



MANUAL GLPI – MESA DE AYUDA

OBJETIVO.

Establecer y garantizar el adecuado uso del aplicativo “GLPI”, para la creación y validación de las mesas de ayudas o soporte.



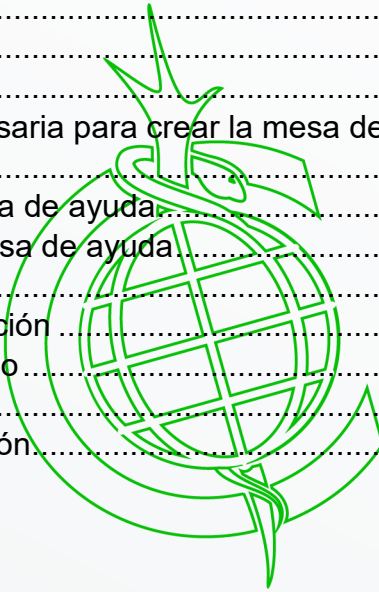
TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| TABLA DE FIGURAS..... | 4 |
| 1. MANEJO MESA DE AYUDA..... | 5 |
| 1.1 PANTALLA PRINCIPAL – VISTA DEL USUARIO | 6 |
| 1.2. TIPO DE SOLICITUDES..... | 7 |
| 2. CREACIÓN MESA DE AYUDA..... | 7 |
| 3. INFORMACIÓN DE LA MESA DE AYUDA..... | 10 |
| 4. CONSULTA MESA DE AYUDA..... | 11 |
| 5. RESPUESTA MESA AYUDA..... | 13 |



TABLA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 - Acceso mesa de ayuda..... | 5 |
| Figura 2 - Usuario y contraseña | 5 |
| Figura 3 - Pantalla principal vista usuario..... | 6 |
| Figura 4 - Entidad raíz..... | 7 |
| Figura 5 - Crear petición..... | 8 |
| Figura 6 - Crear petición..... | 9 |
| Figura 7 - Información necesaria para crear la mesa de ayuda | 10 |
| Figura 8 - Ip del equipo | 10 |
| Figura 9 - Seguimiento mesa de ayuda..... | 12 |
| Figura 10 - Seguimiento mesa de ayuda..... | 12 |
| Figura 11 - Solución | 13 |
| Figura 12 - Plantilla de solución | 13 |
| Figura 13 - Solución del caso..... | 14 |
| Figura 14 - Validar solución..... | 14 |
| Figura 15 - Rechazar solución..... | 15 |



1. MANEJO MESA DE AYUDA

GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique). MESA DE AYUDA: Es un recurso de información y asistencia para tramitar solicitudes e incidencias.

Se accede desde el siguiente link en la intranet: <https://intranet.cosmitet.com/> ingresando usuario y contraseña suministrada por el área de Gestión TICs.



Figura 1 - Acceso mesa de ayuda

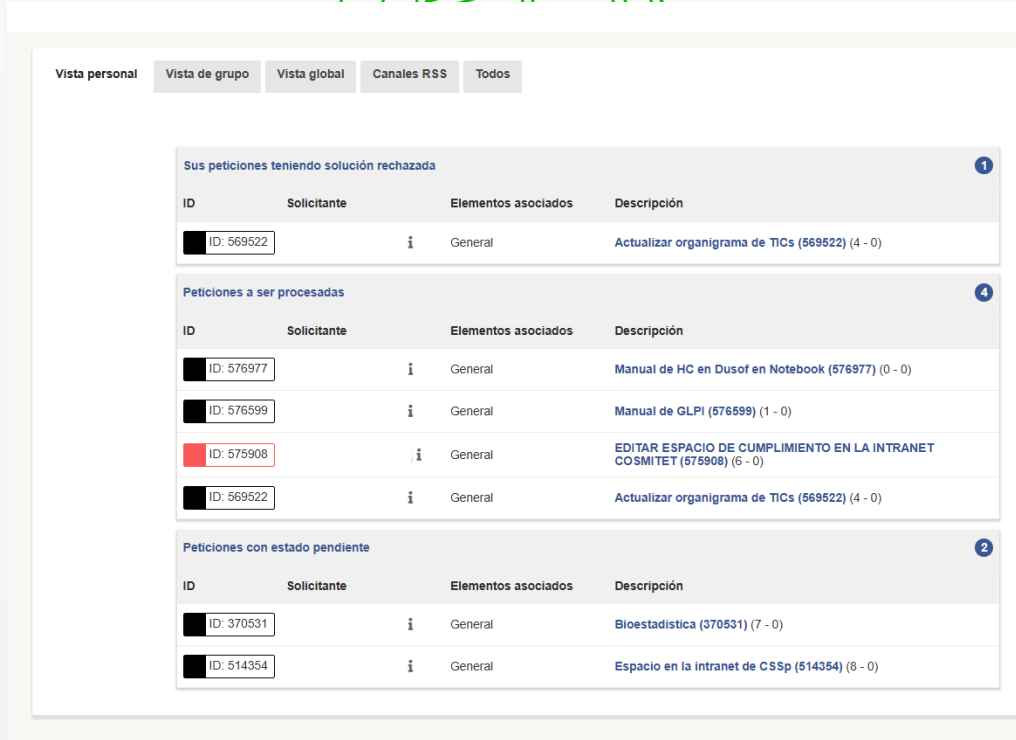


Figura 2 - Usuario y contraseña

o también ingresando directamente a través del link: <https://glpi.cosmitet.net/>

1.1 PANTALLA PRINCIPAL – VISTA DEL USUARIO

- **Peticiones a ser procesadas:** Tickets recién creados, Aún no han sido asignados a un técnico, Se encuentran en estado Nuevo o se encuentran en proceso.
- **Peticiones con estado pendiente:** Tickets que están en proceso, Pueden estar: En espera de información del usuario. Estado común: En proceso o En espera.
- **Peticiones con solución rechazada:** El técnico marcó el ticket como resuelto; El usuario no estuvo conforme con la solución el ticket se reabre automáticamente y requiere nueva revisión por parte del soporte.



Vista personal Vista de grupo Vista global Canales RSS Todos

| Sus peticiones teniendo solución rechazada 1 | | | |
|---|-------------|---------------------|---|
| ID | Solicitante | Elementos asociados | Descripción |
| ID: 569522 | | i General | Actualizar organigrama de TICs (569522) (4 - 0) |

| Peticiones a ser procesadas 4 | | | |
|--|-------------|---------------------|---|
| ID | Solicitante | Elementos asociados | Descripción |
| ID: 576977 | | i General | Manual de HC en Dusof en Notebook (576977) (0 - 0) |
| ID: 576599 | | i General | Manual de GLPI (576599) (1 - 0) |
| ID: 575908 | | i General | EDITAR ESPACIO DE CUMPLIMIENTO EN LA INTRANET COSMITET (575908) (6 - 0) |
| ID: 569522 | | i General | Actualizar organigrama de TICs (569522) (4 - 0) |

| Peticiones con estado pendiente 2 | | | |
|--|-------------|---------------------|---|
| ID | Solicitante | Elementos asociados | Descripción |
| ID: 370531 | | i General | Bioestadística (370531) (7 - 0) |
| ID: 514354 | | i General | Espacio en la intranet de CSSp (514354) (8 - 0) |

Figura 3 - Pantalla principal vista usuario

1.2. TIPO DE SOLICITUDES.

Los tipos de solicitudes en la Mesa de Ayuda permiten categorizar y priorizar los requerimientos de los usuarios, garantizando una atención eficiente, controlada y alineada con los niveles de servicio establecidos.

Solicitud: Es todo requerimiento o ajuste de algo ya existente, o solicitud para generar una nueva funcionalidad, tarea, equipo, etc.

Incidencia: Es todo aquello que puede causar una interrupción o afectar la calidad al momento de efectuar las tareas de los usuarios.

2. CREACIÓN MESA DE AYUDA.

Selecciona la entidad Raíz del área a quien va dirigido el reporte. Dar clic en la opción entidad RAIZ.

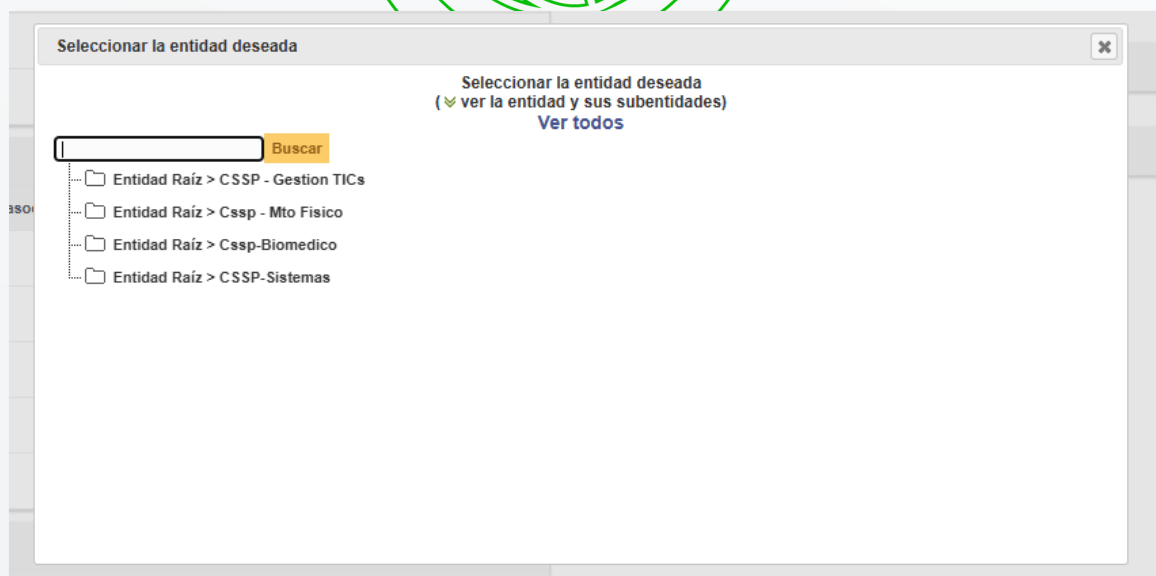


Figura 4 - Entidad raíz

Una vez seleccionada la entidad RAIZ, en este caso estoy en MANTENIMIENTO FISICO, se debe dar clic en “Crear una petición”, opción señalada en la imagen

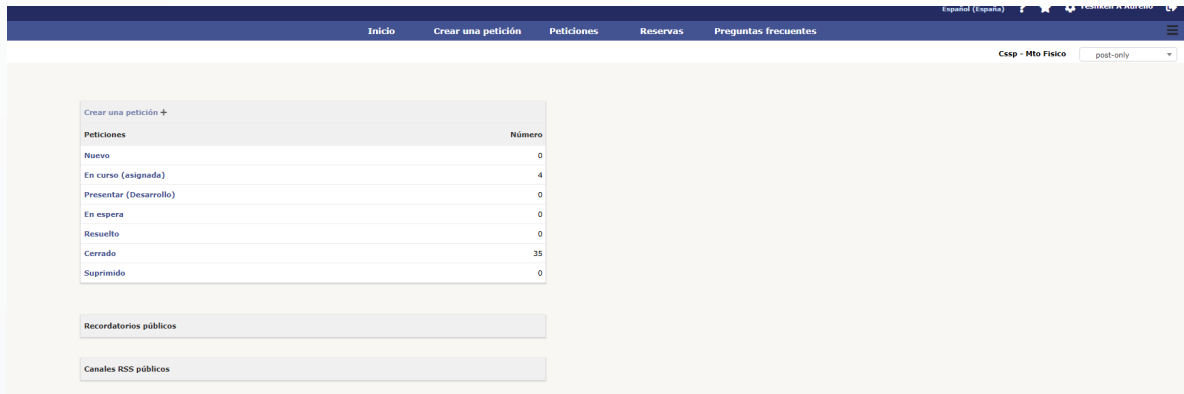


Figura 5 - Crear petición

Es importante que al momento de llenar los datos, sea redactado de una manera clara y precisa, además del usuario y área o servicio que reporta.

- **Tipo:** Si es una solicitud o Incidencia.
- **Categoría:** No es necesario cambiar.
- **Urgencia:** Urgencias o prioridad del caso.
- **Informe sobre...:** No es necesario cambiar.
- **Ubicación:** No es necesario cambiar.
- **Observadores:** No es necesario cambiar.
- **Título:** Titulo descriptivo y preciso sobre el problema.
- **Descripción:** Descripción clara y precisa de la solicitud, además de información de la persona “nombre, ext” que reporta y el área que tiene el problema.



Describe la incidencia o la solicitud (Entidad Raíz > Cssp - Mto Físico)

Tipo: Incidencia

Categoría: -----

Urgencia: Media

Infórmeme sobre las acciones tomadas: Seguimiento por correo: Sí

Correo electrónico: [input]

Ubicación: -----

Observadores: [input] Seguimiento por correo: Sí

Correo electrónico: [input]

Título: [input]

Formatos: B I A A [list icons]

Descripción: **Se adjunta soporte o evidencia del problema, solo en casos que se ameriten.**

Arrastrar y soltar el archivo aquí, o
Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

Enviar mensaje

Finalizar y crear la solicitud.

Figura 6 - Crear petición



3. INFORMACIÓN DE LA MESA DE AYUDA.

Información necesaria para escalar la mesa de ayuda:

Título: Título para identificar el caso.

Descripción:

- Información clara de la incidencia o solicitud reportada.
- Nombre del colaborador que reporta el caso.
- Número de extensión teléfono fijo o celular.
- IP o Anydesk del equipo.

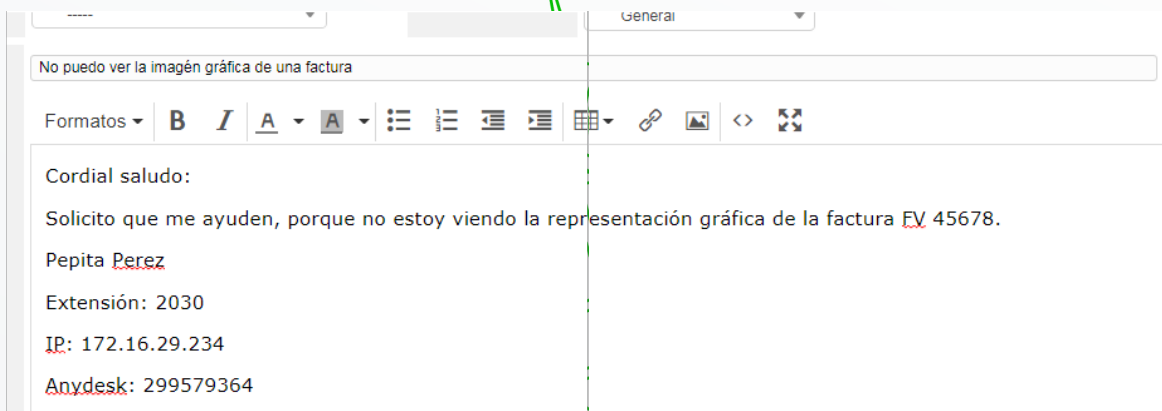


Figura 7 - Información necesaria para crear la mesa de ayuda

La IP se ubica en el escritorio, en la parte superior derecha de la pantalla de los equipos

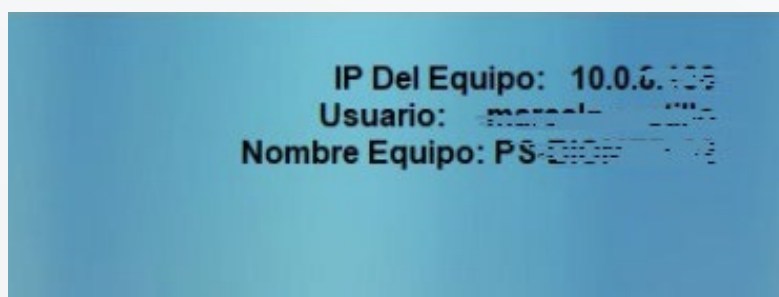


Figura 8 - Ip del equipo

4. CONSULTA MESA DE AYUDA

La gestión de una consulta no termina al momento de registrarla. Es fundamental realizar seguimiento continuo hasta su cierre definitivo.

REVISIÓN DE ESTADOS

Durante el ciclo de vida de la consulta se deben monitorear los siguientes estados:

Nuevo: Consulta recién registrada.

En proceso: Está siendo atendida por el área de Gestión Tic's.

En espera: Pendiente de información del usuario o de un tercero.

Resuelto: Se brindó respuesta o solución.

Cerrado: El usuario confirma conformidad.

Revisar el estado permite conocer el avance y evitar retrasos en la atención.

| Sus peticiones teniendo solución rechazada 1 | | | |
|---|-------------|---------------------|---|
| ID | Solicitante | Elementos asociados | Descripción |
| █ ID: 569522 | | General | Actualizar organigrama de TICs (569522) (4 - 0) |

| Peticiones a ser procesadas 4 | | | |
|--|-------------|---------------------|---|
| ID | Solicitante | Elementos asociados | Descripción |
| █ ID: 576977 | | General | Manual de HC en Dusof en Notebook (576977) (1 - 0) |
| █ ID: 576599 | | General | Manual de GLPI (576599) (1 - 0) |
| █ ID: 575908 | | General | EDITAR ESPACIO DE CUMPLIMIENTO EN LA INTRANET COSMITET (575908) (6 - 0) |
| █ ID: 569522 | | General | Actualizar organigrama de TICs (569522) (4 - 0) |

| Peticiones con estado pendiente 2 | | | |
|--|-------------|---------------------|--|
| ID | Solicitante | Elementos asociados | Descripción |
| █ ID: 370531 | | General | Bioestadística (370531) (7 - 0) |
| █ ID: 514354 | | General | Espacio en la intranet de CSp (514354) (8 - 0) |

SEGUIMIENTO

- El seguimiento garantiza calidad en el servicio:
- Verificar tiempos de respuesta.

- Validar que el usuario haya recibido la información.
- Registrar comentarios o avances.
- Reabrir la consulta si la respuesta no fue satisfactoria.

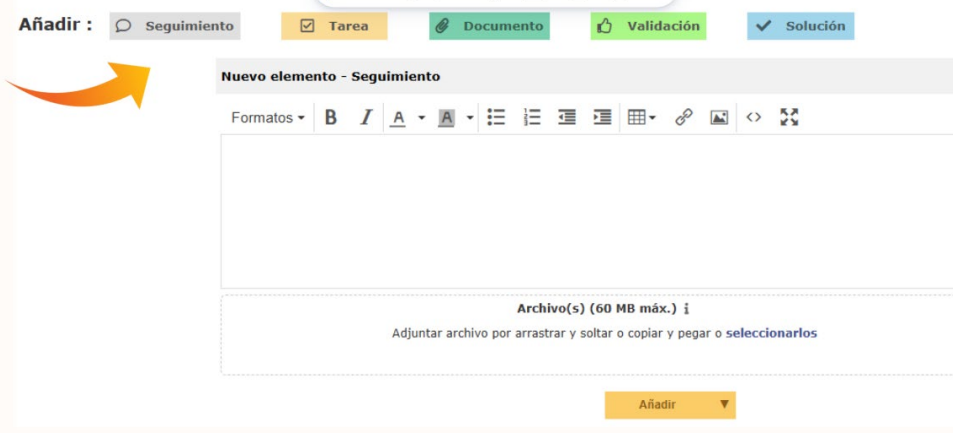


Figura 9 - Seguimiento mesa de ayuda

Recuerde que si ya hay un caso abierto, no es necesario crear otro, por la opción de seguimiento se pueden agregar observaciones adicionales.

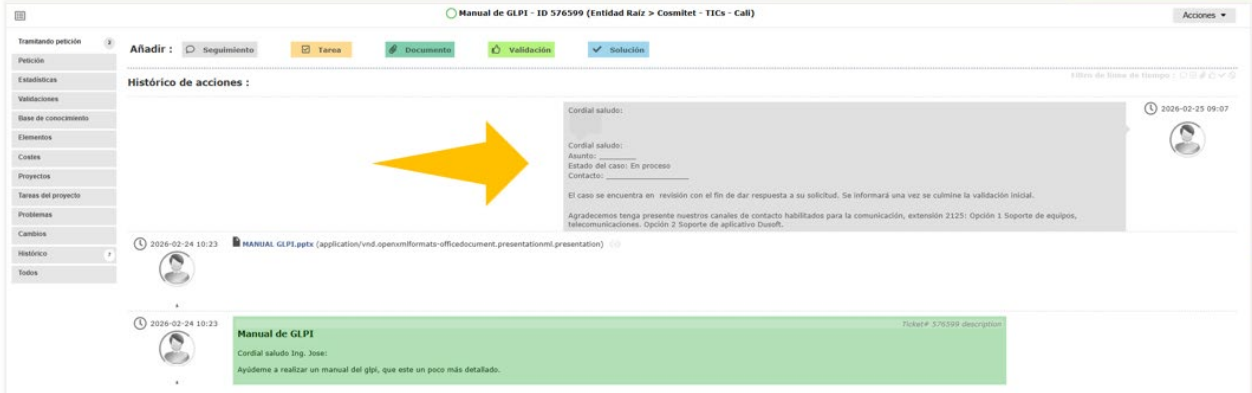


Figura 10 - Seguimiento mesa de ayuda

5. RESPUESTA MESA AYUDA.

Registro en el ticket mediante la cual el área de Gestión TIC's brinda información, orientación o solución al usuario. Debe ser clara, completa y oportuna, permitiendo dar continuidad, validar conformidad o proceder al cierre de la solicitud.

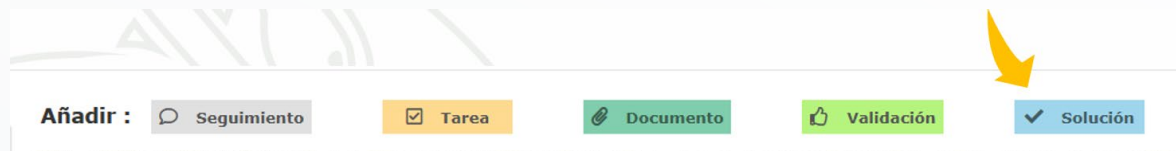


Figura 11 - Solución

Cargue de Plantilla de solución (opcional): Uso de respuestas previamente configuradas para optimizar tiempos y estandarizar la comunicación con el usuario.

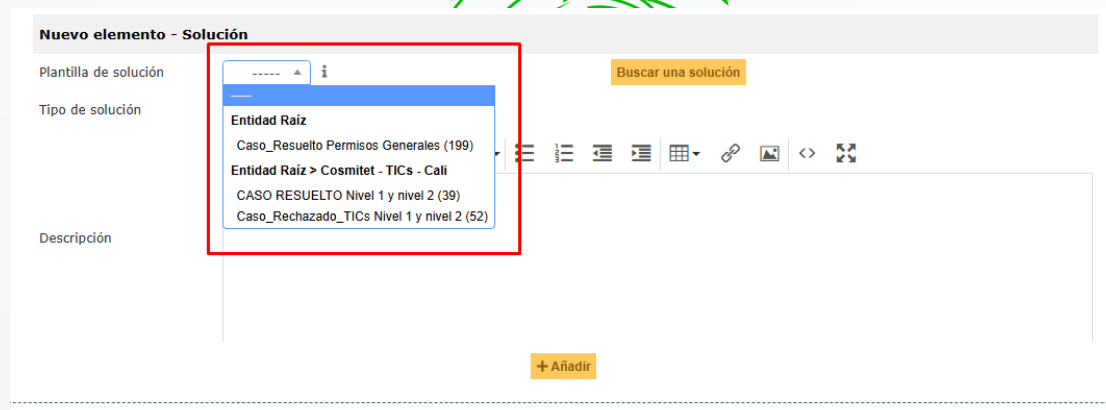


Figura 12 - Plantilla de solución

Luego del cargue de la plantilla se coloca la solución al caso

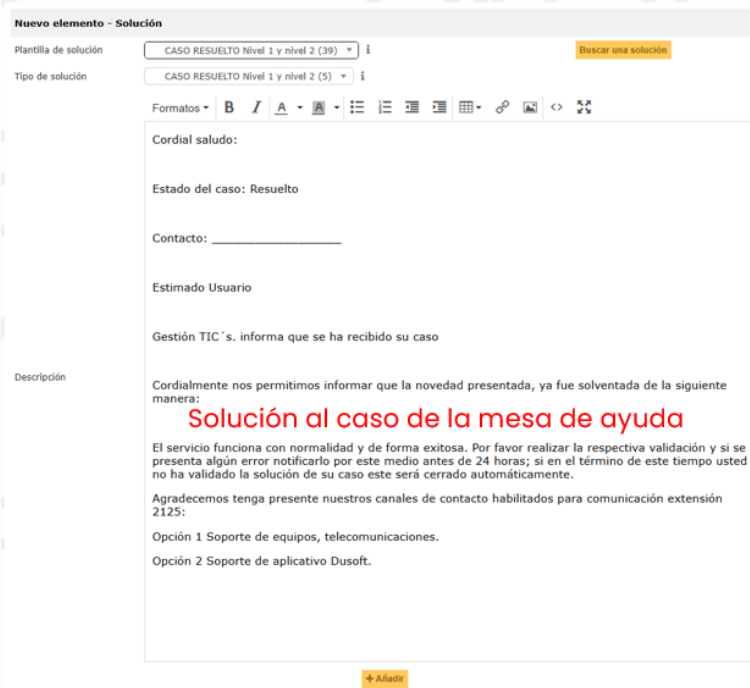


Figura 13 - Solución del caso

Escoge esta opción cuando estés conforme con la repuesta del caso y este se cerrará automáticamente.




Figura 14 - Validar solución

Escoge esta opción cuando la respuesta del caso inicial no sea acorde con tu solicitud o persista la novedad. Y el caso regresará para que finalicen o den respuesta acorde.

Validación de la solución

Comentarios
(Opcional cuando es validada)



Figura 15 - Rechazar solución

