UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

SISTEMA DE SOPORTE GLPI

UNIMINUTO
Excelencia
Que hace la diferencia

Calidad • Servicio • Acreditación • Plan de Desarrollo

ÍNDICE

1. ¿Qué debe saber antes de realizar una solicitud? - Definiciones de GLPI.
2. Acceder al Sistema GLPI.
3. ¿Como realizar una solicitud?.
4. ¿Cómo consultar una solicitud?.
5. Ítems de una solicitud en GLPI.

   5.1 Ver o agregar seguimientos.

   5.2 Adjuntar documentos.

   5.3 Aprobar o rechazar solución.

   5.4 Aprobar o rechazar una validación.
6. Salir de GLPI

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

UNIMINUTO
Excelencia
Que hace la diferencia

Calidad • Servicio • Acreditación • Plan de Desarrollo

Volver al índice

DEFINICIONES

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique por su origen en Francés).

Es una solución de software libre que permite la gestión de incidentes de TI.
GLPI permite el registro y atención de solicitudes de servicio de soporte técnico, con posibilidades de notificación por correo electrónico a usuarios y al mismo personal de soporte. Dichas notificaciones se recibirán por creación, seguimientos y solución de cada solicitud. Gracias a esto se tendrá un mayor control sobre las incidencias o requerimientos de los usuarios, para poder gestionarlos de una manera más ordenada y rápida.

DEFINICIONES

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Áreas de servicio en GLPI

Ámbito donde usted deberá crear la solicitud de acuerdo a su necesidad. En cada una de estas áreas usted encontrará los diferentes servicios que se ofrecen dependiendo del ámbito de tratamiento.

DEFINICIONES

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Ámbitos de tratamiento

[SERVICIOS SEDE]

Ámbito Local: Cuando una sede tiene personal de soporte contratado, la solución de solicitudes la realizan en la misma sede, generalmente las soluciones en este ámbito son relacionadas con problemas de equipos de escritorio como es la instalación de software, fallo en los equipos de cómputo, fallos en dispositivos telefónicos o fallos en los puntos de red

[SERVICIOS INTEGRADOS]

Ámbito Central: Es la gestión que se realiza desde la mesa de servicio central, generalmente está asociada a sistemas que tienen impacto global como: Banner, SAP, Correo Electrónico, conectividad, etc., y en algunos casos se asocia a solicitudes de usuarios finales por asesorías en uso de plataformas o funcionalidades de los sistemas ofrecidos.

DEFINICIONES

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Estados de las solicitudes

Información sobre el estado de la solicitud

- **Nuevas:** Solicitudes recientemente reportadas a la espera de ser asignadas a un técnico.
- **En curso (asignadas):** Solicitudes ya designadas a un técnico.
- **En curso (planificadas):** Solicitudes ya asignadas a un técnico en proceso de resolución.
- **En espera:** Solicitudes aplazadas en el tiempo por distintos motivos tales como falta de repuestos, insumo, confirmación del usuario, etc.
- **Resueltas:** Solicitudes solucionadas por el técnico.
- **Cerrado:** Solicitudes cerradas por el usuario con su aprobación.

DEFINICIONES

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Para tener en cuenta

- **Tipos de solicitud:**
  Incidencia: Se asocia a un fallo, por lo general es algo inesperado.
  Requerimiento: Hace referencia a una necesidad.

- **Urgencia:** Nivel en el que afecta esta solicitud al desarrollo de sus actividades.

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

UNIMINUTO
Excelencia
Que hace la diferencia

Calidad • Servicio • Acreditación • Plan de Desarrollo

Volver al índice

ACCESO A GLPI

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Desde un navegador puede ingresar a través de **https://intranet.uniminuto.edu/** con sus credenciales de correo institucional.

Aquí encontrará el acceso a la Mesa de Servicios de tecnología.

UNIMINUTO
Excelencia
Que hace la diferencia

Calidad • Servicio • Acreditación • Plan de Desarrollo

ACCESO A GLPI

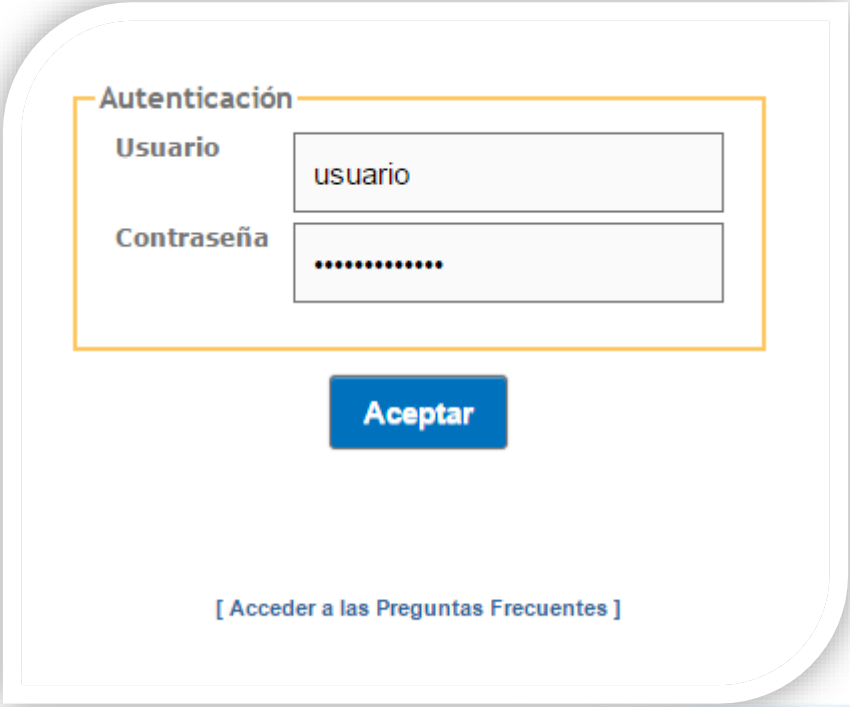
UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

También puede hacerlo a través de **http://soporte.uniminuto.edu**, en este sitio encontrará toda la información referente a servicios tecnológicos y manuales de UNIMINUTO.

SOLICITUD DE SERVICIO E INICIO DE SESIÓN

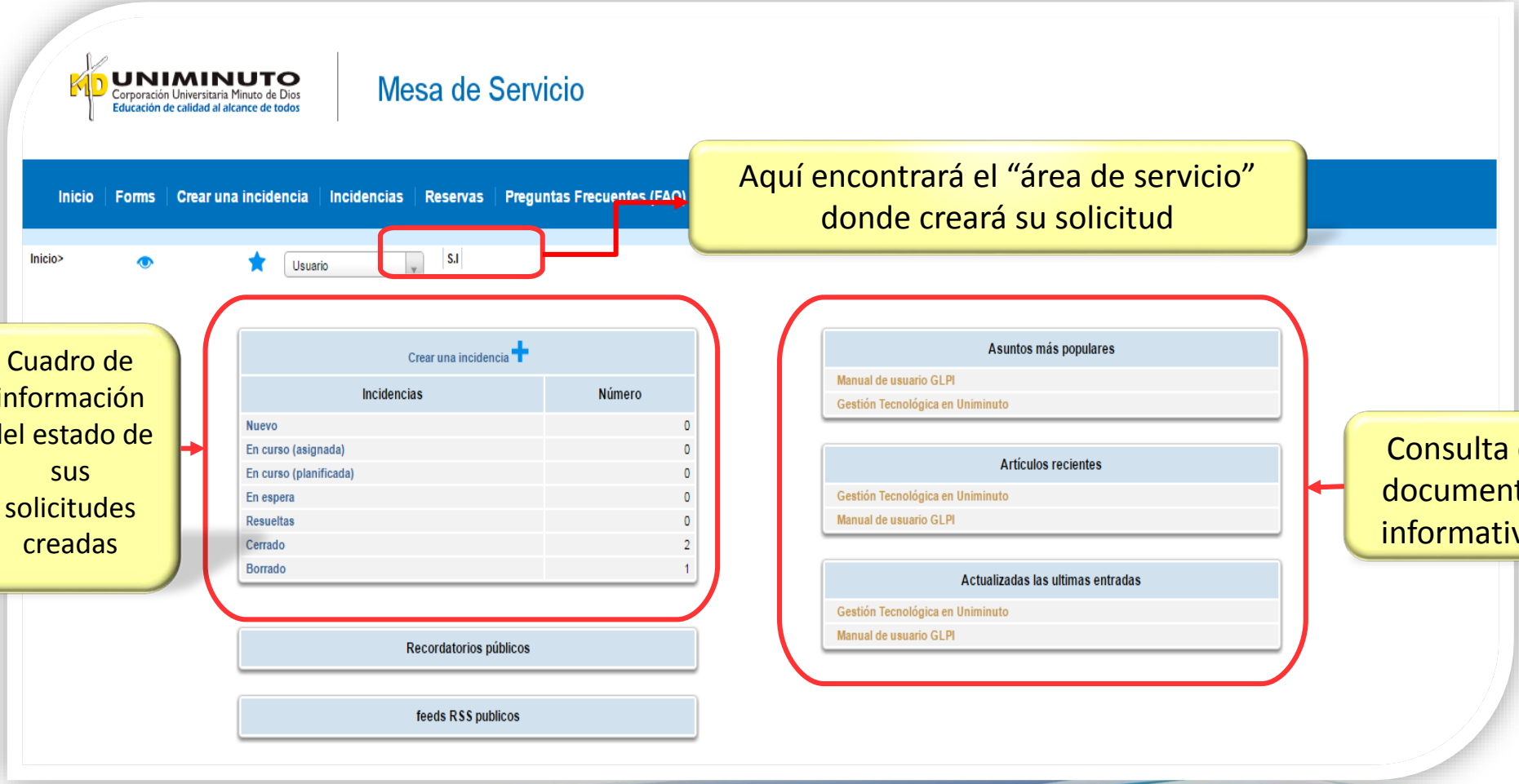
UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Para iniciar sesión en GLPI, por favor digite **usuario y contraseña** de correo institucional. (usuario sin "@uniminuto.edu")



PÁGINA DE INICIO

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos



Aquí encontrará el "área de servicio" donde creará su solicitud

Cuadro de información del estado de sus solicitudes creadas

Consulta de documentos informativos

UNIMINUTO
Excelencia
Que hace la diferencia

Calidad • Servicio • Acreditación • Plan de Desarrollo

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

¿COMO REALIZAR UNA SOLICITUD?

UNIMINUTO
Excelencia
Que hace la diferencia

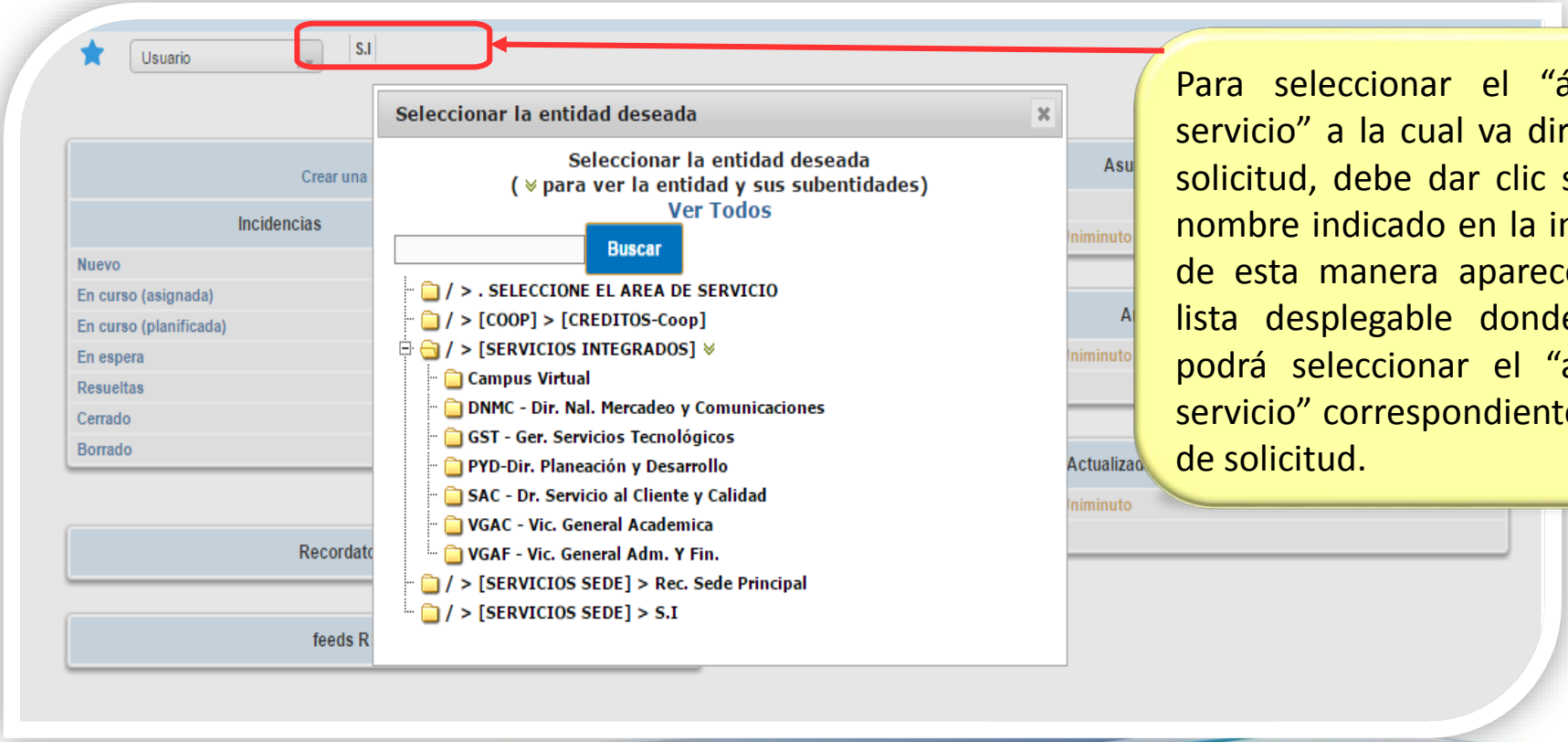
Calidad • Servicio • Acreditación • Plan de Desarrollo

Volver al índice

SELECCIONAR ÁREA

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

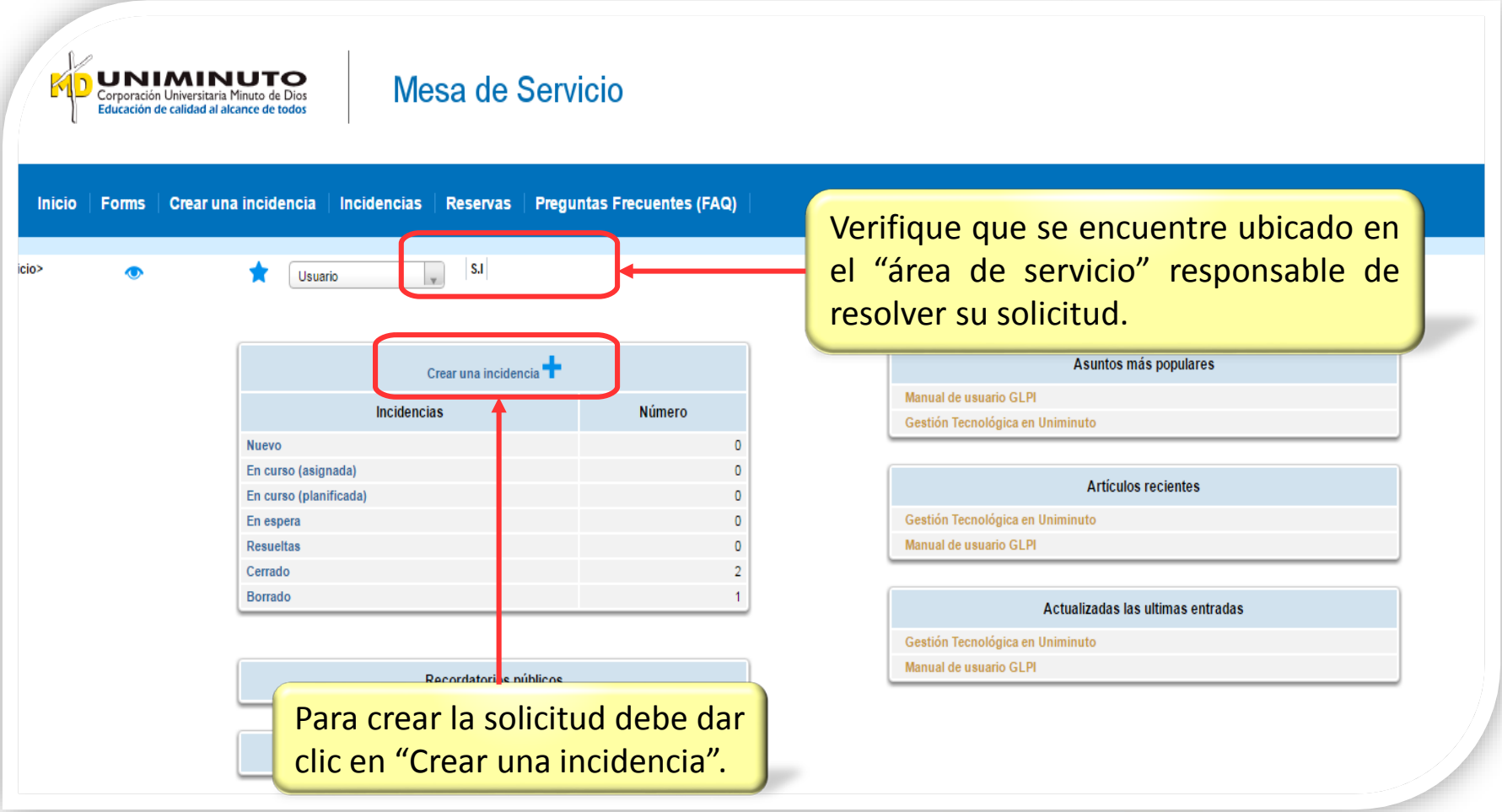
Para que la solicitud sea atendida de forma oportuna, es necesario que ésta sea realizada en el "área de servicio" correspondiente, según la necesidad.



Para seleccionar el "área de servicio" a la cual va dirigida su solicitud, debe dar clic sobre el nombre indicado en la imagen y de esta manera aparecerá una lista desplegable donde usted podrá seleccionar el "área de servicio" correspondiente al tipo de solicitud.

CREAR SOLICITUD

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos



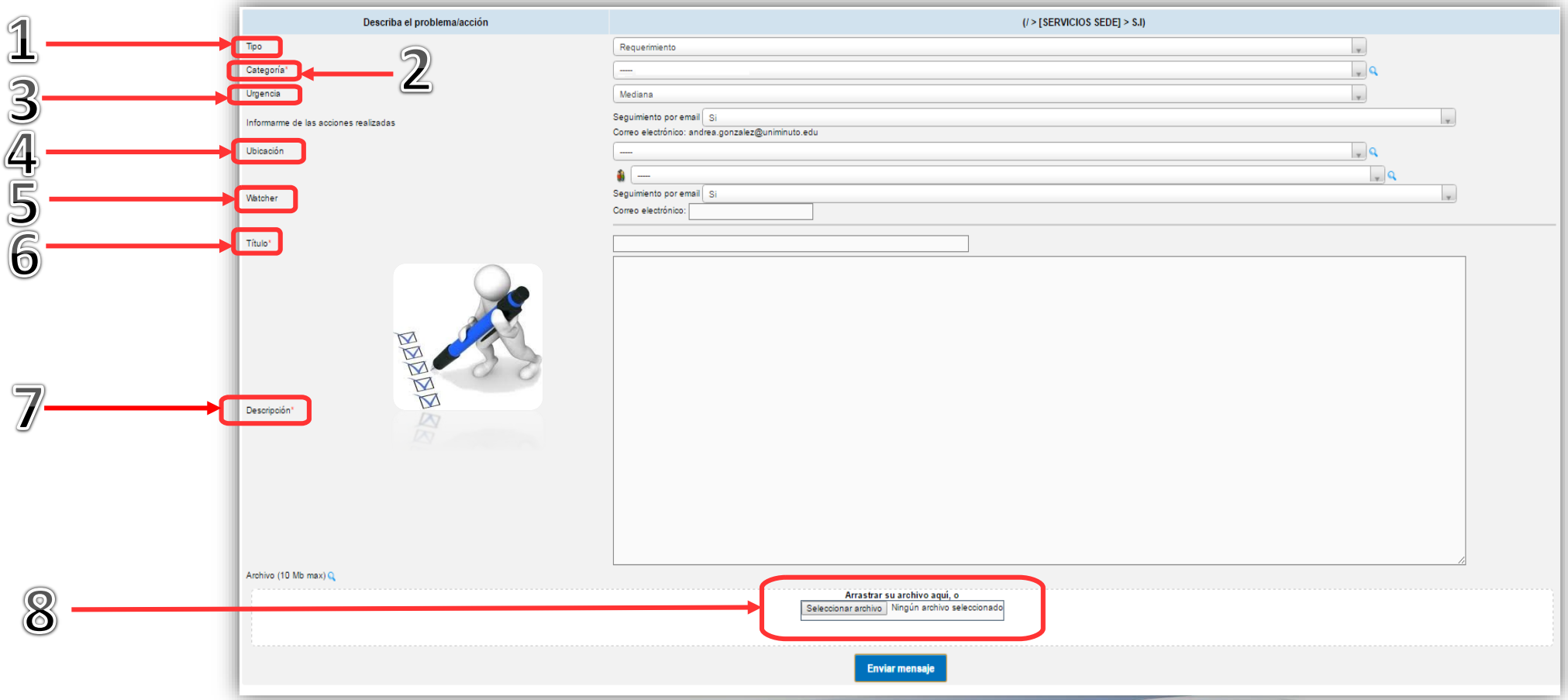
Verifique que se encuentre ubicado en el "área de servicio" responsable de resolver su solicitud.

Para crear la solicitud debe dar clic en "Crear una incidencia".

DILIGENCIAR FORMULARIO

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Definición de los ítems en el "formulario de solicitud":



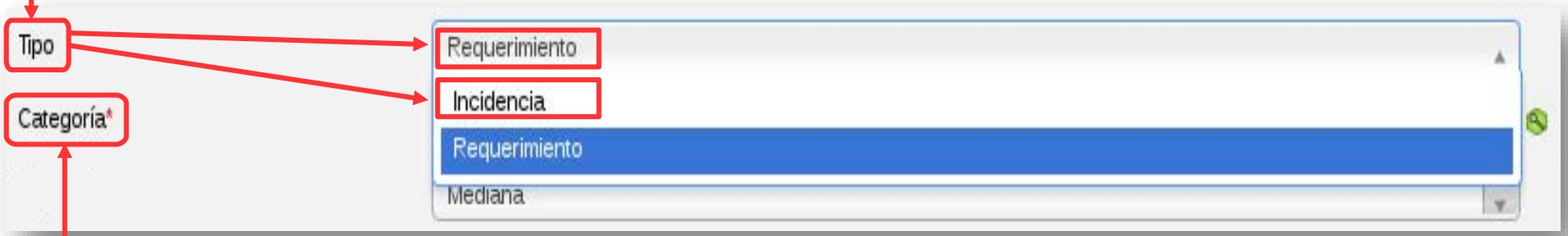
UNIMINUTO
Excelencia
Que hace la diferencia

Calidad • Servicio • Acreditación • Plan de Desarrollo

FORMULARIO DE SOLICITUD

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

1 Tipo: Es necesario seleccionar el tipo de solicitud ya sea incidencia o requerimiento para poder visualizar las categorías correspondientes



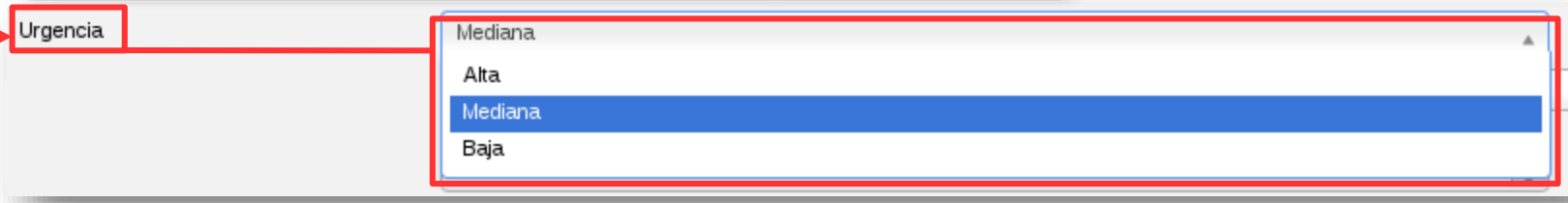
2 Categoría: Seleccione la categoría según el servicio requerido

***Las categorías cambian dependiendo el "área de servicio" seleccionada y el tipo de solicitud.**

FORMULARIO DE SOLICITUD

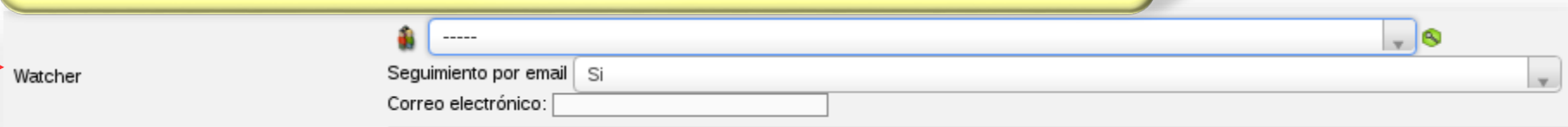
UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

3 Urgencia: Seleccione el nivel correspondiente según su caso



4 Ubicación: Seleccione su sede en Uniminuto

5 Watcher: (Observador) En caso de requerir que otra persona visualice la solicitud puede agregarlo en este campo, adicionalmente puede habilitar las notificaciones por correo electrónico de los cambios realizados.



Excelencia
Que hace la diferencia

Calidad • Servicio • Acreditación • Plan de Desarrollo

FORMULARIO DE SOLICITUD

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

6 Titulo: Escriba un titulo que resuma su solicitud.

Título*

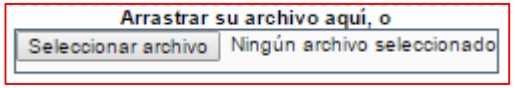
Descripción*

7 Descripción: Escriba la solicitud de forma clara y detallada con la mayor información posible.

Es importante agregar: Tiempo de disponibilidad, número de extensión y ubicación exacta para facilitar la comunicación en caso de necesitarse.

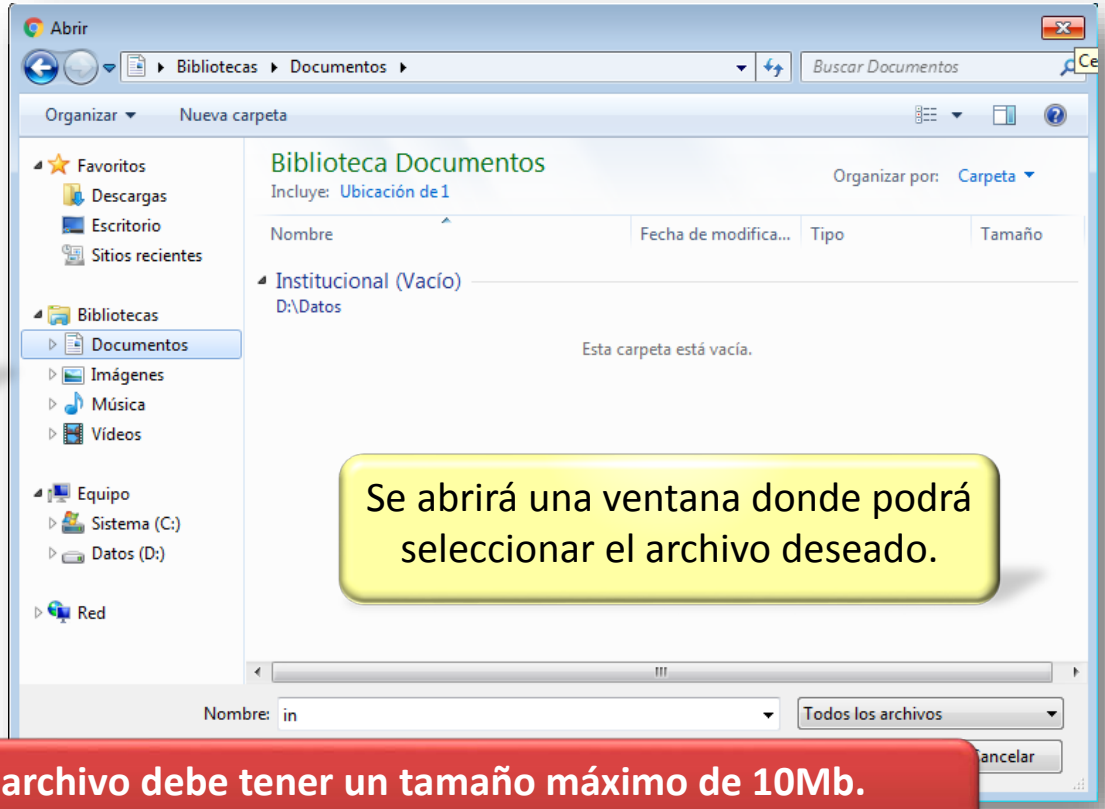
FORMULARIO DE SOLICITUD

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos



8

Adjuntar archivo:
Si requiere adjuntar algún archivo lo puede realizar dando clic sobre "Seleccionar archivo".



Se abrirá una ventana donde podrá seleccionar el archivo deseado.

Recuerde que cada archivo debe tener un tamaño máximo de 10Mb. Adicionalmente puede adjuntar la cantidad de archivos que requiera.

FORMULARIO DE SOLICITUD

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Por ultimo de clic en "**Enviar Mensaje**" para crear la solicitud.

Enviar mensaje

Tenga en cuenta el número de la solicitud para futuras consultas.

Su incidencia ha sido registrada, su tratamiento está en progreso (Incidencia: 314115)
Elemento agregado satisfactoriamente: Prueba
Gracias por utilizar nuestro sistema de mesa ayuda automático.

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

UNIMINUTO
Excelencia
Que hace la diferencia

Calidad • Servicio • Acreditación • Plan de Desarrollo

Volver al índice

CONSULTA DE SOLICITUDES

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

La consulta de solicitudes en GLPI se puede realizar por mas de un método, en este manual encontrará las **3** formas mas usadas para consultar las solicitudes en GLPI.

- Enlace desde correo electrónico
- Consulta por ID
- Consulta por estado

ENLACE DESDE CORREO ELECTRÓNICO

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

[GLPI #0314115] Nueva incidencia Prueba

De: Soporte GLPI
Para: si.GST-Profesional [Andrea GONZALEZ] Andrea Marcela
Responder a: Administrador GLPI

=-=-=-= To answer by email, write above this line =-=-=-=

Apreciado Usuario, reciba un cordial saludo de la Mesa de Servicio.

Le informamos que su solicitud ha sido recibida y registrada en nuestro sistema con el número **0314115** de fecha **02-03-2017 15:53**, y reportada por usted con la siguiente información:

Asunto de la solicitud
Prueba

Descripción
Prueba

Urgencia: Mediana

Acceda a su solicitud desde aquí:
URL : http://soporte.uniminuto.edu/glpi/index.php?redirect=ticket_314115&noAUTO=1

Cordialmente,
Mesa de Servicio

Por favor no conteste a este correo, ha sido enviado desde una cuenta automática y no recibirá respuesta, si lo desea puede hacer seguimiento a su solicitud a

--
Soporte GLPI
Generados automáticamente por GLPI 0.85.4

= - = - = To answer by email, write under this line = - = - =

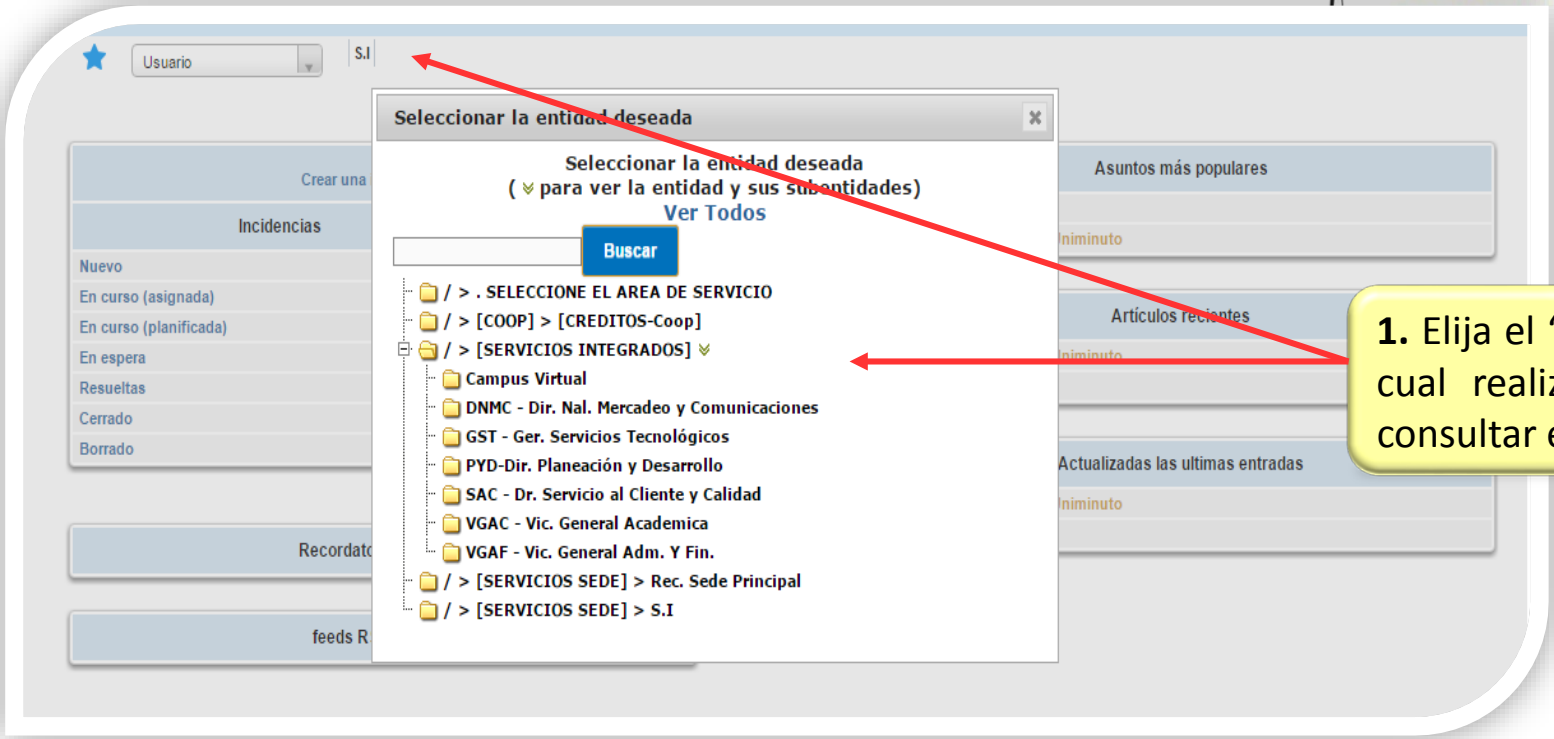
Al crear una solicitud en GLPI automáticamente el sistema envía un correo electrónico a su cuenta institucional, en este correo se encontrará toda la información relevante a la solicitud generada, como el **ID** de su solicitud.

Haciendo clic sobre la URL relacionada en el correo abrirá una ventana en el navegador donde le mostrara la solicitud en GLPI. (Si no se encuentra con sesión iniciada en GLPI, se solicitaran sus credenciales de acceso para poder visualizar la solicitud).

Cuando se realicen actualizaciones o cambios sobre su solicitud le llegará un nuevo correo electrónico informando sobre los cambios realizados.

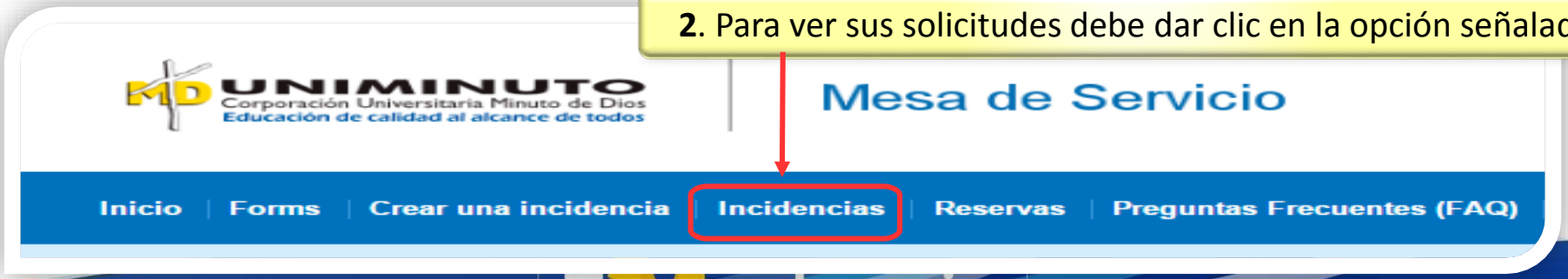
CONSULTA POR ID O ESTADO

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos



1. Elija el "área de servicio" a la cual realizó su solicitud, para consultar el progreso.

2. Para ver sus solicitudes debe dar clic en la opción señalada.



CONSULTA POR ID

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

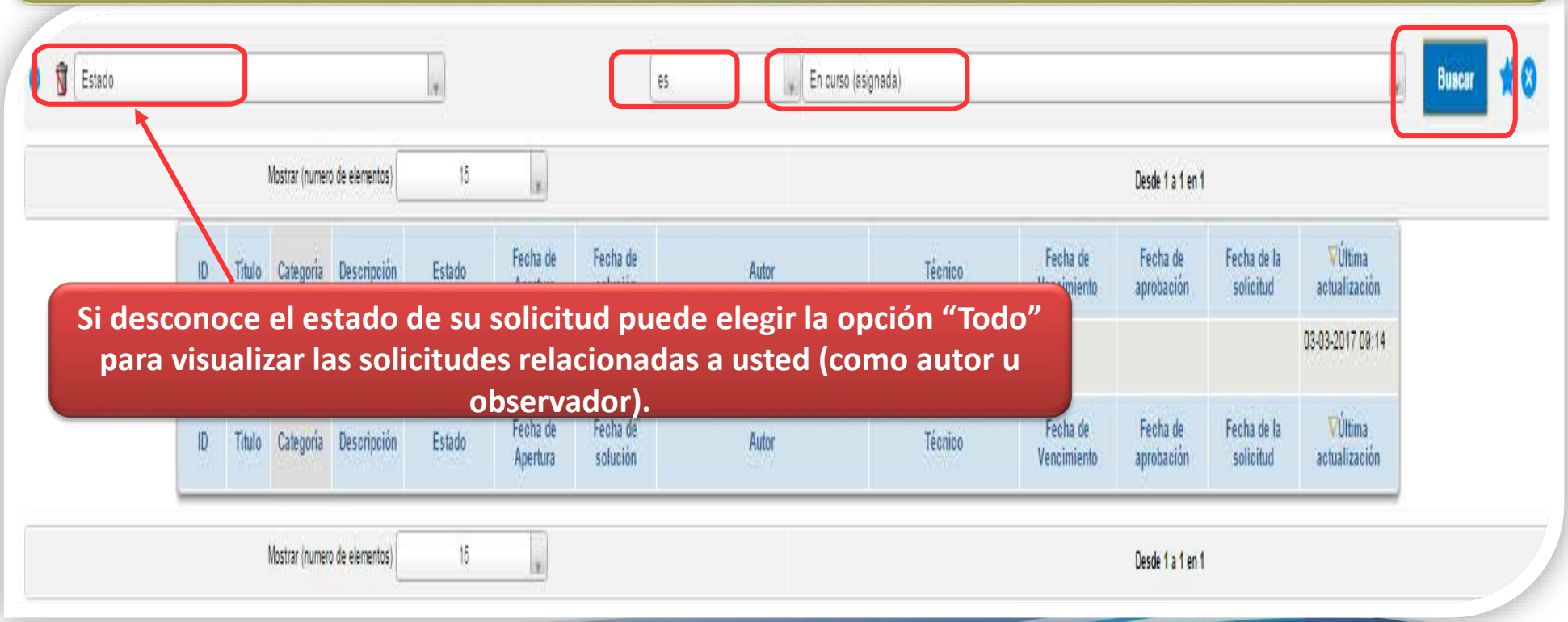
En esta ventana podrá filtrar sus solicitudes por varios criterios.
Los mas usados son **ID** (número de la solicitud) y **estado**.

Para realizar la consulta por **ID** seleccione esta opción en la lista desplegable izquierda, y digite el número de su solicitud en el campo de la derecha. Al hacer clic en "**Buscar**" aparecerá la solicitud que desea consultar.

CONSULTA POR ESTADO

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Para realizar la consulta por **“estado”** seleccione esta opción en la lista desplegable izquierda, luego seleccione la opción **“es”** en la lista desplegable del medio y por último seleccione el estado de la solicitud en la lista desplegable derecha. Al hacer clic en “**Buscar”,** aparecerá la solicitud que desea consultar.



Si desconoce el estado de su solicitud puede elegir la opción “Todo” para visualizar las solicitudes relacionadas a usted (como autor u observador).

SELECCIONAR SOLICITUD

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Haga clic sobre el titulo de la solicitud que desea consultar.

Estado | es | En curso (asignada) | Buscar

Mostrar (numero de elementos) 15 — Desde 1 a 1 en 1

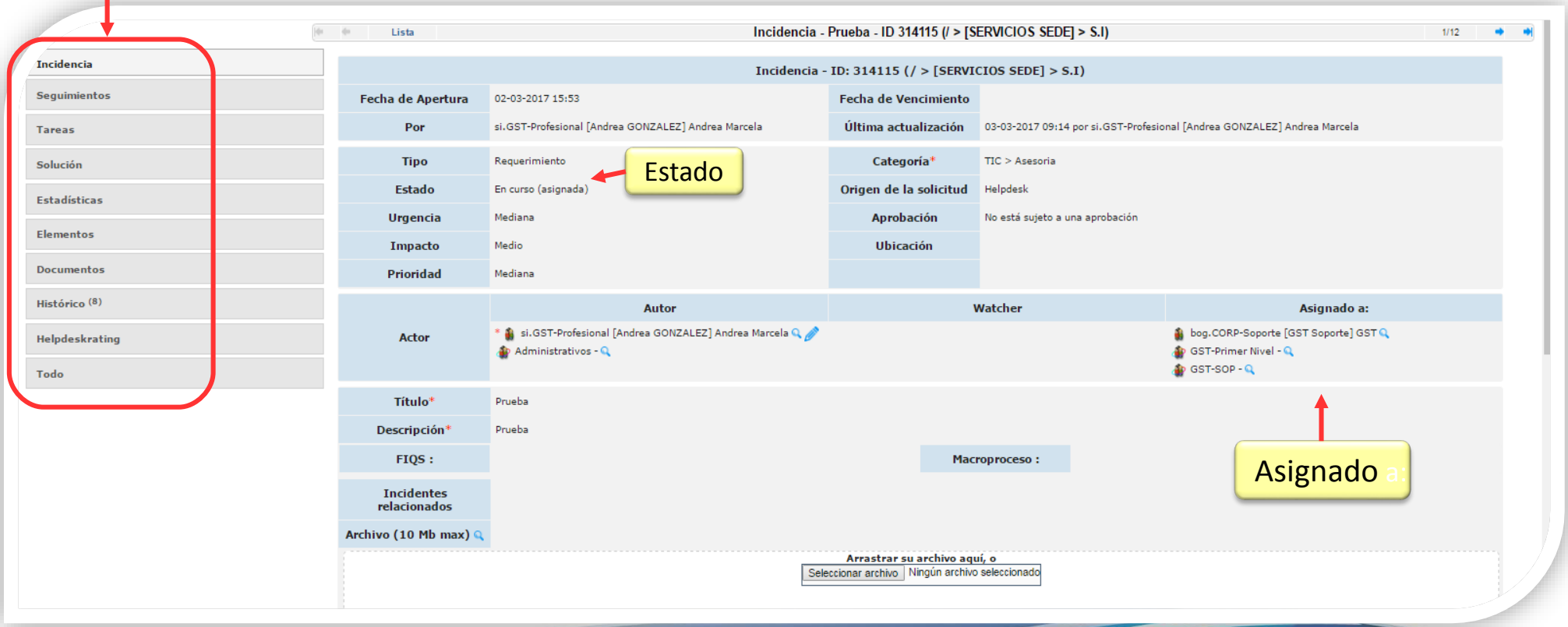
ID	Título	Categoría	Descripción	Estado	Fecha de Apertura	Fecha de solución	Autor	Técnico	Fecha de Vencimiento	Fecha de aprobación	Fecha de la solicitud	Última actualización
314	15 Prueba	TIC > Asesoría	Prueba	En curso (asignada)	02-03-2017 15:53		si.GST-Profesional [Andrea GONZALEZ] Andrea Marcela	bog.CORP-Soporte [GST Soporte] GST				03-03-2017 09:14
ID	Título	Categoría	Descripción	Estado	Fecha de Apertura	Fecha de solución	Autor	Técnico	Fecha de Vencimiento	Fecha de aprobación	Fecha de la solicitud	Última actualización

Mostrar (numero de elementos) 15 — Desde 1 a 1 en 1

VISUALIZAR SOLICITUD EN GLPI

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Puede consultar información adicional de la solicitud haciendo clic sobre uno de los ítems



UNIMINUTO
Excelencia
Que hace la diferencia

Calidad • Servicio • Acreditación • Plan de Desarrollo

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

ÍTEMS DE LA SOLICITUD EN GLPI

UNIMINUTO
Excelencia
Que hace la diferencia

Calidad • Servicio • Acreditación • Plan de Desarrollo

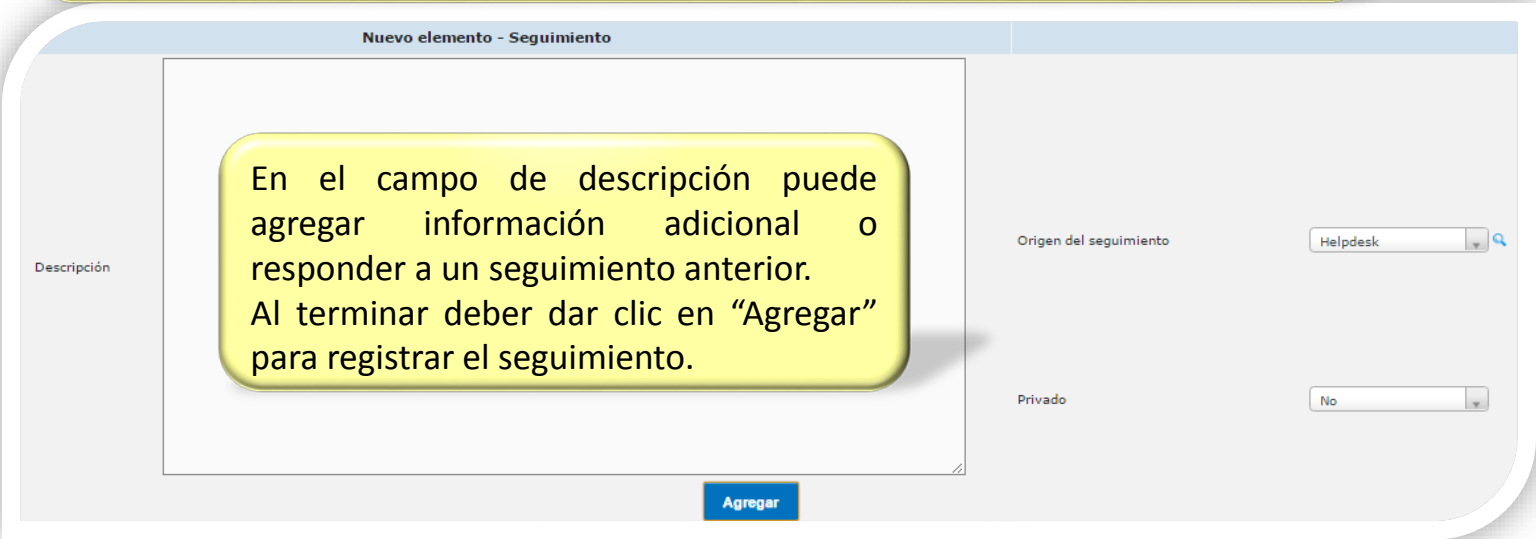
Volver al índice

VER O AGREGAR SEGUIMIENTOS

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Puede consultar o agregar seguimientos haciendo clic sobre la pestaña “Seguimientos”.

Aquí encontrara los seguimientos realizados por parte de los técnicos u otras personas las cuales informarán sobre el proceso de la solicitud.
Puede agregar un seguimiento haciendo clic en **Agregar un nuevo seguimiento**



En el campo de descripción puede agregar información adicional o responder a un seguimiento anterior.
Al terminar deber dar clic en “Agregar” para registrar el seguimiento.

ADJUNTAR DOCUMENTOS

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Puede consultar o agregar documentos haciendo clic sobre la pestaña “Documentos”.

- Incidencia
- Seguimientos
- Tareas
- Solución
- Estadísticas
- Elementos
- Documentos
- Histórico (8)
- Helpdeskrating
- Todo

Si necesita adjuntar más de un documento, al hacer clic en “Seleccionar archivo” se abrirá una ventana donde podrá adjuntar los archivos necesarios, puede agregar mas de un archivo menor a 10Mb.

Debe dar clic en “Añadir un nuevo archivo” cada vez que seleccione un archivo para cargarlo correctamente.

Nombre	Entidad	Archivo	Enlace web	Asunto	Tipo MIME	Fecha
Documento: Incidencia - Prueba	/ > [SERVICIOS SEDE] > S.I	Documento 1 (5).zip		Anexo Incidencia	application/zip; charset=binary	03-03-2017 10:15
Nombre	Entidad	Archivo	Enlace web	Asunto	Tipo MIME	Fecha

UNIMINUTO Excelencia
Que hace la diferencia

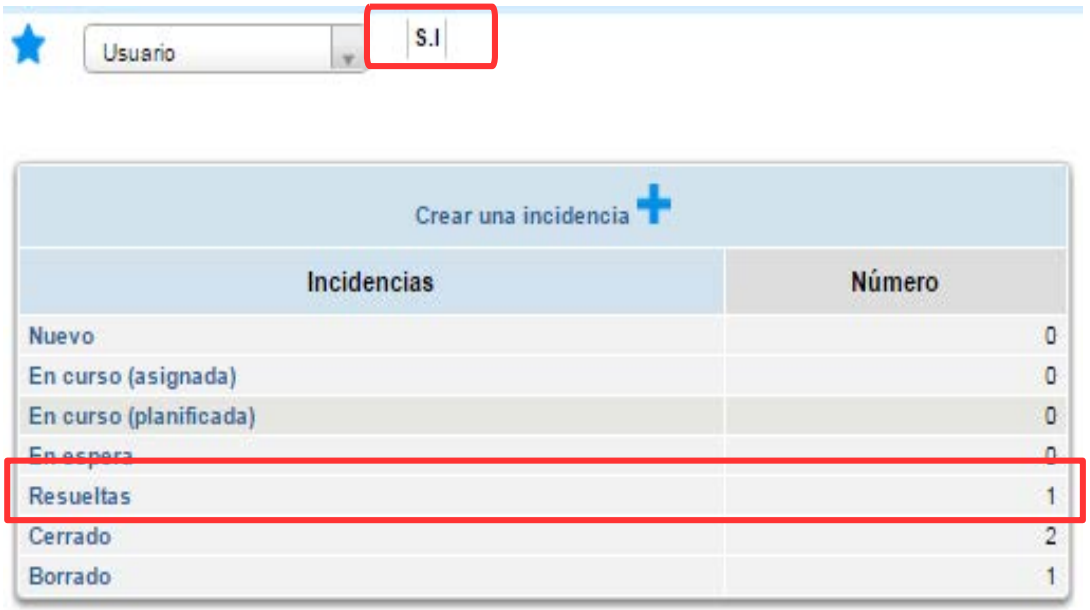
Calidad • Servicio • Acreditación • Plan de Desarrollo

Volver al índice

APROBAR O RECHAZAR LA SOLUCIÓN

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Cuando un técnico o persona encargada da solución a una solicitud, estas solicitudes cambian de estado a "**Resueltas**", para consultar la solución dada por el responsable debe dar clic en la lista de solicitudes resueltas, recuerde verificar que este situado en el "área de servicio" correspondiente a la solicitud.

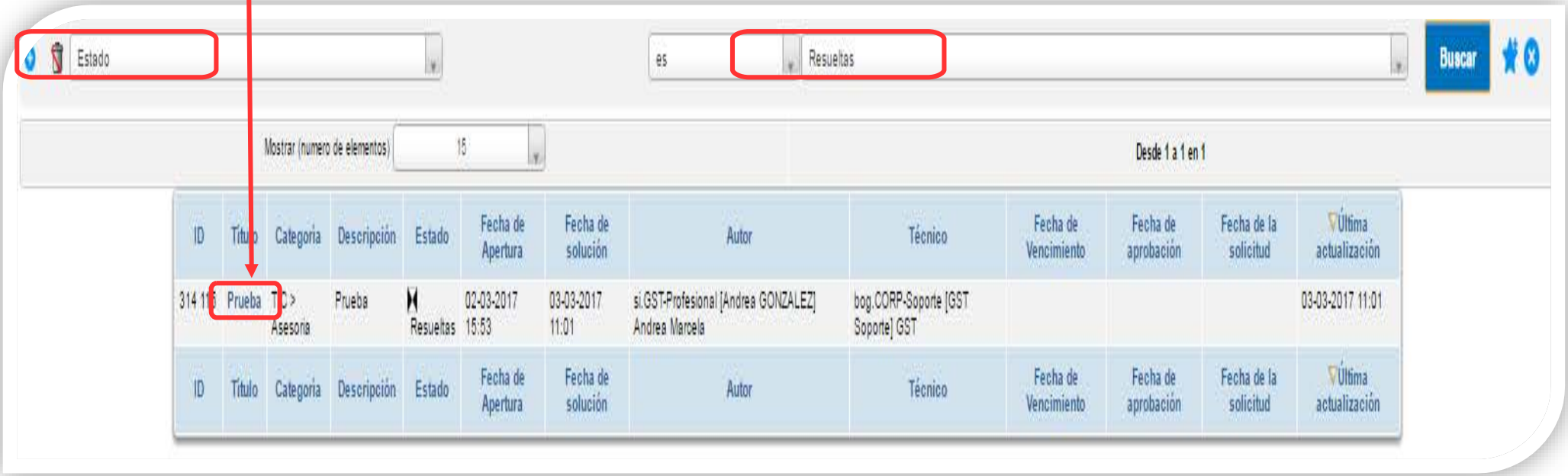


Incidencias	Número
Nuevo	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resueltas	1
Cerrado	2
Borrado	1

APROBAR O RECHAZAR LA SOLUCIÓN

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

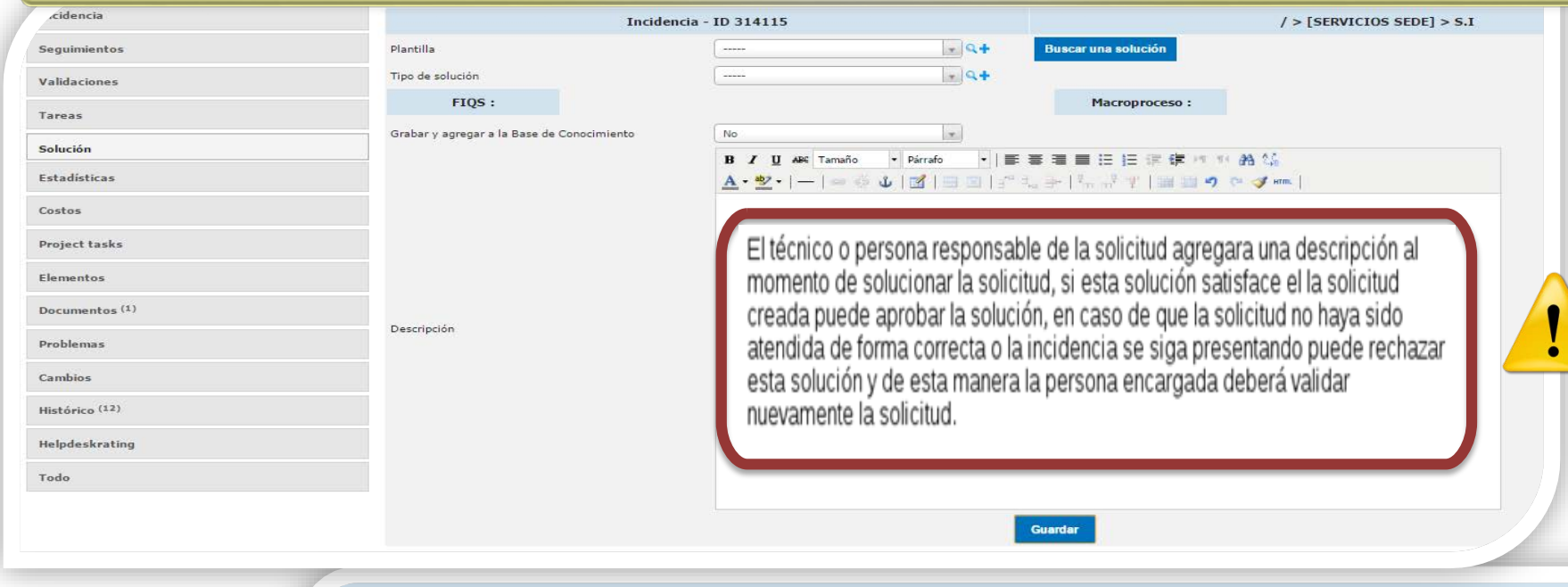
Haga clic sobre el titulo de la solicitud que desea consultar.

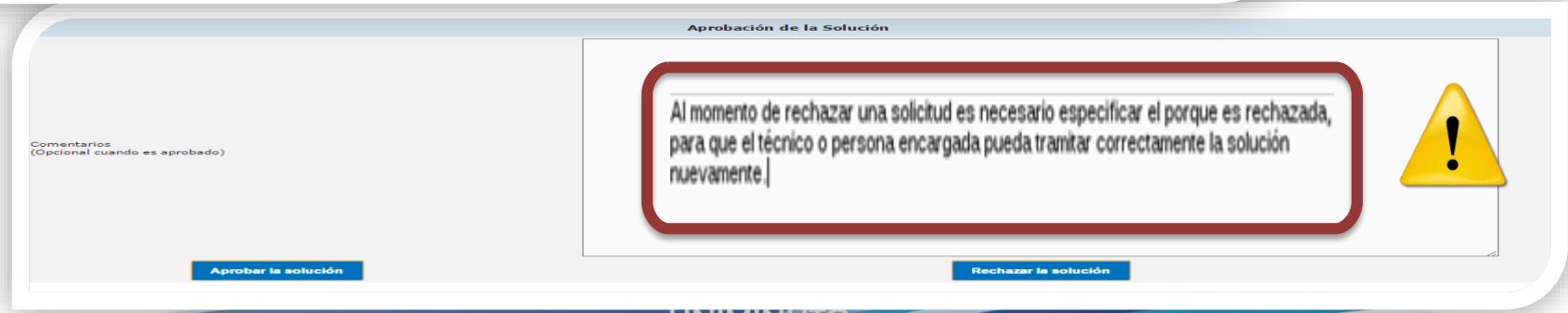


APROBAR O RECHAZAR LA SOLUCIÓN

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Automáticamente le mostrara la solución de la solicitud, de lo contrario hacer clic en la pestaña “Solución”





APROBAR O RECHAZAR UNA VALIDACIÓN

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

[GLPI #0314115] Aprobación - En espera de aprobación Prueba

De: Soporte GLPI
Para: si.GST-Profesional [Andrea GONZALEZ] Andrea Marcela
Responder a: Administrador GLPI

Opción 1

=-=-=-= To answer by email, write above this line =-=-=-=

Apreciado Usuario, reciba un cordial saludo de la Mesa de Servicio.

Le informamos que la solicitud número **0314115** requiere una validación de su parte, la cual fue generada con los siguientes datos:

Creada por bog.CORP-Soporte [GST Soporte] GST
Comentario:

Validación de prueba.

Estado de la solicitud de aprobación : En espera de aprobación

Para realizar la validación puede acceder a la solicitud a través del siguiente link:
URL: http://soporte.uniminuto.edu/glpi/index.php?redirect=ticket_314115_TicketValidation$1&noAUTO=1

Agradecemos su pronta gestión.

Cordialmente,
Mesa de Servicio
Por favor no conteste a este correo, ha sido enviado desde una cuenta automática y no recibirá respuesta, puede hacer su validación a la solicitud a través del GLPI.

--
Soporte GLPI
Generados automáticamente por GLPI 0.85.4

=_=_=_= To answer by email, write under this line =_=_=_=

Dado que algunas solicitudes requieren una validación previa por parte de algún superior o persona encargada de algún servicio para su desarrollo, existe una opción a través de la Plataforma para que esto se pueda ejecutar sin necesidad de brindar algún permiso especial más que tener el perfil “Usuario” en la misma.

Por lo que se podrá validar una solicitud cuando llegue un correo electrónico, dando clic en la URL indicada.

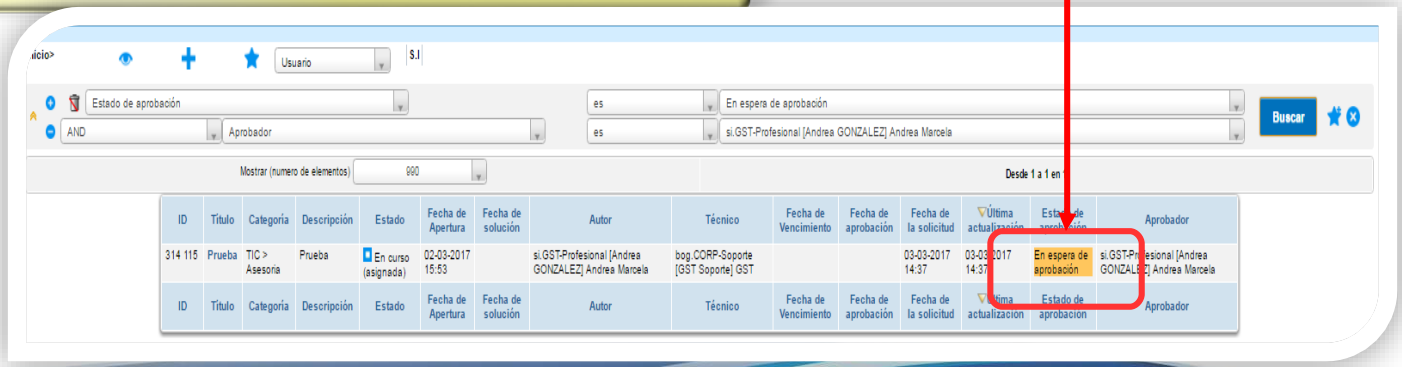
APROBAR O RECHAZAR UNA VALIDACIÓN

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

También puede verificar sus solicitudes a validar de forma directa en el GLPI haciendo clic en la aquí

Opción 2

Aparecerá un cuadro con todas las solicitudes pendientes por aprobar o rechazar



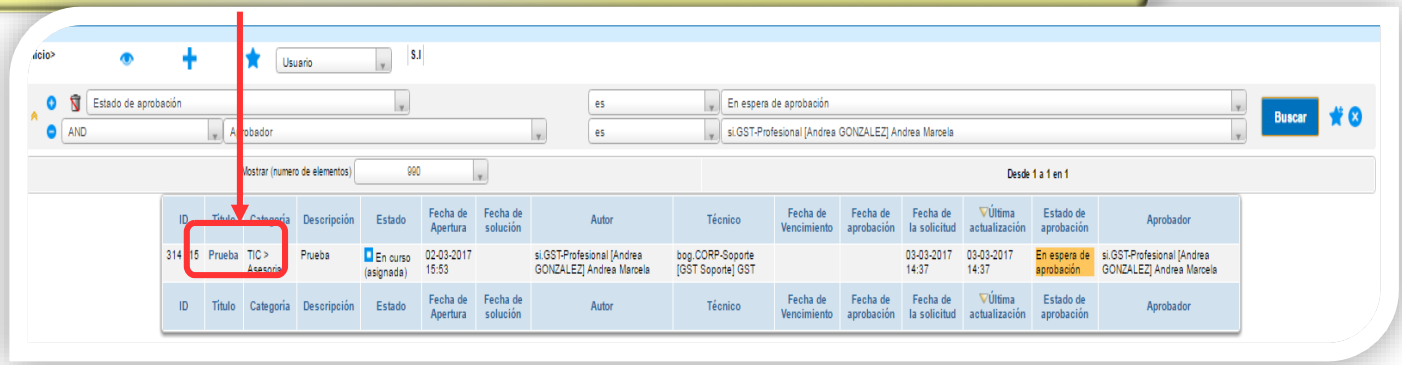
UNIMINUTO
Excelencia
Que hace la diferencia

Calidad • Servicio • Acreditación • Plan de Desarrollo

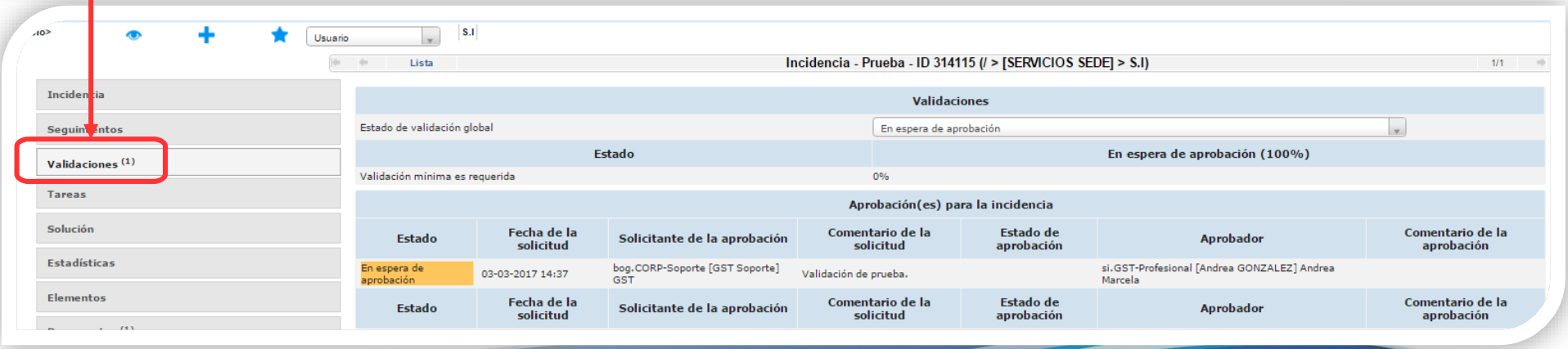
APROBAR O RECHAZAR UNA VALIDACIÓN

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Para Aprobar o Rechazar una solicitud, haga clic sobre el titulo de la solicitud que desea consultar.



Haga clic sobre la pestaña de Validaciones, allí encontrará la información sobre lo que se requiere validar.



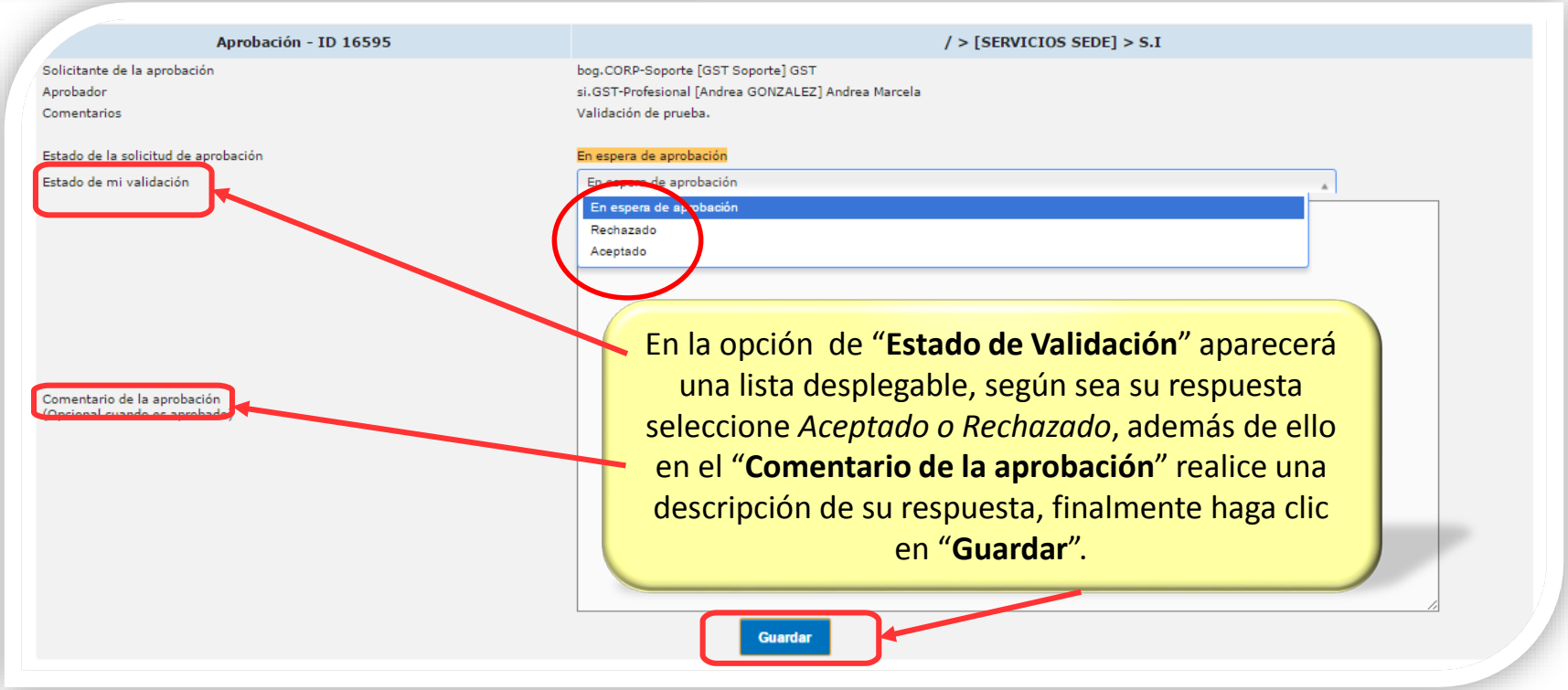
UNIMINUTO
Excelencia
Que hace la diferencia

Calidad • Servicio • Acreditación • Plan de Desarrollo

APROBAR O RECHAZAR UNA VALIDACIÓN

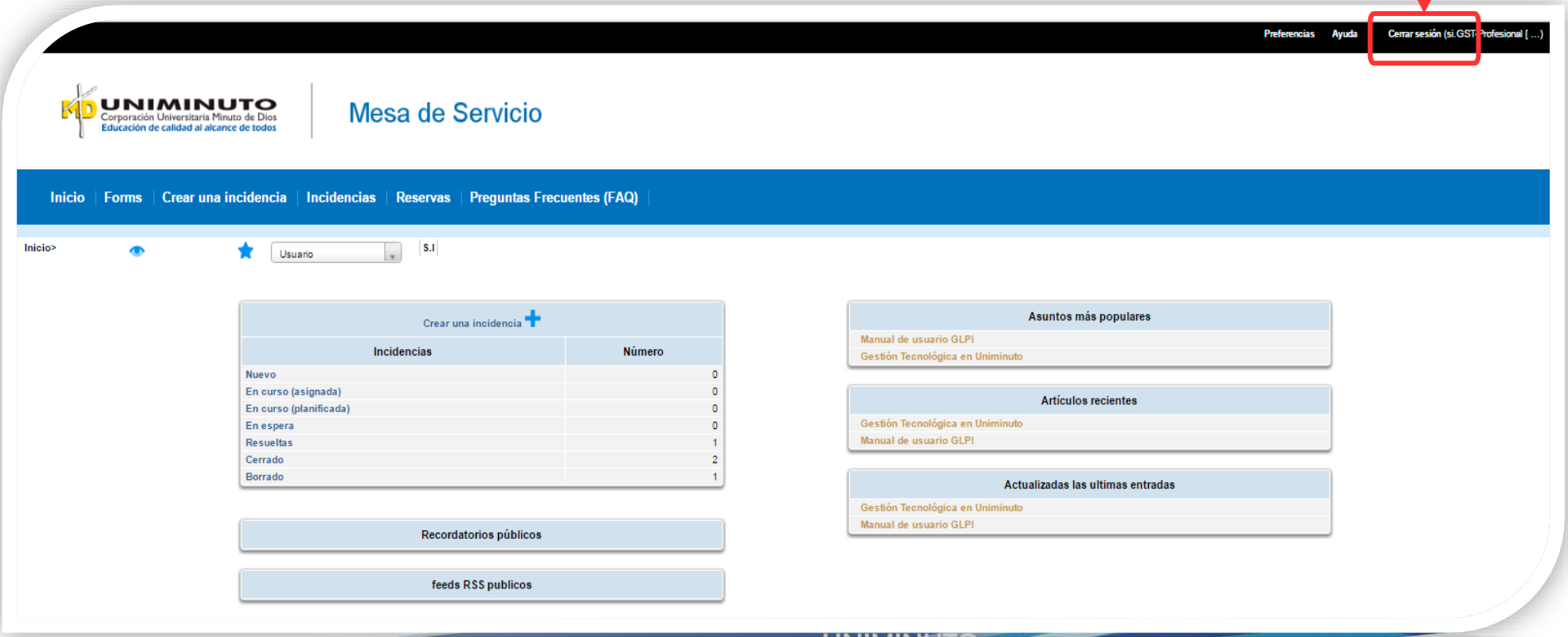
UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Haga clic sobre validación para aprobar o rechazar



En la opción de "**Estado de Validación**" aparecerá una lista desplegable, según sea su respuesta seleccione *Aceptado o Rechazado*, además de ello en el "**Comentario de la aprobación**" realice una descripción de su respuesta, finalmente haga clic en "**Guardar**".

SALIR DE GLPI

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Al terminar, puede salir de GLPI haciendo clic en "**Cerrar sesión**". En la parte superior derecha de la ventana.