

# **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.	Autentificación 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

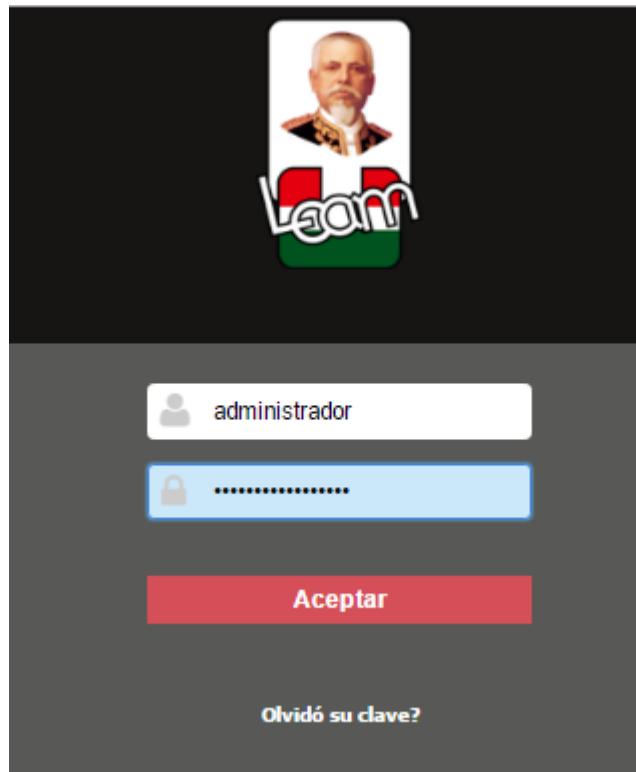


Ilustración 1. Acceso al Sistema

### 3. Menú del Sistema GLPI

De acuerdo a su perfil ya sea de Técnico, Supervisor, Administrador o SuperAdmin 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

K <      Lista

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

Computadora	Computadora - ID 1741	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social
Componentes 13	Nombre FTSST-10W70D	Estado DISPONIBLE +
Volumenes 2	Lugar Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social +	Tipo ----- +
Software	Técnico responsable ----- +	Fabricante DELL +
Conecciones 8	Grupo a cargo del hardware ----- +	Modelo CBX3 +
Puertos de red 1	Número de nombre de usuario alternativo 825	Número de serial
Gestión	Nombre de usuario alternativo Psicología	Número de inventario 000075
Contratos	Usuario ----- +	Red 825 +
Documentos	Grupo ----- +	
Máquinas virtuales	Dominio FACISIDOC +	
Incidentes	Sistema operativo Microsoft Windows 7 Ultimate +	Comentarios Swap: 8007
Problemas	Service Pack Service Pack 1 +	
Cambios	Versión del sistema operativo 6.1.7601 +	
Enlace	ID de Producto del sistema operativo 00426-292-0000007-85919	
Cerraduras	Serial del sistema operativo D4PK-QK3RD-TMVMU-BBMRX-3MBMV	
Notas	UUID D4PK-QK3RD-TMVMU-BBMRX-3MBMV	Inventario automático
Reservas	Fuente de actualización ----- +	
Historico ?		
OCSNG link		
Registry		
Todo		

Última actualización el 2016-11-09 17:09

**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

**Force synchronization**

**Registrar**

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

**Force synchronization**

Ilustración 7. Sincronización por computador



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



### 4.4. Componentes del Equipo

Componentes					
	Tipo de componente	Especificidades	Velocidad (MHz)	Inventario automático	Acciones
	Procesador				
	Intel(R) Core(TM) i5-4570 CPU @ 3.20GHz [4 core(s) x86_64] *	Actualizar	3201	Sí	
	Memoria	Tipo	Velocidad	Tamaño (MByte)	
	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		Capacidad (MByte)	Número de serial	
	ST500DM002-1BD142 ATA Device *	Actualizar	476937	Z3TV0Z69	Sí
	Tarjeta de red	Velocidad		Dirección física	
	Intel(R) Ethernet Connection I217-LM *	100	Actualizar	FB:b1:56:b5:c9:30	Sí
	Unidad	Grabación			
	MATSHITA DVD+RW UJ8E1 ATA Device *	Sí	Actualizar	Sí	
	LG USB Drive USB Device *	Sí	Actualizar	Sí	
	Tarjeta gráfica		Memoria (MByte)		
	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	Fabricante	Fecha		
	DELL - 1072009:BIOS Date: 12/05/13 01:11:37	DELL	05/12/2013	Actualizar	Sí
	Ver: A05.00 *				

Ilustración 8. Componentes del Equipo

### 4.5. Monitores

The screenshot shows the GLPI interface for managing computer components. The main navigation bar has 'Activos' and 'Asistencia' tabs. Below it, a secondary navigation bar has 'Computadoras' and 'Monitores' tabs, with 'Monitores' highlighted and surrounded by a red box. The main content area displays categories like 'Software', 'Redes', 'Dispositivos', 'Impresoras', 'Cartuchos', and 'Consumibles'. On the left, there's a sidebar with navigation links for 'ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social' and 'ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Globales'. At the bottom, there are global navigation links for 'ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas' and 'ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Globales'.

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	Psicología
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)

<b>Monitor</b>	<b>Monitor - ID 129</b>	<b>ULEAM &gt; VICERRECTORADO ACADÉMICO &gt; Pregrado Unidades Académicas &gt; Áreas de Ciencias Sociales &gt; Trabajo Social</b>
Conecciones 1	Nombre: 19EN33	Estado: DISPONIBLE
Gestión	Lugar: Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social	Tipo: RGB color
Contratos	Técnico responsable: -----	Fabricante: LG Electronics Inc. (GoldStar Technology, Inc.)
Documentos	Grupo a cargo del hardware: -----	Modelo: 19EN33
Incidentes	Número de nombre de usuario alterno: 824	Número de serial: 307NDVW5T311
Problemas	Nombre de usuario alternativo: Psicología	Número de inventario:
Cambios	Usuario: -----	Tipo de gestión: Administración de Unidad
Enlace	Grupo: -----	
Notas	Tamaño: 0	
Reservas	Micrófono: No	Altavoces: No
Historico 7	Sub-D: No	BNC: No
Todo	DVI: No	Rotante: No
	HDMI: No	Puerto de muestra: No
	Flags	
	Última actualización el 2016-11-09 17:09	
	<b>Registrar</b>	

Ilustración 11. Detalle del Monitor

### 4.7. Dispositivos

Activos      Asistencia

Dispositivos

Computadoras	
Monitores	
Software	1 elementos mostrados
Redes	
Mostrar	15
Dispositivos	<b>Dispositivos</b>
Impresoras	
Cartuchos	
Consumibles	
Teléfonos	

ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Carreras Técnicas > Global

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	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	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	Smartcard Reader		2016-11-09 17:09	User
Dell Touchpad	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoria	DISPONIBLE		ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoria	Pointing		2016-11-09 17:09	Administrador
Dell Touchpad	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoria	DISPONIBLE		ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoria	Pointing		2016-11-09 17:09	Usuario
Dell Touchpad	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoria	DISPONIBLE		ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Administrativas > Contabilidad y Auditoria	Pointing		2016-11-09 17:09	Jesús T
Dell Touchpad	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Carreras Técnicas > Arquitectura	DISPONIBLE		ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Carreras Técnicas > Arquitectura	Pointing		2016-11-15 17:09	Wilian

Ilustración 13. Lista de Dispositivos

### 4.8. Impresoras

The screenshot shows the GLPI software interface. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Activos' and 'Asistencia'. Below it, a secondary navigation bar has 'Impresoras' selected. On the left, a sidebar lists categories like 'Computadoras', 'Monitores', 'Software', 'Redes', and 'Dispositivos'. Under 'Dispositivos', 'Impresoras' is highlighted with a red box. The main content area displays a list of printers with columns for 'Nombre', 'Entidad', 'Estado', and 'Fabricante'. Some printer names visible include 'COMPUTOMASTER/EPSON L355 Series', 'FCMDOC2-02/EPSON L355 Series', and 'FCMDOC2-02/HP Deskjet 2050'.

Ilustración 15. Impresoras

Activos		Impresoras	+ Q	Elementos mostrados	contiene	Página actual en PDF paisaje	Desde 1 hasta 1
<b>Acciones</b>							
▲ Nombre	Entidad	Estado	Fabricante				
//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 3510 series	ULEAM	DISPONIBLE					
//FCMDOC2-02/HP Deskjet 2050 3510 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.

Incidentes														
ID	Título	Entidad	Solicitante	Asignado a Técnico	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Categoría	Fecha de vencimiento	Urgencia	Fecha de vencimiento cierra	Fecha de resolución	Seguimientos - Fecha
156	CPU problemas al encender	ULEAM > VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO > Dirección Financiera > Bodega	MARIUXI BURGOS MENDOZA (1)	JOSE BAQUE CHANCAY (1)	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 (Prevención y Correctivo )	2016-11-29 20:20	Baja	2016-11-29 19:02	2016-11-29 18:58	2016-11-29 19:02
155	Inspección de Servidor	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Carreras Técnicas > Ingeniería > Ingeniería Civil	ENRIQUE FIGUEROA SOLEDISPA (1)	AVELINO CARRILLO PICO (1)	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 Cadeño Torres (1)	Gastón Meza Delgado (1)	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 (Prevención y Correctivo )	2016-10-12 16:07	Baja	2016-11-12 22:13:10	2016-11-22 13:10	
149	Instalación de Impresora	ULEAM	Rosa Gabriela Espinal delgada (1)	JOSE BAQUE CHANCAY (1)	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	2016-11-09 21:13:33	2016-11-21 13:33	
148	Perdida de Contraseña de Administrador	ULEAM	Allison Bravo (1)	JOSE BAQUE CHANCAY (1)	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	2016-10-28 21:13:17	2016-11-21 13:17	
147	Configuración Impresoras	ULEAM	Marcia Del Canto (1)	JOSE BAQUE CHANCAY (1)	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	2016-10-25 21:13:03	2016-11-21 13:02	
146	Reparación de CPU de docente	ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias	KAREN CORRAL TOTTA (1)	Gastón Meza Delgado (1)	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	2016-10-25 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

Incidente - CPU problemas al encender - ID 156 (ULEAM > VICERECTORADO ADMINISTRATIVO > Dirección Financiera > Bodega) 1/15 > X

<a href="#">Incidente</a> <a href="#">Processing ticket</a> 6 <a href="#">Estadísticas</a> <a href="#">Documentos</a> 2 <a href="#">Aprobaciones</a> <a href="#">Elementos</a> <a href="#">Costos</a> <a href="#">Project tasks</a> <a href="#">Problemas</a> <a href="#">Cambios</a> <a href="#">Historico</a> 19 <a href="#">Todo</a>	<p><b>Incidente - ID: 156 (ULEAM &gt; VICERECTORADO ADMINISTRATIVO &gt; Dirección Financiera &gt; Bodega)</b></p> <p><b>Fecha de apertura:</b> 2016-11-29 18:50    <b>Fecha de vencimiento:</b> 2016-11-29 20:20    <b>SERVICIO ESTANDAR &gt; Computadoras Personales de Escritorio y Portátiles &gt; Soporte Técnico Hardware y Software (Preventivo y Correctivo )</b></p> <p><b>Por:</b> Administrador HelpDesk    <b>Última modificación:</b> 2016-11-29 19:02 por Administrador HelpDesk</p> <p><b>Fecha de resolución:</b> 2016-11-29 19:02    <b>Fecha de cierre:</b> 2016-11-29 19:02</p> <p><b>Tipo:</b> Incidente    <b>Categoría:</b> SERVICIO ESTANDAR &gt; Computadoras Personales de Escritorio y Portátiles &gt; Soporte Técnico Hardware y Software (Preventivo y Correctivo )</p> <p><b>Estado*</b>: Cerrado    <b>Fuente de solicitud:</b> Written</p> <p><b>Urgencia:</b> Baja    <b>Aprobación:</b> Sin título de aprobación</p> <p><b>Impacto:</b> Baja    <b>Lugar*</b>: ULEAM &gt; VICERECTORADO ADMINISTRATIVO &gt; Dirección Financiera &gt; Bodega</p> <p><b>Prioridad:</b> Baja    <b>Associated elements</b></p> <p><b>Solicitante +</b>    <b>Observador +</b>    <b>Asignado a +</b></p> <p><b>Actor</b>: * MARIUXI BURGOS MENDOZA (edit) * Yessi Macias (edit) * JOSE BAQUE CHANCAY (edit) * Soporte y Mantenimiento - (edit) * Soporte y Mantenimiento - (edit) *</p> <p><b>Título*</b>: CPU problemas al encender</p> <p><b>Descripción*</b>: 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.</p> <p><b>Incidentes enlazados</b></p> <p><b>Archivo (100 Mb máx)</b> (application/pdf) 20.pdf</p> <p style="text-align: right;"><b>Registrar</b>    <b>Colocar en papelera</b></p>
--	---

Ilustración 18. Registro de Incidencia

### 5.3. Seguimiento Del Ticket

The screenshot shows a ticket history for ticket ID 156. The history entries are:

- 2016-11-29 18:50: Administrador HelpDesk creates the ticket. Status: Pendiente (Pending). Description: CPU problemas al encender. Note: 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.
- 2016-11-29 18:56: Administrador HelpDesk updates the ticket. Status: Pendiente (Pending). Description: CPU problemas al encender. Note: 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		Fechas	
Estadísticas		Fecha de apertura 2016-11-29 18:50	
Documentos 2		Fecha de vencimiento 2016-11-29 20:20	
Aprobaciones		Fecha de resolución 2016-11-29 19:02	
Elementos		Fecha de cierre 2016-11-29 19:02	
Costos		Horas	
Project tasks		Tome en cuenta 5 minutes	
Problemas		Resolución 11 minutes	
Cambios		Cierre 12 minutes 7 seconds	
Historico 19		En espera	
Todo		Cambiros	

Ilustración 20. Estadísticas de Fechas

### 5.5. Documentos

Lista		Incidente - CPU problemas al encender - ID 156 (ULEAM > VICERECTORADO ADMINISTRATIVO > Dirección Financiera > Bodega) 1/15 > <							
Incidente		Nombre	Entidad	Archivo	Enlace web	Asunto	Tipo MIME	Etiqueta	Fecha
Processing ticket 6		Documento: Incidente - CPU problemas al encender	ULEAM > VICERECTORADO ADMINISTRATIVO > Dirección Financiera > Bodega	000180-INFORME - COM...		application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document	#8c2f1bbc-d9d62df8-503e168c69aa06.12821958#	2016-11-29 19:00	
Estadísticas		Incidente del Documento 156	ULEAM > VICERECTORADO ADMINISTRATIVO > Dirección Financiera > Bodega	20.pdf		application/pdf	#8c2f1bbc-d9d62df8-583e15943ebc4.41014883#	2016-11-29 18:56	
Documentos 2		Nombre	Entidad	Archivo	Enlace web	Asunto	Tipo MIME	Etiqueta	Fecha
Aprobaciones									
Elementos									
Costos									
Project tasks									
Problemas									
Cambios									
Historico 19									
Todo									

Ilustración 21. Documentos del Incidente



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



### 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:

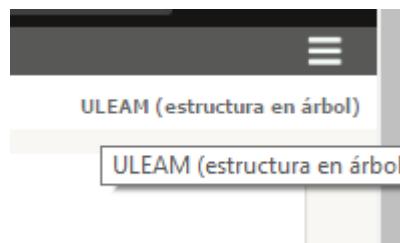


Ilustración 23. Entidad

Nos dirigimos hacia la entidad:

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

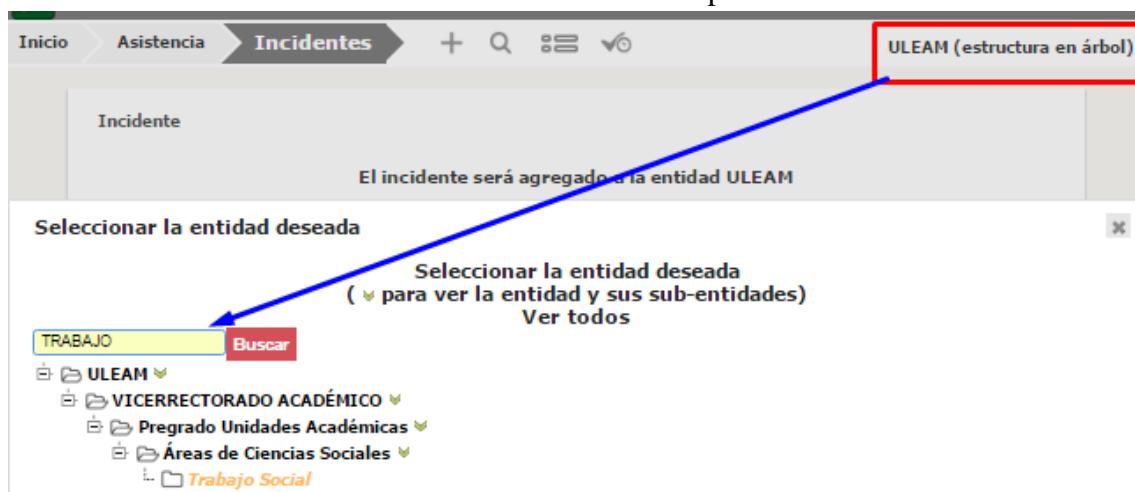


Ilustración 24. Cambiar de entidad



## 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.

The screenshot shows the 'Incidentes' (Incidents) section of the GLPI interface. At the top, there are buttons for 'Buscar' (Search), 'Incidente' (Incident), and 'Categoría' (Category). Below this, a message states: 'El incidente será agregado a la entidad ULEAM > VICERRECTORADO ACADÉMICO > Pregrado Unidades Académicas > Áreas de Ciencias Sociales > Trabajo Social'. The form includes fields for 'Fecha de apertura' (Open Date) set to '2016-12-05 12:08', 'Fecha de vencimiento' (Due Date) with a dropdown for 'SLA', 'Tipo' (Type) set to 'Incidente', 'Categoría' (Category) with a dropdown, and 'Actor' (Actor) sections for 'Solicitante' (Requester), 'Observador' (Observer), and 'Asignado a' (Assigned to). The 'Asignado a' section lists 'Administrador GLPI' and other users.

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’.

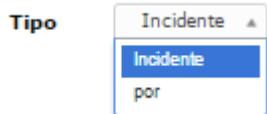


Ilustración 26. Tipo de Ticket

### Categoría:

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

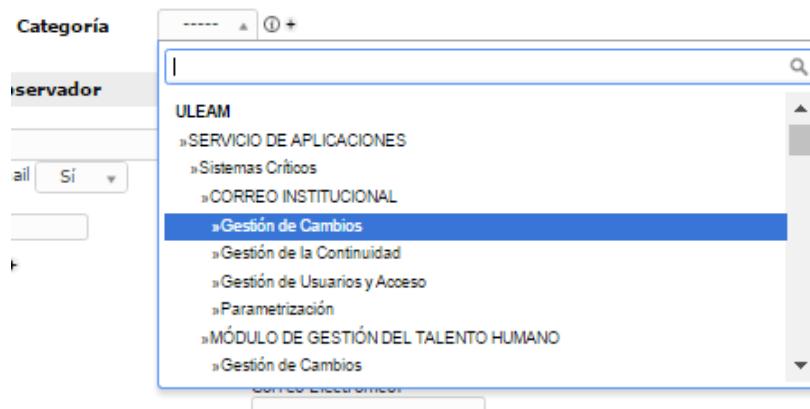


Ilustración 27. Categoría del Ticket



## 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.

Fecha de apertura

Ilustración 28. Fecha de Apertura

### Fecha de Vencimiento:

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

Fecha de vencimiento

Ilustración 29. Fecha de Vencimiento

### SLA:

Selecciona el SLA según la categoría del incidente.

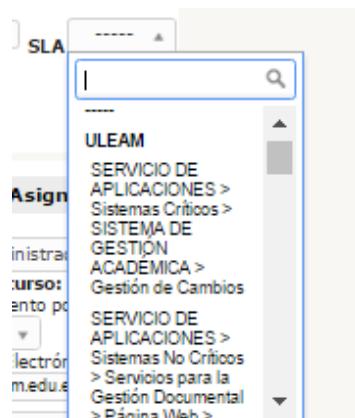


Ilustración 30. SLA's

### 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**

<b>Actor</b>	<p>• * CINTYA IZA ALAVA (En curso: 0) Seguimiento por email Sí Correo Electrónico: cintya.iza@uleam.edu.ec</p> <p>• USUARIOS (① +)</p>
--------------	--

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**

<b>Técnicos</b>	<p>• Administrador HelpDesk (① +) Seguimiento por email Sí Correo Electrónico: cintya.iza@uleam.edu.ec</p> <p>• Técnicos (① +)</p>
-----------------	--

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**

<b>Técnicos</b>	<p>• Administrador Glpi (En curso: 0) Seguimiento por email Sí Correo Electrónico: tics.uleam.edu.ec</p> <p>• Técnicos (① +) (En curso: 0)</p>
-----------------	--

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	Fuente de solicitud	Helpdesk
Urgencia	Media	Solicitud de aprobación	-----
Impacto	Media	Lugar	-----
Prioridad	Media	Associated elements	Computadora
Duración total	-----		-----
Título	TITULO QUE IDENTIFIQUE EL INCIDENTE		
Descripción①	<p>Describir la situación, como se originó y que consecuencias tuvo.</p> <p>Incidentes enlazados + Enlazado a ----- ①</p> <p>Archivo (100 Mb máx) ① Añadir</p>		

Ilustración 34. Formulario del Incidente 2

### Estado:

Indicamos el estado del ticket, por lo general su estado es **NUEVO** y conforme avance el proceso de atención y solución irá 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**.

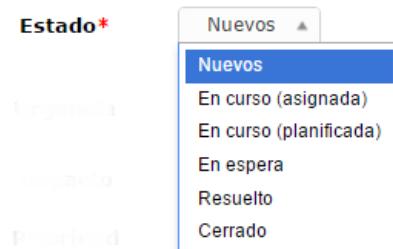


Ilustración 35. Estado

### 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:

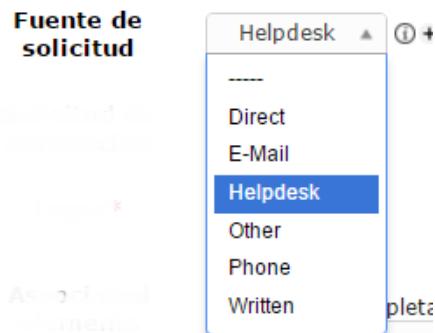
Cada categoría de incidente tiene una duración total especificada para cumplir con los tiempos establecidos en el acuerdo de niveles de servicio.

**Duración total**

*Ilustración 37. Duración Total*

### Fuente de la Solicitud:

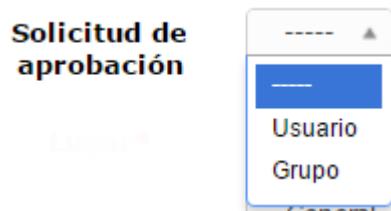
La unidad recibe diariamente solicitudes o requerimientos por varios medios, los que se muestran a continuación:



### Solicitud de Aprobación:

*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.



*Ilustración 39. Solicitud de Aprobación*



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



### 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



Associated elements

Computadora

FTSCA-01W10D - Juan Ramon Moran - 5H3XCZ1 - 000056  
FTSCA-03W70D - User - To be filled by O.E.M. - 000065  
FTSCA-03W70D - Psicología - MJ00WJ6M - 000057  
FTSCA-04W70D - User - To be filled by O.E.M. - 000058  
FTSCD-01W80D - ESTUDIANTES - BTPR826006RJ - 000046  
**FTSCD-02W70D - Coord. Académica - None - 000047**  
FTSCD-03W81D - Coordinación04 - BTPR82600J1P - 000052  
FTSCD-04W70D - Trabajo Social - 5GTZCZ1 - 000050  
FTSCD-05W70D - Trabajo Social - None - 000049  
FTSCD-06W80D - ESTUDIANTES - BTPR826005JL - 000051  
FTSCD-07W70D - Prácticas - None - 000054

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

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 + Enlazado a ----- ⓘ

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 Media

Impacto Media

Prioridad Media

Duración total 3h30

Solicitud de aprobación Usuario CESAR MANRIQUE REGALADO

Lugar Ciencias Agropecuarias ⓘ

Associated elements General O búsqueda completa General

Título INSTALACION DE PUNTO DE RED

Descripción①

Instalación de un punto de red en el laboratorio de Análisis ubicado en la segunda planta de la Facultad de Ciencias Agropecuarias.  
[Adj.](#)  
Yessenia García Montes

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



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



### 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	JESSENA 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

Ilustración 48. Aprobación

Se realiza el seguimiento del incidente:

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 creó el ticket.

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	JESSENA 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:

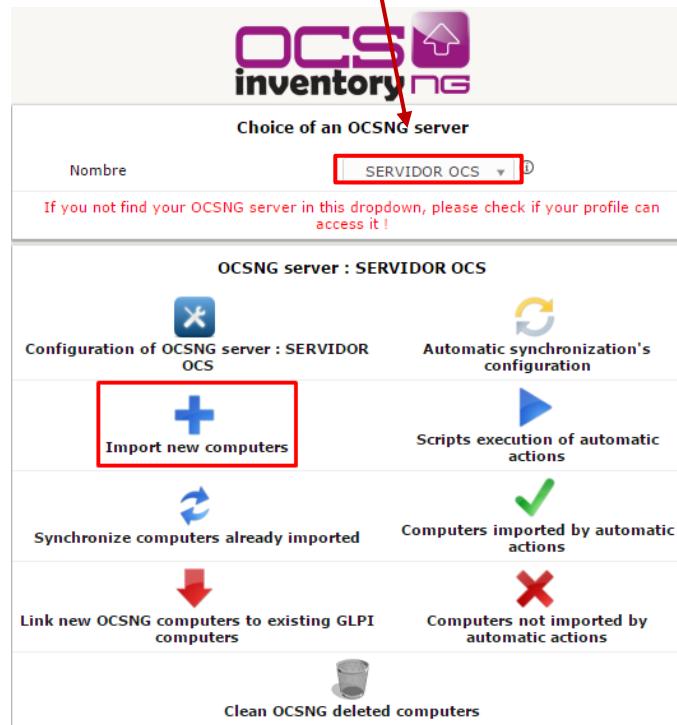


Ilustración 53. OCS Inventory



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



Click en Import new computers:

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 OEM.	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	2016-09:46	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 OEM.	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
FDESC-02W70D	Gigabyte Technology Co., Ltd.	H81M-S	To be filled by OEM.	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

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

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 alterno.

Ilustración 56. Información de Importación



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



Buscar Español (América Latina) ? ★

**Activos**   **Asistencia**   **Gestión**   **Herramientas**   **Administración**   **Configuración**

OCS Inventory NG → Import new comput... + 🔎 🔍

**Statistics of the OCSNG link - Proceso terminado**

	23
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 → + 🔎 🔍

**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

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. Autentificación de Usuarios

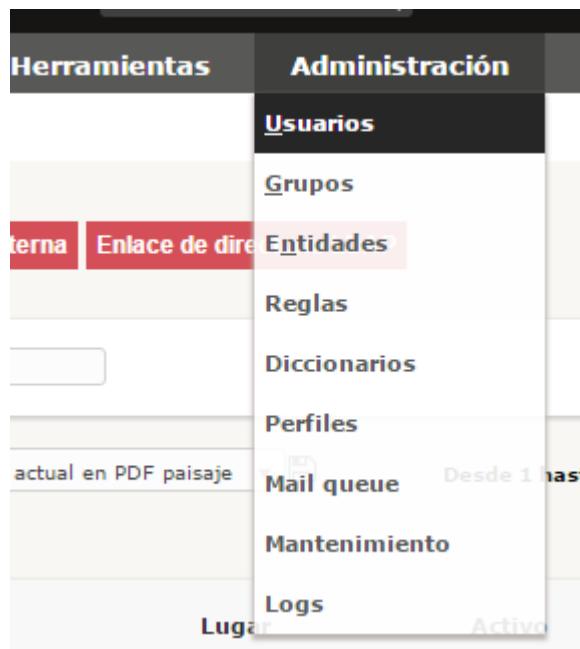


Ilustración 62. Enlace del LDAP

Ilustración 63. Usuarios

### 10.1. Directorio LDAP

Ilustración 64. Directorio LDAP



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



### 10.2. Importación de usuarios nuevos

The screenshot shows the 'Importación de usuarios nuevos' (Import New Users) section of the GLPI interface. At the top, there are search and filter fields for 'Selección de la entidad deseada' (Select desired entity), 'Habilitar filtrado por fecha' (Enable filtering by date), and 'Criterio de búsqueda para usuarios' (User search criteria). Below these are input fields for 'Inicio de sesión' (Login), 'Apellido' (Last name), and 'Teléfono' (Phone). A red box highlights the 'Importación de usuarios nuevos' title. A warning message at the bottom left states: 'Precaución: La solicitud excede el límite del directorio. Los resultados son parciales.' (Warning: The request exceeds the directory limit. Results are partial.). The results table shows a list of imported users with their last update times in the LDAP directory.

Usuario	Última actualización en el directorio LDAP
e1724639701	2016-10-14 16:29
e1723239511	2016-10-14 16:10
e1722841473	2016-10-14 16:20
e1722032792	2016-10-14 16:30

Ilustración 65. Importar nuevos usuarios

### 10.3. Sincronización de los usuarios ya importados

The screenshot shows the 'Sincronización de los usuarios ya importados' (Sync Imported Users) section of the GLPI interface. It features similar search and filter fields as the previous screen. A red box highlights the 'Sincronización de los usuarios ya importados' title. A warning message at the bottom left states: 'Precaución: La solicitud excede el límite del directorio. Los resultados son parciales.' (Warning: The request exceeds the directory limit. Results are partial.). The results table shows a list of users with their last update times in both the LDAP directory and GLPI database.

Usuario	Última actualización en el directorio LDAP	Última actualización en GLPI
freddy.alarcon	2016-12-03 01:00	2016-11-16 11:25
cesar.manrique	2016-11-18 17:19	2016-11-16 11:28
cedia.consulta	2016-11-18 17:15	2016-11-16 11:28

Ilustración 66. Sincronizar usuarios ya importados