

MANUAL DE USUARIO

**IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INVENTARIO E
INCIDENTES CON GLPI (GESTIÓN LIBRE DE PARC INFORMATIQUE) PARA
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL CRISTO REY DE LA CIUDAD DE
PASTO**

FREDY ADELMO RUANO ASCUNTAR

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE INGENIERÍA
POSGRADOS
PASTO
2017**

MANUAL DE USUARIO

**IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INVENTARIO E
INCIDENTES CON GLPI (GESTIÓN LIBRE DE PARC INFORMATIQUE) PARA
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL CRISTO REY DE LA CIUDAD DE
PASTO**

FREDY ADELMO RUANO ASCUNTAR

Directora: KAROL DALILA REYES DIAZ

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE INGENIERÍA
POSGRADOS
PASTO
2017**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	3
1. MANEJO DE USUARIOS.....	4
2. MANEJO DE INVENTARIOS	11
3. MANEJO DE CASOS (INCIDENCIAS).....	16

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Ingreso al sistema	4
Ilustración 2. Administración de usuarios	5
Ilustración 3. Administración de perfiles	5
Ilustración 4. Permisos de perfiles	6
Ilustración 5. Manejo de cuentas de usuario	6
Ilustración 6. Creación y modificación de usuarios	7
Ilustración 7. Configuración del usuario administrador	8
Ilustración 8. Configuración del usuario técnico	9
Ilustración 9. Desactivación de usuarios por defecto	9
Ilustración 10. Creación de usuario de soporte y reportes	10
Ilustración 11. Inventario, manejo de computadores	11
Ilustración 12. Funcionalidades sección, manejo de computadores	12
Ilustración 13. Manejo de plantillas	12
Ilustración 14. Formulario de creación de la plantilla	13
Ilustración 15. Menú de Plantillas	14
Ilustración 16. Formulario, creación de computadores	14
Ilustración 17. Formulario, modificar un computador	15
Ilustración 18. Acceso a la opción casos	16
Ilustración 19. Menú manejo de casos	17
Ilustración 20. Formulario, creación de casos	18
Ilustración 21. Notificación de incidencias asignadas	19
Ilustración 22. Formulario cambio de estado de la incidencia	20
Ilustración 23. Notificación de incidencias resueltas	21
Ilustración 24. Opción soporte de casos	21
Ilustración 25. Seguimiento del caso	22
Ilustración 26. Rechazo de la solución	22

INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión de inventarios GLPI ofrece una amplia gama de herramientas para mantener un adecuado control sobre el inventario de la institución, y dar una solución rápida y efectiva ante las incidencias o requerimientos encontrados por los usuarios, garantizando un apropiado funcionamiento de las actividades académicas y administrativas.

Este documento tiene como objetivo guiar a los usuarios de la institución educativa municipal Cristo Rey en el uso de las herramientas básicas del sistema GLPI que se ha implementado. Es preciso señalar que este manual únicamente se centrará en aquellas herramientas de GLPI que se ajustan a las necesidades de la institución, identificadas en el marco del proyecto **“IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INVENTARIO E INCIDENTES CON GLPI (GESTIÓN LIBRE DE PARC INFORMATIQUE) PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL CRISTO REY DE LA CIUDAD DE PASTO”**.

1. MANEJO DE USUARIOS

Para empezar a usar el sistema, cada usuario deberá tener asignada una cuenta, con unos permisos determinados y una contraseña, los cuales le permitirán acceder a las herramientas de GLPI.

Ilustración 1. Ingreso al sistema



Fuente: Este estudio

Para el manejo de usuarios, hay dos secciones importantes que se deben configurar, la sección de '**Usuarios**', para la creación de las cuentas, y la sección de '**Perfiles**', pues cada cuenta tendrá un perfil con unos permisos preestablecidos, lo que determinará las herramientas a las que tendrá acceso esa cuenta. A continuación, se dará una vista rápida por la sección **Administración>Perfiles**.

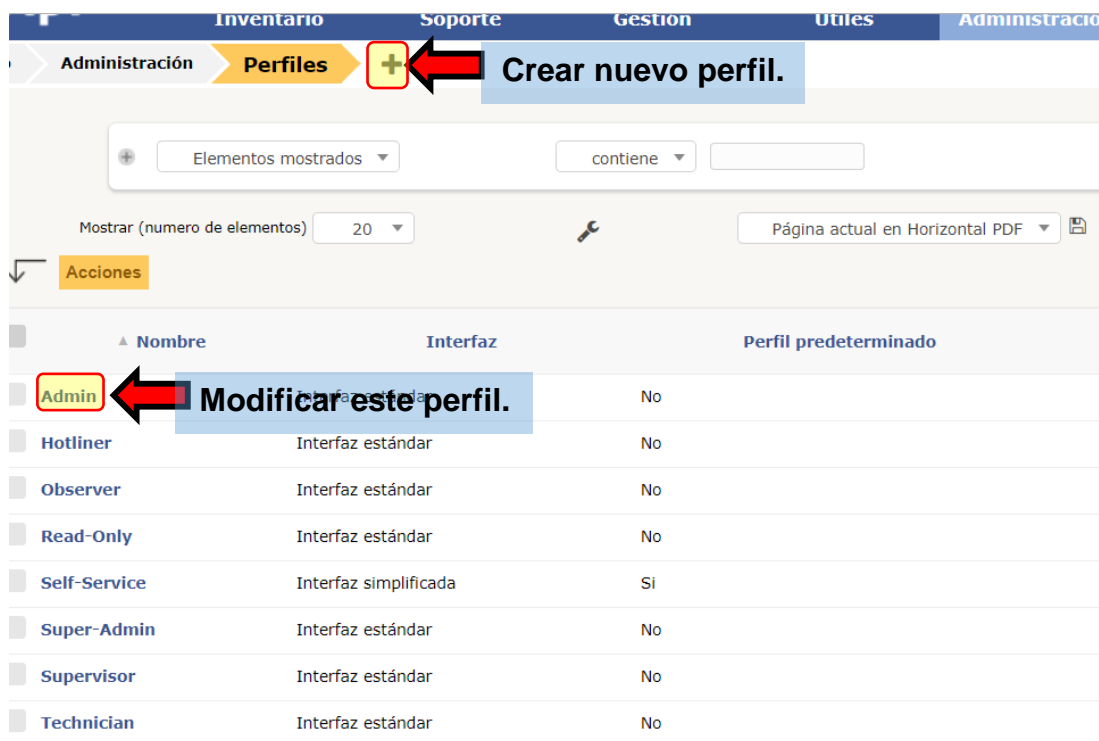
Ilustración 2. Administración de usuarios



Fuente: Este estudio

El menú de **manejo de perfiles** permite la creación de nuevos perfiles y la modificación de los existentes por defecto, sin embargo, en este manual no se profundizará en ello.

Ilustración 3. Administración de perfiles



Fuente: Este estudio

Al crear un nuevo perfil o acceder a uno de los existentes, se podrá **modificar sus permisos** y las secciones a las que tendrán acceso los usuarios que pertenezcan a ese perfil.

Ilustración 4. Permisos de perfiles

	Ver mi caso	Lectura	Actualizar	Crear	Borrar	Purgar	Ver caso del grupo	Ver todos los casos	Ver asignadas	Asignar	Robar	A cargo
Cargos	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓

Fuente: Este estudio

Por otra parte, el **manejo de las cuentas de usuario** se hace en la seccion **Administración>Usuarios**.

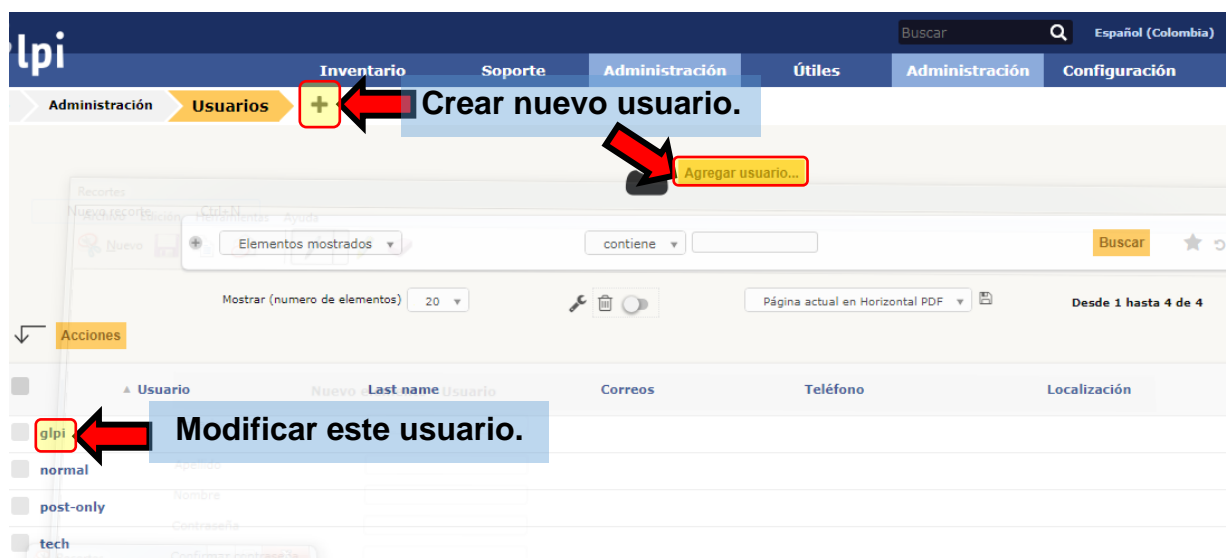
Ilustración 5. Manejo de cuentas de usuario



Fuente: Este estudio

En este menú, se podrán crear nuevos **usuarios** y modificar los existentes. El sistema GLPI brinda unas cuentas por defecto, con sus permisos preestablecidos; en esta guía se modificara y hará uso de estas cuentas por defecto, a continuación se observa cuáles son y cómo se puede modificarlas:

Ilustración 6. Creación y modificación de usuarios



Fuente: Este estudio

Configuración de usuario administrador: El administrador por defecto de GLPI es el usuario del mismo nombre, al modificarlo, se accede al formulario con la información básica del usuario, donde se podrá hacer los cambios pertinentes.

Ilustración 7. Configuración del usuario administrador

Lista... **Usuario - glpi** 1/4 > >

Usuario

Usuario	<input type="text" value="adminpc"/>	Cambiamos el nombre del usuario, la contraseña y agregamos la información pertinente.	
Apellido	<input type="text" value="Ruano A."/>		
Nombre	<input type="text" value="Fredy A."/>		
Contraseña	<input type="password" value="*****"/>		
Confirmar contraseña	<input type="password" value="*****"/>		<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado <input type="button" value="Limpiar"/>
Activar	<input type="button" value="Si"/>	Correos +	<input type="text" value="ingsisfre@gmail.com"/>
Válido desde	<input type="text"/>	Válido hasta	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>	Autenticación	Base de datos interna de GLPI
Número de celular	<input type="text" value="3176801444"/>	Categoría	<input type="text" value="-----"/>
Teléfono 2	<input type="text"/>		
Número administrativo	<input type="text"/>	Comentarios	<input type="text"/>
Título	<input type="text" value="Ingeniero de Sistemas"/>		
Localización	<input type="text" value="Aula 1 Portátiles"/>		
Perfil predeterminado	<input type="text" value="Super-Admin"/>	Entidad por defecto	<input type="text" value="Root entity"/>

Ultimo inicio de sesión en 2017-12-21 04:39

Creado a las **Ultima actualización 2017-12-21 04:39**

Modifica al usuario.

Fuente: Este estudio

De forma similar, se modificará la cuenta 'tech' para que sea usada por los técnicos de la institución. Además, por cuestiones de seguridad, se desactivarán las cuentas 'post-only' y 'normal'.

Configuración de usuario Técnico:

Ilustración 8. Configuración del usuario técnico

Lista... Usuario - tech 4/4

Usuario

Usuario: Técnico

Apellido:

Nombre: Técnicos 2017

Contraseña:

Confirmar contraseña:

Activar: Si

Válido desde:

Válido hasta:

Teléfono:

Número de celular:

Telefono 2:

Número administrativo:

Título:

Localización: Aula 1 Portátiles

Perfil predeterminado:

Imagen:

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado Limpiar

tec_iem_cristorey@gmail.com

Aún no autenticado

Autenticación:

Categoría:

Comentarios:

Entidad por defecto: Root entity

Creado a las:

Ultima actualización:

Guardar

Fuente: Este estudio

Desactivación de usuarios por defecto 'post-only' y 'normal':

Ilustración 9. Desactivación de usuarios por defecto

Confirmar contraseña:

Activar: No

Válido desde:

Válido hasta:

Teléfono:

Número de celular:

Telefono 2:

Número administrativo:

Título:

Localización:

Perfil predeterminado:

Autenticación:

Categoría:

Comentarios:

Entidad por defecto: Root entity

Creado a las:

Ultima actualización:

Guardar

Fuente: Este estudio

Adicionalmente, se creará una cuenta de usuario extra llamada 'reporprofes', de perfil Técnico, para soporte en la apertura y solución de casos (incidencias).

Creación de usuario de soporte y reportes:

Ilustración 10. Creación de usuario de soporte y reportes

Usuario

Nuevo elemento - Usuario

Usuario:

Apellido:

Nombre:

Contraseña:

Confirmar contraseña:

Activar: ☒

Correos:

Válido desde:

Válido hasta:

Teléfono:

Número de celular:

Categoría:

Teléfono 2:

Número administrativo:

Comentarios:

Título:

Autorización

Perfil:

Rekursivo: ☒

Entidad:

Crear usuario tipo 'Técnico'.

Fuente: Este estudio

Con los usuarios listos, se podrá acceder a las herramientas del sistema GLPI para manejo de inventarios e incidencias.

2. MANEJO DE INVENTARIOS

Actualmente el inventario de la institución contiene únicamente computadores, sin embargo, GLPI brinda la posibilidad de inventariar variedad de equipos y elementos; los procedimientos que se explican a continuación son similares para la creación y manejo de los otros elementos en inventario. Para acceder al menú de manejo de los computadores, el usuario debe dirigirse a **Inventario>Computadores**:

Ilustración 11. Inventario, manejo de computadores



Fuente: Este estudio

La sección de **manejo de computadores** del inventario, con las funcionalidades más relevantes, se describe a continuación:

Ilustración 12. Funcionalidades sección, manejo de computadores

Buscar Español (Colombia) ? ★

Inventario Soporte Gestión Útiles Administración

Inicio Inventario **Computadores** + 🔍 ☰

Agregar un nuevo computador al inventario.

Manejo de las plantillas.

Mostrar (numero de elementos) 20 contiene

Acciones

	Nombre	Estado	Fabricante	Número de serie	Tipo	Modelo	Sistema operativo - Nombre	Localización	Última actualización
01		Activo	Zona Franca S.A.	R2A-00279				Aula 1 Portatiles	2017-12-21 16:39
02		Activo	Zona Franca S.A.	R2A-00279				Aula 1 Portatiles	2017-12-21 16:39
03		Activo	Zona Franca S.A.	R2A-00279				Aula 1 Portatiles	2017-12-21 16:39
04		Activo	Zona Franca S.A.	R2A-00279				Aula 1 Portatiles	2017-12-21 16:39

Modificar un computador que ya exista en el inventario.

Fuente: Este estudio

El menú de **manejo de plantillas** permite crear, modificar o eliminar plantillas de los diferentes ítems, en este caso, de computadores.

Ilustración 13. Manejo de plantillas

Buscar Español (Colombia) ? ★ ⚙️ Ruand

Inventario Soporte Gestión Útiles Administración Configuración

Inventario **Computadores** + 🔍 ☰

Modificar esta plantilla.

Eliminar esta plantilla.

Agregar una plantilla.

Computador	Plantillas
Portatil Compumax	Borrar permanentemente
Portatil HP	Borrar permanentemente

GLPI 9.3.1 Copyright (C) 2015-2018

Fuente: Este estudio

Tanto la opción de crear una nueva plantilla como la de modificar una preexistente conduce al usuario al mismo formulario, con la diferencia de que tendrá información previa o estará vacío. El **formulario de creación de la plantilla** es el siguiente:

Ilustración 14. Formulario de creación de la plantilla

La creación de una plantilla requiere exactamente la misma información que requeriría crear un solo computador.

Nombre de plantilla Portatil Compumax	
Nombre	<input type="text"/>
Localización	<input type="text" value="Aula 1 Portatiles"/>
Técnico a cargo del hardware	<input type="text" value="Tecnico"/>
Grupo a cargo del hardware	<input type="text" value="-----"/>
Número de contacto	<input type="text"/>
Contacto	<input type="text"/>
Usuario	<input type="text" value="Ruano A. Fredy A."/>
Grupo	<input type="text" value="-----"/>
Dominio	<input type="text" value="-----"/>
UUID	<input type="text"/>
Fuente de actualización	<input type="text" value="-----"/>
Estado	<input type="text" value="Activo"/>
Tipo	<input type="text" value="-----"/>
Manufacturador	<input type="text" value="Zona Franca S.A."/>
Modelo	<input type="text" value="-----"/>
Número de serie	<input type="text" value="R2A-00278"/>
Número de inventario	<input type="text"/>
Red	<input type="text" value="-----"/>
Comentarios <div style="border: 1px solid #ccc; height: 50px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div>	

Creado a las 2017-12-21 16:37
Ultima actualización 2017-12-21 16:35

Creamos la plantilla, guardando la información suministrada.

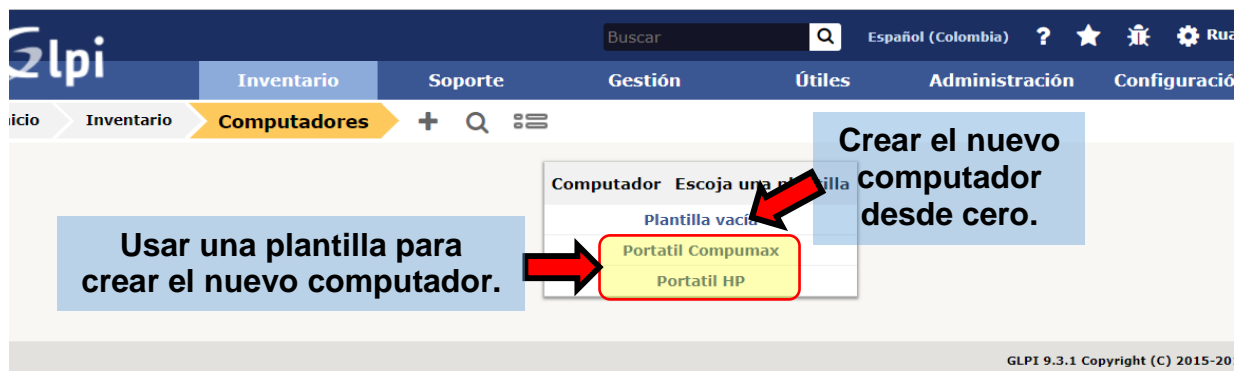
➔

Guardar

Fuente: Este estudio

La opción de crear un nuevo computador conduce al usuario al **menú de plantillas**, podrá escoger alguna de las plantillas prediseñadas o crear uno desde cero. El menú de plantillas es el siguiente:

Ilustración 15. Menú de Plantillas



Fuente: Este estudio

Nuevamente, el formulario de **creación del nuevo computador** será el mismo con plantilla o sin ella, con la diferencia de que tendrá información por defecto o estará vacío respectivamente. El formulario de creación de computadores se presenta a continuación:

Ilustración 16. Formulario, creación de computadores

The screenshot shows the 'Crear nuevo computador' (Create new computer) form in GLPI. The form is divided into two columns of fields. The left column includes: 'Nombre' (Name), 'Localización' (Location), 'Técnico a cargo del hardware' (Hardware technician), 'Grupo a cargo del hardware' (Hardware group), 'Número de contacto' (Contact number), 'Contacto' (Contact), 'Usuario' (User), 'Grupo' (Group), 'Dominio' (Domain), 'UUID', and 'Fuente de actualización' (Update source). The right column includes: 'Estado' (Status), 'Tipo' (Type), 'Manufacturador' (Manufacturer), 'Modelo' (Model), 'Número de serie' (Serial number), 'Número de inventario' (Inventory number), 'Red' (Network), and 'Comentarios' (Comments). A red arrow points from the 'Creado desde la plantilla Portatil HP' (Created from the HP Laptop template) label to the 'Nombre' field. Another red arrow points from the 'Podemos modificar o agregar nueva información a la proporcionada por la plantilla.' (We can modify or add new information to the provided template.) callout to the 'Estado' field. A third red arrow points from the 'Al final agregaremos el nuevo computador al inventario.' (Finally, we will add the new computer to the inventory.) callout to the 'Agregar' (Add) button at the bottom right of the form.

Fuente: Este estudio

La opción de **modificar un computador** preexistente conducirá al usuario a un formulario muy similar al de creación de computadores, lleno con la información con la cual ese computador fue creado y con una opción extra para eliminar el ítem del inventario.

Ilustración 17. Formulario, modificar un computador

Computador			
Nombre	<input type="text" value="01"/>	Estado	<input type="text" value="Activo"/> ⓘ
Localización	<input type="text" value="Aula 1 Portatiles"/> ⓘ ⓘ ⓘ	Tipo	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Técnico a cargo del hardware	<input type="text" value="Tecnico"/> ⓘ	Fabricante	<input type="text" value="Zona Franca S.A."/> ⓘ
Grupo a cargo del hardware	<input type="text" value="-----"/> ⓘ	Modelo	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Número de contacto	<input type="text"/>	Número de serie	<input type="text" value="R2A-00279"/>
Nombre de usuario alternativo	<input type="text"/>	Número de inventario	<input type="text"/>
Usuario	<input type="text" value="Ruano A. Fredy A."/> ⓘ	Red	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Grupo	<input type="text" value="-----"/> ⓘ	Comentarios <div></div>	<div>Eliminar este computador del inventario.</div>
Dominio	<input type="text" value="-----"/> ⓘ		
UUID	<input type="text"/>		
Fuente de actualización	<input type="text" value="-----"/> ⓘ		
Creado a las 2017-12-21 16:39		Ultima actualización 2017-12-21 16:39	
Actualizar la información de este computador.		Creado desde la plantilla Portatíl HP	
<input type="button" value="Guardar"/>		<input type="button" value="Colocar en papelera"/>	

Fuente: Este estudio

3. MANEJO DE CASOS (INCIDENCIAS)

Cabe señalar que en las versiones más recientes de GLPI, lo que se conocía como 'Incidencia' ha tomado el nombre de '**Caso**', sin embargo, los tipos de caso (antes incidencia) permanecen iguales, cada caso podrá ser de tipo Incidencia o de tipo Requerimiento. Para acceder al menú de manejo de casos, el usuario debe dirigirse a **Soporte>Casos**.

Ilustración 18. Acceso a la opción casos



Fuente: Este estudio

El menú de **manejo de casos** ofrece una vista similar al de manejo de inventarios, el icono '+' permite crear un nuevo caso, dirigiendo al usuario al formulario de creación del mismo; una vez creado, se ubicará en la lista de casos, al acceder a cualquiera de ellos, se podrá modificar el formulario con la información del caso mediante el mismo formulario.

Ilustración 19. Menú manejo de casos



Fuente: Este estudio

El formulario de **creación de casos** permite añadir información muy específica para cada uno, este manual se centrará en la información más relevante. Formulario de creación de casos:

Ilustración 20. Formulario, creación de casos

Caso

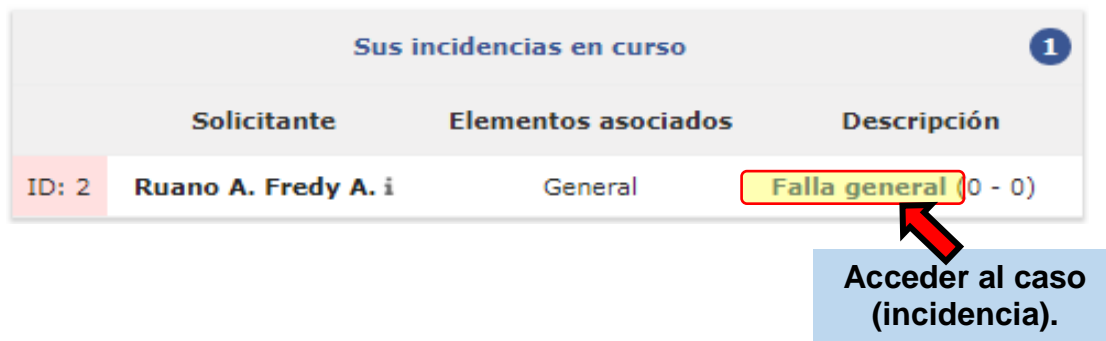
Nuevo caso

Fecha de Apertura	2018-09-20 14:31	Marca el inicio del tiempo disponible para resolver el caso.	
Tiempo para adueñarse		Tiempo de solución	2017-12-31 17:00
Tiempo interno para apropiarse		Tiempo interno para resolver	
Tipo	Incidencia ▲ Incidencia Requerimiento	Categoría	----- ▼
Actor	Solicitante Ruano A. Fredy A. (En curso: 0)	Observador Tatalcha Diego	Asignado Tecnico (En curso: 0)
	Tiempo de casos abiertos por el solicitante que aún están en curso.		Tiempo de casos pendientes para el usuario asignado.
Estado	En curso (asignada) ▼	Fuente solicitante	E-Mail ▼
Urgencia	Baja ▼	Solicitud de validación	----- ▼
Impacto	Baja ▼	Localización	Aula 1 Portatiles ▼
Prioridad	Baja ▼	Elementos asociados	General ▼
Duración total	----- ▼		O búsqueda completa
	Características del problema encontrado.		Lugar de ocurrencia del problema.
Título	Falla general		
Descripción *	Falla general en la configuración de fecha y hora de los computadores del aula 1		
Tiquetes asociados +			
Archivo (2 Mb max) i	Arrastrar su archivo aquí, o Elegir archivos Ningún archivo seleccionado		
	Registro del caso.		Agregar

Fuente: Este estudio

Notificación de incidencias asignadas: cuando una nueva incidencia sea asignada a un usuario, se le notificara en la bandeja de entrada de su cuenta de GLPI.

Ilustración 21. Notificación de incidencias asignadas



Sus incidencias en curso 1			
	Solicitante	Elementos asociados	Descripción
ID: 2	Ruano A. Fredy A. i	General	Falla general (0 - 0)

Acceder al caso (incidencia).

Fuente: Este estudio

El usuario 'Tecnico' podrá acceder a la incidencia y apropiarse del problema registrado. Una vez **solucionado**, podrá modificar el formulario de la incidencia para darla por resuelta, con una descripción del procedimiento que haya realizado.

Ilustración 22. Formulario cambio de estado de la incidencia

Tipo Incidencia ▾

Estado Resueltas ▾

Urgencia Baja ▾

Impacto Baja ▾

Prioridad Baja

Categoría ----- ▾ i

Fuente solicitante E-Mail ▾ i

Aprobación No está sujeto a una aprobación ▾

Localización Aula 1 Portátiles ▾ i

Elementos asociados ----- ▾

O búsqueda completa ▾

Agregar

Actor

Solicitante +

Ruano A. Fredy A. i

Observador +

Tutalcha Diego i

Asignado a:

Tecnico i

Título Falla general

Descripción * i

Se hizo cambio de pila a todos los portátiles del aula 1, y con ello se soluciono los errores de configuración en la fecha y hora que se estaban presentando

Tiquetes asociados +

Archivo (2 Mb max) i

Arrastrar su archivo aquí, o

Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

Registrar solución de la incidencia.

Guardar

Fuente: Este estudio

Notificación de incidencias resueltas: cuando un caso (incidencia) sea resuelto, se le notificará al solicitante, que tendrá que verificar si el problema fue resuelto y, de ser así, cerrar la incidencia.

Ilustración 23. Notificación de incidencias resueltas

Sus incidencias a cerrar			
	Solicitante	Elementos asociados	Descripción
ID: 2	Ruano A. Fredy A. i	General	Falla general (5/10)

Acceder al caso (incidencia).

Fuente: Este estudio

También es posible acceder a una lista de los casos registrados, con una información más detallada de cada uno. Para hacerlo, el usuario se debe dirigir a **Soporte>Casos**.

Ilustración 24. Opción soporte de casos

Solicitante - Solicitante

es

Ruano A. Fredy A.

Buscar

★

↺

AND

Características - Estado

es

No resueltos

Mostrar (numero de elementos)

20

🔧

🗑️

🔇

Página actual en Horizontal PDF

📄

Desde 1 hasta 1 de 1

Acciones

ID

Título

Estado

Última actualización

Fecha de Apertura

Prioridad

Solicitante - Solicitante

Asignado a: - Técnico

Categoría

1

Falla de computador

🟢

En curso (asignada)

2017-12-21 17:15

2017-12-21 17:00

Mediana

Ruano A. Fredy A. i

Tecnico i

ID

Título

Estado

Última actualización

Fecha de Apertura

Prioridad

Solicitante - Solicitante

Asignado a: - Técnico

Categoría

Acceder al caso

↓

Acceder al caso

Fuente: Este estudio

Al acceder a la incidencia, se abre el formulario del caso (incidencia), donde se puede modificar la información registrada; sin embargo, también se muestra un menú lateral, desde el cual podemos acceder al menú de **Seguimiento del caso**.

Ilustración 25. Seguimiento del caso

K < [Icono de menú] **Falla general**

Caso

Seguimiento del caso [Icono de lupa]

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimiento

Elementos

Costos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Caso - ID 3

Fecha de Apertura 2018-09-21 18:14 [Icono de calendario]

Última actualización 2018-09-21 18:15 por **Ruano A. Fredy A.**

Tiempo para adueñarse [Campo de texto] [Icono de calendario]

Tiempo interno para apropiarse [Campo de texto] [Icono de calendario]

Tipo Incidencia ▾

Estado En curso (asignada) ▾

Por Ruano A. Fredy A.

Tiempo de solución 2018-09-28 00:00 [Icono de calendario]

Tiempo interno para resolver [Campo de texto] [Icono de calendario]

Categoría ----- ▾ [Icono de información]

Fuente solicitante Helpdesk ▾ [Icono de información]

Fuente: Este estudio

Desde la sección de Seguimiento de caso, se presenta un **historial de acciones** y procedimientos realizados por los técnicos para resolver la incidencia registrada.

Rechazo de solución: el administrador podrá verificar si la solución fue efectiva, y en caso de NO serlo, podrá rechazar la solución ofrecida y describir las fallas que persisten, ello provocará una nueva notificación para el técnico, quien tendrá que apropiarse nuevamente de la incidencia.

Ilustración 26. Rechazo de la solución

Agregar : [Icono de documento] Documento [Icono de checkmark] Solución

Aprobación de la Solución

Comentarios (Opcional cuando es aprobado)

Algunos de los computadores aun presentan errores en la configuración de fecha y hora

Aprobar la solución

Rechazar la solución

Historial de acciones :

2017-12-21 17:00

Falla general

Se hizo cambio de pila a todos los portátiles del aula 1, y con ello se soluciono los errores de configuración en la fecha y hora que se estaban presentando

Ticket# 2 description

Ruano A. Fredy A. i

Filtro en línea de tiempo : [Icono de chat] [Icono de correo] [Icono de lupa] [Icono de corazón]

Fuente: Este estudio

Aceptación de la solución: Si el administrador verifica que la solución del técnico fue satisfactoria, procederá a cerrar el caso, aceptando la solución.

Ilustración 27. Aceptación de la solución

The screenshot displays a user interface for managing a ticket. At the top, there is a section labeled 'Agregar :' with two buttons: 'Documento' and 'Solución'. Below this is a section titled 'Aprobación de la Solución' which contains a text area for 'Comentarios (Opcional cuando es aprobado)'. A red arrow points to an 'Aprobar la solución' button, while a 'Rechazar la solución' button is also visible. To the right of the 'Aprobar' button is a 'Filtro en línea de tiempo :'. Below the approval section is the 'Historial de acciones :' log. The log shows two entries: one from 2017-12-21 17:55 by 'Ruano A. Fredy A. i' with the comment 'Algunos de los computadores aun presentan errores en la configuración de fecha y hora', and another from 2017-12-21 17:00 by the same user with the title 'Falla general' and a detailed description of the issue and its resolution. The second entry is highlighted in green.

Agregar : Documento Solución

Aprobación de la Solución

Comentarios
(Opcional cuando es aprobado)

Aprobar la solución **Rechazar la solución**

Filtro en línea de tiempo :

Historial de acciones :

2017-12-21 17:55
Ruano A. Fredy A. i
Algunos de los computadores aun presentan errores en la configuración de fecha y hora
Helpdesk

2017-12-21 17:00
Ruano A. Fredy A. i
Falla general
Se hizo cambio de pila a todos los portátiles del aula 1, y con ello se soluciono los errores de configuración en la fecha y hora que se estaban presentando. Sin embargo algunos computadores persisten en el error de configuración. Por ello se procedió a formatear aquellos computadores en los que persistía el problema, y se comprobó que el problema esta solucionado.
Ticket# 2 description

Fuente: Este estudio