

# GLPI

**GLPI-AGENT versión: 1.5**

# Indice:

➤ <u>INTRODUCCION</u> .....	3
a. <u>Creación directa de incidencias en el sistema GLPI</u> .....	4
b. <u>Creación de incidencias a través de correo electrónico</u> .....	8
c. <u>Creación de incidencias por teléfono</u> .....	9
d. <u>Creación de incidencias verbalmente</u> .....	9

## **INTRODUCCION:**

GLPI es un sistema que nos ayuda a tener un mejor control de las incidencias y solicitudes de los usuarios, permitiendo a nuestros técnicos de soporte responder y solucionar problemas relacionados con IT y nuestro software KAIROS.

Esto nos permite gestionar de manera ordenada y rápida todas las solicitudes.

### 1. Los usuarios tienen diferentes formas de registrar sus incidencias:

- **Creación directa de incidencias en el sistema GLPI.**
- **Creación de incidencias a través de correo electrónico.**
- **Creación de incidencias por teléfono.**
- **Creación de incidencias verbalmente.**

**Los usuarios finales pueden crear incidencias utilizando las opciones 1 y 2.** Si no pueden hacerlo por algún motivo de fuerza mayor, se les recomienda que el personal de soporte registre la incidencia en su nombre para que quede como respaldo de su solicitud.

# 1. CREACIÓN DE INCIDENCIAS DIRECTAMENTE DESDE EL SISTEMA GLPI

1.1. Inicio ingreso al sistema mediante el explorador Google Chrome, mediante la siguiente dirección:

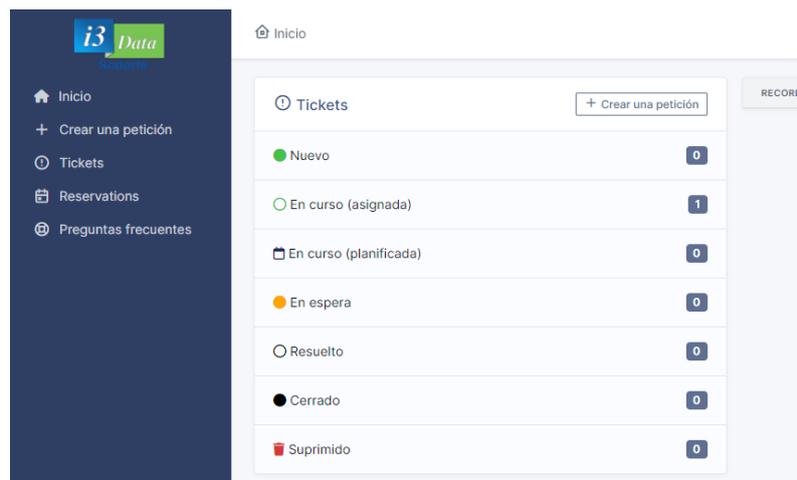
<https://soporte.beiman.local/>

o también desde: <https://beimanportal.tucitamedica.es/>

El usuario debe ingresar su usuario de equipo y clave actual para ingresar al sistema.



Se mostrará una pantalla con su usuario como la siguiente:



Para crear un ticket, deberemos de ir al menú de la izquierda y seleccionar **crear una petición.**

+ Crear una petición

Se necesitan incorporar datos al sistema, asegúrese de incluir la siguiente información:

1. **Tipo:** Especifique **obligatoriamente** si se trata de una incidencia (problema, fallo en los servicios, equipo, etc.) o una solicitud (requerimiento, creación de usuarios, generación de reportes, modificaciones en el funcionamiento del software Kairos, etc.).



Formulario de selección de Tipo y Categoría. El campo Tipo \* muestra 'Incidencia' y el campo Categoría \* muestra 'Incidencia' y 'Solicitud'.

2. **Categoría:** Indique **obligatoriamente** la categoría a la que pertenece su incidencia. Por ejemplo, si se trata de un problema en el equipo, elija "IT"; si se relaciona con el software Kairos, elija "Kairos", y así sucesivamente.



Formulario de selección de Categoría. El campo muestra 'Entidad raíz' y las opciones '»Comunicaciones', '»Gerencia', '»IT' (seleccionada) y '»Kairos'.

3. **Urgencia:** Tendrá la opción de especificar la urgencia de su incidencia, seleccionando entre los niveles de muy alta, alta, mediana, baja y muy baja. Elija un nivel alto solo si su incidencia requiere una atención inmediata. Si no es el caso, seleccione un nivel medio. **Recuerde que todas las incidencias son importantes y se gestionan en el sistema en el orden en que se ingresan.**



Formulario de selección de Urgencia. El campo muestra 'Muy alta'.

4. **Observadores:** Reciben notificaciones y hacen un seguimiento del ticket.

Observadores

5. **Ubicación:** Se deberá de asignar la ubicación **obligatoriamente** sobre el desplegable en la clínica en dónde se tenga la incidencia o la solicitud.

Ubicaciones \*

 ▲ i 📖

6. **Elementos asociados:** Si su incidencia está relacionada con un equipo que ha solicitado y está en su posesión, seleccione el tipo de material correspondiente. En caso contrario, no es necesario hacer ninguna selección en esta opción.

Elementos  
asociados

Mis dispositivos

 ▼

+ Añadir

7. **Título:** Proporcione un resumen general de su incidencia en este campo **obligatoriamente**.

Título \*

8. **Descripción:** Proporcione una descripción detallada de su requerimiento en este campo **obligatoriamente**.

Descripción \*

**Adjuntar fichero:** Si necesita adjuntar un archivo relacionado con su incidencia, puede hacerlo aquí. Haga clic en "Examinar" y seleccione el archivo deseado.

Archivo(s) (2 MB máx.) i

Arrastra y suelta el archivo aquí, o

Elegir archivos Ninguno archivo selec.

Es importante que se siga la siguiente plantilla para que la incidencia o solicitud se solucione en el menor tiempo posible y dar solución eficazmente:

### **Plantilla de Ticket de Soporte para Incidencias:**

**Clínica desde donde se solicita:** [Nombre de la clínica].

**Nombre del solicitante:** [Nombre del solicitante].

**Teléfono de contacto:** [Número de teléfono del solicitante].

**Prioridad:** [Muy Alta/Alta/Media/Baja/Muy Baja].

**Fecha y hora de la incidencia:** [Fecha y cuando sucedió el fallo].

**Descripción de la incidencia:** [Descripción detallada de la incidencia].

**Dirección de la barra del buscador (enlace):** [Enlace que lleva al error].

**Pasos para reproducir el problema:** [Descripción detallada de los pasos para replicar la incidencia].

**Fotos de la incidencia:** [Foto de la incidencia].

### **Plantilla de Ticket de Soporte para Solicitudes:**

**Clínica desde donde se solicita:** [Nombre de la clínica].

**Nombre del solicitante:** [Nombre del solicitante].

**Prioridad:** [Muy Alta/Alta/Media/Baja/Muy Baja].

**Teléfono de contacto:** [Número de teléfono del solicitante].

**Tipo de solicitud:** [Tipo de solicitud: Ej. Nueva característica, Cambio de acceso, Otro].

**Descripción de la solicitud:** [Descripción detallada de la solicitud].

**Justificación de la solicitud:** [Persona encargada que justifica la solicitud].

**IMPORTANTE: CREAR UNA SOLA PETICION POR INCIDENCIAS, NO VOLVER RE-ENVIAR EL MENSAJE OTRA VEZ COMO UNA INCIDENCIA NUEVA, SOLO SE DEBE DE HACER UNA NUEVA PETICION, SI TIENES OTRA INCIDENCIA DISTINTA.**

## **2. CREACIÓN DE INCIDENCIAS MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.**

2.1 Cuando los usuarios necesiten soporte, **deben enviar un correo desde su cuenta corporativa** a la dirección oficial de soporte: [beiman.soporte@gmail.com](mailto:beiman.soporte@gmail.com). Es importante que el correo siga la siguiente pauta:

### **Plantilla de Ticket de Soporte para Incidencias:**

**Clínica desde donde se solicita:** [Nombre de la clínica].  
**Nombre del solicitante:** [Nombre del solicitante].  
**Teléfono de contacto:** [Número de teléfono del solicitante].  
**Prioridad:** [Muy Alta/Alta/Media/Baja/Muy Baja].  
**Fecha y hora de la incidencia:** [Fecha y cuando sucedió el fallo].  
**Descripción de la incidencia:** [Descripción detallada de la incidencia].  
**Dirección de la barra del buscador (enlace):** [Enlace que lleva al error].  
**Pasos para reproducir el problema:** [Descripción detallada de los pasos para replicar la incidencia].  
**Fotos de la incidencia:** [Foto de la incidencia].

### **Plantilla de Ticket de Soporte para Solicitudes:**

**Clínica desde donde se solicita:** [Nombre de la clínica].  
**Nombre del solicitante:** [Nombre del solicitante].  
**Prioridad:** [Muy Alta/Alta/Media/Baja/Muy Baja].  
**Teléfono de contacto:** [Número de teléfono del solicitante].  
**Tipo de solicitud:** [Tipo de solicitud: Ej. Nueva característica, Cambio de acceso, Otro].  
**Descripción de la solicitud:** [Descripción detallada de la solicitud].  
**Justificación de la solicitud:** [Persona encargada que justifica la solicitud].

2.2 Cuando envíe su correo, recibirá un correo de confirmación que le informará que su solicitud ha sido recibida. Este correo contendrá un enlace que lo dirigirá al sistema GLPI, conocido como el Sistema de Mesa de Ayuda. A través de este sistema, podrá verificar el estado de su requerimiento. Además, cualquier cambio realizado en su requerimiento o ticket será notificado a través de su correo electrónico.

Si desea realizar modificaciones a un requerimiento que ya ha sido creado, puede acceder al sistema siguiendo las indicaciones mencionadas en el punto 1.1 y realizar las modificaciones correspondientes, **o desde el propio correo electrónico siguiendo el hilo de la misma incidencia para interactuar con ella.**

En caso de que tenga problemas para acceder a su bandeja de entrada de correo, puede crear su requerimiento directamente ingresando al sistema según se explica en el punto 1 (clic aquí para ir)

### **3. CREACIÓN DE INCIDENCIAS TELEFÓNICAMENTE.**

Si su problema es, el no tener equipo, o no tiene red y no puede ingresar al sistema de tickets para notificarlo, debe comunicarse al departamento de soporte y su ticket o requerimiento será creado telefónicamente.

### **4. CREACIÓN DE INCIDENCIAS VERBALMENTE.**

Actualmente se registran requerimientos verbalmente, la idea de recibir requerimientos verbalmente se debe ir reduciendo, ya que al recibir estos requerimientos de esta forma provoca que no puedan ser atendidos todos los requerimientos por olvido involuntario, lo que ocasiona malestar en los usuarios. De tal forma se solicita de la mejor manera es ingresar sus requerimientos mediante el sistema, para que su solicitud pueda ser atendida.