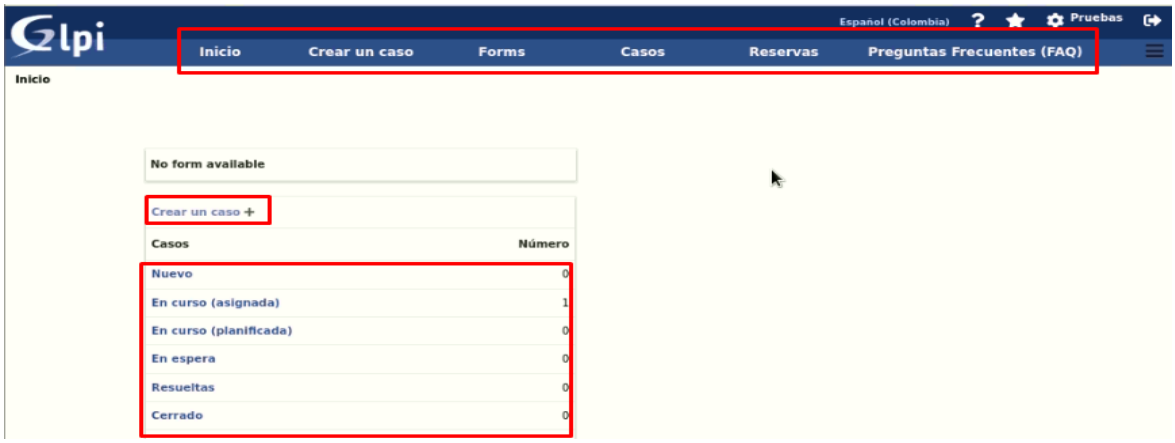
Guía paso a paso como ingresar y crear casos en la herramienta GLPI

Para realiza el uso de la herramienta de Mesa de Servicio o Help Desk, la cual estará expuesta para uso interno de la entidad Aeropuerto Internacional Matecaña se debe de seguir lo siguientes pasos:

- Ingresar por el navegador de preferencia a la **URL** destinada para el proceso de conexión.
- Al momento de ingreso te ofrece una ventana de login interno donde se debe de **digitar usuario y contraseña** y seleccionar en el menú desplegable **AIM**
- Ingresar



Al ingreso de la herramienta se ofrece la siguiente pantalla donde podemos seleccionar diferentes opciones de seguimiento. Y la opción de creación de casos, o el item de preguntas frecuentes donde se dará documentación de proceso que el usuario final pueda realizar.



Para crear un caso dentro de la herramienta damos clic en la opción superior **crear caso** y debemos diligenciar los siguientes datos:

- **Tipo**: aquí demos seleccionar el tipo de soporte que deseamos ya se incidencia o requerimiento:

    - **Incidencia**: Cualquier evento que no forma parte usual o normal de la operación diaria del proceso de negocio, que causa o puede causar una interrupción o reducción en la calidad del servicio.

    - **Requerimiento**: Gestión que solicita control, registro, cambios en los procesos tecnológicos.

- **Categoría**: En esta opción se despliega el catalogo de servicios ofrecidos por el área de Tics de la empresa, se debe de selección acorde a la necesidad reportada.

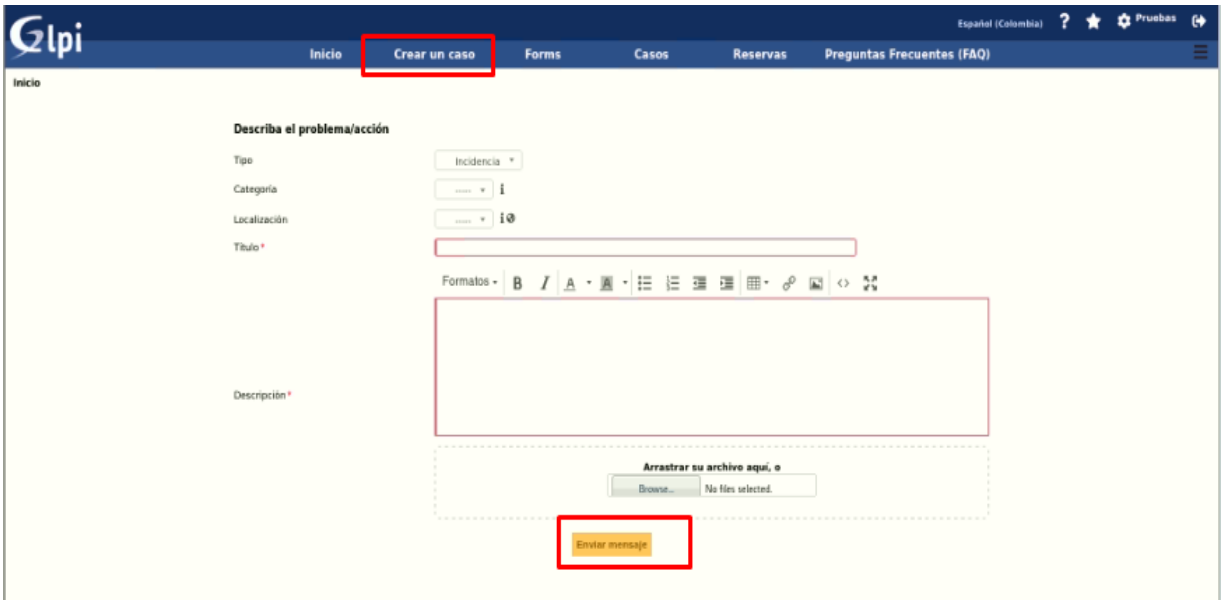
- **Localización**: Listas las dependencias creadas para la entidad

- **Titulo**: Son palabras claves que se asignan para la gestión

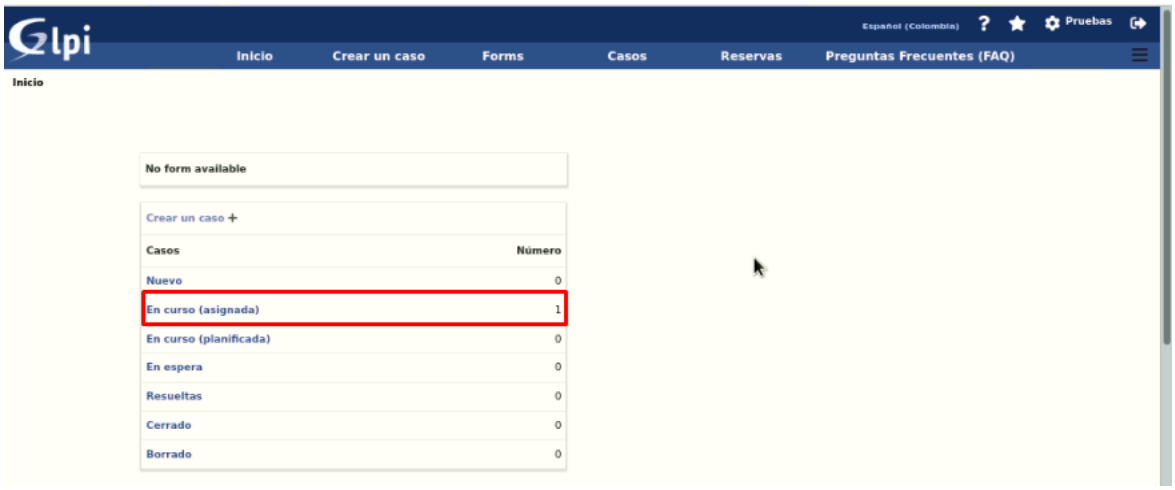
- **Descripción:** Se debe de realizar un breve resumen de la falla o solicitud para dar claridad al área de Tics

- **Adjuntos:** Permite adjuntar evidencias que permita mejor gestión a lo solicitado

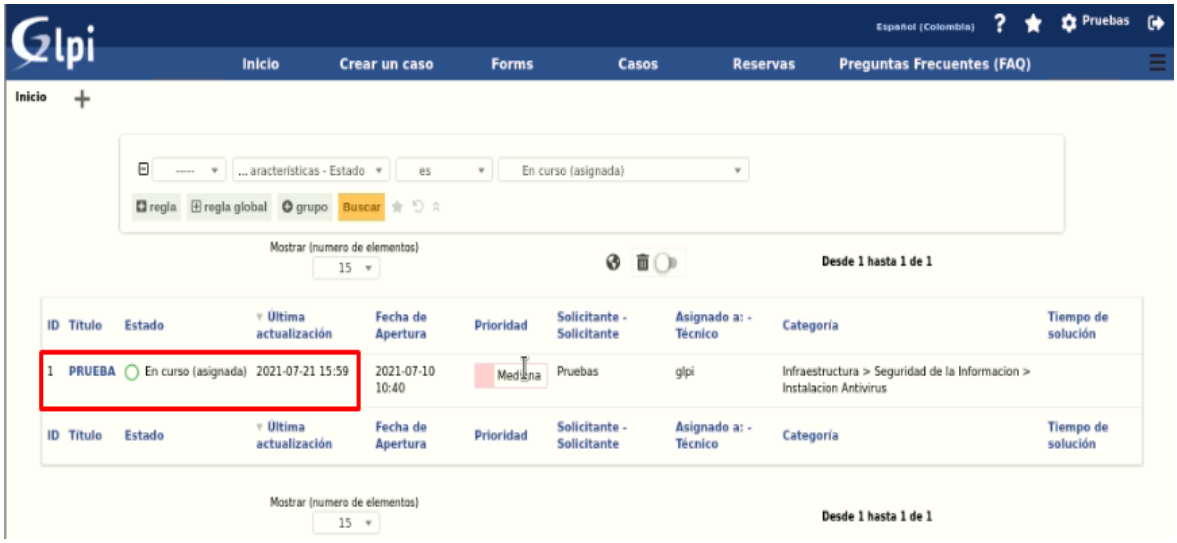
- **Enviar**



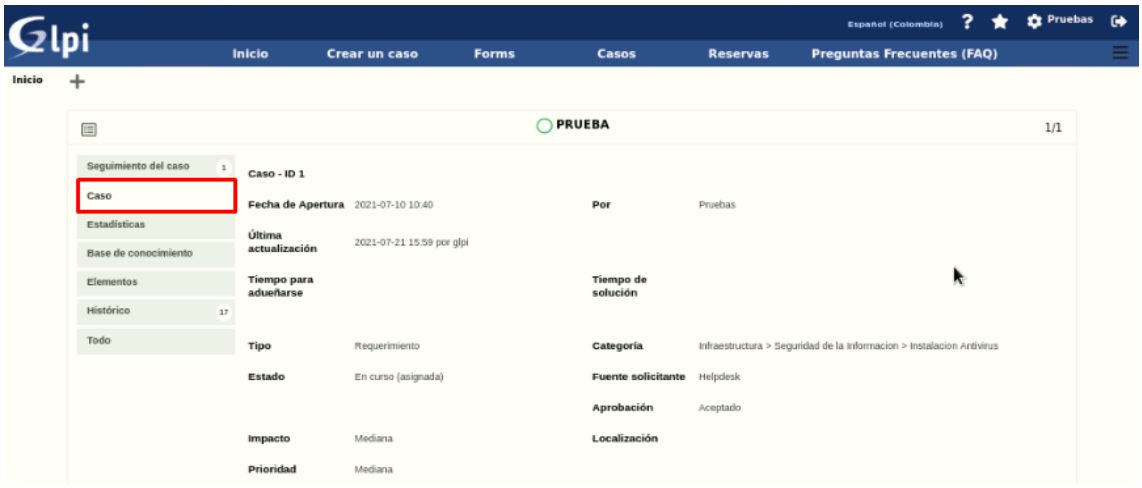
En el menú de inicio podemos observar los diferentes estados que tienen los casos solicitados al área de Tics.



Al dar clic en cual quiera de las opciones nos va a listar los casos según el estado como se visualiza en la imagen, para la gestión sobre los casos daremos clic en la opción de casos en curso que son los demos hacer seguimiento. Y se listaran de la siguiente forma



Al dar clic en el titulo del caso me va permitir visualizar toda la información referente al caso tal como la fecha de apertura, la fecha de acuerdo de nivel de servicio, el solicitante, el técnico que tiene el soporte asignado, el estado, la prioridad, urgencia e impacto de la misma, así como lo enseña la siguiente imagen.



En el menú ofrecido al lado izquierdo de cada caso se puede seleccionar el menú **Seguimiento del caso,** ahí se podrá visualizar las notas de gestión que se han realizado al proceso solicitado, además podemos realizar dos acciones como usuario final: **Seguimientos y Documento**



Seguimiento: Al seleccionar esta opción podemos dejar comentarios dentro del caso, el cual actúa como medio de comunicación con el área de Tics, o con el fin de brindar información adicional o solicitar avances de su caso.

Documento: Este espacio me permite adjuntar información adicional al caso como evidencia de los solicitado. Pueden ser archivos de Word, Exel, PDF, Imágenes y presentaciones.

En el menú de Preguntas frecuentes se podrá encontrar manuales o documentación técnica que el área de Ticas publique para la gestión de usuarios finales, esto con el fin de establecer procesos de autogestión o capacitación de proceso que el usuario pueda llevar a cabo sin necesidad de disponer de permisos administrativos de Tics

