

**MANUAL DE USUARIO SISTEMA DE MESA DE AYUDA - GLPI
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - ÁREA DE SISTEMAS
ALCALDÍA DE SAN GIL**

CONTENIDO

Sistema de Mesa de Ayuda	2
Solicitud de Soporte.	2
1.2 Ingreso al sistema de Solicitud de Soporte.	2
1.3 Iniciar sesión	3
1.4 Crear un Ticket	4
1.5 Consultar el estado de un Ticket.	8
2. PRÉSTAMO DE EQUIPOS	9



SISTEMA DE MESA DE AYUDA

Para agilizar las solicitudes de soporte y brindar un mejor servicio, se usa un sistema de gestión de tickets de soporte. A cada solicitud de soporte se le asigna un número de ticket único para hacer seguimiento del progreso y las respuestas en línea. Para su referencia, se proporcionan archivos completos e historial de todas sus solicitudes de soporte. Se requiere una dirección de correo electrónico válida para enviar un ticket.

SOLICITUD DE SOPORTE

1.2 Ingreso al sistema de Solicitud de Soporte.

Mediante el sitio web del Alcaldía [w www.sangil.gov.co](http://www.sangil.gov.co), en la siguiente ruta: Inicio - > Alcaldía - > Quiénes somos - > Oficinas y Dependencias -> Dirección Administrativa y luego hacer clic en Soporte Interno. También se puede ingresar copiando el siguiente link: <https://www.sangil.gov.co/publicaciones/363/ Mesa-de-ayuda/> y hacer clic en Soporte.

Se mostrará una ventana como la siguiente:

No es seguro | 192.168.11.101/inventario/index.php?noAUTO=1

System service part... CSV Analyzer IBM System x3500... 5 Bootable Window... Descargas - Código... Agricultura Casa Italia Gourmet...

 **Sistema de Soporte**

Recuérdame

[¿Olvidó su contraseña?](#)

Imagen 1: ingreso al sistema de mesa de ayuda.



1.3 Iniciar sesión

Para crear un usuario o iniciar sesión, ingresar por la opción de Inicia Sesión como se muestra en la siguiente imagen:



Imagen 2: Iniciar sesión

Luego ingresar las credenciales para iniciar sesión, para los funcionarios y Contratistas se les indicara cuál es su usuario y contraseña. De lo contrario comunicarse con el área de Sistemas para solicitar el usuario.

Al ingresar al Sistema se encuentran las siguientes opciones:

1. **Inicio:** Permite regresar a la página de inicio.
2. **Crear Caso:** En esta opción se pueden crear los casos o solicitudes de soporte.
3. **Formularios:** Muestra los formularios disponibles para contratistas y para solicitar copias de seguridad.
4. **Casos:** Muestras los casos creados y sus estados.
5. **Reservas:** Para solicitar o reservar el video beam.

1.4 Crear un Ticket

Para crear un Ticket debe ingresar al sistema, luego seguir los siguientes pasos:

- a) Hacer clic en el menú de Crear Casos, como se observa en la imagen:



Imagen 3: Pantalla principal.

- b) Posteriormente llenar el formulario.

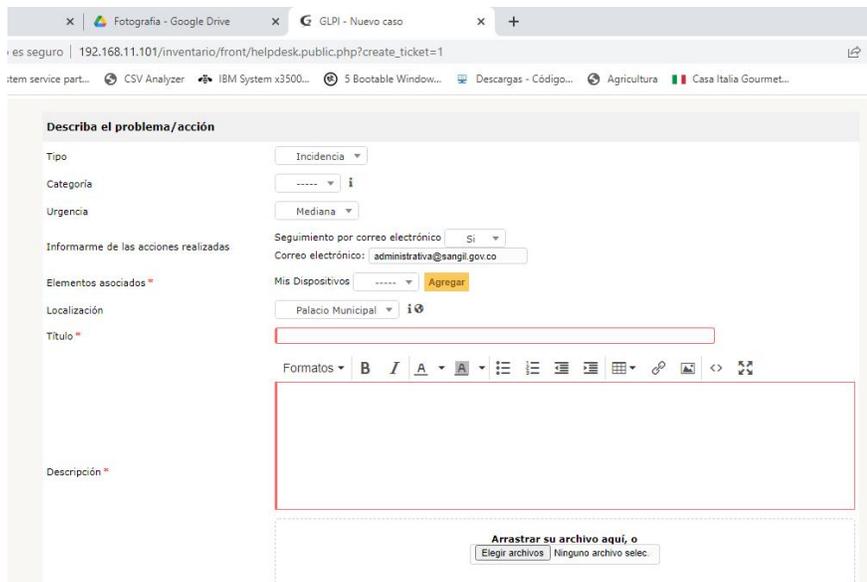
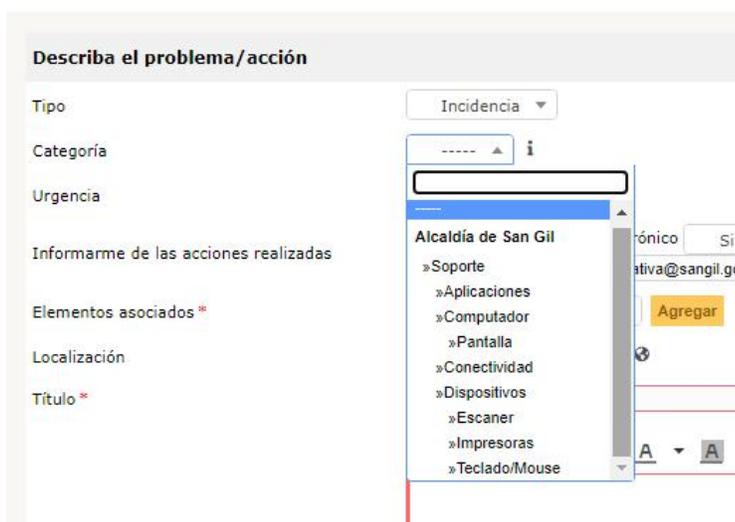


Imagen 4: Formulario de creación del ticket.

Campos del Formulario:

- **Tipo:** seleccionar **Incidencia** o **Requerimiento**.
- **Incidencia:** Un incidente es la interrupción del servicio abruptamente en el cual el usuario no puede realizar sus labores diarias. En otras palabras es cuando se presenta un problema con un dispositivo ya sea computador, impresora, escáner, entre otros.
- **Requerimiento:** El requerimiento es una planificación o solicitud para asignación de cualquier recurso tecnológico llámese instalación de programas, aumento de memoria RAM, cambio de impresora, o cuando se requiere apoyo para instalar un equipo en el puesto de trabajo ya sea por traslado o por que se adquirió uno nuevo.
- **Categoría:** Seleccionar la categoría del cuadro desplegable, según el problema presentado.



Describa el problema/acción

Tipo: Incidencia

Categoría: [Menú desplegable con opciones: Soporte, Aplicaciones, Computador, Pantalla, Conectividad, Dispositivos, Escaner, Impresoras, Teclado/Mouse]

Urgencia: [Botón Si]

Informarme de las acciones realizadas

Elementos asociados *

Localización

Título *

Correó electrónico: [Campo de texto] Si

Correó electrónico: [Campo de texto] ativa@sangil.gov

[Botón Agregar]

Imagen 5: Seleccionar de categoría.



- **Urgencia:** Seleccionar del cuadro desplegable de acuerdo a magnitud y urgencia del problema presentado.

Esta imagen muestra una interfaz de usuario con un menú desplegable de urgencia. El menú está abierto y muestra las opciones: Mediana (seleccionada), Muy urgente, Alta, Baja y Muy baja. El formulario incluye campos para 'Informarme de las acciones realizadas', 'Elementos asociados', 'Localización' (Palacio Municipal) y 'Título'. También hay un campo para 'correo electrónico' con el valor 'administrativa@sangil.gov.co' y un botón 'Agregar'.

Imagen 6: Selección de la Urgencia.

- **Informarme de las acciones realizadas:** Diligenciar el correo electrónico para hacer seguimiento al caso.

Esta imagen muestra una interfaz de usuario con un campo de texto para 'Correo electrónico' que contiene 'administrativa@sangil.gov.co'. Hay un botón 'Agregar' y un campo 'Localización' con el valor 'Palacio Municipal'. También hay un campo 'Seguimiento por correo electrónico' con el valor 'Si'.

Imagen 7: Ingreso del correo electrónico para hacer seguimiento.

- **Mis dispositivos:** seleccionar el dispositivo que presenta el problema y dar clic en Agregar. Generalmente los dispositivos esta asociados a los funcionarios de planta. Porque son los que tienen asociado el inventario por la Oficina de Almacén.

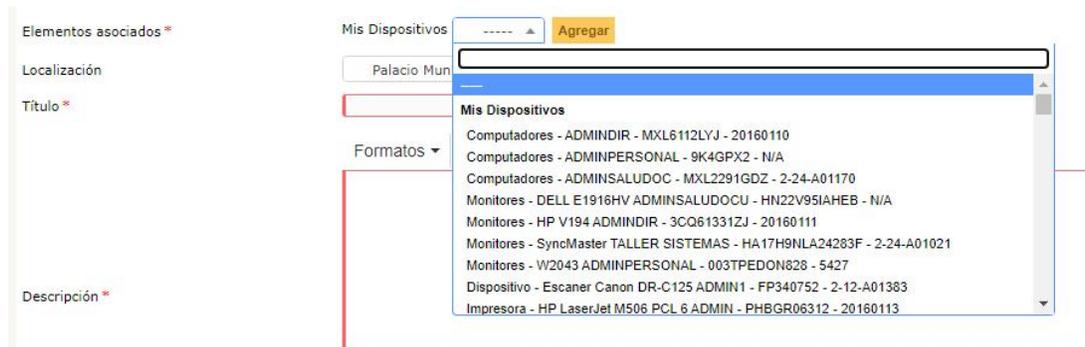


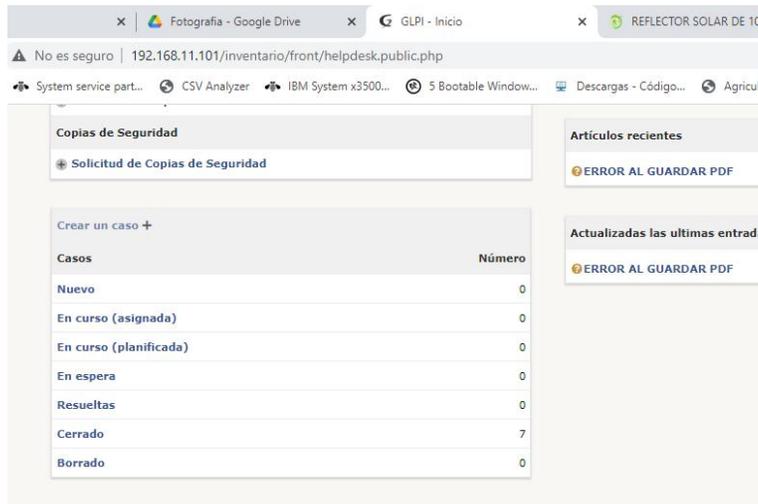
Imagen 8: Selección del dispositivo asociado.

Localización: Seleccionar la ubicación donde se origina el problema.

- **Título:** Descripción corta del problema presentado.
- **Descripción:** Descripción detallada del problema presentado.
- **Elegir archivos:** en esta opción se puede agregar archivos de evidencia del problema presentado.
- **Enviar mensaje:** Hacer clic en este botón para enviar la solicitud de ticket.

1.5 Consultar el estado de un Ticket.

Para conocer el número asignado a su solicitud y poder hacerle seguimiento, el usuario deberá consultar el correo que ingresó al momento de crear el ticket, a través del correo se le informará el número de ticket y mostrará un vínculo en el cual podrá consultar el estado de su solicitud.



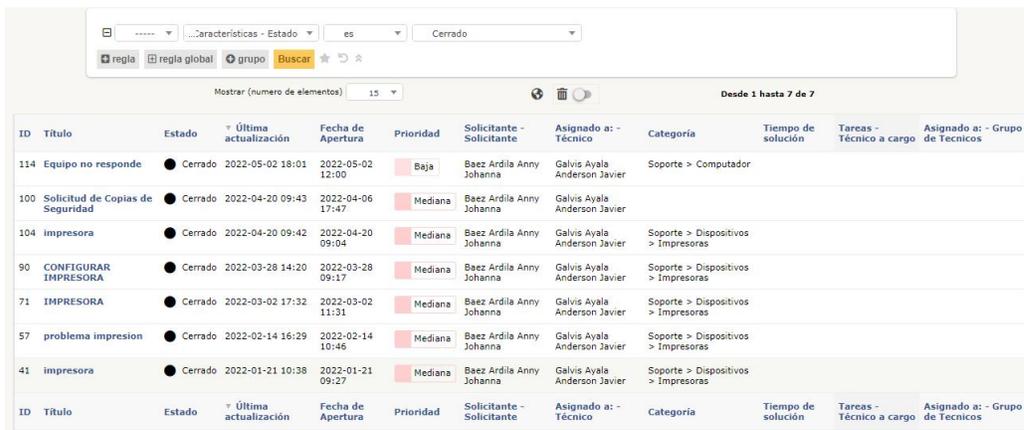
The screenshot shows a web browser window with the URL `192.168.11.101/inventario/front/helpdesk.public.php`. The main content area is titled "Copias de Seguridad" and contains a table with the following data:

Casos	Número
Nuevo	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resueltas	0
Cerrado	7
Borrado	0

On the right side, there is a sidebar with "Artículos recientes" showing "ERROR AL GUARDAR PDF" and "Actualizadas las últimas entradas" also showing "ERROR AL GUARDAR PDF".

Imagen 9: Casos asociados o creados.

Luego procedemos a darle clic en el la categoría de casos: En Curso, En Espera, Resueltos, Cerrado, etc. Posteriormente se listara los casos como se muestra en la imagen



The screenshot shows a list of tickets with the following data:

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Categoría	Tiempo de solución	Tareas - Técnico a cargo	Asignado a: - Grupo de Técnicos
114	Equipo no responde	Cerrado	2022-05-02 18:01	2022-05-02 12:00	Baja	Baez Ardila Anny Johanna	Galvis Ayala Anderson Javier	Soporte > Computador			
100	Solicitud de Copias de Seguridad	Cerrado	2022-04-20 09:43	2022-04-06 17:47	Mediana	Baez Ardila Anny Johanna	Galvis Ayala Anderson Javier				
104	Impresora	Cerrado	2022-04-20 09:42	2022-04-20 09:04	Mediana	Baez Ardila Anny Johanna	Galvis Ayala Anderson Javier	Soporte > Dispositivos > Impresoras			
90	CONFIGURAR IMPRESORA	Cerrado	2022-03-28 14:20	2022-03-28 09:17	Mediana	Baez Ardila Anny Johanna	Galvis Ayala Anderson Javier	Soporte > Dispositivos > Impresoras			
71	IMPRESORA	Cerrado	2022-03-02 17:32	2022-03-02 11:31	Mediana	Baez Ardila Anny Johanna	Galvis Ayala Anderson Javier	Soporte > Dispositivos > Impresoras			
57	problema impresion	Cerrado	2022-02-14 16:29	2022-02-14 10:46	Mediana	Baez Ardila Anny Johanna	Galvis Ayala Anderson Javier	Soporte > Dispositivos > Impresoras			
41	impresora	Cerrado	2022-01-21 10:38	2022-01-21 09:27	Mediana	Baez Ardila Anny Johanna	Galvis Ayala Anderson Javier	Soporte > Dispositivos > Impresoras			

Imagen 10: Lista de casos asociados o creados.

Para ver la información des caso o ticket, hacer clic sobre el caso.

2. PRÉSTAMO DE EQUIPOS

Para solicitar equipos en préstamo. Ingresar al sistema de Mesa de Ayuda y en el menú superior seleccionar la opción de Reservas, como se muestra en la imagen:



Imagen 11: Lista de equipos.

- Seleccionar el equipo a solicitar. Acá se mostrara las fechas y horas disponibles de los equipos. Es importante verificar que este libre antes de hacer la solicitud.
- Se despliega un calendario y ahí seleccionar la fecha y hora.

Reservar un elemento

Elemento **Dispositivos - Video Beam 1 INFOCUS**

Por **clopez**

Fecha de Inicio 

Duración

Repetición

Comentarios

< Septiembre 2022 >

Wk	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
35	29	30	31	1	2	3	4
36	5	6	7	8	9	10	11
37	12	13	14	15	16	17	18
38	19	20	21	22	23	24	25
39	26	27	28	29	30	1	2
40	3	4	5	6	7	8	9

12 : 00 : 00

Imagen 12: Calendario

- c) Seleccionar el tiempo en horas.
- d) Repetición: Indicar este campo como en caso que se repita la solicitud en la misma fecha y hora.
- e) Comentarios: Describir en detalle la actividad y el lugar donde se usará el equipo.
- f) Por último hacer clic en el botón de Agregar.

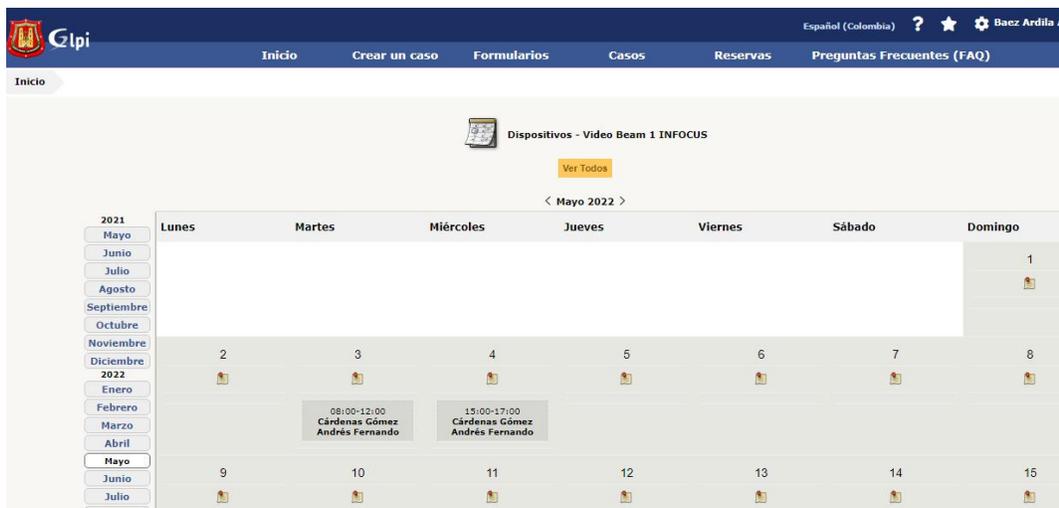


Imagen 13: Calendario de para solicitud de equipos.

- g) Seleccionar la fecha en que se desea solicitar el equipo.
- h) Se abrirá un formulario para diligenciar la información del solicitante.

Imagen 14: Formulario de para solicitud de equipos.

- i) Llenar la información solicitada y hace clic en el botón de Agregar.
 - Fecha de Inicio: Seleccionar la fecha y hora.
 - Duración: Seleccionar el tiempo en que va a tener el dispositivo.
 - Repetición: Si lo va a solicitar a la misma hora, fecha y duración. De lo contrario dejar en Ninguno.
 - Comentarios: Colocar en este campo información adicional, como lugar, si necesita apoyo o elementos adicionales.