

MANUAL GLPI

PARA AIL



1. Introducción

En este manual veremos como acceder a la herramienta de ticketing, como crear nuevos tickets y hacer el seguimiento de los ya creados.

2. Acceso a la herramienta de ticketing.

Para acceder a nuestra herramienta de ticketing (GLPI), abriremos un navegador e introduciremos la dirección:

<https://ticketing.guadalinfo.es/>

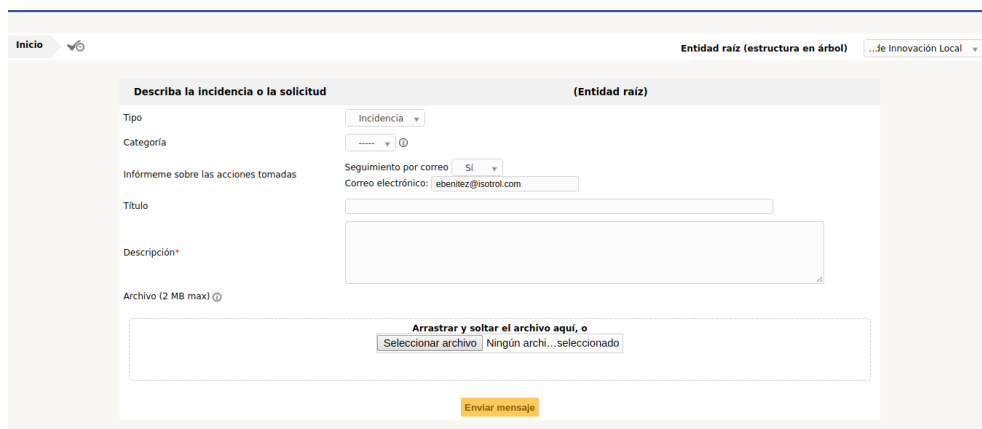
Nos aparecerá la pantalla de login, e introduciremos el nombre de usuario de AIL del centro (guadalinfo.nombredelcentro) y nuestra contraseña.

Una vez dentro veremos la pantalla siguiente:

Petición	Número
Nuevo	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	4
Suprimido	8

3. Crear una petición

Para crear una petición pulsaremos en el enlace “Crear petición”, que hemos visto en la captura anterior, y accederemos a la siguiente pantalla:



Rellenaremos los campos que nos aparecen, con los datos correspondientes a nuestro caso.

Tipo: en este caso podemos elegir entre Incidencia o Solicitud. Escogeremos Incidencia cuando sea una avería o fallo de alguna aplicación o dispositivo. Escogeremos Solicitud, cuando se trate de una petición de cambio o algún software nuevo.

Categoría: seleccionaremos la categoría que mejor se ajuste al tema de nuestra petición.

Información sobre las acciones tomadas: en este caso no hay que modificar nada.

Título: introducir el título de nuestra petición

Descripción: en este campo intentaremos hacer una descripción lo más detallada posible de la incidencia o solicitud.

Archivo: en muchos casos es más descriptivo si acompañamos el ticket de una captura de pantalla con el error que nos encontremos. Dicha captura se puede añadir en este campo. Hay que tener en cuenta que no puede ser de más de 2MB.



Una vez estén rellenos todos los campos, pulsaremos en “Enviar mensaje” y el ticket estará creado en CAU.

Al correo del centro nos llegará un mensaje con los datos del ticket creado.

Es importante tener en cuenta que estos correos son automáticos, por lo que si le damos a responder a estos correos, ese mensaje no llegará a ningún destinatario.

Para responder en un ticket, debemos seguir los pasos que indicaremos en el punto siguiente.

4. Seguimiento de un ticket

Una vez tengamos creado nuestro ticket, desde CAU en primer lugar, o desde el grupo que corresponda si ya ha sido asignado, nos pueden solicitar información o darnos algunas indicaciones para intentar resolver la incidencia. Estos comentarios realizados en el tickets, nos llegarán al correo, y podemos responder accediendo al ticket desde el enlace que aparece en el mismo, o bien accediendo de nuevo a GLPI y a dicho ticket.

En este caso al acceder veremos la pantalla siguiente, en la que aparecerán los tickets que tengamos en curso, en espera o ya cerrados.



Crear una petición +

Peticiones	Número
Nuevo	0
En curso (asignada)	1
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	4
Suprimido	8

Encuesta de satisfacción (1)

Si desde CAU u otro grupo nos han solicitado alguna información, el ticket estará en Espera de nuestra respuesta. Si el ticket se está tratando, aparecerá en el estado En curso.

En cualquier caso, accederemos al apartado correspondiente según el estado de nuestro ticket, y en el podremos seleccionarlo para añadir posteriormente un seguimiento.

Características - Estado es En curso (asignada) Buscar

Muestra (número de elementos) 15 Desde 1 hasta 1 en 1

ID	Título	Entidad	Fecha de apertura	Última actualización	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Categoría	Asignada a - Grupo técnico	Última edición por	Time to resolve	Estado	Asignada a - Técnico	Encuesta de satisfacción - Comentarios	Time to resolve exceeded	Encuesta de satisfacción - Satisfacción
36 604	Título de prueba	Entidad raíz	2020-03-25 12:30	2020-03-25 12:30	Mediana		APLICACIONES	CAU			En curso (asignada)			No	★★★★★

Muestra (número de elementos) 15 Desde 1 hasta 1 en 1

GLPI 9.1.2 Copyright (C) 2015- by Teclib' - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

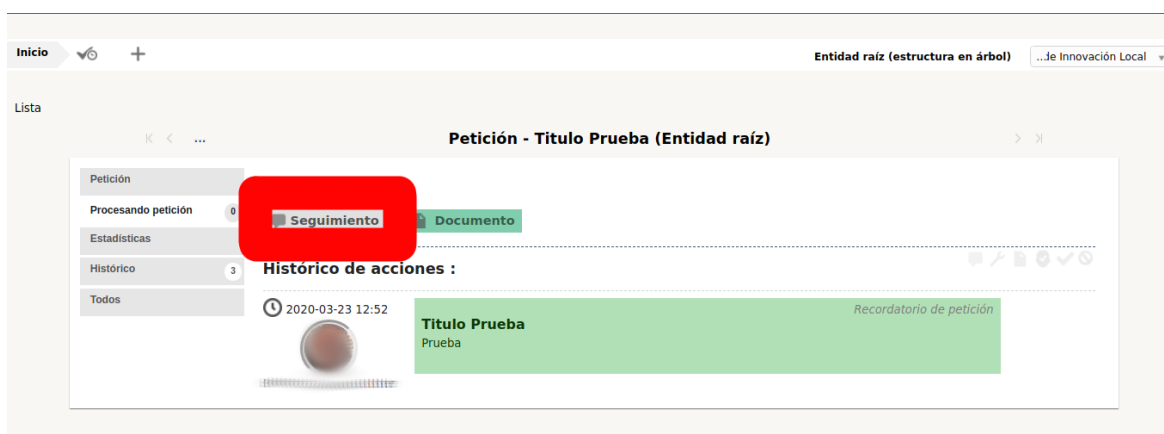


4.2 Añadir seguimiento al ticket

Una vez estemos en el ticket, veremos la siguiente pantalla, y debemos ir al apartado "Procesando petición"



Dentro de este apartado, los seguimientos aparecerán como en un chat. Para añadir un seguimiento sólo tenemos que pulsar en Seguimiento (marcado en rojo en la imagen)



En el seguimiento podemos añadir el comentario o respuesta, así como un fichero adjunto. Es



importante poner algún comentario cuando se adjunte un fichero, para que el estado del ticket cambie y sea visto lo antes posible por los técnicos.

Petición

Procesando petición 0

Estadísticas

Histórico 3

Todos

Añadir :

Seguimiento Documento

Nuevo elemento - Seguimiento

AÑADIR SEGUIMIENTO

Descripción

Añadir un documento

Arrastrar y soltar el archivo aquí, o
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado (2 MB max)

Añadir

Histórico de acciones :

2020-03-23 12:52 **Titulo Prueba** Prueba Recordatorio de petición

Cuando el soporte técnico correspondiente nos responda, o pregunte, veremos el ticket así.

Inicio

Entidad raíz (estructura en árbol) ...le Innovación Local

Lista...

Petición - Titulo Prueba (Entidad raíz) 1/1

Petición

Procesando petición 2

Estadísticas

Histórico 7

Todos

Añadir :

Seguimiento Documento

Histórico de acciones :

Seguimiento CAU 2020-03-23 13:10 Service Desk

2020-03-23 12:53 AÑADIR SEGUIMIENTO

2020-03-23 12:52 **Titulo Prueba** Prueba Recordatorio de petición

Podremos seguir añadiendo seguimientos hasta que el ticket quede finalizado.



5. Cierre del ticket

Una vez que el ticket se ha cerrado, nos llegará un correo con un enlace para rellenar la encuesta de satisfacción sobre la gestión de dicho ticket.

La valoración se realiza mediante un sistema de estrellas, siendo el valor por defecto 3 estrellas. Es importante que seamos sinceros en cuanto a la valoración, ya que ayudará a los distintos soportes a mejorar su atención o gestión de las peticiones e incidencias.

Además de la valoración por estrellas, podemos añadir un comentario al respecto o sugerencia.

The screenshot displays a web interface for a ticket satisfaction survey. The main content area is titled 'Petición - Prueba satisfacción (Entidad raíz)'. It features a star rating system with five stars, where the first three are filled. Below the stars is a text input field for 'Comentarios'. A 'Guardar' button is positioned below the text field. The left sidebar contains a list of navigation items: 'Petición', 'Procesando petición' (with a '1' badge), 'Satisfacción', 'Estadísticas', 'Validaciones', 'Elementos', 'Costes', 'Tareas del proyecto', 'Problemas', 'Cambios', 'Histórico' (with an '8' badge), and 'Todos'. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Soporte', 'Peticiones', and other menu items. The footer shows performance metrics and copyright information.

Esperamos que este manual sirva de ayuda para una mejor comunicación entre todos los grupos implicados en Guadalinfo.



Edificio Bioregión

Avda del Conocimiento nº 37 - Parque Tecnológico de la Salud
1ª planta 18016 Granada

Teléfono: 958 89 72 89

Fax: 958 89 72 90

info.cfr@guadalinfo.es

