



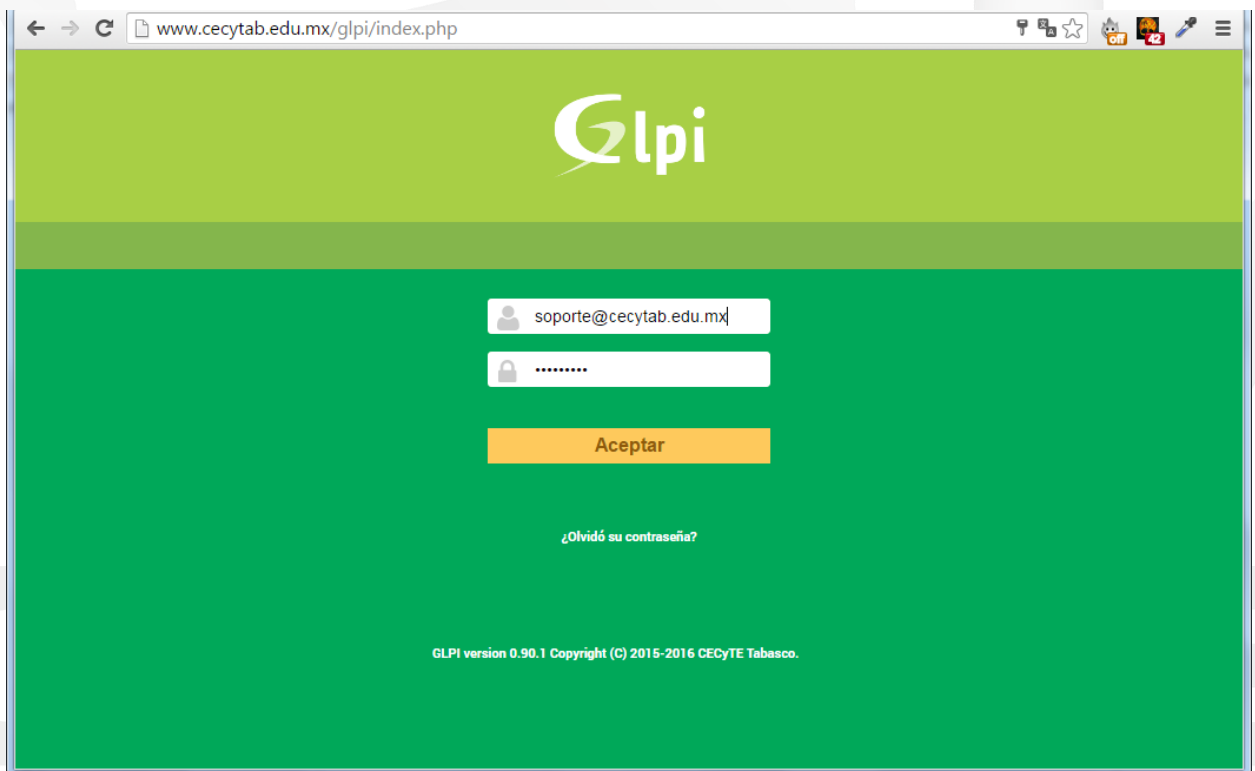
Soporte Técnico

Alta de solicitudes de Servicios

<http://www.cecycab.edu.mx/glpi>

Inicio de sesión

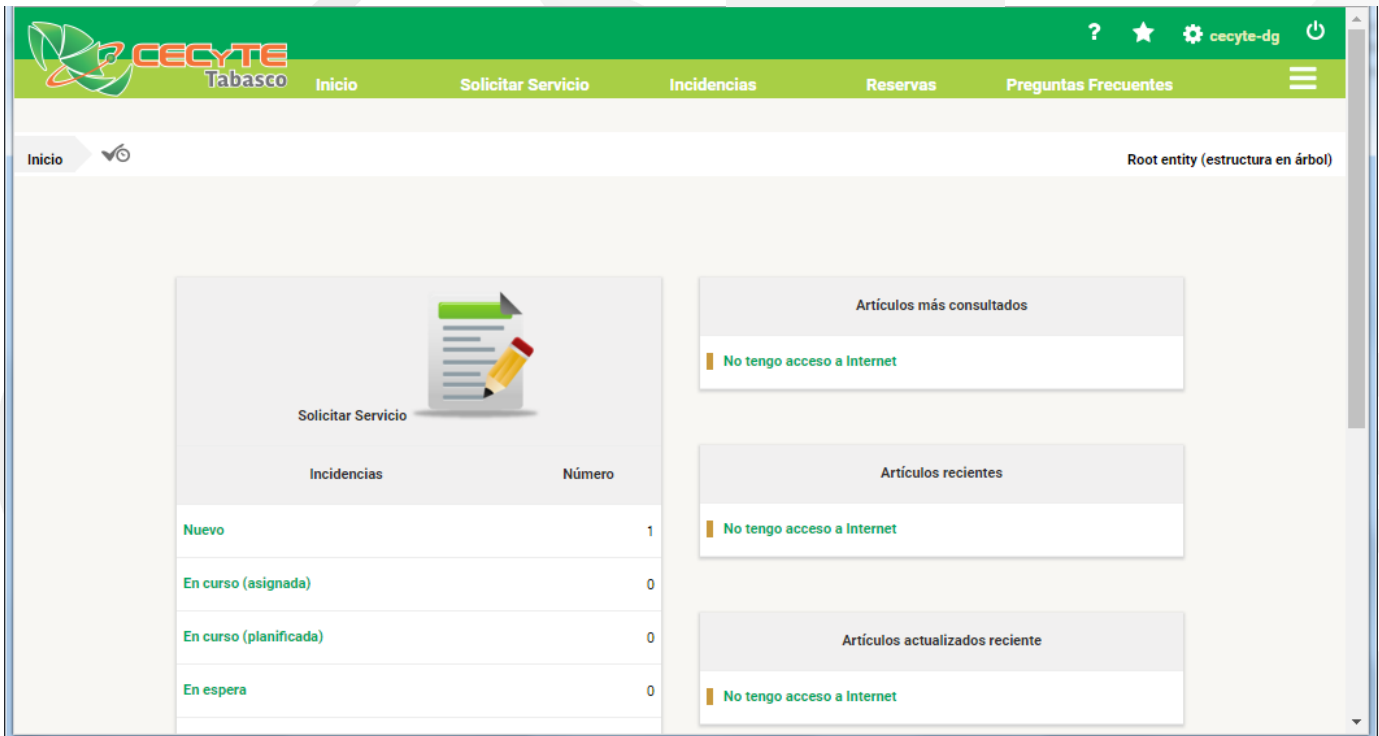
- Ingresar el usuario y contraseña previamente proporcionados.



The screenshot shows a web browser window with the URL `www.cecycab.edu.mx/glpi/index.php`. The page features a green header with the GLPI logo. Below the header, there are two input fields: one for the username containing `soporte@cecycab.edu.mx` and another for the password with masked characters. An orange 'Aceptar' button is positioned below the password field. A link for `¿Olvidó su contraseña?` is located below the button. At the bottom of the page, the text reads: `GLPI version 0.90.1 Copyright (C) 2015-2016 CECyTE Tabasco.`

Solicitar Servicio

- Para levantar un nuevo servicio, se debe dar clic en cualquiera de las siguientes opciones:
 - Clic en el menú superior:
 - Clic en el siguiente icono:



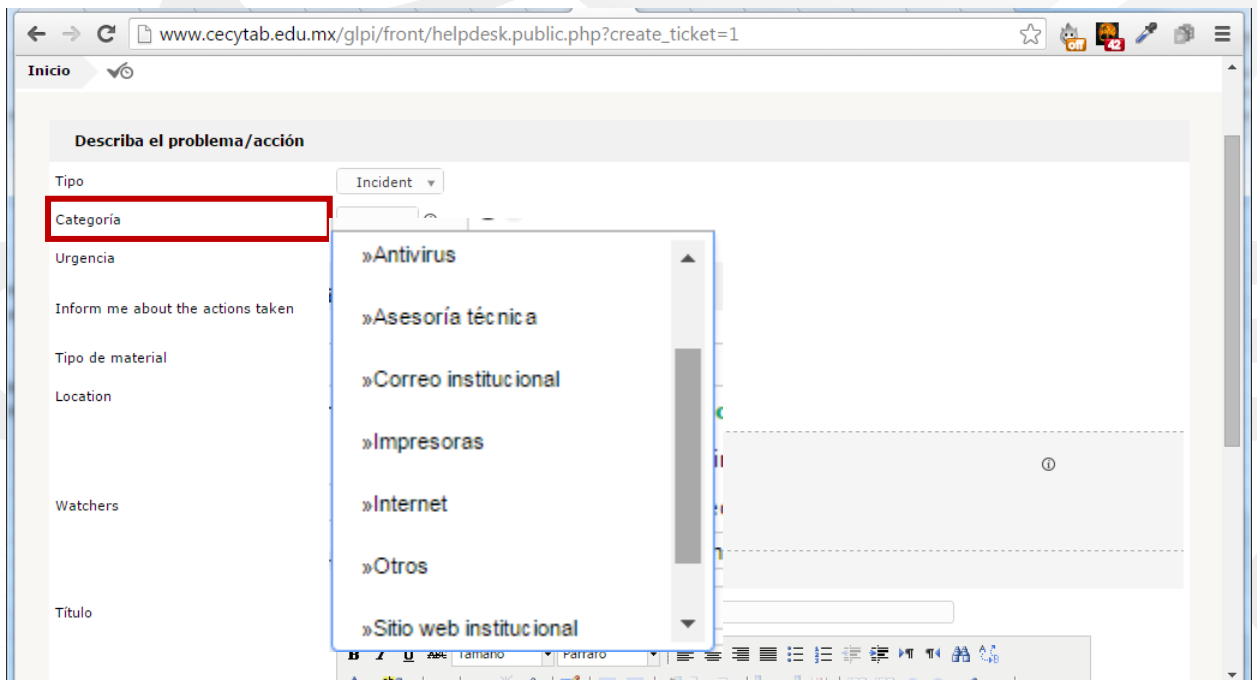
The screenshot shows the main dashboard of the CECYTE Tabasco system. At the top, there is a green navigation bar with the CECYTE logo and the text 'Tabasco'. Below this, a horizontal menu contains the following items: 'Inicio', 'Solicitar Servicio', 'Incidencias', 'Reservas', and 'Preguntas Frecuentes'. On the right side of the menu, there are icons for help, favorites, settings, and a power button, along with the text 'cecyte-dg'. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Inicio' and features a 'Root entity (estructura en árbol)' section. This section contains three main panels: 1. A 'Solicitar Servicio' panel with a document and pencil icon, and a table showing the status of service requests. 2. An 'Artículos más consultados' panel with a 'No tengo acceso a Internet' message. 3. An 'Artículos recientes' panel with a 'No tengo acceso a Internet' message. 4. An 'Artículos actualizados reciente' panel with a 'No tengo acceso a Internet' message.

Incidencias	Número
Nuevo	1
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0

Pantalla principal para los usuarios solicitantes.

Seleccionar Categoría

- Se debe seleccionar la categoría de la solicitud de servicio, las cuales pueden ser:
 - Antivirus.- Instalación y vacuna de dispositivos externos y pc's.
 - Asesoría técnica.- Solicitud de apoyo
 - Correo institucional.- Creación de cuentas y modificación de contraseñas.
 - Impresoras.- Instalación, configuración y resolución de problemas con impresoras.
 - Internet.- Conflictos con la conexión, solicitud de nuevas conexiones.
 - Sitio Web institucional.- Envío de información para publicación, corrección de contenido de alguna página y solicitud de creación de nuevo espacio.
 - Otros.- Problemática diferente a las mencionadas anteriormente.

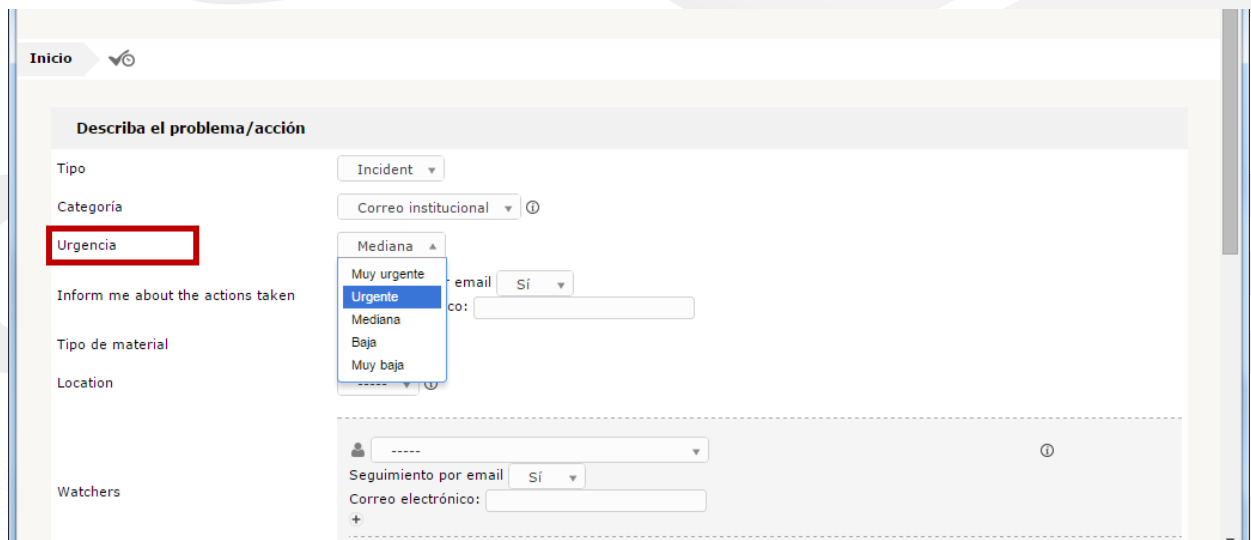


Seleccionar Urgencia

Seleccionar el nivel de urgencia de la solicitud. El nivel de urgencia, se debe definir en base al servicio requerido y el impacto de éste en el momento del levantamiento de la solicitud.

Los niveles son:

- Urgente.- Cuando el servicio se debe atender de manera inmediata en base al trabajo pendiente.
- Mediana .- Cuando el servicio puede ser atendido el mismo día pero con la flexibilidad del horario.
- Baja.- Cuando el servicio puede ser atendido al día siguiente hábil.
- Muy baja.- Cuando el servicio puede ser atendido en base a la disponibilidad de personal de T.I y puede tomar mas de un día



Inicio

Describe el problema/acción

Tipo: Incident

Categoria: Correo institucional

Urgencia: Mediana (dropdown menu open showing: Muy urgente, Urgente, Mediana, Baja, Muy baja)

email: Sí

Seguimiento por email: Sí

Correo electrónico:

Ubicación

Esta opción no se debe modificar. Dejar la opción que trae por defecto (Root entity).

Informarme de las acciones que se tomen

Seguimiento por email

Correo electrónico:

Tipo de material

Ubicación ⓘ

Watchers

ⓘ

Seguimiento por email

Correo electrónico:

+

CECYTE

BACHILLERATO
TECNOLÓGICO

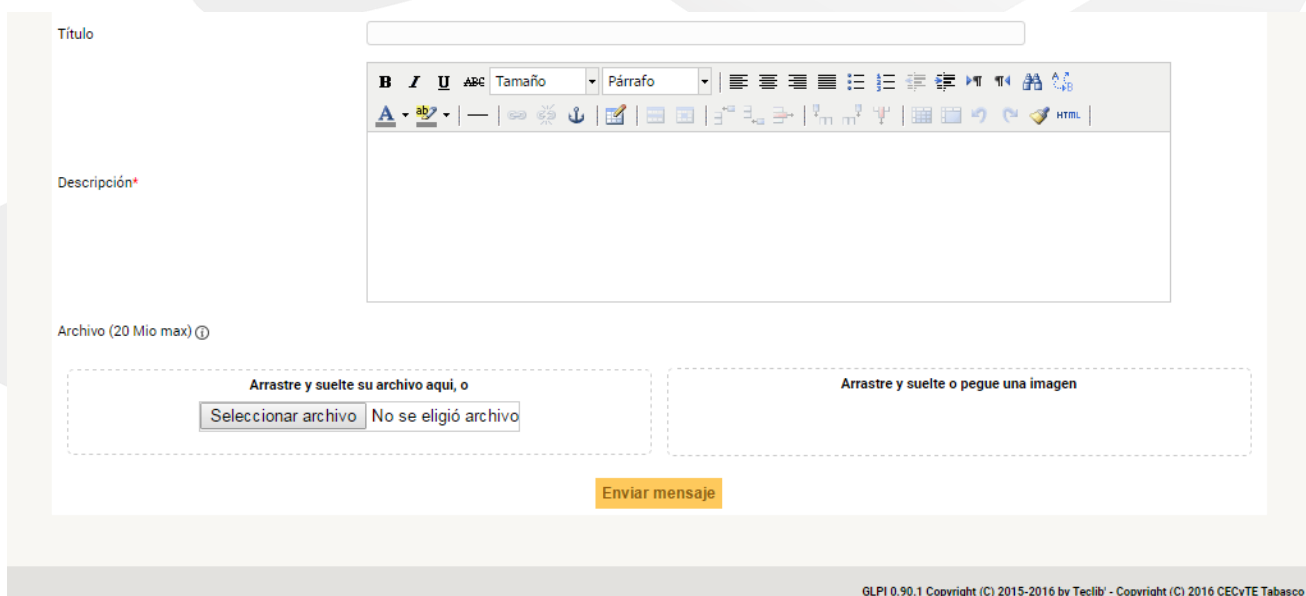
Tabasco

Contenido de la solicitud

Toda solicitud de servicio, debe contener un título y una breve descripción.

El título debe ser breve y en la descripción se deben dar todos los detalles necesarios para una adecuada atención de los Ingenieros de Soporte.

Adicionalmente, se pueden agregar archivos en formatos: zip, pdf, doc, ppt con un tamaño máximo de 20MB.



The image shows a screenshot of a web form for submitting a service request. It includes a title field, a rich text editor for the description, and a file upload area. The form is titled 'Formulario de solicitud de servicio'.

Título

Descripción*

Archivo (20 Mio max) ⓘ

Arrastre y suelte su archivo aquí, o
Seleccionar archivo No se eligió archivo

Arrastre y suelte o pegue una imagen

Enviar mensaje

Seguimiento de una solicitud

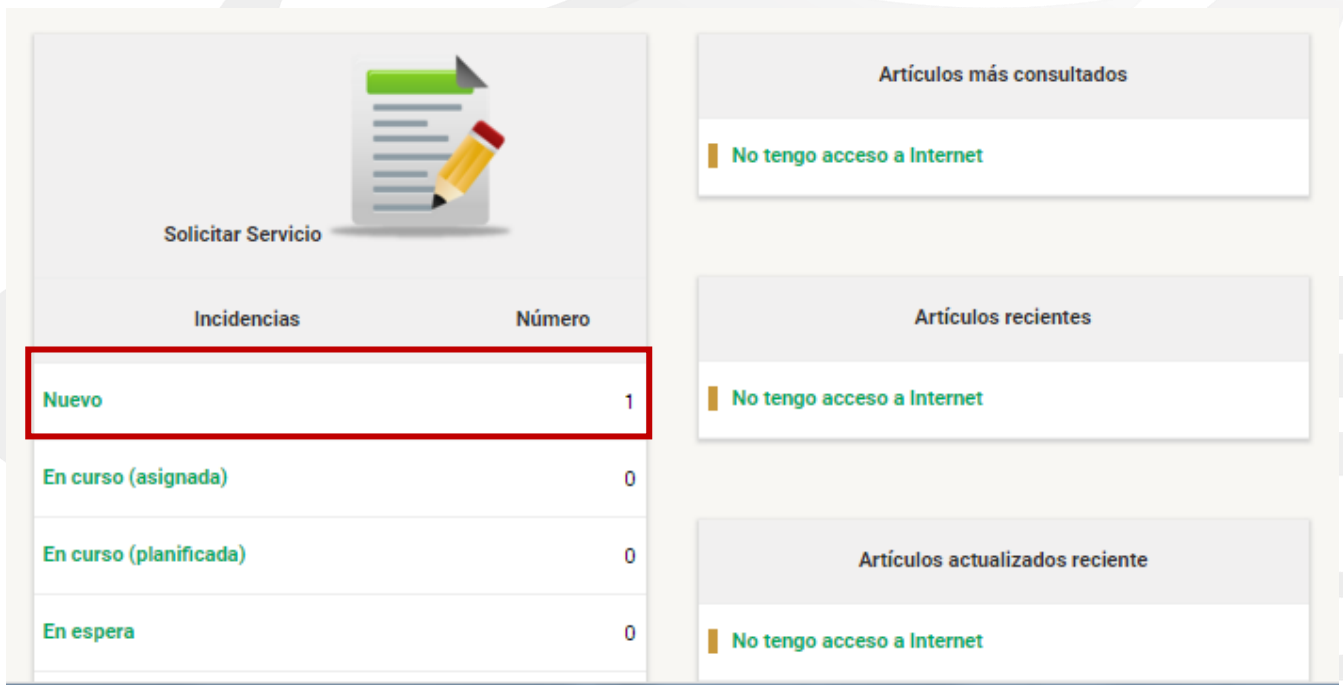
CECYTE

BACHILLERATO
TECNOLÓGICO

Tabasco

Seguimiento

- Una vez que se ha realizado una nueva solicitud de servicio, se debe dar el seguimiento para verificar el estado que guarda la misma, desde que es aceptada, pasando por el diagnóstico hasta que se libera.
- Para ello, se debe dar clic en el enlace Nuevo de la pagina de inicio.



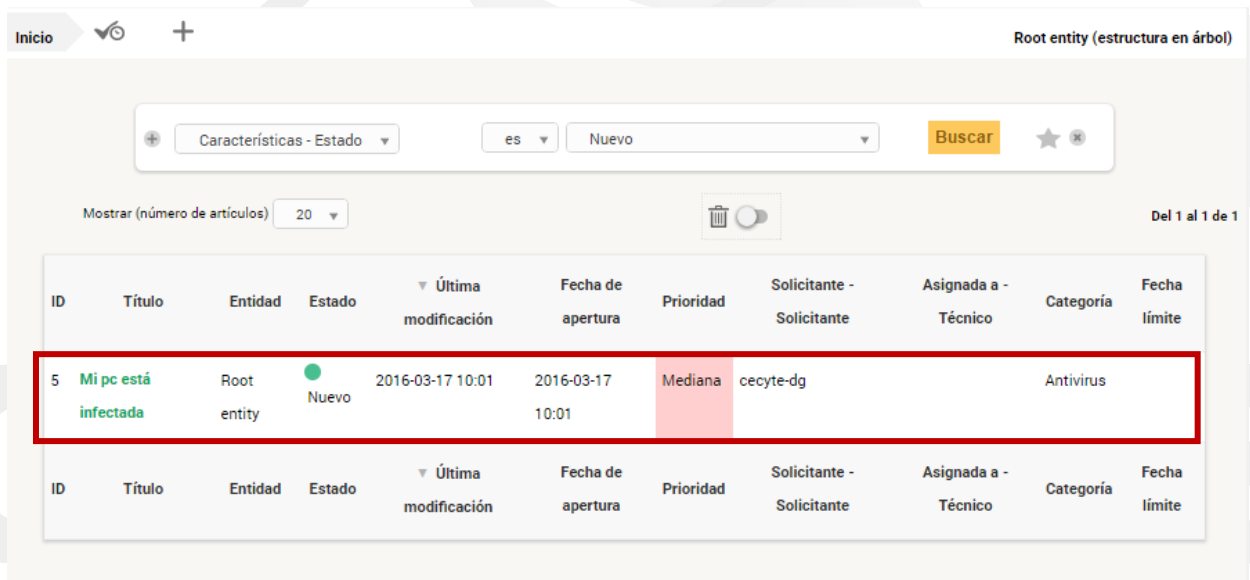
The screenshot displays a web interface with several sections:



- Solicitar Servicio:** A button with a document and pencil icon.
- Table of Incidencias:** A table with two columns: 'Incidencias' and 'Número'. The 'Nuevo' row is highlighted with a red border.
- Artículos más consultados:** A section with the text 'No tengo acceso a Internet'.
- Artículos recientes:** A section with the text 'No tengo acceso a Internet'.
- Artículos actualizados reciente:** A section with the text 'No tengo acceso a Internet'.



Incidencias	Número
Nuevo	1
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0



Abrir solicitud

- En el enlace Nuevo, nos desplegará todas las solicitudes de servicio con estado Nuevo.
- Para ver los detalles de la solicitud, debemos dar clic en el Título de la solicitud.



Inicio   Root entity (estructura en árbol)

Características - Estado  

Mostrar (número de artículos)   Del 1 al 1 de 1

ID	Título	Entidad	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignada a - Técnico	Categoría	Fecha límite
5	Mi pc está infectada	Root entity	● Nuevo	2016-03-17 10:01	2016-03-17 10:01	Mediana	cecyte-dg		Antivirus	
ID	Título	Entidad	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignada a - Técnico	Categoría	Fecha límite

Detalles de la solicitud

- Al dar clic en el Título del servicio, nos desplegará la siguiente pantalla con distintos enlaces.
- Para ver las acciones que se han llevado a cabo por parte del departamento de T.I., dar clic en el enlace de Seguimiento.

Lista

Servicio Técnico - Mi pc está infectada - ID 5 (Root entity)

Servicio Técnico

- Seguimiento 0
- Estadísticas
- Documentos
- elementos
- Histórico 2
- Todos

Servicio Técnico - ID: 5 (Root entity)

Fecha de apertura	2016-03-17 10:01	Fecha límite	
Por	cecyte-dg	Última modificación	2016-03-17 10:01 by cecyte-dg
Tipo	Incident	Categoría	Antivirus ⓘ
Estado	Nuevo	Request source	Helpdesk

Seguimiento de las acciones sobre una solicitud

- En esta sección, se ven a detalle las acciones que se han realizado sobre una solicitud.
- Existe la opción de añadir mensajes tipo chat (**Followup**) y de igual manera añadir **documento** con un tamaño máximo de 20 MB.

Lista

Servicio Técnico - Mi pc está infectada - ID 5 (Root entity)

Servicio Técnico

Seguimiento 0

Estadísticas

Documentos

elementos

Histórico 2

Todos

Añadir :

Followup

Documento

Historico de Acciones de la Solicitud :

2016-03-17 10:01
Solicitante

Mi pc está infectada

Los archivos me los oculta

Ticket recall