



MANUAL D'USUARI GLPI 10

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Requisites.

1.2. Accés.

2. TAULER PRINCIPAL.

3. MENÚ DESPLEGABLE.

3.1. Configuració del compte d'usuari.

3.2. Personalització de la interfície i comportament de l'aplicació.

3.3. Tancar sessió.

4. CREAR UNA PETICIÓ.

5. PETICIONS.

5.1. Filtrat de peticions.

1. INTRODUCCIÓ.

Una nova versió de l'eina GLPI arriba a les vostres mans. Acompanyem aquesta nova versió amb aquest manual de suport als perfils “Sol·licitants” dels usuaris actius dels ajuntaments que ja utilitzen o desitgen utilitzar aquesta plataforma de registre d'incidències/peticions.

1.1. Requeriments.

Per a utilitzar GLPI de manera òptima, és necessari comptar amb un navegador web actualitzat. El sistema és compatible amb els següents navegadors:

- Microsoft Edge
- Firefox (incloent-hi les dues darreres versions ESR)
- Google Chrome

A més a més, GLPI és accessible a través de dispositius mòbils. Generalment, és compatible amb les versions mòbils dels navegadors esmentats.

1.2. Accés.

Per a accedir a GLPI, és necessari obrir un navegador i introduir la direcció del portal de notícies de la Diputació d'Alacant en la barra de direccions.

<http://soportemunicipios.diputacionalicante.es/>

I clicar sobre el logos GSAM-GLPI.



Gestión de solicitudes de asistencia a los Municipios

Aquesta direcció et portarà a la pàgina principal de GLPI, des d'on l'usuari podrà iniciar sessió i accedir a les funcions i eines del sistema.

2. PANEL PRINCIPAL.

El Tauler principal de GLPI és una interfície intuïtiva que proporciona accés ràpid a informació rellevant i eines clau per als usuaris.

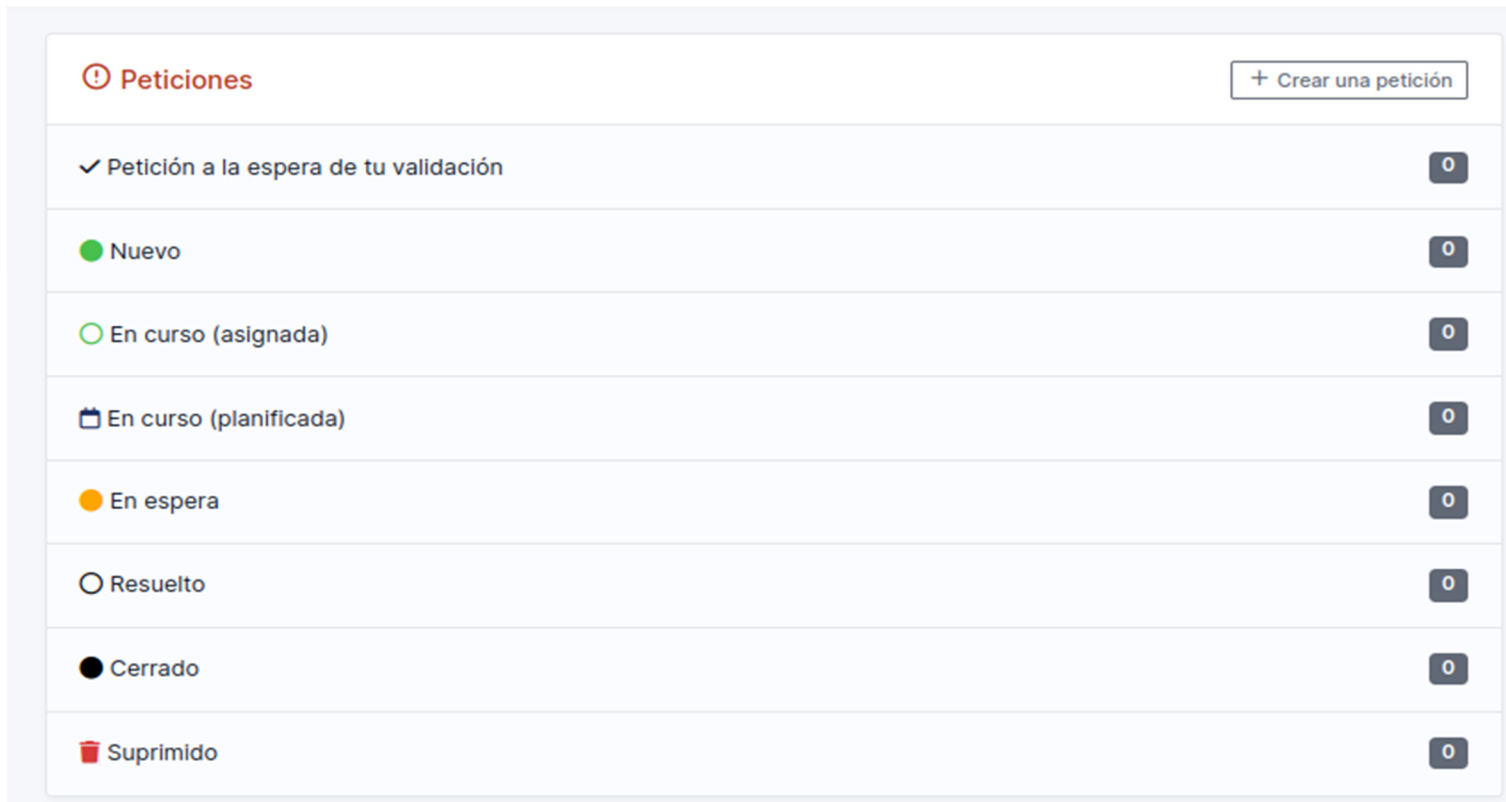
The screenshot displays the GLPI main dashboard. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and navigation links: 'Inicio', '+ Crear una petición', 'Peticiones', and 'Preguntas frecuentes'. The main content area is light gray and features a top navigation bar with 'Inicio' and a user profile 'Self-Service ...Alicante (estructura completa)'. The central section is titled 'Peticiones' and includes a '+ Crear una petición' button and a list of request statuses with counts: 'Petición a la espera de tu validación' (0), 'Nuevo' (0), 'En curso (asignada)' (0), 'En curso (planificada)' (0), 'En espera' (0), 'Resuelto' (0), 'Cerrado' (0), and 'Suprimido' (0). Below this is an 'Artículos recientes' section with three items: 'Base de conocimiento con Imagenes', 'Manual de uso GLPI - Perfil Self-Service', and 'TEST KB'. On the right side, there are two sections: 'Preguntas más populares' with three items ('Manual de uso GLPI - Perfil Self-Service', 'TEST KB', 'Base de conocimiento con Imagenes') and 'Últimas entradas actualizadas' with three items ('Base de conocimiento con Imagenes', 'Manual de uso GLPI - Perfil Self-Service', 'TEST KB').

Des d'aquest Tauler, els usuaris poden obtenir de manera àgil la següent informació:

- **Enllaços a les darreres entrades, articles publicats i preguntes freqüents.** El Tauler ofereix també accés directe a les últimes entrades, articles publicats i preguntes freqüents rellevants. Aquests enllaços proporcionen als usuaris recursos addicionals i documentació útil per a resoldre problemes comuns o trobar informació rellevant sense necessitat de navegar extensament pel sistema.

- **Informació sobre les peticions de l'usuari.** Es mostra un resum de les peticions relacionades amb l'usuari, la qual cosa permet un seguiment ràpid de l'estat i progrés d'aquestes. Els usuaris poden visualitzar l'estat actual de les seues peticions, com a pendents, en procés o resoltes, facilitant el seguiment dels seus requeriments.

A continuació, es mostren els diferents estats que poden assignar-se a una petició,



Peticiones		+ Crear una petición
✓ Petición a la espera de tu validación	0	
● Nuevo	0	
○ En curso (asignada)	0	
📅 En curso (planificada)	0	
● En espera	0	
○ Resuelto	0	
● Cerrado	0	
🗑 Suprimido	0	

- **Pendent de validació.** Les peticions que requereixen l'aprovació o validació de l'usuari per a procedir amb la seua execució.
- **En espera.** Es refereix a una etapa intermèdia o una condició temporal d'una sol·licitud o tiquet dins d'un sistema com GLPI. Aquest estat específic indica que la petició ha experimentat una pausa o demora deliberada en el seu progrés, però no es considera tancada o finalitzada. És important que es mantinga

sota seguiment per a reactivar-la tan prompte com es resolguen els impediments o es complisquen les condicions que van portar a la seua pausa.

- **En curs.** Peticions que es troben actualment en procés, és a dir, estan sent ateses o estan en fase de resolució per part de l'equip encarregat.
- **Resolta.** Peticions que han sigut completades i resoltes satisfactòriament.
- **Tancada.** Indica que la petició ha sigut tancada oficialment, la qual cosa implica la finalització total del procés i el seu arxiu.

3. MENÚ DESPLEGABLE.

El menú desplegable de la part superior dreta mostra el perfil que està utilitzant l'usuari identificat i l'entitat a la qual pertany. A més, permet canviar l'idioma de l'aplicació, accedir a l'apartat de configuració del compte i tancar sessió.

3.1. Configuració del compte d'usuari.

Accedint a l'apartat *Mis opciones* —> *Principal* del menú desplegable, l'usuari pot comprovar i editar les seues dades personals (foto de perfil, nom, cognoms, e-correu, telèfon, ubicació...). Un usuari pot agregar adreces de correu electrònic i seleccionar l'adreça predeterminada, que s'utilitzarà per a enviar notificacions.

Self-Service
...Alicante (estructura completa) **DI**

Inicio

Principal Personalización Passwords

Acceso: diego@ticgal.com

Apellido

Nombre

Idioma Español (España)

Contraseña

Confirmación de contraseña

Zona horaria Usar configuración del servidor

Teléfono

Teléfono móvil

Teléfono 2

Número administrativo

Ubicaciones

Foto

Correos electrónicos + diego@ticgal.com

Archivo(s) (10 MB máx.)

Arrastra y suelta el archivo aquí, o

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Limpiar

Regenerar

Claves de acceso remoto

API token

Guardar

3.2. Tancar sessió.

Per a tancar sessió, faça clic en el botó Desconnexió del menú desplegable de la part superior dreta de la pantalla. Una vegada que tanque la sessió, serà redirigit a la pàgina d'inici de sessió.



Portal de soporte de incidencias de los Ayuntamientos

Acceso con tu cuenta

Acceso

Contraseña

[¿Olvidó su contraseña?](#)

Recuérdame

Iniciar sesión

4. CREAR UNA PETICIÓ.

En aquest apartat, els usuaris podran generar noves incidències o peticions en GLPI segons siga necessari. Per defecte es crearà com una nova incidència i s'assignarà al grup de tècnics competent.

Per a crear un nou tiquet és necessari completar una sèrie de camps específics, triant les opcions disponibles en els menús desplegable.

- **Tipus.** Les diferències entre una incidència i una petició es refereixen a la naturalesa i el propòsit del tiquet. Però per a nosaltres, sempre utilitzarem la tipologia “Incidència”.
- **Incidència.** Es refereix a qualsevol problema, error, o situació inesperada que afecta o pot afectar negativament el funcionament normal d'un sistema, servei, o equip. Les incidències solen necessitar resolució immediata o en un temps determinat per a restaurar el funcionament normal i minimitzar l'impacte en els usuaris finals. Per exemple, una fallada en l'accés a una aplicació, un error en la impressió de documents...
- **Categoria.** És necessari especificar la categoria a la qual pertany la incidència (problemes de xarxa, programari, maquinari...) o una sol·licitud específica.
- **Urgència.** Alta, Mitjana o Baixa.

- **Descripció.** Detalls més extensos sobre la incidència o petició, incloent-hi informació rellevant per a la seua resolució o atenció.
- **Triar arxius.** Arxius o documents. També existeix la possibilitat d'adjuntar arxius o documents que puguen ser útils per a entendre o resoldre el tiquet.
- **Enviar missatge.** Botó que registra la incidència completada.

5. PETICIONS.

En l'apartat específic dedicat a les peticions es mostra informació més detallada.

5.1. Filtrat de peticiones.

En aquesta secció podem aplicar filtres per a, per exemple, mostrar només peticions en un determinat estat, assignades a un equip en concret... Les possibilitats són molt variades.

The screenshot shows a web interface for managing petitions. On the left is a dark blue sidebar with the 'dl' logo and navigation links: 'Inicio', 'Crear una petición', 'Peticiones', and 'Preguntas frecuentes'. The main content area has a top navigation bar with 'Inicio / Peticiones', '+ Añadir', 'Q Buscar', and '☆ Listas'. On the right, it says 'Self-Service ...Alicante (estructura completa)' and 'DI'. Below the navigation, there are two filter panels. The first panel has a dropdown for 'Características - Entidad' set to 'es' and 'Demo-GLPI > DiputaciondeAlicante'. The second panel has a dropdown for 'Características - Estado' set to 'es' and a 'Nuevo' status filter. Below these are buttons for 'regla', 'Regla global', '(+) grupo', 'Buscar', '☆', and a refresh icon. A toolbar contains icons for view, refresh, delete, search, and print. The main table has columns: ID, TÍTULO, ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN, ESTADO, TAREAS - TÉCNICO A CARGO, and ENTIDAD. One row is visible with ID 1838, title 'Configurar middleware', updated on 2024-01-09 16:15, status 'Nuevo', and entity 'Demo-GLPI > DiputaciondeAlicante'. At the bottom, there is a pagination control showing '15' items per page and 'Mostrando 1 a 1 de 1 filas'.

Posteriorment, és possible guardar aquestes cerques filtrades i ancorar-les per a futures cerques.

The screenshot displays a web application interface with a search filter dialog box open. The dialog box is titled "Guardar búsqueda actual" and contains the following elements:

- A "Nuevo elemento -" section with a breadcrumb "Demo-GLPI > DiputaciondeAlicante" and a checked checkbox "Entidades hijas i".
- A "Nueva búsqueda guardada" section with a "Nombre" field containing "Alicante-New" and a "Visibilidad" field set to "Privado".
- A red "+ Añadir" button at the bottom right.

The background interface includes a sidebar with navigation options like "Inicio", "Crear una petición", "Peticiones", and "Preguntas frecuentes". The main content area shows a table with columns "ID" and "TÍTULO", containing one row with ID "1838" and title "Configurar middleware". A pagination control at the bottom indicates "15 filas / página" and "Mostrando 1 a 1 de 1 filas".

En prémer sobre alguna d'aquestes peticions, obtindrem encara més informació.

The screenshot shows a web application interface for managing requests. The interface is in Spanish and includes a sidebar with navigation options, a main content area with a list of requests, and a detailed view of a specific request on the right.

Left Sidebar:

- Inicio
- + Crear una petición
- Peticiones
- Preguntas frecuentes

Top Navigation:

- Inicio / Peticiones
- + Añadir
- Buscar
- Listas
- Self-Service ...Alicante (estructura completa)
- DI

Main Content Area:

- Configurar middleware (1838) 1/1
- Petición**
- Estadísticas
- Base de conocimiento
- Elementos
- Todos

Request Card:

- DI
- Creado: hace 14 minutos por diego@ticgal.com
- Configurar middleware**
- Limitar acceso desde redes externas

Right Panel (Petición Details):

- Petición**
- Entidad: Demo-GLPI ▶ DiputaciondeAlicante
- Fecha de apertura: 2024-01-09 16:15:54
- Tipo: Petición
- Categoría: Ciberseguridad
- Estado: Nuevo
- Validaciones: No está sujeto a validación
- Actores 1**
- Solicitante: diego@ticgal.com 1
- Asignada a:
- Elementos 0**
- Linked tickets

En concret, en la part dreta es mostra l'entitat de l'usuari que ha creat el tiquet, data d'obertura, el tipus de tiquet (incidència o petició), categoria, estat, validacions, sol·licitant i tècnic a càrrec, així com elements i altres tiquets relacionats.

A través del menú superior esquerre podem observar també les estadístiques de la petició, així com relacionar-la amb altres elements de l'organització o la base de coneixement.



- Inicio
- + Crear una petición
- Peticiones
- Preguntas frecuentes

- Petición
- Estadísticas**
- Base de conocimiento
- Elementos
- Todos

Configurar middleware (1838)

1/1

Fechas

hace 20 minutos * Fecha de apertura



Times

A tener en cuenta

En espera

Inicio / Peticiones + Añadir Q Buscar ☆ Listas Self-Service ...Alicante (estructura completa) DI

Configurar middleware (1838) 1/1

Petición **Enlazar una entrada de base de conocimiento**

Estadísticas

Base de conocimiento Añadir

Elementos **Entradas de la base de conocimiento no enlazadas**

Todos

Inicio / Peticiones + Añadir Q Buscar ☆ Listas Self-Service ...Alicante (estructura completa) DI

Configurar middleware (1838) 1/1

Petición **Añadir elemento**

Estadísticas

Base de conocimiento Añadir

Elementos

Todos

Tipo	Entidad	Nombre	Número de serie	Número de inventario	Entradas de la base de conocimiento	Estado del activo	Ubicaciones