



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
OFICINA CENTRAL DE TECNOLOGÍA Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN
COORDINACIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN USUARIOS

Manual de Procedimiento
GLPI – HELP DESK
PARA USUARIOS UNEXPO
Versión 1.3.1

“LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL ESTADO VENEZOLANO”



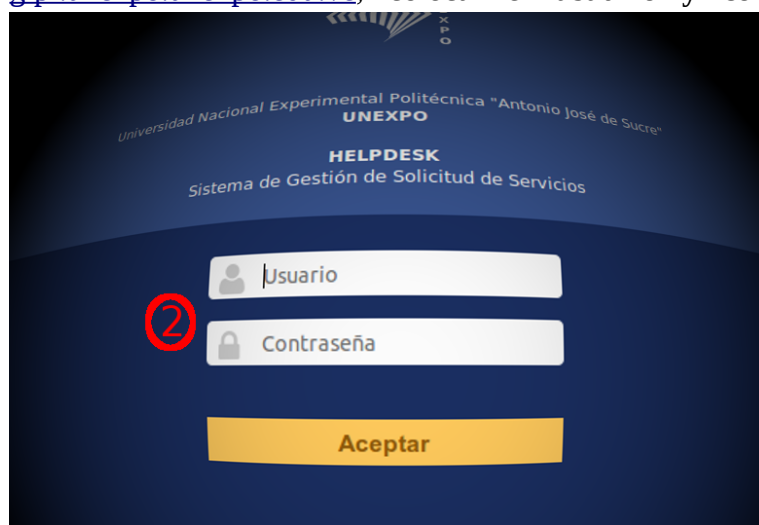
índice de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
DESARROLLO DEL MANUAL.....	4
1. Generalidades.....	4
2. Fases de Procesos de un Caso.....	7
2.1. Definiciones.....	7
2.2. Creación.....	8
2.3. Intervenciones del caso.....	12
2.3.1. Lista de casos.....	12
2.3.2. Visualizar un caso.....	13
2.3.3. Seguimiento y Documentos de un caso.....	14
2.3.4. Aprobar o rechazar una solución.....	16
2.3.5. Notificaciones y Recepciones de Correos.....	16
3. Formularios.....	17
3.1. Llenar un formulario.....	17
3.2. Formularios respuestas (Formularios Llenos).....	18
4. Preguntas Frecuentes (FAQ: Frequently Asked Questions).....	18
5. Opciones avanzadas.....	21
5.1. Configuraciones del usuarios.....	21
5.2. Búsquedas avanzadas y Marcadores.....	22
5.2.1. Marcadores.....	24
CONCLUSIÓN.....	24

INTRODUCCIÓN

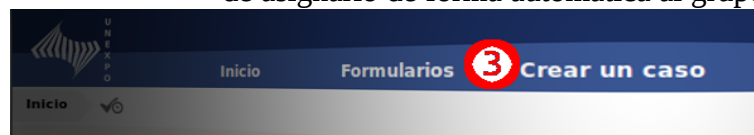
Si deseamos soporte del personal técnico de la institución para solventar algún problema o solicitarles algún requerimiento, la forma más fácil y en solo cinco pasos es crear la solicitud usando cualquier navegador web, entrar a la página glpi.unexpo.unexpo.edu.ve, colocar el **usuario** y **contraseña** que empleamos para entrar al

1 glpi.unexpo.unexpo.edu.ve



computador, seleccionar **crear un caso**, colocar en **Título:** una breve explicación de la petición, en **Descripción:** detallar toda la información necesaria para evaluar y resolver la petición, y luego Presionamos **enviar mensaje**. Con esto ya hemos creado nuestro primer caso, sin embargo si observamos la página de creación de caso existen otros campos que se pueden llenar y que posibilita suministrar información más detallada para nuestro requerimiento, lo que permite que el caso sea atendido más rápidamente ya que el sistema será capaz de asignarlo de forma automática al grupo

de trabajo más adecuado para su resolución, estimar tiempo de solución, enviar y recibir correos de los involucrados, y con toda esa información




los técnicos encargados pueden realizar un diagnóstico más preciso.

Y ¿qué es GLPI?, esta es una aplicación web de software libre distribuida bajo licencia GPL, que facilita la administración de recursos informáticos, en donde sus principales funcionalidades están articuladas sobre dos ejes.

El primer eje está relacionado con el **inventario de todos los recursos informáticos (activos)**, y el otro eje está basado en la **administración y control de**

los servicios que se prestan.

"LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL ESTADO VENEZOLANO"

DESARROLLO DEL MANUAL

1. Generalidades

Esta sección describe cómo acceder a la aplicación GLPI y su interfaz.

Para Ingresar a la aplicación lo puede realizar desde cualquier navegador, lo importante es resaltar lo siguiente:

1.1) Si se encuentra dentro de la Red UNEXPO: debe escribir en la Barra del Navegador tal como se indica a continuación: glpi.unexpo.unexpo.edu.ve/

1.2) Si se encuentra Fuera de la Red UNEXPO: debe escribir en la Barra del Navegador: glpi.unexpo.edu.ve/

Usted puede ingresar con esta dirección a través de su equipo celular. En la siguiente imagen se muestra una vista tomada durante la navegación en la aplicación desde un teléfono celular:



1.3) ¿Cómo conectarse a GLPI? Debe escribir su Usuario y Contraseña en cada uno de los espacios descritos para introducir la información.




IMPORTANTE:

Puede ingresar al helpdesk (GLPI) usando el usuario **de dominio unexpo (preferiblemente)** o si no tiene puede usar el **correo institucional** con su correspondiente contraseña.

1.4) Salir de GLPI: Para salir, haga clic en el ícono para tal fin situado en la parte superior derecha de la pantalla.



1.5) Exploración por los menús y barras de herramientas: Dependiendo del perfil del usuario, la resolución o tamaño de las pantalla, los menús pueden ser diferentes; pero la lógica de la interfaz sigue siendo la misma.

El logo de la UNEXPO: clic en este logo es equivalente a la opción inicio del menú principal.

Barra de opciones del usuario: es la que está en la parte superior izquierda representada en color azul oscuro donde puede encontrar la ayuda, marcadores, configuración del sistema con el nombre del usuario y el ícono de salida del sistema. En pantalla pequeñas o de baja resolución se visualizan los íconos marcadores, configuración y salida del sistemas



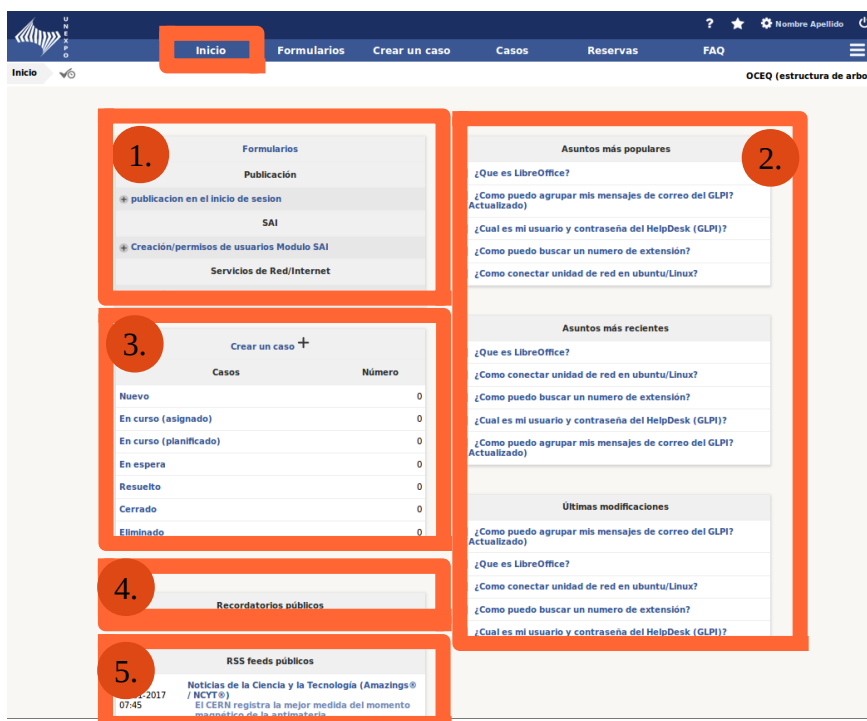
Barra de menú principal: Se encuentra las opciones: inicio, Formulario, crear un caso, Reservas, FAQ (Preguntas frecuentes: **Frequently Asked Questions**). En Pantallas pequeñas no se visualizan estas opciones por lo que se debe usar el ícono (☰) de menú emergente ubicado a la derecha de la pantalla bajo la barra de opciones del usuario.



Barra de herramientas y navegación: Es el área blanca bajo el menú principal y contiene del lado izquierdo el acceso directo a la pantalla de inicio, en el lado derecho la entidad (Unidad o Departamento) con el texto entre paréntesis “estructura de árbol” que significa que se visualizan los elementos de las sub entidades, y el perfil del usuario si dispone de más de uno. En el centro se encuentra los íconos de herramientas que varían según la pantalla en la que se esté navegando dentro del sistema.



1.6) Elementos de la Pantalla de inicio: Si no configuramos otra cosa esta es la pantalla que encuentra el usuario después de iniciar la sesión y contiene paneles de acceso rápido a diferentes elementos del sistema GLPI.



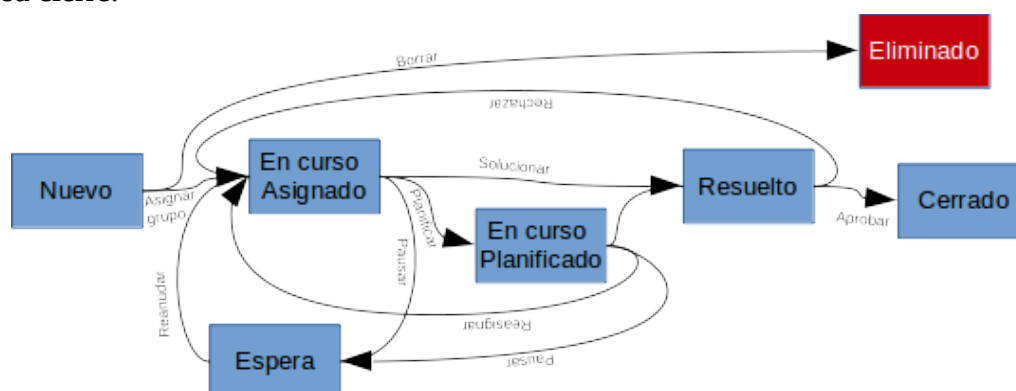
1. **Panel de Formulario:** Da acceso a la pantalla de formulario y acceso directo a formularios de uso frecuente.
2. **Panel de Preguntas Frecuentes:** Contiene los acceso directos a las preguntas más populares y las modificadas o creadas recientemente.
3. **Panel de Casos:** Contiene los accesos directos a la creación de caso, el listado de casos Nuevos, En curso asignados, En curso planificados, En espera, Resueltos, Cerrados y los Eliminados.
4. **Panel de Recordatorios públicos:** contiene las información o avisos para los usuarios como por ejemplo que se encuentra alguna aplicación fuera de servicio, que no hay Internet o la existencia de un nuevo servicio.
5. **Panel de RSS:** Contiene las mensajerías de los servicios de noticias que se incluyan en el GLPI.

2. Fases de Procesos de un Caso

2.1. Definiciones

Caso: Es cualquier requerimiento realizado a las unidades que presten servicio a través del sistema de gestión de solicitudes del GLPI.

Ciclo de vida de un caso: Cada uno de los estados por los que pasa un caso desde su creación hasta su cierre.

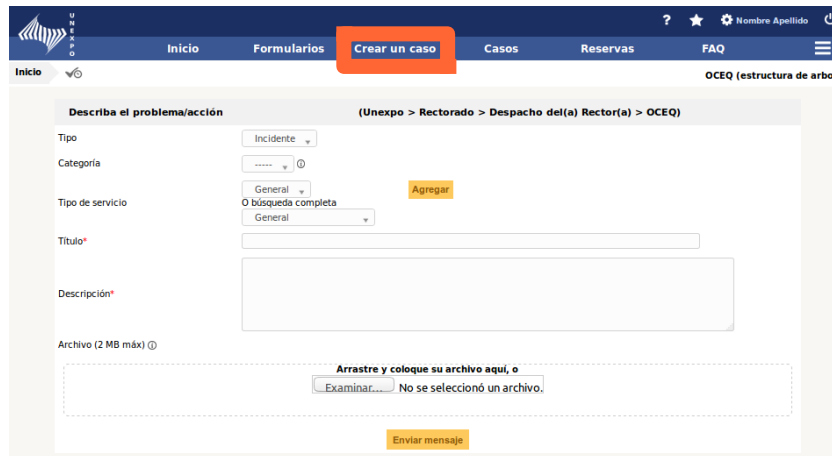


- Nuevo: Caso que no ha sido asignado a ningún técnico o grupo de trabajo.
- En curso Asignado: Caso al cual ya se le han asignado un grupo de trabajo y/o un técnico encargado.
- En curso Planificado: Caso para el cual un técnico ha creado una tarea con una fecha programada.

- En espera: Cuando en un caso se espera información por parte del usuario o de algún tercero como puede ser un proveedor.
El técnico para poder colocar un caso en espera tiene que colocar un seguimiento visible para el usuario indicando el motivo por lo que se deja el caso en espera.
- Resuelto: Caso al cual se le ha dado alguna solución o han sido rechazado por no cumplir algún requerimiento. Si la solución es rechazada el caso pasará al estado en **curso asignado** y de ser aprobado o luego de pasar un día hábil en estado resuelto este cambiará al estado **cerrado**.
- Cerrado: Caso al cual ya se le ha aprobado su solución.
- Eliminado: Caso borrado del sistema por haber sido creado por error o doble.

2.2. Creación

Para abrir un caso, usted puede usar la opción “Crear un caso” del menú principal o del panel de casos de la pantalla de inicio.

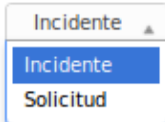


Se debe completar la siguiente información

TIPO: Por defecto viene seleccionado el tipo “Incidencia”. Se debe seleccionar el tipo correcto de caso, estas son las opciones:

Tipo

Categoría



- **Incidencia:** Para comunicar un fallo en el servicio. Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y, que causa o puede causar una interrupción o una reducción de la calidad de dicho servicio. En otras palabras, es cuando se trata de un servicio que existía y dejó de funcionar.
- **Solicitud:** Para requerir un servicio nuevo o una modificación de un servicio prestado. Por ejemplo cambios en los niveles de acceso a Internet o reinicio de clave de correo electrónico

CATEGORÍA: Seleccionar del listado la categoría que se ajuste a su petición. Se puede dar clic en el recuadro para mostrar todo el contenido del listado o escribiendo las palabras para filtrar la búsqueda.

Categoría
Elemento asociado
Título*
Descripción*

»Hardware

»Desconfiguración

»Falla Electrica

»Mantenimiento

»Red / Internet

»Acceso a red

»Acceso Internet

»Actualización

»Configuración

»Correo Electronico

El listado de categorías puede variar según el tipo de caso seleccionado. Es decir, una categoría puede aparecer si se trata de una incidencia y no aparecer si se trata de una solicitud, también es importante resaltar que al modificar el tipo se borra automáticamente la categoría, por lo tanto, es importante indicar inicialmente el Tipo y después Categoría.

En la UNEXPO las opciones están divididas en grupos; Cada grupo lleva un título el cual se conoce como “Categoría Padre” y son **Hardware, Red/internet, Software y Mantenimiento.**

ELEMENTO ASOCIADO: Se puede seleccionar entre los elementos asignados al usuario como son un computador, impresora, etc.,

Elemento asociado
Título*

General

Mis materiales

Computadora - RCOCEQ01U - 1247264

8

o en búsqueda completa para elementos de todo el departamento.

Elemento asociado

Título*

Descripción*

General

O búsqueda completa

General

General

Computadora

Impresora

Teléfono

Si deseamos una computadora de otro usuario en el departamento podemos seleccionar computadora de la lista de búsqueda completa y escoger el equipo buscado

Elemento asociado

Título*

General

O búsqueda completa

Computadora

RCOCEQ01U - 12472648

RCOCEQ02U - 1738261

Para incluir el elemento seleccionado al caso se debe presionar el botón **agregar**
Podemos **eliminar** un elemento asociado dando clic en la **equis del elemento** incluido

Elemento asociado

General

O búsqueda completa

General

Computadora : RCOCEQ01U - ⓘ

Agregar

TÍTULO: Descripción breve de la petición.

Título*

DESCRIPCIÓN: Descripción detallada de la petición. Se debe introducir toda la información necesaria para evaluar y resolver la petición. Se debe añadir información adicional de contacto (teléfono, mail, etc.) en los casos en los que el contacto para la resolución del caso no corresponda con el usuario solicitante.

Descripción* ⓘ



NOTA:

Colocar el puntero del ratón en el círculo con el signo de admiración dará una información más detallada del elemento seleccionado.

“LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL ESTADO VENEZOLANO”

ARCHIVO (2Mb Max): Si necesita incluir un documento relacionado al caso que se está abriendo, se puede adjuntar archivos con datos o información sobre la petición.

Se puede adjuntar un documento de máximo 2Mb (posteriormente entrando al caso, se podrán añadir más archivos).

Archivo (2 MB max) ⓘ

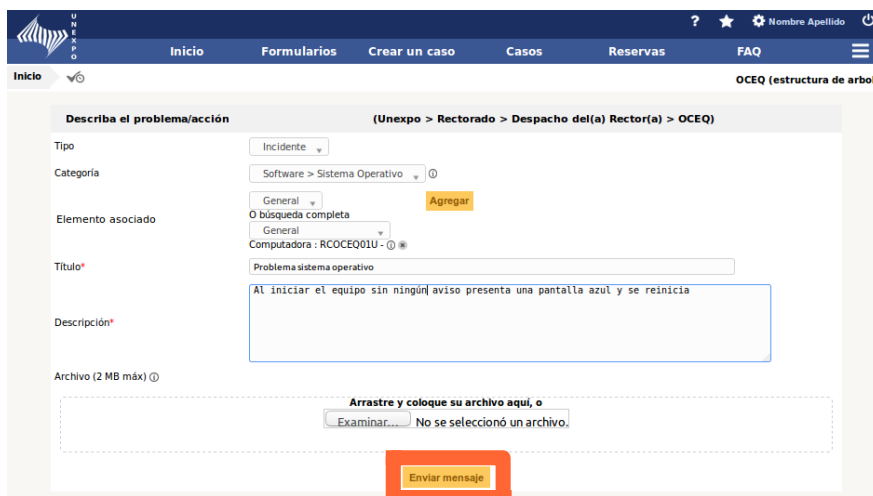
Añadir

Arrastrar y soltar el archivo aquí, o

Examinar...

No se ha seleccionado ningún archivo.

ENVIAR MENSAJE: Al terminar de llenar los campos se debe presionar el botón **enviar mensaje** para confirmar la creación del caso.



The screenshot shows the 'Crear un caso' (Create a case) form in the UNEXPO system. The breadcrumb trail is 'Unexpo > Rectorado > Despacho del(a) Rector(a) > OCEQ'. The form fields include:

- Tipo:** Incidente (dropdown)
- Categoría:** Software > Sistema Operativo (dropdown)
- Elemento asociado:** General (dropdown) with a search bar containing 'Computadora : RCOCEQ01U'.
- Título***: Problema sistema operativo
- Descripción***: Al iniciar el equipo sin ningún aviso presenta una pantalla azul y se reinicia
- Archivo (2 MB máx)**: A dashed box for file upload with a message 'Arrastre y coloque su archivo aquí, o' and a button 'Examinar...'. Below it is a yellow 'Enviar mensaje' button.

Si ocurre algún error como por ejemplo se dejo de llenar algún campo obligatorio se visualizara un recuadro rojo indicando el error

Error ⓘ

Los campos obligatorios no fueron completados. Por favor corregir: Título, Descripción

Si el caso se crea correctamente aparecerá un recuadro azul con información e hipervínculos del nuevo caso.

Información ⓘ

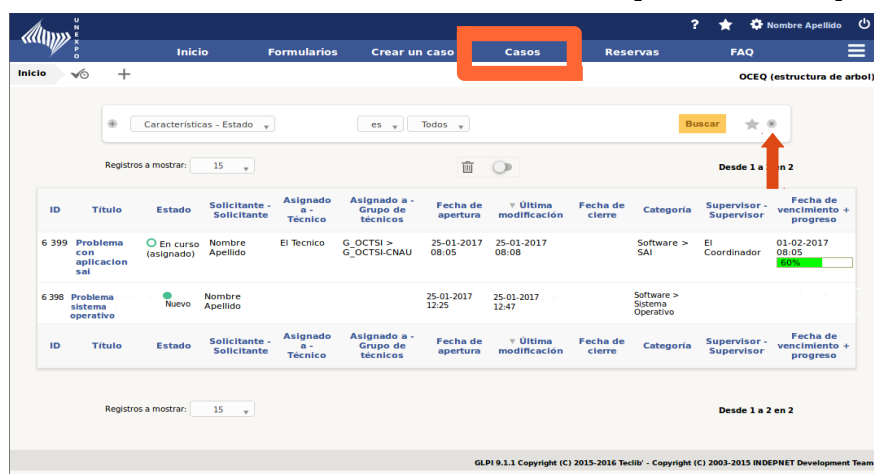
Su caso ha sido registrado y ya está siendo trabajado.
(Caso: 6398)
Elemento agregado exitosamente: [Problema sistema operativo](#)
Gracias por utilizar nuestro sistema de mesa de ayuda.

2.3. Intervenciones del caso

Las intervenciones en los casos permiten al técnico registrar el progreso de los casos, la planificación de tareas, y registrar soluciones; los usuarios pueden agregar documentación, incluir seguimientos, y aprobar o rechazar una solución. La inclusión de seguimientos pueden cambiar el estado de un caso.

2.3.1. Lista de casos

Se puede obtener el listado de casos a través de la opción **casos** del **menú principal** con el cual por defecto se listarán los casos no cerrados (Nuevos, En Curso Asignados, En Curso Planificados, En Espera, Resueltos), si el filtro del listado tiene un valor diferente se puede usar la equis de la búsqueda



ID	Título	Estado	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico	Asignado a - Grupo de técnicos	Fecha de apertura	Última modificación	Fecha de cierre	Categoría	Supervisor - Supervisor	Fecha de vencimiento + progreso
6 399	Problema con aplicación sal	En curso (asignado)	Nombre Apellido	El Técnico	G_OCTSI > G_OCTSI-CNAU	25-01-2017 08:05	25-01-2017 08:08		Software > SAI	El Coordinador	01-02-2017 08:05 80%
6 398	Problema sistema operativo	Nuevo	Nombre Apellido			25-01-2017 12:25	25-01-2017 12:47		Software > Sistema Operativo		

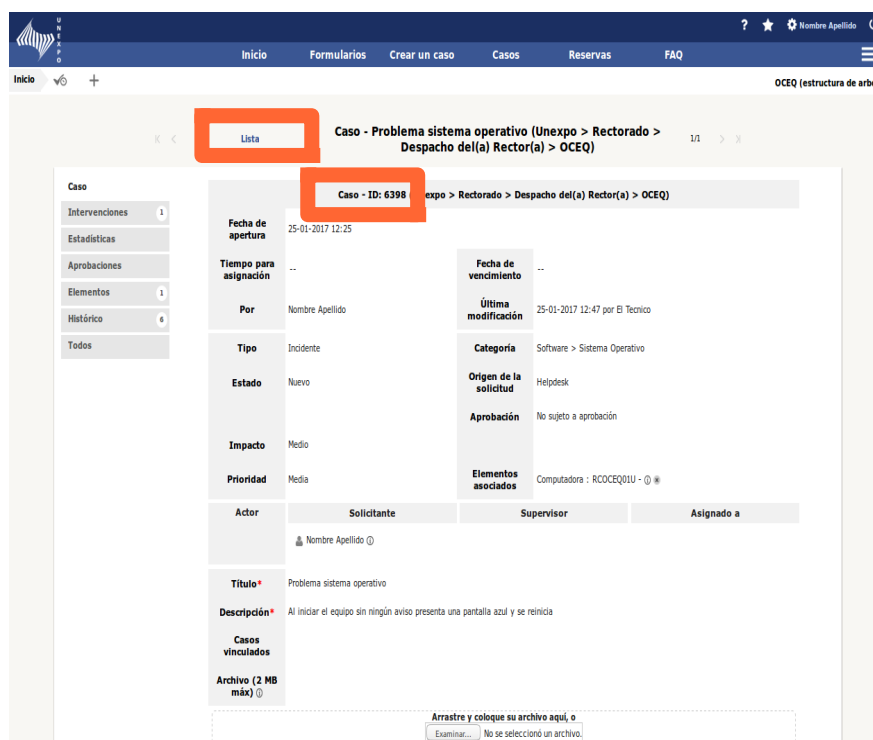
para restablecer el valor. También se pueden listar los casos usando los accesos directos del **panel de casos** de la **pantalla de inicio** para listar los casos según su estado. Por ejemplo Casos **nuevo**



Casos	Número
Nuevo	1
En curso (asignado)	0
En curso (planificado)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	0
Eliminado	0

2.3.2. Visualizar un caso

Para visualizar un caso se debe dar clic en el título del caso deseado de la [Lista de casos](#). Para regresar al listado de casos podemos dar clic en la palabra **Lista** en la parte superior del caso. Del lado izquierdo del caso visualizado se presenta un **menú de opciones del caso** que nos permite explorar otras secciones del caso (Caso, Intervenciones, Estadísticas, Aprobaciones, Elementos, Histórico o Todos). En la parte superior debajo de Título del caso se encuentra el **Número de caso** (Caso – ID: #) el cual es un valor único que identifica el caso. En la parte inferior un caso nuevo tendrá el campo **Asignado a**, en blanco, pero en cualquier otro estado debe tener un grupo de trabajo y un técnico encargado cuando ya se esté trabajando en el caso.

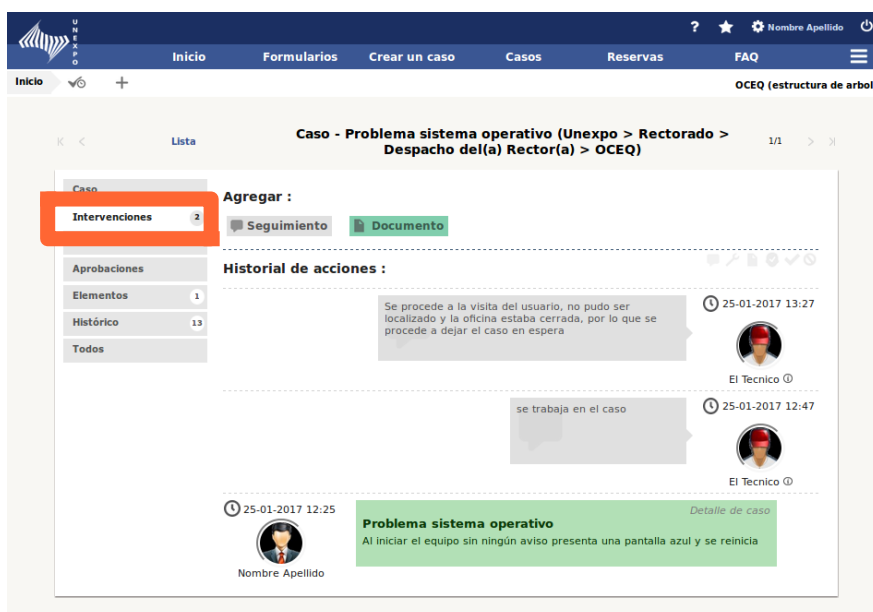



NOTA:

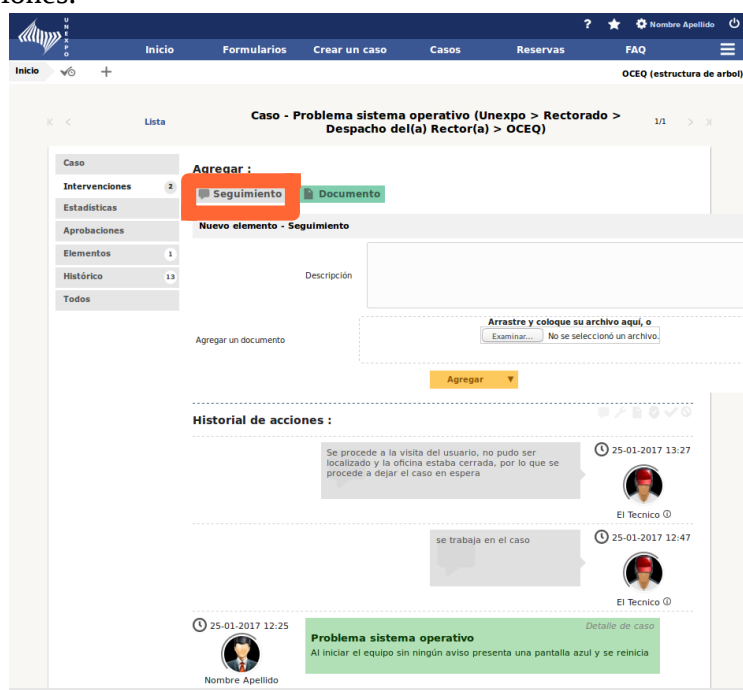
Colocar el puntero del ratón en el círculo con el signo de admiración dará una información más detallada del elemento seleccionado.

2.3.3. Seguimiento y Documentos de un caso

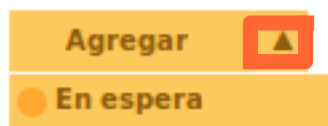
Para visualizar las intervenciones se debe seleccionar **intervenciones** en el **menú de opciones del caso**. En esta sección podemos incluir Seguidimientos, Documentos y ver el historial de acciones del caso.



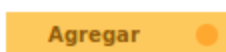
Para agregar un seguimiento se debe hacer clic en el Botón **Seguimiento** ubicado en la parte superior del Historial de acciones.



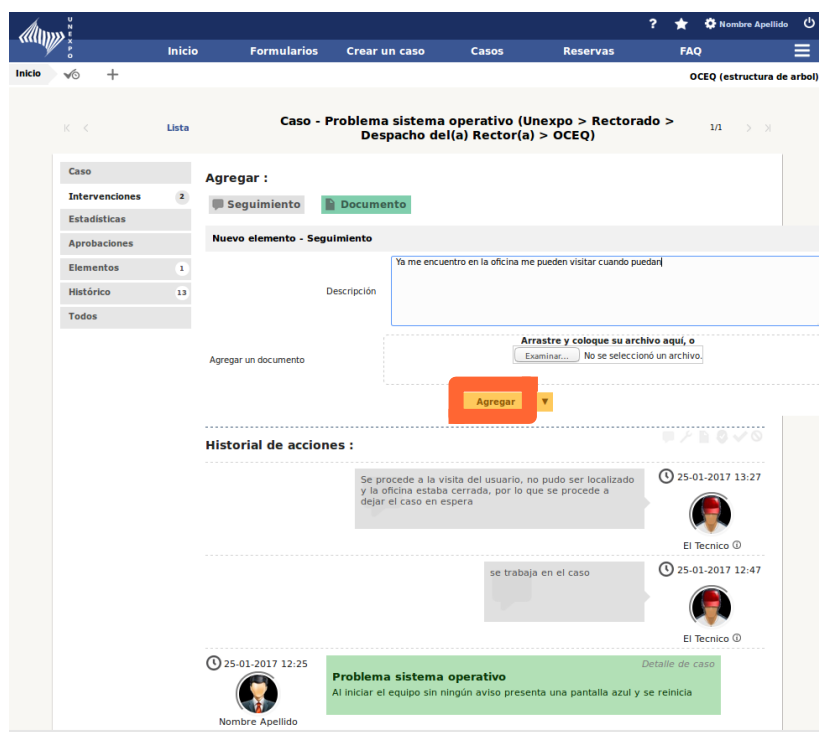
Al agregar un seguimiento a un caso en espera este cambiara al estado En Curso Asignado, si se desea dejar el caso en espera se puede usar la flecha del botón agregar y escoger de la lista el estado En espera



luego el ícono de la flecha sera reemplazado por el ícono que representa el estado seleccionados.

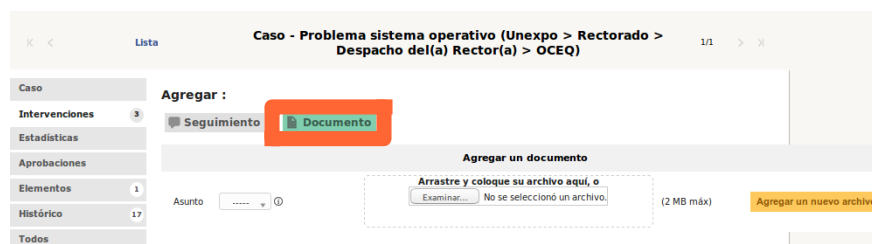


Luego de incluir el texto del seguimiento se debe presionar el botón **agregar**



The screenshot shows the UNEXPO system interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Formularios', 'Crear un caso', 'Casos', 'Reservas', and 'FAQ'. The main content area is titled 'Caso - Problema sistema operativo (Unexpo > Rectorado > Despacho del(a) Rector(a) > OCEQ)'. On the left, there is a sidebar with 'Lista' and 'Agregar' buttons. The 'Agregar' button has a dropdown arrow. Below it, there is a section for 'Nuevo elemento - Seguimiento' with a text area for 'Descripción' and a button 'Agregar'. The 'Historial de acciones' section shows a list of actions with timestamps and user avatars. The bottom section shows a 'Detalle de caso' with a description of the problem.

Para agregar un documentos se debe hacer clic en el Botón **Documento** ubicado en la parte superior del Historial de acciones. Escoja el asunto, escoja el archivo para anexar y luego presione el botón **agregar un archivo**

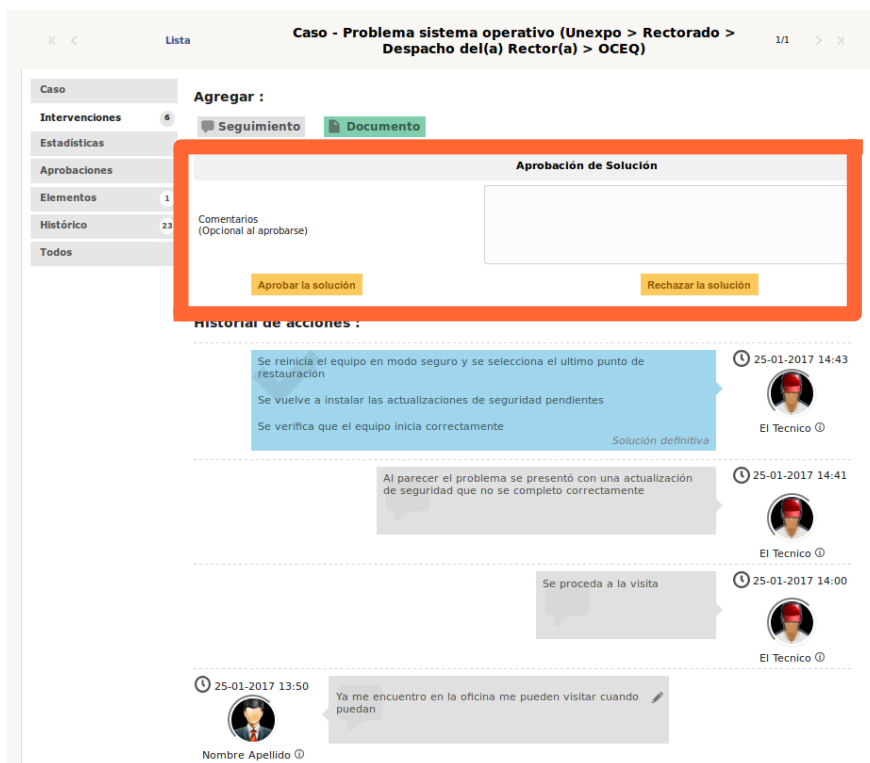


The screenshot shows the UNEXPO system interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Formularios', 'Crear un caso', 'Casos', 'Reservas', and 'FAQ'. The main content area is titled 'Caso - Problema sistema operativo (Unexpo > Rectorado > Despacho del(a) Rector(a) > OCEQ)'. On the left, there is a sidebar with 'Lista' and 'Agregar' buttons. The 'Agregar' button has a dropdown arrow. Below it, there is a section for 'Nuevo elemento - Documento' with a text area for 'Asunto' and a button 'Agregar'. The 'Historial de acciones' section shows a list of actions with timestamps and user avatars. The bottom section shows a 'Detalle de caso' with a description of the problem.

“LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL ESTADO VENEZOLANO”

2.3.4. Aprobar o rechazar una solución

Un caso en estado Resuelto tiene una intervención de tipo solución y el usuario para la aprobación colocará un **comentario** que es obligatorio si rechazara la solución y luego puede presionar el botón de **Aprobar la solución** o **Rechazar la solución**. Si el usuario rechaza la solución este pasará al estado En Curso Asignado, si acepta la solución o transcurre más de un día hábil en estado Resuelto el caso pasará al estado Cerrado.



2.3.5. Notificaciones y Recepciones de Correos

El sistema GLPI está configurado para enviar notificaciones de correo de cada actualización que se realice a un caso a cada persona que esté involucrada al mismo y también está programado para revisar cada 10 minutos la cuenta de correo soporte@unexpo.edu.ve para la creación de nuevos casos para usuarios registrados en el sistema o incorporar seguimientos a los casos existentes de forma automática.

Un correo nuevo enviado a la cuenta de soporte creará un caso con: el asunto como título, para la descripción el contenido del correo, y los anexos como documentos. Los casos creados por esta vía no tendrá un categoría pero serán asignado al grupo de Técnico de segundo nivel ya que la mayoría de casos que recibe el sistema por esta vía están relacionados con servicios de red.

“LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL ESTADO VENEZOLANO”

Las respuestas a correos de notificación de un caso serán agregadas al caso como seguimiento y los anexos como documentos. Si el caso se encontraba **En Espera** cambiará a al estado **En Curso Asignado**, si se trata de un caso **Resuelto** se considerara como una respuesta de rechazo de la solución por lo que también pasará a **En Curso Asignado**.

3. Formularios

Al sistema se le pueden agregar complementos que permiten incorporar nuevas funciones al GLPI. Uno de estos complementos es el **Creador de Formularios**, que permite el diseño de formularios que los usuarios pueden responder para crear casos con la información suministrada. Si el formulario requiere de un aprobador, el caso no será creado hasta que la persona encargada de la aprobación del formulario apruebe el mismo.

3.1. Llenar un formulario

Para llenar un formulario se puede escoger desde el panel de Formularios los de uso frecuente o entrando al menú formulario y seleccionar el deseado.



Los campos que tienen un asterisco en los títulos son obligatorios, luego de llenar toda la información se debe presionar el botón **enviar**.



3.2. Formularios respuestas (Formularios Llenos)

El usuario puede listar sus formularios llenos tanto como solicitante o validador, si el usuario es un validador debe seleccionar el formulario respuesta y aprobar o rechazar el mismo.



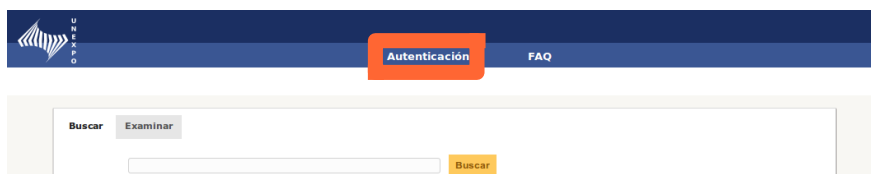
Los formularios con un ícono de reloj están pendientes por validación, los que tienen una equis roja han sido negados y los que tienen una tilde verde son formularios aceptados.

4. Preguntas Frecuentes (FAQ: Frequently Asked Questions)

Se puede tener acceso a las preguntas frecuentes desde la pantalla de autenticación, desde el menú FAQ o escoger una entre las más populares, recientemente modificadas o recién creadas que se presentan en la pantalla de inicio.



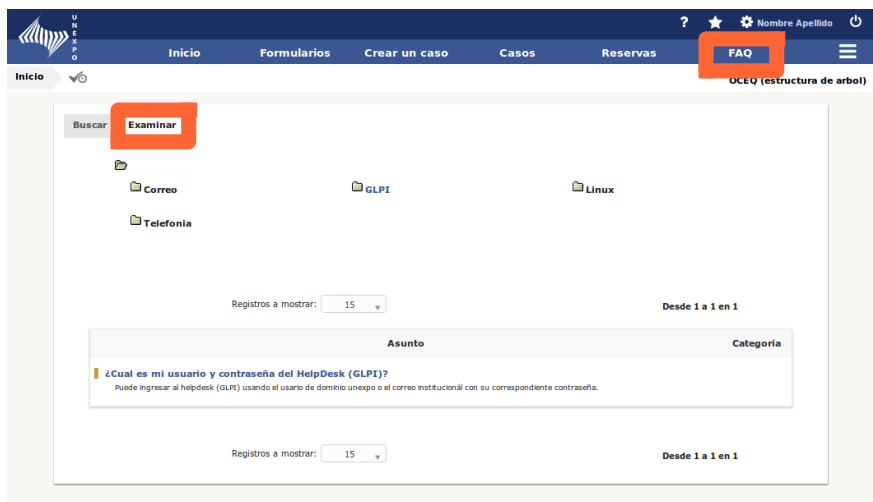
Si se ingresa a preguntas frecuentes desde la pantalla de inicio de sesión se puede regresar a esta pantalla con la opción autenticación del menú principal



Para filtrar el contenido de temas de la base de datos de conocimiento puede escribir el texto en la barra de búsqueda y presionar el botón **buscar**.



También se puede usar la pestaña Examinar para listar los temas por categorías



Al seleccionar el tema deseado podemos ver su contenido detallado



Si el tema tiene documentos anexos se indicará la cantidad con un número en la opción Documentos del menú del tema de la Base de conocimiento

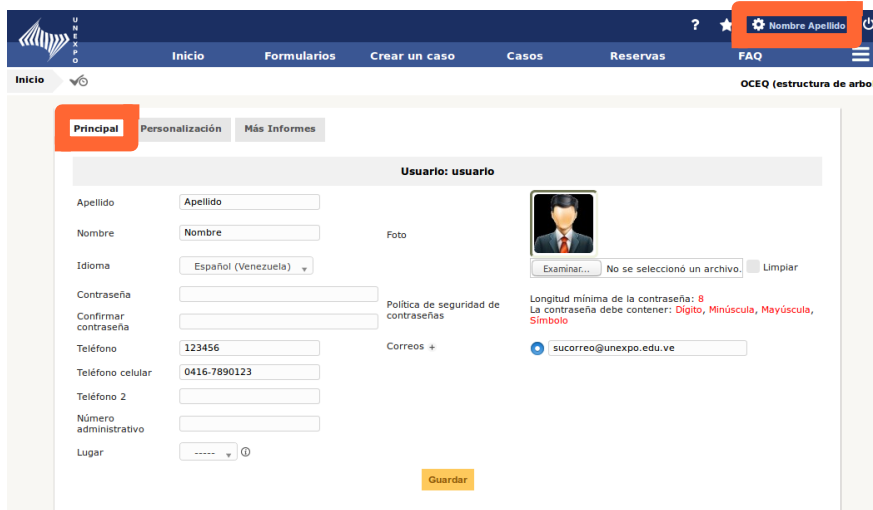


“LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL ESTADO VENEZOLANO”

5. Opciones avanzadas

5.1. Configuraciones del usuarios

Para entrar a la configuración del usuario dele clic en el ícono del engranaje o a su nombre ubicado en la barra de opciones del usuarios



En la pestaña principal se presentan datos importantes como lo son: Apellido, Nombre, Correos electrónicos, Celular, Teléfono (interno de la institución), Teléfono 2 (en caso de existir otra posibilidad de comunicación), Ubicación (Espacio físico geográfico del Campus Unexpo), Idioma, Perfil Predeterminado (es el tipo de usuario que posee el funcionario) y la Entidad por defecto (Departamento y o dependencia donde se encuentra asignado el “usuario”). Existe un botón identificado con la palabra “Examinar” ahí usted puede buscar entre las carpetas y documentos de su computador una imagen o foto a mostrar que le identificará dentro de la aplicación.



NOTA:

Luego de seleccionada la imagen que le identificará, debe clicar en el botón “Guardar” para que se actualice la pantalla y muestre la imagen.

Los usuarios pueden editar algunas de las informaciones que se presentan aquí, tales como: Lugar, Idioma, Perfil predeterminado y Entidad por defecto. ***Sin embargo, se sugiere dejar la información tal como le aparece cuando realice su consulta por primera vez.***

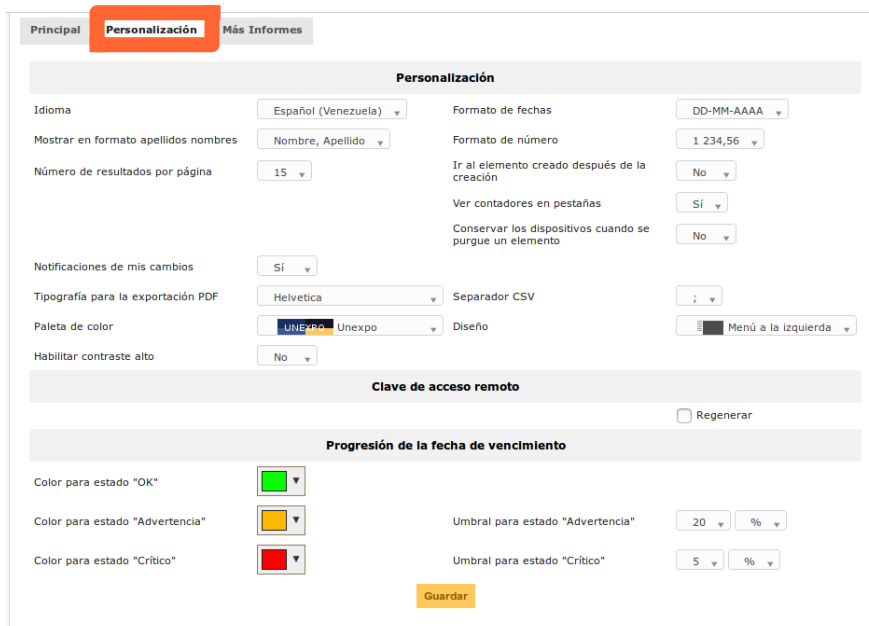


NOTA:

Algunos campos no podrán ser modificados si proceden del dominio unexpo o provienen de la aplicación que autentica al usuario.

“LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL ESTADO VENEZOLANO”

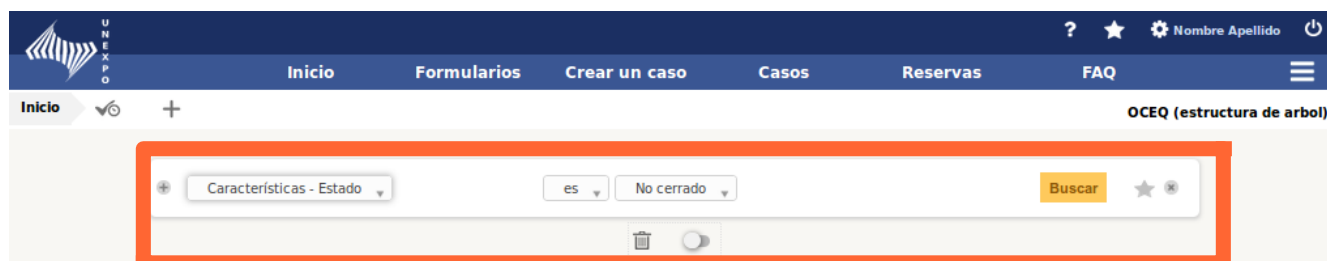
Personalización: En esta pestaña, se pueden realizar diversos cambios y/o modificaciones en las opciones que se presentan en la imagen a continuación.



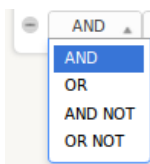
Se sugiere que preferiblemente las opciones de esta pantalla permanezcan tal como aparece “sin modificar”.

5.2. Búsquedas avanzadas y Marcadores

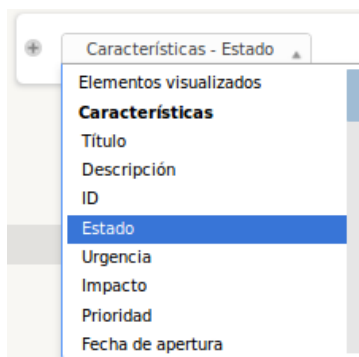
Se pueden realizar búsquedas más complejas modificando los filtros de los listados



El signo de Mas sobre el círculo gris: permite agregar criterios unidos por conectores lógicos.



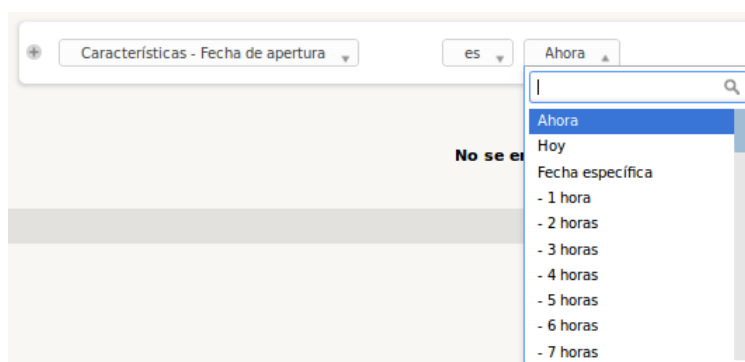
Lista de Campos: permite escoger el campo a ser comparado



Comparador: Operador usado para la comparación según el campo seleccionado.



Valor: Término con el cual se realiza la comparación



Botón Buscar: Ejecuta la búsqueda

ícono en forma de estrella: permite agregar la búsqueda a los marcadores

Equis sobre círculo gris: Elimina todos los criterios dejando la búsqueda por defecto

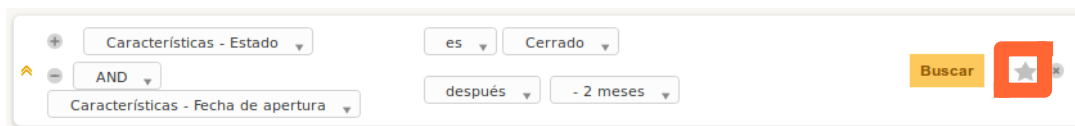
El signo de Menos sobre círculo gris: Elimina un criterio de búsqueda agregado

El interruptor de la papelera: permite ocultar o mostrar registros eliminados.

“LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL ESTADO VENEZOLANO”

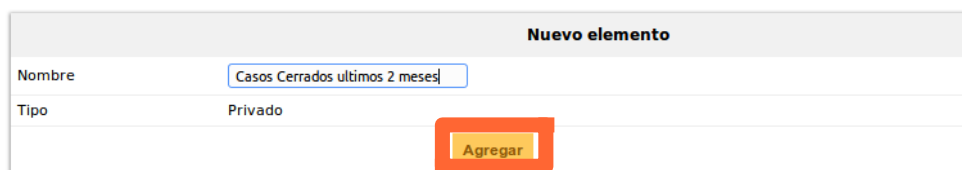
5.2.1. Marcadores

Para crear un marcador se debe dar clic en el ícono en forma de estrella de la búsqueda



Se debe dar un nombre descriptivo al marcador y luego se presiona el botón **Agregar**

Guardar como marcador



Para listar lo marcadores creados se debe usar el ícono de estrella de la barra de opciones del usuario



Para editara debe dar clic en el título del marcador y para ejecutarlo presione el botón Cargar. Si le damos clic a la estrella de un marcador en particular hará que esta búsqueda se convierta en la búsqueda predeterminada.

CONCLUSIÓN

1. El uso del GLPI da mejor control sobre los problemas y soluciones.
2. Una descripción detallada del problema, permite un soporte oportuno.
3. Llevar un historial de solicitudes por equipo y usuarios permite predecir futuros problemas y evitar la reincidencia de los mismos.

"LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL ESTADO VENEZOLANO"