

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



MANUAL TÉCNICO DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA

REALIZADO COMO PARTE DEL PROYECTO INTEGRADOR CON EL
TEMA “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENTES DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN BASADO EN ITIL V3 PARA LA UNIDAD CENTRAL DE
COORDINACIÓN INFORMÁTICA DE LA ULEAM”

Elaborado por:

Iza Alava Cintya Estefanía

Egresada FACCI

Tutor:

Ing. Becquer Briones Veliz

Director UCCI

MANTA-MANABÍ-ECUADOR

2016-2017



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI
PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



CONTENIDO

1.	Introducción	5
2.	Ingresar al Sistema GLPI	5
3.	Menú del Sistema GLPI	6
4.	Activos	7
4.1.	Computadoras	7
4.2.	Computador	8
4.3.	Sincronización por equipo	8
4.4.	Componentes del Equipo	9
4.5.	Monitores	9
4.6.	Descripción del Monitor	10
4.7.	Dispositivos	10
5.	Asistencia	12
5.1.	Incidentes	12
5.2.	Registro De Incidencia	13
5.3.	Seguimiento Del Ticket	13
5.4.	Estadísticas	14
5.5.	Documentos	14
6.	Crear Ticket	15
7.	Seguimiento y Solución de Incidencias:	24
8.	Importación De Nuevos Equipos	25
9.	Sincronización	27
10.	Autenticación de Usuarios	29
10.1.	Directorio LDAP	29
10.2.	Importación de usuarios nuevos	30
10.3.	Sincronización de los usuarios ya importados	30



TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Acceso al Sistema	6
Ilustración 2. Menú	6
Ilustración 3. Vista Global	7
Ilustración 4. Computadoras	7
Ilustración 5. Lista de Computadoras	7
Ilustración 6. Detalles del Computador	8
Ilustración 7. Sincronización por computador	8
Ilustración 8. Componentes del Equipo	9
Ilustración 9. Monitores	9
Ilustración 10. Lista de Monitores	10
Ilustración 11. Detalle del Monitor	10
Ilustración 12. Dispositivos	10
Ilustración 13. Lista de Dispositivos	11
Ilustración 14. Lista de Impresoras	11
Ilustración 15. Impresoras	11
Ilustración 16. Asistencia - Incidentes	12
Ilustración 17. Lista de Incidentes	12
Ilustración 18. Registro de Incidencia	13
Ilustración 19. Seguimiento del Ticket	13
Ilustración 20. Estadísticas de Fechas	14
Ilustración 21. Documentos del Incidente	14
Ilustración 22. Creación de Ticket	15
Ilustración 23. Entidad	15
Ilustración 24. Cambiar de entidad	15
Ilustración 25. Formulario del Ticket	16
Ilustración 26. Tipo de Ticket	16
Ilustración 27. Categoría del Ticket	16
Ilustración 28. Fecha de Apertura	17
Ilustración 29. Fecha de Vencimiento	17
Ilustración 30. SLA's	17
Ilustración 31. Actor - Solicitante	18
Ilustración 32. Observador	18
Ilustración 33. Asignado	18
Ilustración 34. Formulario del Incidente 2	19
Ilustración 35. Estado	19
Ilustración 36. Prioridad	20
Ilustración 37. Duración Total	20
Ilustración 38. Fuente de Solicitud	20
Ilustración 39. Solicitud de Aprobación	20
Ilustración 40. Lugar	21
Ilustración 41. Elementos Asociados	21
Ilustración 42. Computadora asociada	22
Ilustración 43. Título - Descripción	22
Ilustración 44. Incidentes Enlazados	23
Ilustración 45. Archivos	23
Ilustración 46. Formulario de Ticket 3	23
Ilustración 47. Incidente en curso	24
Ilustración 48. Aprobación	24
Ilustración 49. Proceso del Ticket	24
Ilustración 50. Cierre y Aprobación de Solución	24



**MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI
PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA**



Ilustración 51. Incidente Cerrado	25
Ilustración 52. Importación	25
Ilustración 53. OCS Inventory	25
Ilustración 54. Nuevos Computadores	26
Ilustración 55. Proceso de importación	26
Ilustración 56. Información de Importación.....	26
Ilustración 57. Importación Terminada.....	27
Ilustración 58. Sincronización OCS Inventory.....	27
Ilustración 59. Computadores a sincronizar	28
Ilustración 60. Proceso de sincronización	28
Ilustración 61. Sincronización terminada.....	28
Ilustración 62. Enlace del LDAP.....	29
Ilustración 63. Usuarios.....	29
Ilustración 64. Directorio LDAP.....	29
Ilustración 65. Importar nuevos usuarios	30
Ilustración 66. Sincronizar usuarios ya importados	30



1. Introducción

La Dirección de la Unidad Central de Coordinación Informática con el objetivo de optimizar la atención a los usuarios de la universidad y responder en el menor tiempo a las necesidades informáticas de cada entidad realiza la implementación de un sistema de Gestión de Incidentes usando para su gestión la aplicación web GLPI, con sus siglas (Gestión Libre de Parque Informático) el cual es un programa que permite registrar y administrar los inventarios del hardware y el software de los equipos informáticos de la ULEAM, incluye también el registro y atención de incidencias y solicitudes de servicio de soporte técnico, con posibilidades de notificación por correo electrónico a usuarios y al mismo personal de soporte.

Cuando un usuario tenga un problema tecnológico o tiene un requerimiento tecnológico de un servicio, recurre a la apertura de un caso o incidencia en el sistema de Gestión de Incidencias – GLPI.

Las principales funcionalidades de GLPI son:

- Llevar el inventario preciso de todos los recursos informáticos, y el software existente, cuyas características se almacenan en bases de datos.
- Administrar las incidencias y requerimientos técnicos que permite dar seguimiento a las peticiones del usuario con un único número de ticket que asigna el GLPI.
- Dar solución a las incidencias a la brevedad posible o en su defecto gestionar su resolución inmediata con el técnico idóneo sobre el tema solicitado.

2. Ingresar al Sistema GLPI

Para acceder al sistema de Gestión de Incidentes, abrir un navegador web e ingresar la siguiente dirección: <http://apptics.uleam.edu.ec/glpi/>, se despliega una pantalla de identificación en la cual se escribe el usuario y contraseña del sistema.

Usuario: nombre.apellido (igual al usuario de tu cuenta de correo electrónico).

Contraseña: La misma proporcionada por el Active Directory.

Como se indica en la siguiente pantalla:



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA

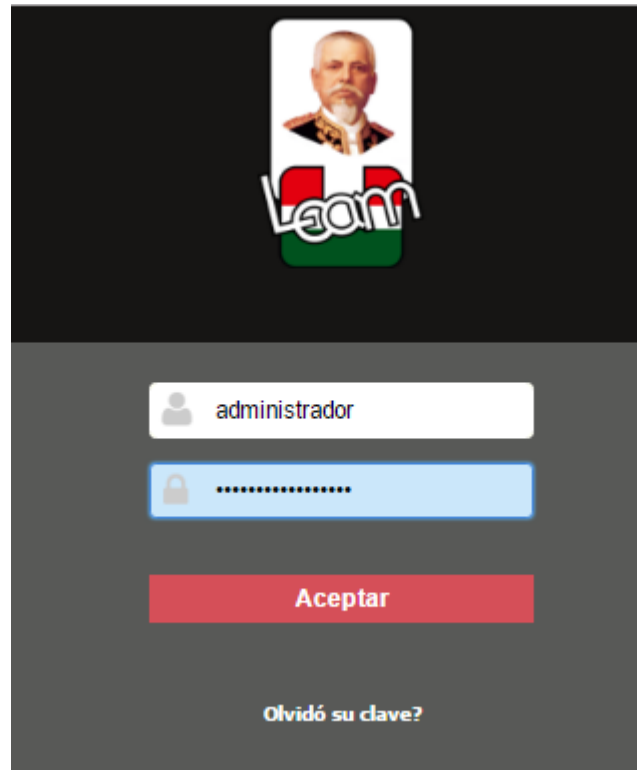


Ilustración 1. Acceso al Sistema

3. Menú del Sistema GLPI

De acuerdo a su perfil ya sea de Técnico, Supervisor, Administrador o Super-Admin se muestra una interfaz para cada uno, según los permisos y atribuciones asignadas.

Al ingresar al sistema, se despliega la siguiente ventana, donde se muestra el menú superior con las siguientes opciones:

Administrador

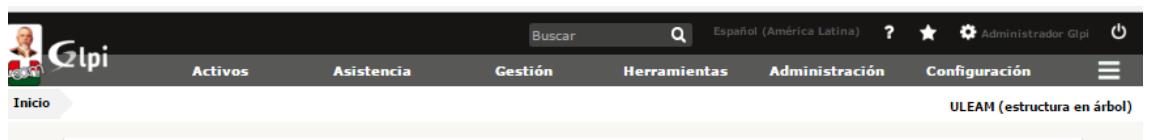


Ilustración 2. Menú

Y en la parte inferior nos muestra un panel con varias pestañas con las vistas del sistema; personal, de grupo o global, los RSS Feeds que de la Universidad o de alguna página web favorita y una vista de todo



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



Vista personal Vista de grupo Vista global RSS feeds Todo

Seguimiento de incidente		Últimos 20 eventos			
Incidentes	Número	Origen	Fecha	Servicio	Mensaje
Nuevos	0	RSS feed 1	2016-12-05 10:59	Herramientas	administrador actualiza el elemento
En curso (asignada)	0	RSS feed 2	2016-12-05 10:58	Herramientas	administrador agrega un objetivo
En curso (planificada)	0	RSS feed 3	2016-12-05 10:56	Herramientas	administrador actualiza el elemento
En espera	0	RSS feed 2	2016-12-05 10:55	Herramientas	administrador actualiza el elemento
Resuelto	0	RSS feed 3	2016-12-05 10:54	Herramientas	administrador actualiza el elemento
Cerrado	15				
Eliminado	4				

Ilustración 3. Vista Global

La primera pestaña del menú nos **ACTIVOS** tenemos lo siguiente:

4. Activos



Ilustración 4. Computadoras

4.1. Computadoras

Visualiza todas las computadoras dentro del inventario de glpi, ya sean estas sincronizadas con el AD o ingresadas manualmente.

Nombre	Entidad	Fabricante	Lugar
FTSST-10W70D	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social	DELL_	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social
FTSST-09W70D	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social	Gigabyte Technology Co., Ltd.	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social
FTSST-08W70D	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social	Gigabyte Technology Co., Ltd.	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social
FTSST-07W81D	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social	LENOVO	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social
FTSST-06W81D	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social	LENOVO	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social
FTSST-05W70D	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social	Dell Inc.	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social
FTSST-04W70D	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social	Dell Inc.	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social
FTSST-02W70D	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social	DELL_	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social
FTSST-01W70D	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social	Gigabyte Technology Co., Ltd.	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social

Ilustración 5. Lista de Computadoras



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



4.2. Computador

Computadora - FTSST-10W70D - ID 1741 (ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social) 1/15 > X

Computadora

- Componentes 13
- Volúmenes 2
- Software
- Conexiones 8
- Puertos de red 1
- Gestión
- Contratos
- Documentos
- Máquinas virtuales
- Incidentes
- Problemas
- Cambios
- Enlace
- Cerraduras
- Notas
- Reservas
- Historico 7
- OCSNG link
- Registry
- Todo

Computadora - ID 1741

Nombre: Estado:

Lugar: Tipo:

Técnico responsable:

Grupo a cargo del hardware:

Número de nombre de usuario alterno: Fabricante:

Nombre de usuario alternativo: Modelo:

Usuario:

Grupo:

Dominio:

Sistema operativo:

Service Pack:

Versión del sistema operativo:

ID de Producto del sistema operativo: Número de serial: Número de inventario: Red:

Serial del sistema operativo: Comentarios:

Swap: 8007

UUID: Inventario automático:

Última actualización el 2016-11-09 17:09

Fuente de actualización:

OCS Inventory NG

Last OCSNG connection date	2016-11-15 10:39
Last OCSNG inventory date	2016-11-15 10:39
GLPI import date	2016-11-15 14:41
Inventory agent	OCS-NG_WINDOWS_AGENT_v2.1.1.1
IP Source	10.253.254.2
Servidor	SERVIDOR OCS
OCSNG TAG	000075
Automatic update OCSNG	Sí

Ilustración 6. Detalles del Computador

4.3. Sincronización por equipo

OCS Inventory NG

Last OCSNG connection date	2016-11-15 10:39
Last OCSNG inventory date	2016-11-15 10:39
GLPI import date	2016-11-15 14:41
Inventory agent	OCS-NG_WINDOWS_AGENT_v2.1.1.1
IP Source	10.253.254.2
Servidor	SERVIDOR OCS
OCSNG TAG	000075
Automatic update OCSNG	Sí

Ilustración 7. Sincronización por computador



4.4. Componentes del Equipo

Componentes					
Tipo de componente		Especificidades		Inventario automático	Acciones
Procesador					
Intel(R) Core(TM) i5-4570 CPU @ 3.20GHz [4 core(s) x86_64] +		Actualizar	3201	Sí	
Memoria					
Empty slot - DIMM3 (No ECC) +	Empty slot	Actualizar		Sí	
Empty slot - DIMM4 (No ECC) +	Empty slot	Actualizar		Sí	
Empty slot - DIMM1 (No ECC) +	Empty slot	Actualizar		Sí	
DDR3 - DIMM2 (No ECC) +	DDR3 1600	Actualizar	4096	Sí	
Disco Duro					
ST500DM002-1BD142 ATA Device +		Actualizar	476937	23TV0269	Sí
Tarjeta de red					
Intel(R) Ethernet Connection I217-LM +		100	Actualizar	f8:b1:56:b5:c9:30	Sí
Unidad					
MATSHITA DVD+-RW UJ8E1 ATA Device +		Sí	Actualizar		Sí
LG USB Drive USB Device +		Sí	Actualizar		Sí
Tarjeta gráfica					
Intel(R) HD Graphics 4600 +		Actualizar	1778		Sí
Tarjeta de sonido					
Realtek High Definition Audio +		Actualizar			Sí
Sonido Intel(R) para pantallas +		Actualizar			Sí
Bios					
DELL - 1072009;BIOS Date: 12/05/13 01:11:37 Ver: A05.00 +		DELL	05/12/2013	Actualizar	Sí

Ilustración 8. Componentes del Equipo

4.5. Monitores

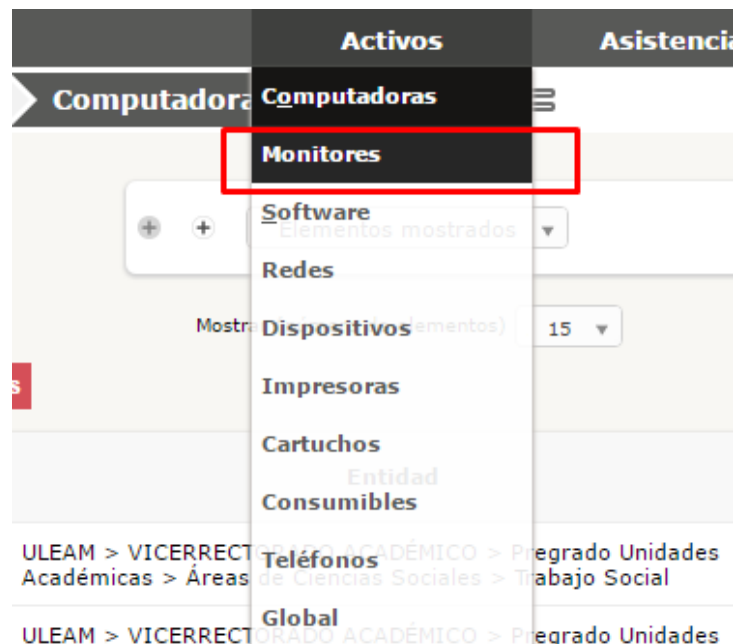


Ilustración 9. Monitores

Muestra todos los monitores de los equipos inventariados.



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



Nombre	Entidad	Estado	Fabricante	Lugar	Tipo	Modelo	Última modificación	Nombre de usuario alternativo
19EN33	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social	DISPONIBLE	LG Electronics Inc. (GoldStar Technology, Inc.)	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social	RGB color	19EN33	2016-11-09 17:09	Psicologia
19EN33	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social	DISPONIBLE	LG Electronics Inc. (GoldStar Technology, Inc.)	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social	RGB color	19EN33	2016-11-15 18:57	Biblioteca
19EN33	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social	DISPONIBLE	LG Electronics Inc. (GoldStar Technology, Inc.)	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social	RGB color	19EN33	2016-11-09 17:09	Administrador

Ilustración 10. Lista de Monitores

4.6. Descripción del Monitor

Monitor - 19EN33 - ID 129 (ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social)

Monitor

- Conexiones 1
- Gestión
- Contratos
- Documentos
- Incidentes
- Problemas
- Cambios
- Enlace
- Notas
- Reservas
- Historico 7
- Todo

Monitor - ID 129

Nombre:

Lugar:

Técnico responsable:

Grupo a cargo del hardware:

Número de nombre de usuario alterno:

Nombre de usuario alternativo:

Usuario:

Grupo:

Tamaño:

Estado:

Tipo:

Fabricante:

Modelo:

Número de serial:

Número de inventario:

Tipo de gestión:

Micrófono: Altavoces:

Sub-D: BNC:

DVI: Rotante:

HDMI: Puerto de muestra:

Comentarios:

GSM.4C18.000302BF (7/2013)

Última actualización el 2016-11-09 17:09

[Registrar](#)

Ilustración 11. Detalle del Monitor

4.7. Dispositivos

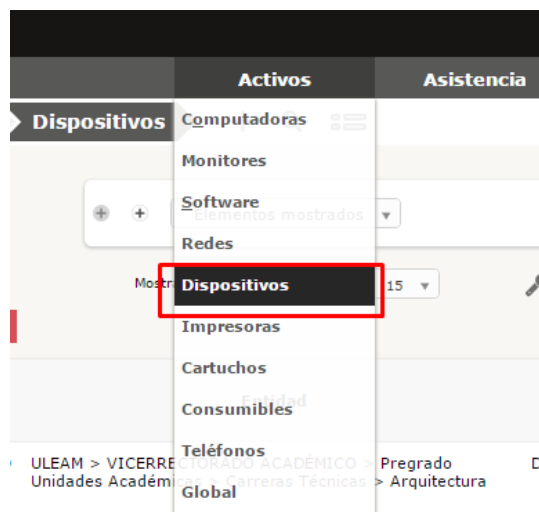


Ilustración 12. Dispositivos



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



Nombre	Entidad	Estado	Fabricante	Lugar	Tipo	Modelo	Última modificación	Nombre de usuario alternativo
Aladdin IFD Handler	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Carreras Técnicas > Arquitectura	DISPONIBLE	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Carreras Técnicas > Arquitectura	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Carreras Técnicas > Arquitectura	Smartcard Reader		2016-11-09 17:09	User
Aladdin IFD Handler	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Carreras Técnicas > Arquitectura	DISPONIBLE	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Carreras Técnicas > Arquitectura	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Carreras Técnicas > Arquitectura	Smartcard Reader		2016-11-09 17:09	User
Aladdin VR Handler	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Carreras Técnicas > Arquitectura	DISPONIBLE	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Carreras Técnicas > Arquitectura	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Carreras Técnicas > Arquitectura	Smartcard Reader		2016-11-09 17:09	User
Dell Touchpad	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoría	DISPONIBLE	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoría	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoría	Pointing		2016-11-09 17:09	Administrador
Dell Touchpad	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoría	DISPONIBLE	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoría	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoría	Pointing		2016-11-09 17:09	Usuario
Dell Touchpad	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoría	DISPONIBLE	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoría	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoría	Pointing		2016-11-09 17:09	Jesús T
Dell Touchpad	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoría	DISPONIBLE	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoría	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoría	Pointing		2016-11-15 17:09	Willian

Ilustración 13. Lista de Dispositivos

4.8. Impresoras



Ilustración 15. Impresoras

Nombre	Entidad	Estado	Fab
//COMPUTOMASTER/EPSON L355 Series	ULEAM	DISPONIBLE	
//COMPUTOMASTER/EPSON L355 Series	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Productivas > Ciencias del Mar	DISPONIBLE	
//FCMDOC2-02/EPSON L355 Series	ULEAM	DISPONIBLE	
//FCMDOC2-02/EPSON L355 Series	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Productivas > Ciencias del Mar	DISPONIBLE	
//FCMDOC2-02/HP Deskjet 2050 J510 series	ULEAM	DISPONIBLE	
//FCMDOC2-02/HP Deskjet 2050 J510 series	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Productivas > Ciencias del Mar	DISPONIBLE	
Adobe PDF	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Salud > Medicina	DISPONIBLE	
Brother DCP-116C	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Carreras Técnicas > Ingeniería	DISPONIBLE	

Ilustración 14. Lista de Impresoras



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



5. Asistencia

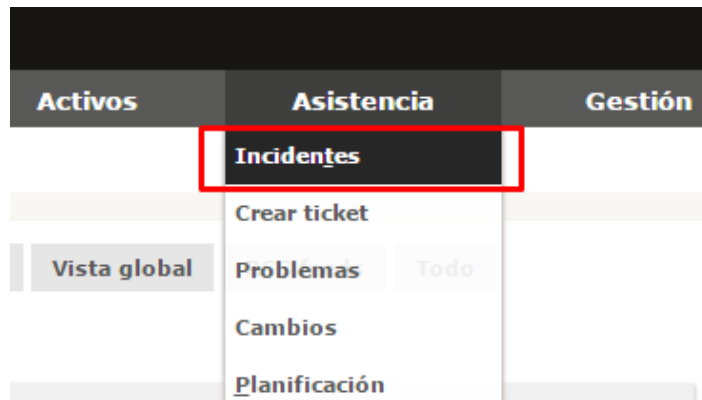


Ilustración 16. Asistencia - Incidentes

5.1. Incidentes

Aquí se pueden visualizar todas las incidencias que se hayan registrado y los detalles de la misma, como; estado, prioridad, tiempos entre otros.

ID	Título	Entidad	Solicitante	Asignado a Técnico	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Categoría	Fecha de vencimiento	Urgencia	Fecha de cierre	Fecha de vencimiento + Progreso	Fecha de resolución	Seguimientos - Fecha
156	CPU problemas al encender	ULEAM > VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO > Dirección Financiera > Bodega	MARILVI BURGOS MENDOZA	JOSE BAQUE CHANCAY	Cerrado	2016-11-29 19:02	2016-11-29 18:50	Baja	SERVICIO ESTANDAR > Computadoras Personales de Escritorio y Portátiles > Soporte Técnico Hardware y Software (Preventivo y Correctivo)	2016-11-29 20:20	Baja	2016-11-29 19:02	2016-11-29 19:02	2016-11-29 19:02	2016-11-29 18:58
155	Inspección de Servidor	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Carreras Técnicas > Ingeniería > Ingeniería Civil	ENRIQUE FIGUEROA SOLEDISPA	AVELINO CARRILLO PICO	Cerrado	2016-11-29 18:21	2016-11-29 00:00	Alta	SERVICIOS POR DEMANDA > Gestión de Redes y Conectividad		Alta	2016-11-29 18:21		2016-11-29 18:21	
154	Reparación de impresora	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Salud > Medicina	Jose Leonardo Cedeño Torres	Gastón Meza Delgado	Cerrado	2016-11-22 13:11	2016-10-12 14:37	Baja	SERVICIO ESTANDAR > Computadoras Personales de Escritorio y Portátiles > Soporte Técnico Hardware y Software (Preventivo y Correctivo)	2016-10-12 16:07	Baja	2016-11-21 13:11	2016-10-12 22 13:10	2016-11-22 13:10	
149	Instalación de Impresora	ULEAM	Rosa Gabriela Espinal delgado	JOSE BAQUE CHANCAY	Cerrado	2016-11-21 13:33	2016-11-09 10:00	Media	SERVICIO ESTANDAR > Impresión y Digitalización > Configuración de impresora y/o escáner	2016-11-09 11:30	Media	2016-11-21 13:33	2016-11-09 21 13:33	2016-11-21 13:33	
148	Perdida de Contraseña de Administrador	ULEAM	Allison Bravo	JOSE BAQUE CHANCAY	Cerrado	2016-11-21 13:17	2016-10-28 15:45	Media	SERVICIO ESTANDAR > Computadoras Personales de Escritorio y Portátiles > Reinicio de contraseñas de usuario por olvido.	2016-10-28 16:45	Media	2016-11-21 13:17	2016-10-28 21 13:17	2016-11-21 13:17	
147	Configuración Impresoras	ULEAM	Marcia Del Canto	JOSE BAQUE CHANCAY	Cerrado	2016-11-21 13:05	2016-10-25 09:00	Media	SERVICIO ESTANDAR > Impresión y Digitalización > Configuración de impresora y/o escáner	2016-10-25 10:30	Media	2016-11-21 13:04	2016-10-25 21 13:03	2016-11-21 13:02	2016-11-21 13:04
146	Reparación de CPU de docente	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias	KAREN CORRAL TOZA	Gastón Meza Delgado	Cerrado	2016-11-21 11:52	2016-10-25 09:40	Baja	SERVICIO ESTANDAR > Computadoras Personales de Escritorio y Portátiles > Soporte	2016-10-25 11:10	Baja	2016-11-21 11:52	2016-10-25 21 11:52	2016-11-21 11:36	

Ilustración 17. Lista de Incidentes



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



5.2. Registro De Incidencia

K <
Lista

**Incidente - CPU problemas al encender - ID 156 (ULEAM >
VICERECTORADO ADMINISTRATIVO > Dirección Financiera > Bodega)**

1/15 > X

- Incidente
- Processing ticket 6
- Estadísticas
- Documentos 2
- Aprobaciones
- Elementos
- Costos
- Project tasks
- Problemas
- Cambios
- Historico 19
- Todo

Incidente - ID: 156 (ULEAM > VICERECTORADO ADMINISTRATIVO > Dirección Financiera > Bodega)

Fecha de apertura	2016-11-29 18:50	Fecha de vencimiento	2016-11-29 20:20 SLA SERVICIO ESTANDAR > Computadoras Personales de Escritorio y Portátiles > Soporte Técnico Hardware y Software (Preventivo y Correctivo) ①
Por	Administrador HelpDesk	Última modificación	2016-11-29 19:02 por Administrador HelpDesk
Fecha de resolución	<input type="text" value="2016-11-29 19:02"/> ①	Fecha de cierre	<input type="text" value="2016-11-29 19:02"/> ①
Tipo	Incidente	Categoría	SERVICIO ESTANDAR > Computadoras Personales de Escritorio y Portátiles > Soporte Técnico Hardware y Software (Preventivo y Correctivo)
Estado*	<input type="text" value="Cerrado"/>	Fuente de solicitud	Written
Urgencia	Baja	Aprobación	Sin título de aprobación
Impacto	Baja	Lugar*	ULEAM > VICERECTORADO ADMINISTRATIVO > Dirección Financiera > Bodega
Prioridad	Baja	Associated elements	

Solicitante +

Observador +

Asignado a +

Actor * MARIUXI BURGOS MENDOZA ① Yessi Macias ① JOSE BAQUE CHANCAV ①

Título* CPU problemas al encender

Descripción* Presento la entrega del CPU , marca VANTEX, de color negro perteneciente a la sección de bodega para su correspondiente revisión, ya que por motivos de bajas de energía eléctrica, esta presentando problemas al momento de encender.

Incidentes enlazados

Archivo (100 Mb máx) ①

Registrar
Colocar en papelera

Ilustración 18. Registro de Incidencia

5.3. Seguimiento Del Ticket

🕒 1 hours 30 minutes
📄 Pendiente
Administrador HelpDesk

🕒 2016-11-29 18:56

Administrador HelpDesk

📄 20.pdf (application/pdf) ①

🕒 2016-11-29 18:56

Administrador HelpDesk

🕒 2016-11-29 18:50

Administrador HelpDesk

CPU problemas al encender Ticket recall

Presento la entrega del CPU , marca VANTEX, de color negro perteneciente a la sección de bodega para su correspondiente revisión, ya que por motivos de bajas de energía eléctrica, esta presentando problemas al momento de encender.

Ilustración 19. Seguimiento del Ticket



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



5.4. Estadísticas

Lista			Incidente - CPU problemas al encender - ID 156 (ULEAM > VICERECTORADO ADMINISTRATIVO > Dirección Financiera > Bodega)	
Incidente				
Processing ticket	6			
Estadísticas				
Documentos	2			
Aprobaciones				
Elementos				
Costos				
Project tasks				
Problemas				
Cambios				
Historico	19			
Todo		Cambios		

Fechas	
Fecha de apertura	2016-11-29 18:50
Fecha de vencimiento	2016-11-29 20:20
Fecha de resolución	2016-11-29 19:02
Fecha de cierre	2016-11-29 19:02

Horas	
Tome en cuenta	5 minutes
Resolución	11 minutes
Cierre	12 minutes 7 seconds
En espera	

Ilustración 20. Estadísticas de Fechas

5.5. Documentos

Lista			Incidente - CPU problemas al encender - ID 156 (ULEAM > VICERECTORADO ADMINISTRATIVO > Dirección Financiera > Bodega)					1/15	>	>X
Incidente										
Processing ticket	6									
Estadísticas										
Documentos	2									
Aprobaciones										
Elementos										
Costos										
Project tasks										
Problemas										
Cambios										
Historico	19									
Todo										

Nombre	Entidad	Archivo	Enlace web	Asunto	Tipo MIME	Etiqueta	Fecha
Documento: Incidente - CPU problemas al encender	ULEAM > VICERECTORADO ADMINISTRATIVO > Dirección Financiera > Bodega	000180-INFORME - COM...			application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document	#8c2f1bbc-d9d62df8-583e168c69aa06.12821958#	2016-11-29 19:00
Incidente del Documento 156	ULEAM > VICERECTORADO ADMINISTRATIVO > Dirección Financiera > Bodega	20.pdf			application/pdf	#8c2f1bbc-d9d62df8-583e15943ebbc4.41014883#	2016-11-29 18:56

Ilustración 21. Documentos del Incidente



6. Crear Ticket



Ilustración 22. Creación de Ticket

Para la creación de un nuevo ticket debemos ubicarlos en la entidad desde donde se emitió la incidencia o solicitud de la siguiente manera:

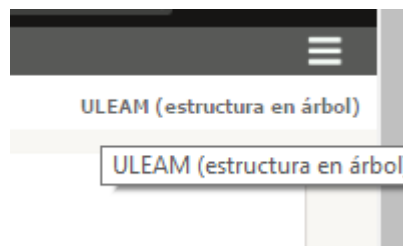


Ilustración 23. Entidad

Nos dirigimos hacia la entidad:

Se busca o escribe el nombre de la entidad de donde proviene el incidente.

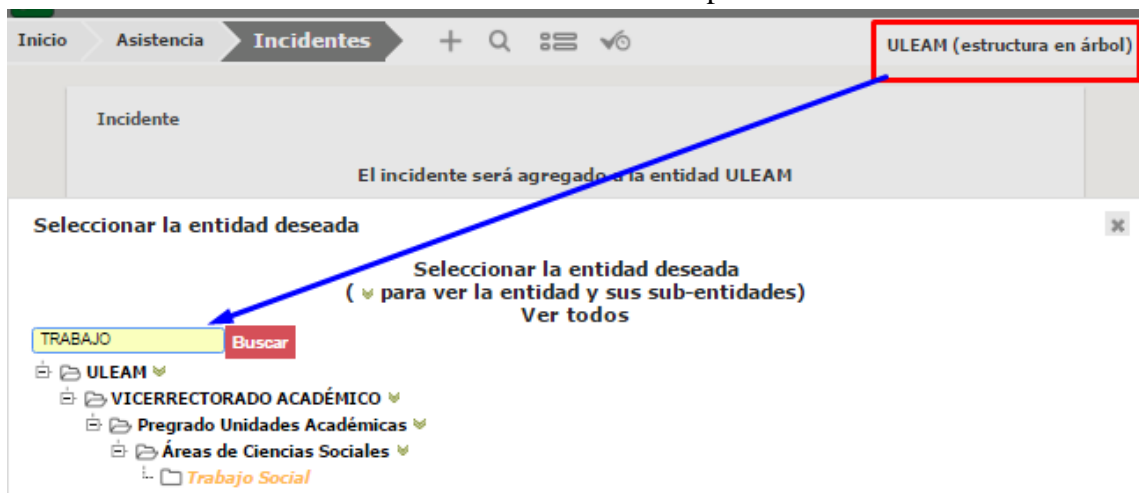


Ilustración 24. Cambiar de entidad



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



Una vez dentro de la entidad seleccionada, tenemos que llenar la información de la primera parte del formulario de registro de incidencia.

Ilustración 25. Formulario del Ticket

Tipo:

En este campo el usuario indica si lo que está comunicando es una incidencia o un requerimiento (solicitud). El valor predeterminado es 'Incidencia'.

Ilustración 26. Tipo de Ticket

Categoría:

El usuario debe seleccionar de la lista desplegable, la categoría de incidencia que se ajusta a la necesidad.

Ilustración 27. Categoría del Ticket



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



Fecha de Apertura:

Por defecto capta la fecha actual, si se ingresa una incidencia ya resuelta se debe indicar la fecha de recepción del oficio donde indica el requerimiento o solicitud.

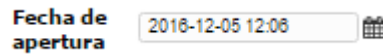


Ilustración 28. Fecha de Apertura

Fecha de Vencimiento:

La fecha de vencimiento se especifica cuando se tiene una fecha limite a entregar o solucionar el incidente.



Ilustración 29. Fecha de Vencimiento

SLA:

Selecciona el SLA según la categoría del incidente.

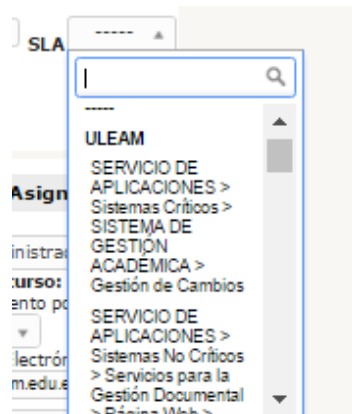


Ilustración 30. SLA's

Actor:

Todo ticket debe tener un **solicitante**, quien la mayoría de veces es un usuario final o también un técnico que reporte alguna incidencia en servidores o aplicaciones.

Se acepta el seguimiento de la incidencia por email y aparecerá el correo del usuario.





MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



Solicitante

Actor

  +

(En curso: 0)

Seguimiento por email

Correo Electrónico: cintya.iza@uleam.edu.ec



  +

Ilustración 31. Actor - Solicitante

Observador:

Se puede seleccionar un usuario como observador del proceso para que también sea notificado sobre el seguimiento del incidente.

Observador

  +

Seguimiento por email

Correo Electrónico: cintya.iza@uleam.edu.ec



  +

Ilustración 32. Observador

Asignado a:

Aquí se asigna la incidencia a un técnico o grupo específico dependiendo del área de coordinación que corresponda.

También recibirá al correo el seguimiento del ticket; cada cambio de estado del ticket será notificado al correo hasta su finalización.

Asignado a

  +

(En curso: 0)

Seguimiento por email

Correo Electrónico:


  + **(En curso: 0)**

Ilustración 33. Asignado



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



La segunda parte del formulario es para información explícita del incidente:

Estado: Nuevos

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Duración total: -----

Fuente de solicitud: Helpdesk

Solicitud de aprobación: -----

Lugar: -----

Associated elements: Computadora

Título: TITULO QUE IDENTIFIQUE EL INCIDENTE

Descripción: Describir la situación, como se origino y que consecuencias tuvo.

Incidentes enlazados: Enlazado a -----

Archivo (100 Mb máx)

Añadir

Ilustración 34. Formulario del Incidente 2

Estado:

Indicamos el estado del ticket, por lo general su estado es **NUEVO** y conforme avanza el proceso de atención y solución va cambiando su estado automática o manualmente, aunque es recomendable que su estado cambie con el avance del mismo; **En curso (asignada)**, **En curso (planificada)**, **En espera**, **Resuelto**, **Cerrado**.

Estado*

- Nuevos
- En curso (asignada)
- En curso (planificada)
- En espera
- Resuelto
- Cerrado

Ilustración 35. Estado

Urgencia / Impacto = Prioridad

La prioridad se asigna de acuerdo a lo establecido en el acuerdo de niveles de servicios para cada requerimiento de los servicios.



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



Urgencia

Impacto

Prioridad

Ilustración 36. Prioridad

Duración total:

Cada categoría de incidente tiene una duración total especificada para cumplir con los tiempos establecidos en el acuerdo de niveles de servicio.

Duración total

Ilustración 37. Duración Total

Fuente de la Solicitud:

La unidad recibe diariamente solicitudes o requerimientos por varios medios, los que se muestran a continuación:

Fuente de solicitud

Helpdesk

- Direct
- E-Mail
- Helpdesk
- Other
- Phone
- Written

Ilustración 38. Fuente de Solicitud

En algunas ocasiones se necesita que un usuario apruebe la solicitud presentada, esta opción se puede usar cuando se requiere materiales de repuestos.

Solicitud de aprobación

Usuario

Grupo

Ilustración 39. Solicitud de Aprobación



Lugar:

Seleccionar el lugar físico donde se encuentra el usuario de acuerdo a la estructura orgánica de la universidad

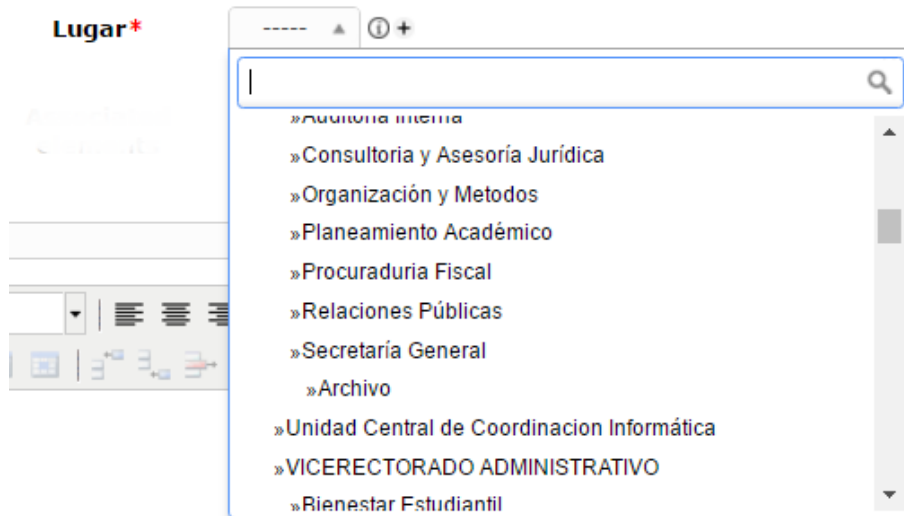


Ilustración 40. Lugar

Elemento Asociado:

Se selecciona algún tipo de hardware que resulta involucrado en la incidencia., se selecciona de la siguiente lista:

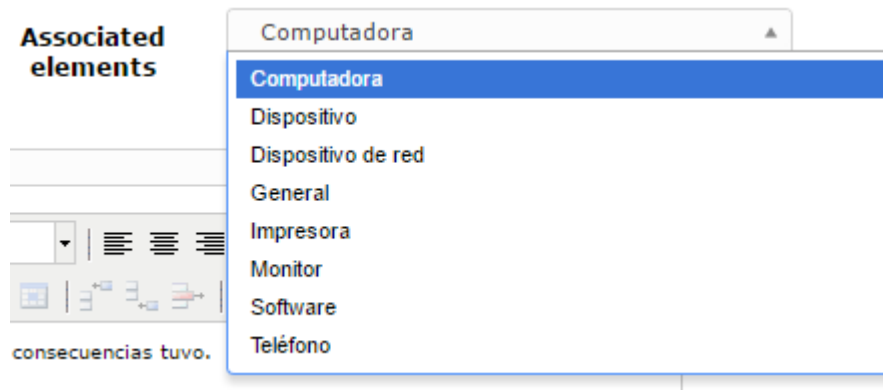


Ilustración 41. Elementos Asociados

Aparecerán todos los elementos que estén inventariados en la misma entidad que nos encontramos.



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA

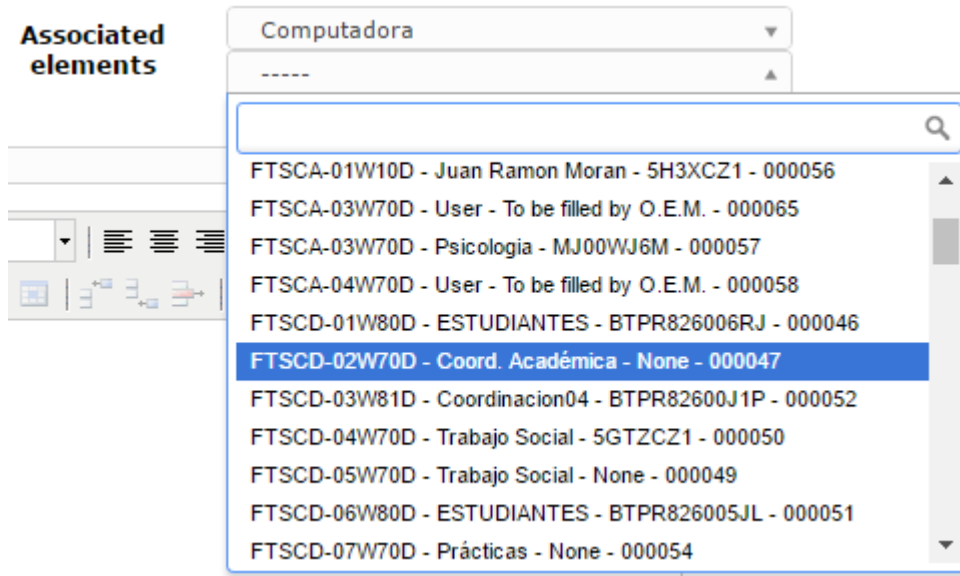


Ilustración 42. Computadora asociada

Título:

Un texto que describa en pocas palabras la incidencia.

Descripción:

En este campo el usuario explicará en qué consiste su incidencia/solicitud, ingrese toda la información que considere pertinente para un mejor entendimiento y exactitud en la resolución del incidente, se indican los siguientes campos a llenar obligatoriamente:

- Ubicación del Usuario (Nombre de la Unidad, Dirección o Facultad):
- Teléfono:
- Extensión:
- Problema Tecnológico:

Título

Descripción

Ilustración 43. Título - Descripción



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



Incidentes enlazados:

Si existen incidentes que dependan o provengan de otro incidente se debe especificar en este punto.

Incidentes enlazados + ⓘ

Ilustración 44. Incidentes Enlazados

Archivos:

Si el usuario quiere adjuntar algún archivo como información adjunta al incidente, puede hacerlo en este campo.

Archivo (100 Mb máx) ⓘ

Añadir

Arrastre y coloque su archivo aquí o
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Drag and drop or paste image

Ilustración 45. Archivos

Por Ejemplo:

Urgencia	<input type="text" value="Media"/>	Solicitud de aprobación	<input type="text" value="Usuario"/> <input type="text" value="CESAR MANRIQUE REGALADO"/>
Impacto	<input type="text" value="Media"/>	Lugar	<input type="text" value="Ciencias Agropecuarias"/> ⓘ +
Prioridad	<input type="text" value="Media"/>	Associated elements	<input type="text" value="General"/> <input type="text" value="O búsqueda completa"/> <input type="text" value="General"/>
Duración total	<input type="text" value="3h30"/>		
Título	<input type="text" value="INSTALACION DE PUNTO DE RED"/>		
Descripción ⓘ	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"><p>B I U ABC Tamaño Párrafo </p><p>Instalación de un punto de red en el laboratorio de Análisis ubicado en la segunda planta de la Facultad de Ciencias Agropecuarias.</p><p>Att:</p><p>Yessenia García Montes</p></div>		
Incidentes enlazados	+		
Archivo (100 Mb máx) ⓘ	Archivo : 18.pdf 351.84 Kb Etiqueta : #8c2f1bbc-d9d62df8-5845dbe840cff6.88064033# ⓘ		
	Añadir		
	Arrastre y coloque su archivo aquí o Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado		
	Drag and drop or paste image		

Ilustración 46. Formulario de Ticket 3



7. Seguimiento y Solución de Incidencias:

Como se puede notar el estado de la incidencia es **En curso (asignada)**

ID	Título	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Categoría	Fecha de vencimiento	Urgencia
157	INSTALACION DE PUNTO DE RED	JESSENIA GARCIA MONTE	YUBER ZAMBRANO SANTANDER	En curso (asignada)	2016-12-05 16:28	2016-08-10 18:20	Media	SERVICIOS POR DEMANDA > Gestión de Redes y Conectividad >	2016-08-11 09:20	Media

Ilustración 47. Incidente en curso

En este caso necesita la aprobación del Coordinador del área de Infraestructura y Redes

Estado	Fecha de solicitud	Solicitante de aprobación	Comentario de solicitud	Estado de aprobación	Aprobador	Comentario de aprobación
Esperando aprobación	2016-12-05 16:28	Administrador Glpi			CESAR MANRIQUE REGALADO	

Ilustración 48. Aprobación

Se realiza el seguimiento del incidente:

Añadir :

- Seguimiento
- Tarea
- Documento
- Solución

Actions historial :

Ilustración 49. Proceso del Ticket

El siguiente menú tiene 4 pestañas para la realización de seguimiento, tareas, documentos y solución que se le dé al incidente o requerimiento.

Al emitir la solución se pide la aprobación por parte del usuario que creo el ticket.

Se realizo con exito lo solicitado.

2016-12-05 16:4

Administrador Glpi

Aprobación de la solución

Comentarios (Optional cuando es aprobado)

Aprobar la solución Rechazar la solución

Ilustración 50. Cierre y Aprobación de Solución



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



El incidente ha sido solucionado y cerrado con éxito.

ID	Título	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Categoría	Fecha de vencimiento	Urgencia
157	INSTALACION DE PUNTO DE RED	JESSENIA GARCIA MONTE	YUBER ZAMBRANO SANTANDER	Cerrado	2016-12-05 16:46	2016-08-10 18:20	Media	SERVICIOS POR DEMANDA > Gestión de Redes y Conectividad > Instalación de Punto de Red mas Inspección con personal de TI	2016-08-11 09:20	Media

Ilustración 51. Incidente Cerrado

8. Importación De Nuevos Equipos

Para la carga de los equipos al inventario en GLPI se hace la sincronización con OCS- Inventory de la siguiente manera:



Ilustración 52. Importación

Seleccionamos el servidor ya configurado:

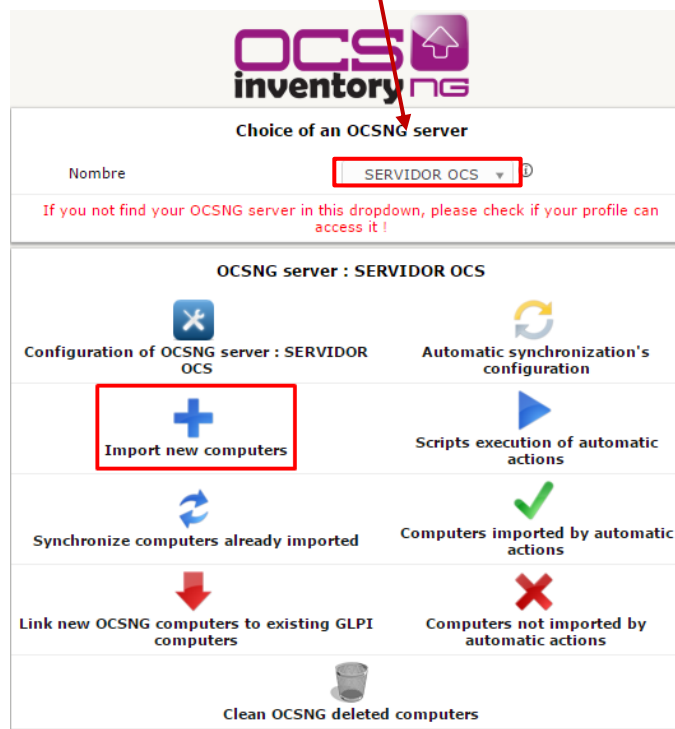


Ilustración 53. OCS Inventory



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



Click en **Import new computers**:

Inicio Herramientas OCS Inventory NG Import new comput... ULEAM (estructura en árbol)

Mostrar (número de elementos) 10 Desde 31 hasta 40 en 70

Manual import mode
Disable preview
Check first that duplicates have been correctly managed in OCSNG

Marcar todo / Desmarcar todo
Import

Nombre	Fabricante	Modelo	Número de serial	Fecha	OCSNG TAG	Match the rule?	Entidad de destino	Target location
FDESC-01W70D	Gigabyte Technology Co., Ltd.	H81M-S	To be filled by O.E.M.	2016-12-03 16:19	000613	REGLA - F DERECHO	...s > Áreas de Ciencias Sociales > Derecho	...s > Áreas de Ciencias Sociales > Derecho
FDESC-03W10D	Intel Corporation		AZTY0290055Z	2016-12-05 09:46	000615	REGLA - F DERECHO	...s > Áreas de Ciencias Sociales > Derecho	...s > Áreas de Ciencias Sociales > Derecho
FDESC-01W70D	Gigabyte Technology Co., Ltd.	H81M-S	To be filled by O.E.M.	2016-12-05 05:05	000616	REGLA - F DERECHO	...s > Áreas de Ciencias Sociales > Derecho	...s > Áreas de Ciencias Sociales > Derecho
FDESC-02W10D	Dell Inc.	OptiPlex 9020	5HJYCZ1	2016-12-02 19:50	000617	REGLA - F DERECHO	...s > Áreas de Ciencias Sociales > Derecho	...s > Áreas de Ciencias Sociales > Derecho
FDECO-02W70D	Gigabyte Technology Co., Ltd.	H81M-S	To be filled by O.E.M.	2016-11-30 22:14	000618	REGLA - F DERECHO	...s > Áreas de Ciencias Sociales > Derecho	...s > Áreas de Ciencias Sociales > Derecho

Ilustración 54. Nuevos Computadores

Buscar Español (Ar)

Activos Asistencia Gestión Herramientas Administración Configuración

Import new comput... + 🔍 🛠

Statistics of the OCSNG link

Computers imported	4
Computers synchronized	0
Computers linked	0
Computers not updated	0
Computers don't check any rule	0
Duplicate computers	0
Computers whose import is refused by a rule	0

Progreso 13%

Ilustración 55. Proceso de importación

Información

Lugar actualizado. Los elementos actualizados han sido cambiados al mismo lugar.

Nombre de usuario actualizado. Los elementos conectados han sido actualizados usando este nombre de usuario alternativo.

Ilustración 56. Información de Importación



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



Statistics of the OCSNG link - Proceso terminado	
Computers imported	23
Computers synchronized	0
Computers linked	0
Computers not updated	0
Computers don't check any rule	0
Duplicate computers	0
Computers whose import is refused by a rule	0

Volver

Ilustración 57. Importación Terminada

9. Sincronización

OCS inventory NG

Choice of an OCSNG server

Nombre: SERVIDOR OCS

If you not find your OCSNG server in this dropdown, please check if your profile can access it !

OCSNG server : SERVIDOR OCS

- Configuration of OCSNG server : SERVIDOR OCS
- Automatic synchronization's configuration
- Import new computers
- Scripts execution of automatic actions
- Synchronize computers already imported**
- Computers imported by automatic actions
- Link new OCSNG computers to existing GLPI computers
- Computers not imported by automatic actions
- Clean OCSNG deleted computers
- Clean links between GLPI and OCSNG

Ilustración 58. Sincronización OCS Inventory



MANUAL DE REGISTRO DE INCIDENCIAS EN GLPI PARA AGENTES DE MESA DE AYUDA



Click en **Synchronize computers already imported:**

Update computers	Import date in GLPI	Last OCSNG inventory date	Auto update
FAQLB-04W10D	2016-11-08 17:07	2016-11-24 12:31	Sí <input checked="" type="checkbox"/>
FAQLB-02W10D	2016-11-08 17:07	2016-11-23 09:25	Sí <input checked="" type="checkbox"/>
FAQLB-27W81D	2016-11-08 17:10	2016-11-28 09:20	Sí <input checked="" type="checkbox"/>
FAQLB-26W70D	2016-11-08 17:10	2016-11-28 14:56	Sí <input checked="" type="checkbox"/>
FAQLB-18W10D	2016-11-08 17:10	2016-11-24 07:59	Sí <input checked="" type="checkbox"/>
FAQLB-11W70D	2016-11-08 17:10	2016-11-22 08:00	Sí <input checked="" type="checkbox"/>
FAQLB-29W81D	2016-11-08 17:12	2016-11-28 11:50	Sí <input checked="" type="checkbox"/>
FAQLB-28W81D	2016-11-08 17:12	2016-11-28 15:05	Sí <input checked="" type="checkbox"/>
FAQSP-03W70D	2016-11-08 17:12	2016-11-28 15:18	Sí <input checked="" type="checkbox"/>
FCADC-02W70L	2016-11-08 17:12	2016-11-21 12:53	Sí <input checked="" type="checkbox"/>
FCALB-05W70D	2016-11-08 17:14	2016-11-19 10:42	Sí <input checked="" type="checkbox"/>
FCASP-01W80L	2016-11-08 17:15	2016-11-23 09:01	Sí <input checked="" type="checkbox"/>
FTSCA-01W10D	2016-11-08 17:25	2016-11-25 08:12	Sí <input checked="" type="checkbox"/>
FTSSC-02W81D	2016-11-08 17:31	2016-11-28 15:18	Sí <input checked="" type="checkbox"/>

Ilustración 59. Computadores a sincronizar

Statistics of the OCSNG link	
Computers imported	0
Computers synchronized	11
Computers linked	0
Computers not updated	0
Computers don't check any rule	0
Duplicate computers	0
Computers whose import is refused by a rule	0

Progreso 50%

Ilustración 60. Proceso de sincronización

Statistics of the OCSNG link - Proceso terminado	
Computers imported	0
Computers synchronized	20
Computers linked	0
Computers not updated	0
Computers don't check any rule	0
Duplicate computers	0
Computers whose import is refused by a rule	0

Volver

Ilustración 61. Sincronización terminada



10. Autenticación de Usuarios

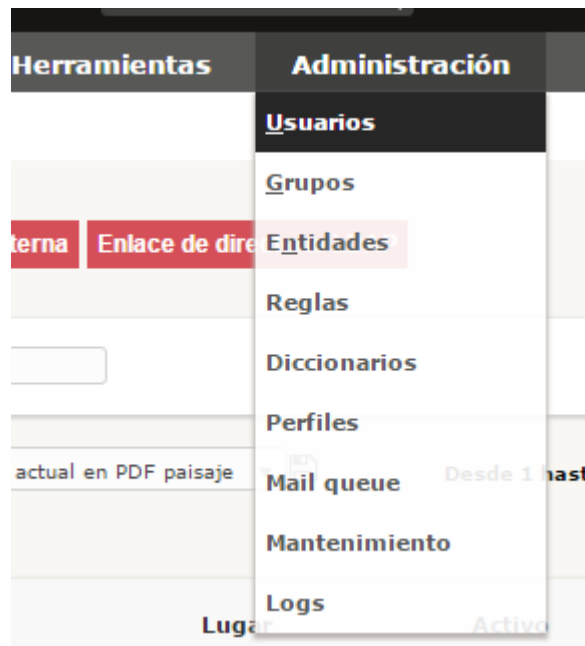


Ilustración 62. Enlace del LDAP



Ilustración 63. Usuarios

10.1. Directorio LDAP



Ilustración 64. Directorio LDAP



10.2. Importación de usuarios nuevos

The screenshot shows the 'Usuarios' section with 'Directorios LDAP' selected. A red box highlights the 'Importación de usuarios nuevos' button. Below it, there are search filters for 'Inicio de sesión', 'Apellido', 'Teléfono', 'Correo Electrónico', and 'Nombre'. A 'Buscar' button is present. A warning message states: 'Precaución: La solicitud excede el límite del directorio. Los resultados son parciales.' Below the warning, there are pagination controls and a table of users.

Usuarios	Última actualización en el directorio LDAP	
<input type="checkbox"/>	e1724639701	2016-10-14 16:29
<input type="checkbox"/>	e1723239511	2016-10-14 16:10
<input type="checkbox"/>	e1722841473	2016-10-14 16:20
<input type="checkbox"/>	e1722032792	2016-10-14 16:30

Ilustración 65. Importar nuevos usuarios

10.3. Sincronización de los usuarios ya importados

The screenshot shows the 'Usuarios' section with 'Directorios LDAP' selected. A red box highlights the 'Sincronización de los usuarios ya importados' button. Below it, there are search filters for 'Inicio de sesión', 'Apellido', 'Teléfono', 'Correo Electrónico', and 'Nombre'. A 'Buscar' button is present. A warning message states: 'Precaución: La solicitud excede el límite del directorio. Los resultados son parciales.' Below the warning, there are pagination controls and a table of users.

Usuarios	Última actualización en el directorio LDAP	Última actualización en GLPI	
<input checked="" type="checkbox"/>	freddy.alarcon	2016-12-03 01:00	2016-11-16 11:25
<input checked="" type="checkbox"/>	cesar.manrique	2016-11-18 17:19	2016-11-16 11:28
<input checked="" type="checkbox"/>	cedia.consulta	2016-11-18 17:15	2016-11-16 11:28
<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios	Última actualización en el directorio LDAP	Última actualización en GLPI

Ilustración 66. Sincronizar usuarios ya importados