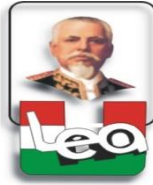


UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



MANUAL DE USUARIO PARA EL REGISTRO DE
INCIDENTES EN GLPI – PARA DOCENTES Y
ADMINISTRATIVOS

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



CONTENIDO

1.	Ingresar al Sistema GLPI.....	3
2.	Menú del Sistema GLPI.....	4
3.	Abrir incidencias.....	5
4.	Seguimiento de incidencias.....	7
5.	Finalización de la incidencia.....	9
6.	Encuesta de Satisfacción.....	10
7.	Preguntas frecuentes (FAQ).....	11
8.	Elementos de la infraestructura tecnológica incluidos.....	12
9.	Servicios no provistos.....	12
10.	Supuestos.....	13

TABLA DE CONTENIDO

Ilustración 1.	Acceso al Sistema GLPI.....	4
Ilustración 2.	Menú del Sistema.....	4
Ilustración 3.	Estados de Incidentes.....	5
Ilustración 4.	Abrir un Incidente.....	6
Ilustración 5.	Interfaz de llenado de ticket.....	6
Ilustración 6.	Lista de Incidencias.....	8
Ilustración 7.	Visualización del Incidente ingresado.....	8
Ilustración 8.	Seguimiento de la incidencia.....	9
Ilustración 9.	Estado de la incidencia.....	9
Ilustración 10.	Cierre de la incidencia.....	10
Ilustración 11.	Notificación de Encuesta de Satisfacción al Correo.....	10
Ilustración 12.	Encuesta de Satisfacción Externa.....	11
Ilustración 13.	Preguntas Frecuentes.....	12



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.

1. 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.

Autenticación con Directorio Activo

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

Contraseña: Será su contraseña de usuario del directorio activo.

Como se indica en la siguiente pantalla:

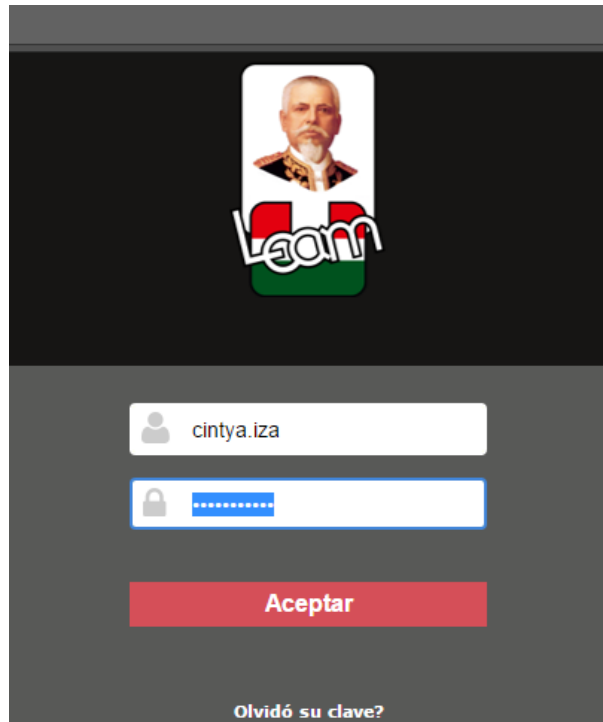


Ilustración 1. Acceso al Sistema GLPI

Fuente: Interfaz GLPI

2. Menú del Sistema GLPI

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

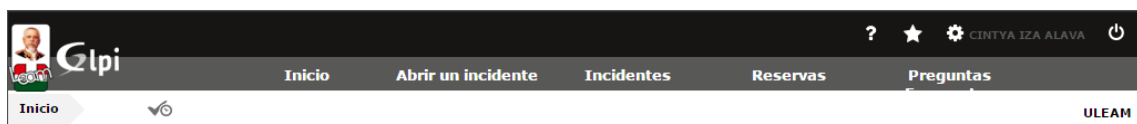


Ilustración 2. Menú del Sistema

Fuente: Interfaz GLPI

- **Inicio:** vuelve a esta misma pantalla.
- **Abrir incidencia:** permitirá, como se verá más adelante, abrir una nueva incidencia o crear un requerimiento de un servicio especial.
- **Incidentes:** permite obtener información sobre las incidencias abiertas.
- **Reservas:** para hacer una reserva y acceder a las reservas de materiales existentes.
- **Preguntas Frecuentes:** nos da acceso tanto a la parte pública como privada de la FAQ.
- **Preferencias:** nos permite actualizar los datos de nuestra cuenta.
- **Ayuda:** nos presenta los textos de ayuda sobre el uso de la aplicación
- **Desconexión,** si desea desconectarse de la aplicación GLPI.



MANUAL DE USUARIO PARA EL REGISTRO DE INCIDENTES EN GLPI PARA DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ULEAM

Una vez dentro del sistema, se puede ver una pequeña tabla con las incidencias. Ya sean nuevas, en curso asignadas a un técnico, en curso planificadas para realizarse en algún momento, en espera, terminadas y cerradas.

Abrir un incidente +	
Incidentes	Número
Nuevos	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	1
Eliminado	0

Ilustración 3. Estados de Incidentes

Fuente: Interfaz GLPI

Los diferentes estados en los que se pueden encontrar las incidencias son:

- **Nuevas:** Incidencias recientemente reportadas a la espera de ser asignadas a un técnico.
- **En curso (asignadas):** Incidencias ya asignadas a un técnico.
- **En curso (planificadas):** Incidencias ya asignadas a un técnico en proceso de resolución.
- **En espera:** Incidencia detenida por distintos motivos tales como falta de repuestos, insumo, confirmación del usuario, etc.
- **Resuelto:** Incidencia cerrada por el técnico.
- **Cerrado:** Incidencia cerrada por el usuario
- **Eliminado:** Incidencia eliminada.

3. Abrir incidencias

Para crear una nueva incidencia o requerimiento se hace a través del menú en la opción “**Abrir un Incidente**”.

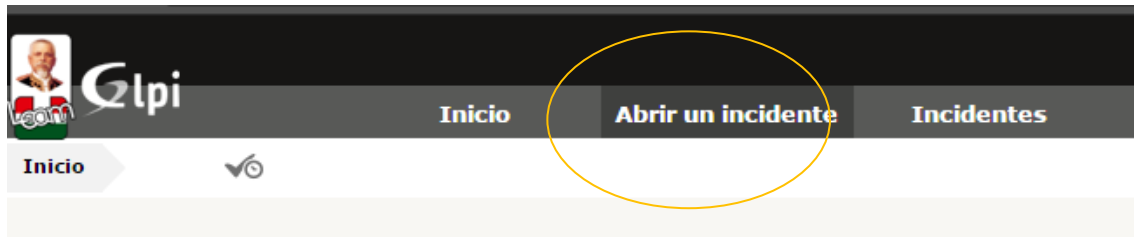


Ilustración 4. Abrir un Incidente

Fuente: Interfaz GLPI

Tenemos el siguiente formulario y llenamos los campos solicitados.

The form is titled 'Describe el problema/acción (ULEAM)'. It contains several fields: 'Tipo' (Incidente), 'Categoría' (-----), 'Urgencia' (Media), 'Informarme acerca de las acciones tomadas' (Seguimiento por email: Sí, Correo Electrónico: cintya.iza@uleam.edu.ec), 'Tipo de hardware' (General), 'O búsqueda completa' (General), 'Lugar*' (-----), 'Observador' (-----), 'Seguimiento por email' (Sí), and 'Correo Electrónico:'. Below these fields is a 'Título*' text box and a rich text editor for 'Descripción*'. At the bottom, there are two upload areas: 'Archivo (100 Mb máx)' with a 'Seleccionar archivo' button and 'Ningún archivo seleccionado', and a 'Drag and drop or paste image' area. A red 'Enviar mensaje' button is at the very bottom.

Ilustración 5. Interfaz de llenado de ticket

Fuente: Interfaz GLPI

- **Tipo:** en este campo el usuario indica si lo que está comunicando es una incidencia o un requerimiento (solicitud). El valor predeterminado es ‘Incidencia’.
- **Categoría:** El usuario debe seleccionar de la lista desplegable, la categoría de incidencia que se ajusta a la necesidad.



- **Urgencia:** es un concepto subjetivo que indica la premura con la que la incidencia ha de ser resuelta. Si el usuario puede o no continuar con su trabajo el valor predeterminado es Media.
- **Informarme acerca de las acciones tomadas:** aquí el usuario indica si desea ser informado por correo de la evolución de su caso.
- **Tipo de Hardware:** Se selecciona algún tipo de hardware que resulta involucrado en la incidencia.
- **Lugar:** Seleccionar el lugar físico donde se encuentra el usuario de acuerdo a la estructura orgánica de la universidad.
- **Observador:** Se puede seleccionar un usuario como observador del proceso para que también sea notificado sobre el seguimiento del incidente.
- **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:
- **Archivo:** Si el usuario quiere adjuntar algún archivo como información adjunta al incidente, puede hacerlo en este campo.

Al pulsar en el botón 'Enviar mensaje', la incidencia se almacena en el sistema y será tratada adecuadamente por los técnicos de la Dirección de Tecnologías de la Información, que contactará con el usuario solicitante en caso de requerir alguna ampliación de información o para notificarle el resultado de su solicitud.

4. Seguimiento de incidencias

Si el usuario pulsa sobre la opción 'Incidentes' del menú superior, se le mostrará una lista de sus incidencias solicitadas. Pulsando sobre una de ellas, puedes consultar la información presente en la incidencia, agregar información adicional, o ver qué se está haciendo con su solicitud.



MANUAL DE USUARIO PARA EL REGISTRO DE INCIDENTES EN GLPI PARA DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ULEAM



ID	Título	Solicitante - Solicitante	Asignado a Técnico	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Categoría	Fecha de vencimiento	Urgencia
131	PRUEBA	CINTYA IZA ALAVA		Cerrado	2016-11-01 14:25	2016-11-01 13:58	Alta	SERVICIO DE APLICACIONES > Sistemas Criticos > CORREO INSTITUCIONAL > Parametrización	2016-11-01 16:58	Alta

Ilustración 6. Lista de Incidencias

Fuente: Interfaz GLPI

El seguimiento de la incidencia será reportado por correo institucional tanto al solicitante como al Técnico asignado.

Al hacer click en el título de la incidencia se mostrarán las distintas tareas que están realizando los técnicos sobre la misma.

Incidente - ID: 131 (ULEAM)

Fecha de apertura: 2016-11-01 13:58

Fecha de vencimiento: 2016-11-01 16:58 **SLA** SERVICIO DE APLICACIONES > SISTEMAS CRÍTICOS > CORREO INSTITUCIONAL > Parametrización@

Por: CINTYA IZA ALAVA

Última modificación: 2016-11-01 14:25 por CINTYA IZA ALAVA

Fecha de resolución: 2016-11-01 14:24

Fecha de cierre: 2016-11-01 14:25

Tipo: Incidente

Categoría: SERVICIO DE APLICACIONES > Sistemas Criticos > CORREO INSTITUCIONAL > Parametrización

Estado: Cerrado

Fuente de solicitud: Helpdesk

Urgencia: Alta

Aprobación: Sin título de aprobación

Impacto: Media

Lugar*: ULEAM > Unidad Central de Coordinacion Informática

Prioridad: Alta

Associated elements

Actor

Solicitante	Observador	Asignado a
CINTYA IZA ALAVA		

Título*: PRUEBA

Descripción*: ASDASDASD

Incidentes enlazados

Archivo (100 Mb máx)

Arrastre y coloque su archivo aquí o
 Ningún archivo seleccionado

Ilustración 7. Visualización del Incidente ingresado

Fuente: Interfaz GLPI



A continuación, se muestra el seguimiento de la incidencia el historial de interacciones entre el usuario y el agente de mesa de ayuda.

The screenshot displays the 'Actions historial' section of a GLPI incident ticket. On the left, a sidebar menu includes 'Incidente', 'Processing ticket 5', 'Satisfacción', 'Estadísticas', 'Documentos', 'Elementos', 'Historico 16', and 'Todo'. The main area shows a chronological list of messages:

- 2016-11-01 14:25: User CINTYA IZA ALAVA sends 'ok muchas gracias'.
- 2016-11-01 14:24: Administrator HelpDesk sends a blue message: 'SERVICIO DE APLICACIONES > SISTEMAS CRÍTICOS > CORREO INSTITUCIONAL > Parametrización'.
- 2016-11-01 14:17: User CINTYA IZA ALAVA sends '05999999999 ok gracias'.
- 2016-11-01 14:13: Administrator HelpDesk sends 'espero su respuesta'.
- 2016-11-01 14:12: Administrator HelpDesk sends 'Por favor envieme su numero de cedula para adjuntar al registro'.
- 2016-11-01 13:58: User CINTYA IZA ALAVA sends a green message: 'PRUEBA ASDASDASD' (marked as 'Ticket recall').

Ilustración 8. Seguimiento de la incidencia

Fuente: Interfaz GLPI

5. Finalización de la incidencia.

Una vez solucionado el inconveniente por **parte del soporte** vemos que el pedido paso de estar en estado de **En curso** pasa a **“En espera”** y por ultimo a **“Resuelto”** dentro de la pantalla inicial.

The screenshot shows the 'inc' incident details form with the following fields:

- Fecha de apertura:** 2016-11-10 17:28
- Por:** CINTYA IZA ALAVA
- Fecha de resolución:** 2016-11-10 17:29
- Tipo:** Incidente
- Estado:** Resuelto (dropdown menu is open showing options: Nuevos, En curso (asignada), En curso (planificada), En espera, Resuelto, Cerrado)
- Urgencia:** (empty)
- Impacto:** (empty)
- Prioridad:** (empty)
- Actor:** Solicitante + (with sub-entry: * CINTYA IZA ALAVA)

Ilustración 9. Estado de la incidencia

Fuente: Interfaz GLPI



6. Encuesta de Satisfacción

Para cerrar la incidencia, el usuario debe entrar en la incidencia que desea cerrar y seleccionar “Solución aprobada” o “Solución rechazada”. Puede también, opcionalmente, dejar un comentario.

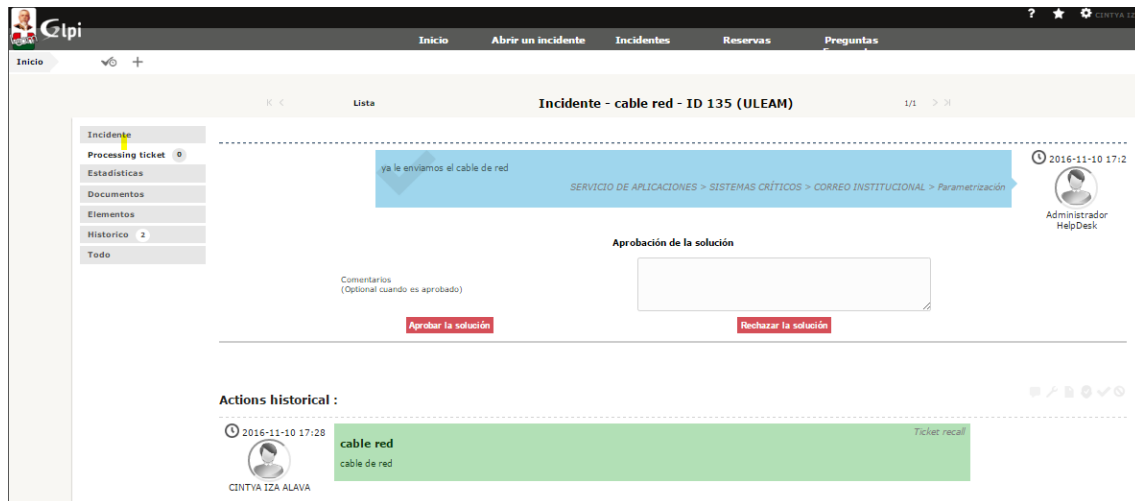


Ilustración 10. Cierre de la incidencia

Fuente: Interfaz GLPI

Luego, el sistema brinda la opción de realizar una encuesta de satisfacción que se le será enviada a al correo del usuario que genero la incidencia el link de donde realizar la encuesta. Esta encuesta puede ser de manera interna o externa.

La encuesta interna se realizará dentro de GLPI, de igual manera se enviará al correo del solicitante un link que le direcciona a la encuesta. Por otra parte, la encuesta externa estará sobre otra plataforma, pero básicamente ambas tendrán la misma valides.



Ilustración 11. Notificación de Encuesta de Satisfacción al Correo

Fuente: Interfaz GLPI



El link direcciona a un formulario donde se cargará la encuesta externa, respondemos y damos a enviar.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ASISTENCIA

1. Considera que el tiempo de respuesta a sus requerimientos es óptimo?

SI

NO

Enviar

Ilustración 12. Encuesta de Satisfacción Externa

Fuente: Interfaz GLPI

7. Preguntas frecuentes (FAQ)

El objetivo de esta funcionalidad es poner al alcance de los usuarios respuestas a las preguntas más frecuentes que se suelen hacer en el uso de los sistemas informáticos del Ministerio del Ambiente. Se accede a esta parte de GLPI desde la pantalla de inicio en el menú seleccionar la opción '**Preguntas Frecuentes**' de la pantalla principal de la aplicación.

Las cuestiones almacenadas en la FAQ también se organizan según el portafolio de servicios, y además, incorpora un buscador para facilitar la localización de la información buscada. No hay más que introducir algún término de búsqueda relacionado con la solución necesaria, y el buscador intentará localizarla.



Ilustración 13. Preguntas Frecuentes

Fuente: Interfaz GLPI

8. Elementos de la infraestructura tecnológica incluidos

- Todas las aplicaciones actualmente en uso en servidores principales, necesarios para la gestión de los procesos.
- Todas las aplicaciones actualmente en uso en ambiente distribuido, necesarias para la gestión de los procesos.
- Todo el ambiente de redes y plataforma externa de TI.
- Todo el hardware y sus componentes asociados de software autorizados por la Universidad.
- Todas las aplicaciones de usuario final autorizadas por la Universidad.

9. Servicios no provistos

- Servicios de soporte en sitio o remoto por incidentes técnicos relacionados con hardware y software no contemplados en este acuerdo o que la Universidad considera NO propio.
- Manipulación y entrega NO regularizada de información sobre bases de datos.
- Servicios de soporte y mantenimiento de fotocopiadoras y video proyectores.
- Suministrar información a los clientes externos sobre los productos y servicios de la Institución.
- Soporte a los empleados en equipos de uso personal.
- Soporte a Teléfonos
- Soporte a UPS



**MANUAL DE USUARIO PARA EL REGISTRO DE INCIDENTES EN GLPI
PARA DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ULEAM**



- Servicios de soporte en sitio a equipos de cómputo del personal que se encuentre fuera de la Institución.
- Proveer a usuarios y/o personal externo licenciamiento de software para uso distinto al Institucional.

10. Supuestos

Cabe recalcar que:

- Los servicios prestados por UCCI están claramente documentados en el portafolio de servicios.
- Mejoras importantes serán tratadas como cambios, fuera del ámbito de aplicación del presente acuerdo.
- Cambios a los servicios serán comunicados y documentados a todas las partes interesadas a través de la plataforma **GLPI** y los medios existentes en el momento.
- El servicio se proporcionará conforme a los procedimientos contenidos en el presente documento.