



MANUAL DE USUARIO GLPI 10

ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
 - 1.1. Requisitos.**
 - 1.2. Acceso.**

- 2. PANEL PRINCIPAL.**

- 3. MENÚ DESPLEGABLE.**
 - 3.1. Configuración de la cuenta de usuario.**
 - 3.2. Personalización de la interfaz y comportamiento de la aplicación.**
 - 3.3. Cerrar sesión.**

- 4. CREAR UNA PETICIÓN.**

- 5. PETICIONES.**
 - 5.1. Filtrado de peticiones.**

1. INTRODUCCIÓN.

Una nueva versión de la herramienta GLPI llega a vuestras manos. Acompañamos esta nueva versión con este manual de apoyo a los perfiles “Solicitantes” de los usuarios activos de los ayuntamientos que ya utilizan o desean utilizar esta plataforma de registro de incidencias/peticiones.

1.1. Requisitos.

Para utilizar GLPI de manera óptima, es necesario contar con un navegador web actualizado. El sistema es compatible con los siguientes navegadores:

- Microsoft Edge
- Firefox (incluyendo las dos últimas versiones ESR)
- Google Chrome

Además, GLPI es accesible a través de dispositivos móviles. Generalmente, es compatible con las versiones móviles de los navegadores mencionados.

1.2. Acceso.

Para acceder a GLPI, es necesario abrir un navegador e introducir la dirección del portal de noticias de la Diputación de Alicante en la barra de direcciones.

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

Y clicar sobre el logo GSAM-GLPI.

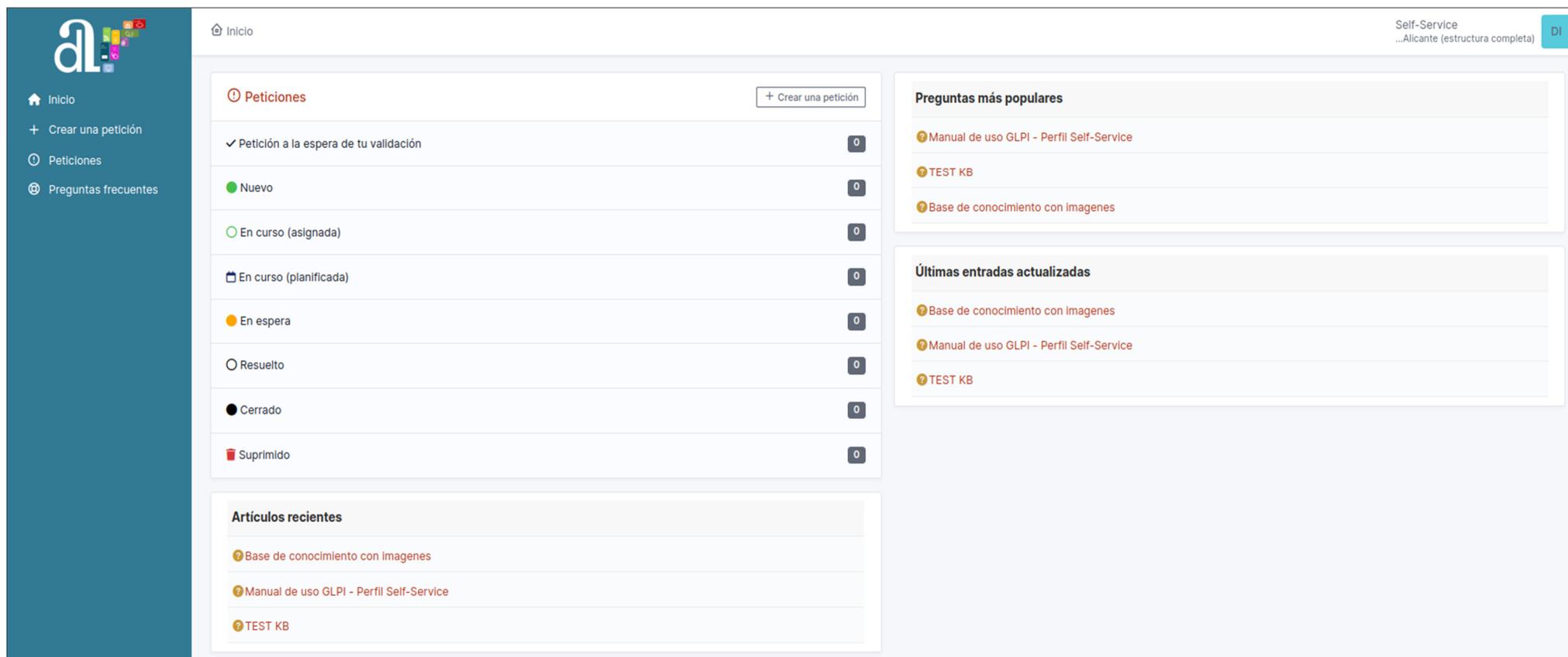


Gestión de solicitudes de asistencia a los Municipios

Esta dirección te llevará a la página principal de GLPI, desde donde el usuario podrá iniciar sesión y acceder a las funciones y herramientas del sistema.

2. PANEL PRINCIPAL.

El panel principal de GLPI es una interfaz intuitiva que proporciona acceso rápido a información relevante y herramientas clave para los usuarios.



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', 'Petitionen', and 'Preguntas frecuentes'. The main content area has a light blue header with 'Inicio' on the left and 'Self-Service ...Alicante (estructura completa) DI' on the right. The central 'Petitionen' section features a '+ Crear una petición' button and a list of status filters: '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 the 'Artículos recientes' section with links to 'Base de conocimiento con Imagenes', 'Manual de uso GLPI - Perfil Self-Service', and 'TEST KB'. On the right, there are two knowledge base sections: 'Preguntas más populares' and 'Últimas entradas actualizadas', both containing links to 'Manual de uso GLPI - Perfil Self-Service', 'TEST KB', and 'Base de conocimiento con Imagenes'.

Desde este panel, los usuarios pueden obtener de manera ágil la siguiente información:

- **Enlaces a últimas entradas, artículos publicados y preguntas frecuentes.** El panel ofrece también acceso directo a las últimas entradas, artículos publicados y preguntas frecuentes relevantes. Estos enlaces proporcionan a los usuarios recursos adicionales y documentación útil para resolver problemas comunes o encontrar información relevante sin necesidad de navegar extensamente por el sistema.

- **Información sobre las peticiones del usuario.** Se muestra un resumen de las peticiones relacionadas con el usuario, lo que permite un seguimiento rápido del estado y progreso de las mismas. Los usuarios pueden visualizar el estado actual de sus peticiones, como pendientes, en proceso o resueltas, facilitando el seguimiento de sus requerimientos.

A continuación, se muestran los diferentes estados que pueden asignarse a una petición,



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	

- **Pendiente de validación.** Las peticiones que requieren la aprobación o validación del usuario para proceder con su ejecución.
- **En espera.** Se refiere a una etapa intermedia o una condición temporal de una solicitud o ticket dentro de un sistema como GLPI. Este estado específico indica que la petición ha experimentado una pausa o demora deliberada en su progreso, pero no se considera cerrada o finalizada. Es importante que se

mantenga bajo seguimiento para reactivarla tan pronto como se resuelvan los impedimentos o se cumplan las condiciones que llevaron a su pausa.

- **En curso.** Peticiones que se encuentran actualmente en proceso, es decir, están siendo atendidas o están en fase de resolución por parte del equipo encargado.
- **Resuelta.** Peticiones que han sido completadas y resueltas satisfactoriamente.
- **Cerrada.** Indica que la petición ha sido cerrada oficialmente, lo que implica la finalización total del proceso y su archivo.

3. MENÚ DESPLEGABLE.

El menú desplegable de la parte superior derecha muestra el perfil que está utilizando el usuario identificado y la entidad a la que pertenece. Además, permite cambiar el idioma de la aplicación, acceder al apartado de configuración de la cuenta y cerrar sesión.

3.1. Configuración de la cuenta de usuario.

Accediendo al apartado *Mis opciones* —> *Principal* del menú desplegable, el usuario puede comprobar y editar sus datos personales (foto de perfil, nombre, apellidos, email, teléfono, ubicación...). Un usuario puede agregar direcciones de correo electrónico y seleccionar la dirección predeterminada, que se utilizará para enviar notificaciones.

Inicio

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

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 +

Archivo(s) (10 MB máx.)

Arrastra y suelta el archivo aquí, o

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Limpiar

diego@ticgal.com

Regenerar

Guardar

3.2. Cerrar sesión.

Para cerrar sesión, haga clic en el botón *Desconexión* del menú desplegable de la parte superior derecha de la pantalla. Una vez que cierre la sesión, será redirigido a la página de inicio de sesión.



Portal de soporte de incidencias de los Ayuntamientos

Acceso con tu cuenta

Acceso

Contraseña

[¿Olvidó su contraseña?](#)

Recuérdame

Iniciar sesión

4. CREAR UNA PETICIÓN.

En este apartado, los usuarios podrán generar nuevas incidencias o peticiones en GLPI según sea necesario. Por defecto se creará como una nueva incidencia y se asignará al grupo de técnicos competente.

Para crear un nuevo ticket es necesario completar una serie de campos específicos, eligiendo las opciones disponibles en los menús desplegables.

Inicio / + Crear una petición

Self-Service
...Alicante (estructura completa)

Inicio

+ Crear una petición

Peticiones

Preguntas frecuentes

Describe la incidencia o la petición

Tipo: Incidencia

Categoría: -----

Título:

Descripción: Párrafo B I ...

Formatos

Archivo(s) (10 MB máx.)

Arrastra y suelta el archivo aquí, o

Elegir archivos Ninguno archivo selec.

+ Enviar mensaje

- **Tipo.** Las diferencias entre una incidencia y una petición se refieren a la naturaleza y el propósito del ticket. Pero para nosotros, siempre utilizaremos la tipología “Incidencia”.
 - **Incidencia.** Se refiere a cualquier problema, error, o situación inesperada que afecta o puede afectar negativamente el funcionamiento normal de un sistema, servicio, o equipo. Las incidencias suelen necesitar resolución inmediata o en un tiempo determinado para restaurar el funcionamiento normal y minimizar el impacto en los usuarios finales. Por ejemplo, un fallo en el acceso a una aplicación, un error en la impresión de documentos...
- **Categoría.** Es necesario especificar la categoría a la que pertenece la incidencia (problemas de red, software, hardware...) o una solicitud específica.
- **Urgencia.** Alta, Media o Baja.

- **Seguimiento por correo.** Sí/No. Relativo al envío de notificaciones por este medio.
- **Correo electrónico.** Muestra el actual del usuario en la plataforma para confirmar su validez, en caso de no ser correcto, conviene actualizar el mismo en la parte de configuración de la cuenta del usuario, explicado anteriormente.
- **Descripción.** Detalles más extensos sobre la incidencia o petición, incluyendo información relevante para su resolución o atención.
- **Elegir archivos. Archivos o documentos.** También existe la posibilidad de adjuntar archivos o documentos que puedan ser útiles para entender o resolver el ticket.
- **Enviar mensaje.** Botón que registra la incidencia completada.

5. PETICIONES.

En el apartado específico dedicado a las peticiones se muestra información más detallada.

5.1. Filtrado de peticiones.

En esta sección podremos aplicar filtros para, por ejemplo, mostrar sólo peticiones en un determinado estado, asignadas a un equipo en concreto... Las posibilidades son muy variadas.

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

----- Características - Entidad es Demo-GLPI > DiputaciondeAlicante

Y Características - Estado es Nuevo

regla Regla global (+) grupo 🔍 Buscar ☆

ID	TÍTULO	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ESTADO	TAREAS - TÉCNICO A CARGO	ENTIDAD
1838	Configurar middleware	2024-01-09 16:15	Nuevo		Demo-GLPI > DiputaciondeAlicante

15 filas / página Mostrando 1 a 1 de 1 filas

Posteriormente, es posible guardar estas búsquedas filtradas y anclarlas para futuras búsquedas.

The screenshot displays a web application interface with a dark blue sidebar on the left containing navigation links: 'Inicio', 'Crear una petición', 'Peticiones', and 'Preguntas frecuentes'. The main content area features a search and filter interface with dropdown menus for 'Características - Entidad' and 'Características - Estado', and buttons for 'regla', 'Regla global', '+ grupo', and 'Buscar'. A modal dialog box titled 'Guardar búsqueda actual' is open in the center. It contains a 'Nuevo elemento -' section with a breadcrumb 'Demo-GLPI > DiputaciondeAlicante' and a checked checkbox for 'Entidades hijas'. Below this is the 'Nueva búsqueda guardada' section, which includes a text input field for 'Nombre' containing 'Alicante-New' and a 'Visibilidad' dropdown set to 'Privado'. A red '+ Añadir' button is located at the bottom right of the dialog. The background shows a table with columns 'ID' and 'TÍTULO', containing one row with ID '1838' and title 'Configurar middleware'. A table at the bottom right shows the 'ENTIDAD' column with the value 'Demo-GLPI > DiputaciondeAlicante'. The page footer indicates 'Mostrando 1 a 1 de 1 filas'.

Al pulsar sobre alguna de estas peticiones, obtendremos aún más información.

The screenshot displays a web application interface for managing tickets. The top navigation bar includes 'Inicio / Peticiones', '+ Añadir', 'Buscar', and 'Listas'. The user is logged in as 'DI' under 'Self-Service ...Alicante (estructura completa)'. The main content area shows a ticket titled 'Configurar middleware' (1838) with a status of 'Nuevo'. The ticket details include: 'Entidad: Demo-GLPI ▶ DiputaciondeAlicante', 'Fecha de apertura: 2024-01-09 16:15:54', 'Tipo: Petición', 'Categoría: Ciberseguridad', and 'Estado: Nuevo'. The 'Actores' section shows the requester 'diego@ticgal.com'. The 'Elementos' section is empty. The left sidebar contains navigation options: 'Inicio', 'Crear una petición', 'Peticiones', 'Preguntas frecuentes', 'Estadísticas', 'Base de conocimiento', 'Elementos', and 'Todos'.

En concreto, en la parte derecha se muestra la entidad del usuario que ha creado el ticket, fecha de apertura, el tipo de ticket (incidencia o petición), categoría, estado, validaciones, solicitante y técnico a cargo, así como elementos y otros tickets relacionados.

A través del menú superior izquierdo podemos observar también las estadísticas de la petición, así como relacionarla con otros elementos de la organización o la base de conocimiento.



- 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