



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

GUÍA DE USUARIO PARA CREACIÓN DE SOLICITUDES EN GLPI

Código: GU-GT-001

Fecha: 28/11/2024

Versión: 01

PROCESO

Gestión de las TIC

1. OBJETIVO:

Proporcionar a los usuarios una guía práctica y detallada para la creación de solicitudes en la plataforma GLPI. Este documento tiene como propósito facilitar la gestión eficiente de incidentes y requerimientos, asegurando que los usuarios puedan reportar sus necesidades de manera clara y estructurada para una atención ágil y efectiva por parte del equipo de soporte.

2. DEFINICIONES:

- **Categoría:** Clasificación que permite identificar el tipo de solicitud o problema reportado en GLPI. Ejemplo: hardware, software, acceso, entre otros.
- **GLPI:** Herramienta de gestión de servicios de TI utilizada para registrar, gestionar y rastrear solicitudes de soporte y mantenimiento tecnológico.
- **Incidente:** Interrupción inesperada en un servicio de TI o deterioro de su calidad que debe ser resuelto para restablecer su funcionamiento normal.
- **Prioridad:** Nivel de importancia y urgencia asignado a una solicitud para determinar el orden de atención. Ejemplo: baja, media, alta o crítica.
- **Requerimiento:** Solicitud de un servicio nuevo o modificación a un servicio existente que no implica la resolución de un problema técnico.
- **Solicitud:** Registro en GLPI que detalla un problema, incidente o requerimiento presentado por el usuario para ser atendido por el equipo de soporte.
- **Usuario Final:** Persona que utiliza los servicios tecnológicos y puede reportar incidentes o realizar solicitudes a través de GLPI.



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

GUÍA DE USUARIO PARA CREACIÓN DE SOLICITUDES EN GLPI

Código: GU-GT-001

Fecha: 28/11/2024

Versión: 01

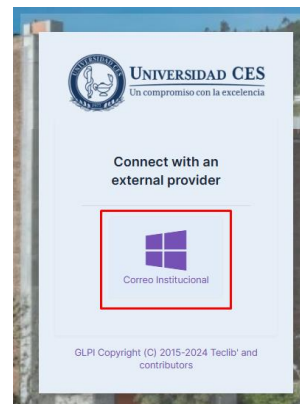
PROCESO


Gestión de las TIC

3. CONTENIDO:

. Acceso al Sistema

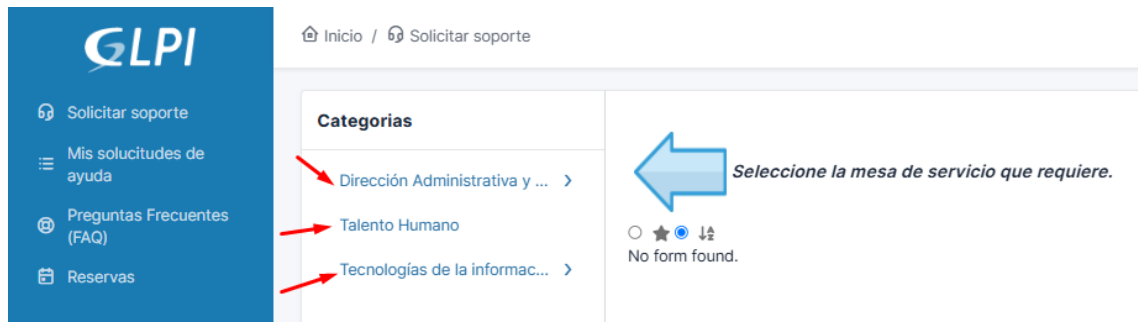
- Abre tu navegador de internet y dirígete a la URL: <http://glpi.ces.edu.co>.
- Ingresa tu usuario y contraseña institucional para acceder a la plataforma.



 <p>UNIVERSIDAD CES Un compromiso con la excelencia <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small></p>	<h2>GUÍA DE USUARIO PARA CREACIÓN DE SOLICITUDES EN GLPI</h2>	
<p>Código: GU-GT-001</p>	<p>Fecha: 28/11/2024</p>	<p>Versión: 01</p>
<p>PROCESO</p>	<p>Gestión de las TIC</p>	

2. Selección de la Categoría del Catálogo de Servicios

- Al momento de ingresar, verás las categorías del catálogo de servicios que tiene disponible cada área de apoyo o facultad.
- Escoge una opción la categoría que corresponda a tu solicitud o requerimiento.



Inicio / Solicitar soporte

Categorías

- Dirección Administrativa y ... >
- Talento Humano
- Tecnologías de la informac... >

Seleccione la mesa de servicio que requiere.

No form found.



3. Selección del Tipo de Solicitud o Requerimiento

- Se desplegarán los tipos de solicitudes o requerimientos que cada área o facultad ofrece a los usuarios.
- Escoge el tipo de solicitud o requerimiento que necesitas.

Categorías

< Tecnologías de la informa...
Arquitectura de Software
Infraestructura Tecnológica >
Ver todo

Seleccione la mesa de servicio que requiere.

- Acompañamiento técnico a eventos**
Formulario para solicitar acompañamiento técnico para tu evento.
- Agendamiento en Booking**
Formulario para solicitar la creación o modificación de agendas en Booking.
- Agregar usuario a correspondencia - DocuWare**
Formulario para solicitar la adición de un usuario al sistema de correspondencia en DocuWare
- Asignación de licencias**
Formulario para solicitar la asignación de licencias de software.
- Asignación de permisos**
Formulario para solicitar la creación de una nueva cuenta de usuario.
- Autenticaciones SSO entra ID**
Formulario para solicitar la configuración o ajuste de autenticaciones SSO (Single Sign-On) entre distintas identificaciones de usuario.
- Bloqueo de correos**
Formulario para solicitar la revisión del porque no llegan correos a la bandeja de entrada.
- Computador y/o Portatil**
Formulario para reportar cualquier problema o novedad relacionada con tu computadora o portátil.
- Configuración internet para los concesionarios**
Formulario para solicitar la configuración o ajuste de la conexión a Internet en concesionarios.
- Creación de catalogo en GLPI**
Formulario para solicitar la creación de un nuevo formulario en el catálogo de servicios.
- Creación de usuario**
Formulario para solicitar la creación de una nueva cuenta de usuario.
- Error al iniciar sesión**
Formulario para reportar problemas al intentar iniciar sesión en cualquier sistema o aplicación.



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

GUÍA DE USUARIO PARA CREACIÓN DE SOLICITUDES EN GLPI

Código: GU-GT-001

Fecha: 28/11/2024


Versión: 01

PROCESO

Gestión de las TIC

4. Diligenciar el Formulario de Solicitud

- Después de escoger la opción, diligencia el formulario con los campos que requiere el servicio seleccionado.
- Al finalizar, haz clic en "Enviar" para enviar la solicitud.

Asignación de permisos 

Asignación de permisos


Escoja la aplicación *

Selecciona la aplicación en la que necesitas los permisos.

Nombre de solicitante *

Correo del solicitante * **Número de identificación ***

Permisos solicitados o usuario de muestra * **Aprobador del usuario ***

 <p>UNIVERSIDAD CES Un compromiso con la excelencia <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small></p>	<p>GUÍA DE USUARIO PARA CREACIÓN DE SOLICITUDES EN GLPI</p>	
<p>Código: GU-GT-001</p>	<p>Fecha: 28/11/2024</p>	<p>Versión: 01</p>
<p>PROCESO</p>		<p>Gestión de las TIC</p>

5. Recepción de Notificación en el Correo

- Al correo llegará una notificación informando que acabas de crear un caso, junto con la información que diligenciaste en el formulario.
- Es importante recordar que, a través del correo, recibirás notificaciones de cada seguimiento que se realice al caso creado.

GC GLPI CES <GLPI@CES.EDU.CO>
Para: Juan Esteban Valencia Guzmán


 Vie 8/11/2024 15:39



Nuevo Caso

Estimado(a) **Juan Esteban Valencia Guzmán**

Gracias por ponerse en contacto con **Departamento de Tecnología**. Le confirmamos que se ha recibido su solicitud.

- **Número del caso:** 0001271
- **Asunto:** FORMATO DE REQUISICIÓN DE CARGO

Si quiere conocer los avances en la solución, puede validar el caso en el siguiente enlace [AQUI](#)



UNIVERSIDAD CES
Un compromiso con la excelencia



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

GUÍA DE USUARIO PARA CREACIÓN DE SOLICITUDES EN GLPI

Código: GU-GT-001

Fecha: 28/11/2024

Versión: 01

PROCESO

Gestión de las TIC

6. Validación del Estado del Caso

- Para validar el estado del caso, ingresa a la plataforma GLPI y en el "dashboard" podrás ver la cantidad de casos que tienes y su estado.
- Los estados pueden ser: casos asignados, pendientes por aprobación, resueltos o cerrados.

	ELABORACIÓN	REVISIÓN TÉCNICA	APROBACIÓN
Nombre	Juan Esteban Valencia Guzman	Leidy Diana Rojas Sanchez	Leidy Diana Rojas Sanchez
Cargo	Arquitecto de infraestructura	Arquitecta de seguridad de la información	Arquitecta de seguridad de la información
Fecha	20/11/2024	28/11/2024	28/11/2024

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CAMBIO REALIZADO	RESPONSABLE DEL CAMBIO
28/11/2024	No aplica por ser versión inicial.	Juan Esteban Valencia Guzman



UNIVERSIDAD CES
Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

GUÍA DE USUARIO PARA CREACIÓN DE SOLICITUDES EN GLPI

Código: GU-GT-001

Fecha: 28/11/2024

Versión: 01

PROCESO

Gestión de las TIC

Arquitecto de infraestructura