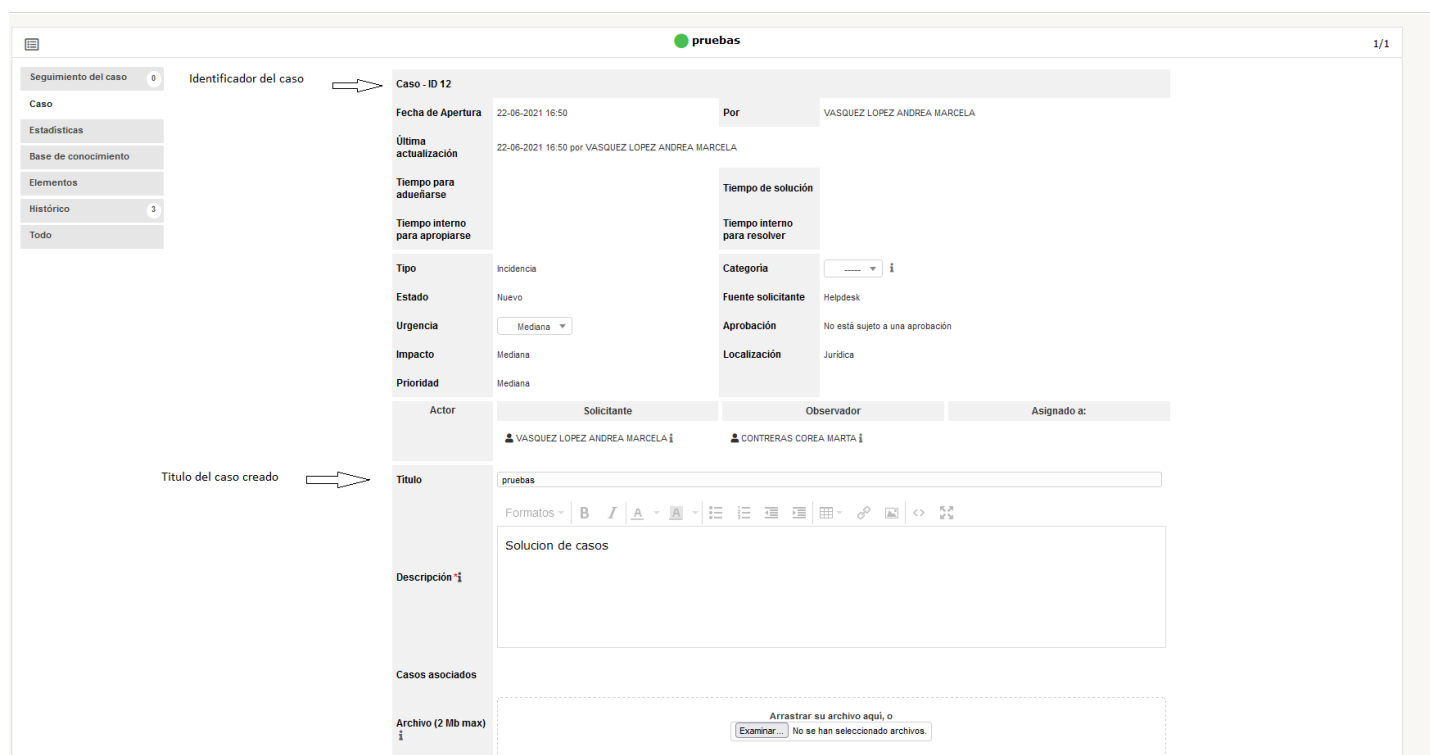
En el formulario de la solicitud seleccione:



The screenshot shows the 'Gipi' web application interface for creating a service request. The form is titled 'Describe el problema/acción' and includes several sections with annotations:

- Urgencia:** A dropdown menu with options 'Alta', 'Media', and 'Baja'. An annotation states: 'Debemos escoger si es una urgencia: Alta, Media, Baja'.
- Tipo:** A dropdown menu with 'Incidencia' selected. An annotation states: 'Escogemos tipo de caso: Incidencia: Procedimientos sencillos como revisiones, configuraciones, etc.'.
- Categoría:** A dropdown menu with '.....' selected. An annotation states: 'Requerimiento: Procedimientos como Instalaciones, mantenimientos, adiciones'.
- Elementos asociados:** A section showing 'Mis Dispositivos' with a dropdown menu set to 'JURIDICA - 55041-OEM-8992752-50294'. An 'Agregar' button is present. An annotation states: 'Agregamos el equipo que necesita la solución'.
- Localización:** A dropdown menu with 'Jurídica' selected. An annotation states: 'Area a la que pertenece el equipo o servicio'.
- Observadores:** A dropdown menu with 'CONTRERAS COREA MARTA' selected. An annotation states: 'El observador por defecto es la Subdireccion Administrativa'.
- Título:** A text input field. An annotation states: 'Digitamos el encabezado de la solicitud'.
- Descripción:** A large text area for the description. An annotation states: 'En el asunto debemos agregar un descripción de la necesidad de servicio, podemos agregar imagenes si así lo queremos, que ayude al area de sistemas a tener un panorama de la necesidad'.
- Formatos:** A toolbar with various formatting options (bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, code, full screen).
- Arrastrar su archivo aquí, o:** A section for uploading files. An annotation states: 'Al terminar debemos enviar el caso a mesa de ayuda'.
- Enviar mensaje:** A button at the bottom of the form.

Una vez halla llenado todo el formulario, y enviado el mensaje, el sistema le presentara la solicitud enviada, con los datos del título del caso y un número.



The screenshot displays the 'pruebas' (tests) section of the IDM Dosquebradas system. On the left, a sidebar contains navigation links: 'Seguimiento del caso' (0), 'Caso', 'Estadísticas', 'Base de conocimiento', 'Elementos', 'Histórico' (3), and 'Todo'. The main area shows a case titled 'Caso - ID 12'. Key details include: 'Fecha de Apertura' (22-06-2021 16:50), 'Por' (VASQUEZ LOPEZ ANDREA MARCELA), 'Última actualización' (22-06-2021 16:50 por VASQUEZ LOPEZ ANDREA MARCELA), 'Tipo' (Incidencia), 'Estado' (Nuevo), 'Urgencia' (Mediana), 'Impacto' (Mediana), and 'Prioridad' (Mediana). The 'Actor' section lists 'Solicitante' (VASQUEZ LOPEZ ANDREA MARCELA) and 'Observador' (CONTRERAS COREA MARTA). The 'Título' field contains 'pruebas'. Below the title is a rich text editor with a toolbar and a description area. The 'Casos asociados' section is empty. At the bottom, there is an 'Archivo (2 Mb max)' section with a dashed box for uploading files and a message 'No se han seleccionado archivos.'

4 RESPONSABLE DEL DOCUMENTO

Área de Tecnologías y Sistemas de Información

Cordialmente

MARTA CONTRERAS CORREA
Subdirectora Administrativa y Financiera

PROYECTO | Jorge Eliecer Piñeros Ruiz

REVISÓ ■ Marta Contreras Correa

APROBÓ ■ Luis Ernesto Valencia Ramírez