



[Febrero 2020]

[Dirección de Informática]

[Instructivo de llenado de formatos]

Contenido

Control de Cambios..... 3

Solicitud de servicio 4

 Descripción 4

 Instrucciones de llenado..... 4

Instructivo de llenado de formatos

Control de Cambios

Versión	Estado	Elaborado por	Comentarios	Fecha
1.0	Borrador	José Martínez	Versión Inicial	05/Febrero/2020

Solicitud de servicio

Descripción

El presente formato está diseñado para que los usuarios de la CIAPACOV, puedan tener un medio a través del cual, puedan hacer llegar a la dirección de informática, sus solicitudes de apoyo en el uso del equipo o falla que se presente.

Instrucciones de llenado

1. Ingresar al sitio <http://10.10.37.229:81/glpi/> desde su equipo conectado a la red de datos de CIAPACOV.
2. Ingresar su nombre de usuario y contraseña
 - a. En caso de no contar con sus credenciales de acceso, comunicarse a la dirección de informática en la ext. 107, para asignarle su usuario y contraseña.
3. Una vez que se haya logueado, el sistema le mostrará la siguiente ventana.



The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there is a dark blue navigation bar with the GLPI logo on the left and three menu items: 'Inicio', 'Abrir una incidencia', and 'Tickets'. Below the navigation bar, there is a light gray sidebar with 'Inicio' highlighted. The main content area is white and features a table titled 'Abrir una incidencia +' with two columns: 'Tickets' and 'Número'. The table lists various incident statuses and their counts. Below the table, there are two buttons: 'Public reminders' and 'Public RSS feeds'.

Abrir una incidencia +	
Tickets	Número
Nuevo	0
En curso (asignada)	1
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	2
Borrado	0

Public reminders

Public RSS feeds

4. Presionar la opción Abrir una incidencia.

Instructivo de llenado de formatos

5. El sistema lo direccionará al formulario en donde ingresará los datos de su solicitud.

Describe el problema/acción

Tipo:

Categoría: **i**

Urgencia:

Inform me about the actions taken: Seguimiento por email
Correo Electrónico:

Elementos Asociados: Mis dispositivos **Añadir**

Ubicación: **i**

Watchers:

<input type="text" value="MARTINEZ AGUILAR JOSE ANTONIO"/>	i
Seguimiento por email <input type="text" value="No"/>	
Correo Electrónico: <input type="text" value="informatica@ciapacov.gob.mx"/>	
<input type="text" value="-----"/>	i
Seguimiento por email <input type="text" value="Sí"/>	
Correo Electrónico: <input type="text"/>	
+	

Título:

Formato **B I A A** **☰ ☷ ☹ ☺** **🔗 🖼️** **<> 🔄**

Descripción*

Drag and drop your file here, or
 Ningún archivo seleccionado.

Enviar mensaje

6. Una vez desplegado el formulario, ingrese los datos necesarios para poder registrar la incidencia.
 - a. Tipo: puede ser Incidente o solicitud
 - b. Incidente en caso de alguna falla o desperfecto en el equipo.
 - c. Solicitud: cuando se requiere apoyo por parte de la dirección de informática
 - d. categoría: dejar en blanco.
 - e. Urgencia: clasifique la urgencia de su solicitud.
 - f. Seguimiento por email: esta opción aún se encuentra en proceso de implementación por lo cual seleccione la opción No.

Instructivo de llenado de formatos

- g. Correo electrónico: dejarlo como lo muestra el sistema.
- h. Mis dispositivos: si el problema se tratara de algún inconveniente de su equipo, aquí debe seleccionar de la lista cual es dispositivo que le está dando problemas y presionar el botón Añadir.
- i. Ubicación: Seleccione la oficina donde es requerido el servicio.
- j. Watchers: Esta opción permite especificar quien va a dar seguimiento a la solicitud, seleccionar al Director de Informática.
- k. Título: Escriba el título con el cual identificará su solicitud.
- l. Descripción: Escriba una descripción detallada del problema para conocer a detalle su solicitud.
- m. Si lo considera necesario, adjunte alguna imagen como evidencia en la opción para adjuntar archivos.

Drag and drop your file here, or

Examinar ... Ningún archivo seleccionado.

- 7. Una vez que los datos se hayan llenado correctamente, presione el botón Enviar mensaje, para registrar la solicitud y poder tener registro en la dirección de Informática sobre su solicitud.
- 8. Para ver todas las solicitudes enviadas a la dirección de informática, en la opción tickets del menú principal, en donde se mostrarán los datos generales de su solicitud y en el estado que se encuentra.

Inicio +

..... Características - Status es En curso (asignada)

rule group Buscar

Mostrar (número de artículos) 15 From 1 to 1 of 1

ID	Título	Status	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Requester - Requester	Asignada a - Técnico	Categoría	Time to resolve	Elementos Asociados	Ubicación
6	ASIGNACION DE PERMISOS USUARIO NCHONG	En curso (asignada)	2020-03-09 16:52	2020-03-07 00:00	Muy baja	ALVAREZ PULIDO GILDARDO "GIL"	ANGUIANO MENDEZ AUDEL			VISUAL MATRIX - i	PLAZA SAN CARLOS

Mostrar (número de artículos) 15 From 1 to 1 of 1