helppeople	**ACTA DE REUNIÓN**	CÓDIGO:	PE-F01
		VERSIÓN:	02
		FECHA:	Octubre 25 de 2024

FORTALECIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

SEGUNDO ENTREGABLE POR 40%
CONTRATO 1.380-13.17.13-10027

Departamento del Valle del Cauca
Gobernación

Cali, 21 de octubre del 2024

helppeople	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO:	PE-F01
		VERSIÓN:	02
		FECHA:	Octubre 25 de 2024

INFORME DE ACTIVIDADES

Dando cumplimiento al contrato en mención, clausulas segunda y cuarta que se detallan a continuación:

Clausula segunda: Actividades específicas y/o alcance del contrato.

Las actividades específicas para desarrollar en el contrato son las siguientes:

1. *MATI - Entregar la activación de las suscripciones para el uso del api hello for BI- suscripción de software y que incluya seis sesiones de capacitación con una duración de 3 horas cada una permitiendo consultoría en la construcción de tableros de información.*

2. *MATI - Configuración y entrega soporte de activación del servicio complementario Mail service- 2 buzones habilitados para usuarios finales ilimitados.*

3. *como tablero estándar de los principales indicadores o KPIS de la operación.*

4. *Entregar el soporte de la transferencia de conocimiento sobre el uso y administración de helppeople.*

5. *Focalizar el uso y apropiación de la mesa MATI en las diferentes áreas de la gobernación a través de sesiones dirigidas a usuarios y agentes resolutores con el objetivo de mejorar el indicador de uso de la herramienta y facilitar el proceso de documentación y gestión de indicadores de servicio*
6. *Configurar y entregar el soporte de activación y funcionamiento del servicio complementario NetMap Device, de forma que se descubran los equipos tecnológicos y no tecnológicos que se requieran administrar y gestionar a través de la mesa MATI. Incluye 3 sesiones de capacitación con una duración de 3 horas cada una.*

Registro y/o evidencia de actividades

Con base en lo anterior, encontraremos a continuación la relación del desarrollo de las actividades 1, 2, 3, 4, 5 y 6 con sus respectiva evidencia y soporte dando cumplimiento al segundo entregable para el pago del 40% del contrato:

Actividades

1: Entregar la activación de las suscripciones para el uso del api hello for BI- suscripción de software y que incluya seis sesiones de capacitación con una duración de 3 horas cada una permitiendo consultoría en la construcción de tableros de información.

3.como tablero estándar de los principales indicadores o KPIS de la operación.

Objetivo:

Realizar la entrega, explicación y validación del servicio helppeople api hello for bi instalado sobre el ambiente de producción de la Gobernación del Valle.

HELPPEOPLE DASHBOARD

Objetivo:

Realizar la entrega, explicación y validación del servicio helppeople dashboard instalado sobre el aplicativo Microsoft Power Bi a continuación, se informarán las actividades realizadas.

Qué es helppeople API BI?

helppeople	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO:	PE-F01
		VERSIÓN:	02
		FECHA:	Octubre 25 de 2024

El propósito de la integración de los servicios del Core de helppeople cloud, es proporcionar herramientas que ayuden a la integración de los diferentes aplicativos de los clientes, dando una mayor flexibilidad, agilidad y eficiencia en los procesos.

La API BI nos permite conectarnos mediante un JSON a helppeople consultando los úmeses de interes de información (Incluyendo el actual) trayendo 44 campos para parametrizar graficas a necesidad de acuerdo con el reportador que se utilice.

```
= Json.Document(Web.Contents("https://matiapp.helppeoplecloud.com/helppeopleapi/api/services/
    GetDataPerzonalizadomesant?username=helppeopleapibi&password=helppeopleapibi"))
```

¿Qué es Microsoft Power BI?

Microsoft Power BI es una suite de herramientas de análisis de datos y visualización empresarial desarrollada por Microsoft. Esta herramienta permite a las empresas y a los profesionales de datos conectar una variedad de fuentes de datos, transformar y modelar los datos, y crear informes interactivos y paneles de control que ofrecen información significativa y en tiempo real.

Presenta una amplia variedad de alternativas para crear informes completamente personalizables a través de diferentes opciones. Convierte los datos extraídos sin procesar en métricas y dimensiones con las que crear paneles e informes claros y comprensibles.

Los informes tienen muchas posibilidades de configuración permitiendo personalizar colores, incluir logotipos, elegir entre distintos tipos de gráficos, añadir formas e imágenes. Además, podrás introducir controles dinámicos para que sea el usuario quien elija qué datos quiere seleccionar.

Actividades realizadas:

Se realizó la instalación del servicio **helppeople api bi** en al ambiente de producción de la gobernación del Valle, validando que traiga la información de los meses de interes (Incluyendo el actual) de helppeople.

Se realizó la configuración para importar los datos de helppeople api bi en una la fuente de datos del aplicativo Microsoft power bi con el fin de generar la fuente de datos para el Dashboard.

Se creó el informe de la mesa de servicios MATI (Power BI) con 3 páginas a continuación se describen el contenido de cada una de ellas.

https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZTIyNDg0OGYtODIxYy00MTIzLTg5ZTctM2I5Y2NmNGM0MDc4IiwidCI6IjgwOTVlOTc1LTQ5NzgtNGU2Yi1iYWViLWU4YzAzMzUxMTMxZiJ9&?token=1e15d2d5-b90c-4ef7-a34d-89f3c7aef96a&component=209

Pagina 1: Clasificación de las solicitudes



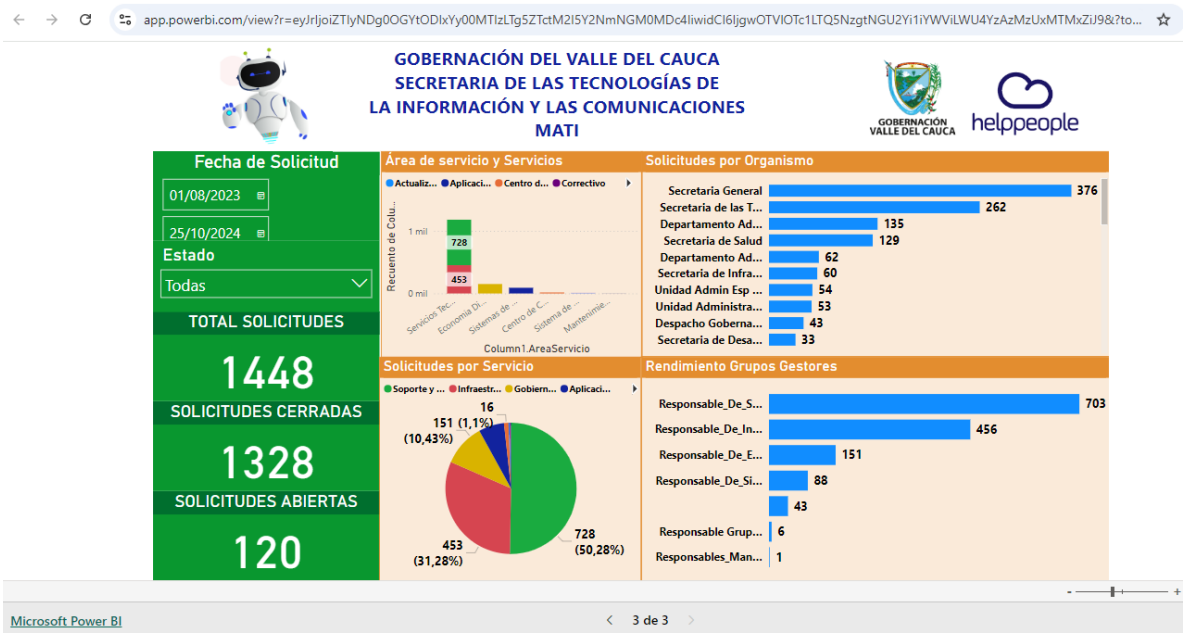
- Panel superior con la imagen/icono de la mesa MATI y texto "GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES MATI". Adicionalmente iconos de "Valle Invencible, gobernación Valle del Cauca y helppeople.
- **Filtro de Fecha** tomando el campo fecha de radicación.
- Tarjeta con el nombre **TOTAL SOLICITUDES:** Reconteo de solicitudes
- Tarjeta con el nombre **SOLICITUDES ABIERTAS:** Reconteo de solicitudes estado abierta.
- Tarjeta con el nombre **SOLICITUDES CERRADAS:** Reconteo de solicitudes estado cerrado.
- **Filtro AREA DE SERVICIO:** Toma la información del campo área de servicio
- **Filtro NATURALEZA:** Toma la información del campo Naturaleza.
- **Filtro CATEGORIA**: Toma la información del campo Categoría.
- **Filtro PRIORIDAD**: Toma la información del campo Prioridad.
- Grafica de pastel con el nombre **"SOLICITUDES POR AREA DE SERVICIOS":** Utilizando el campo de Área de Servicio y número de solicitud (Reconteo).
- Grafica de pastel con el nombre **"SOLICITUDES POR NATURALEZA":** Utilizando el campo número de solicitud (Reconteo) y campo Naturaleza.
- Grafica de pastel con el nombre **"SOLICITUDES POR CATEGORIA":** Utilizando el campo número de solicitud (Reconteo) y campo Categoría.
- Grafica de pastel con el nombre **"SOLICITUDES POR PRIORIDAD":** Utilizando el campo número de solicitud (Reconteo) y campo Prioridad.



Pagina 2: tipificación de actividades de las solicitudes y tipos de usuarios.

- Panel superior con la imagen/icono de la mesa MATI y texto “GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES MATI”. Adicionalmente iconos de “Valle Invencible, gobernación Valle del Cauca y helppeople.
- **Filtro de Fecha** tomando el campo fecha de radicación.
- Tarjeta con el nombre **TOTAL SOLICITUDES:** Reconteo de solicitudes
- Tarjeta con el nombre **SOLICITUDES ABIERTAS:** Reconteo de solicitudes estado abierta.
- Tarjeta con el nombre **SOLICITUDES CERRADAS:** Reconteo de solicitudes estado cerrado.
- **Filtro AREA DE SERVICIO:** Toma la información del campo área de servicio
- **Filtro NATURALEZA:** Toma la información del campo Naturaleza.
- **Filtro CATEGORIA**: Toma la información del campo Categoría.
- **Filtro PRIORIDAD**: Toma la información del campo Prioridad.
- Grafica de barras con el nombre **“SOLICITUDES POR ESTADO”:** Utilizando el campo de Estado y número de solicitud (Reconteo).

- Grafica de barras con el nombre **“SOLICITUDES POR ACTIVIDAD”:** Utilizando el campo número de solicitud (Reconteo) y campo Actividad.
- Grafica de barras con el nombre **“TOP AGENTES DE SERVICIO”:** Utilizando el campo número de solicitud (Reconteo) y campo Responsable.
- Grafica de barras con el nombre **“TOP SOLICITANTES”:** Utilizando el campo número de solicitud (Reconteo) y campo Solicitante.



Pag. 3 Área de Servicios

- Descripción de Servicios: Detalles de cada servicio ofrecido.
- Frecuencia de Solicitudes: Estadísticas sobre la cantidad de solicitudes por servicio.
- Satisfacción del Cliente: Resultados de encuestas o feedback de usuarios.
- Tiempos de Respuesta: Promedios de tiempo de respuesta para cada servicio.
- Recursos Utilizados: Información sobre los recursos necesarios para cada servicio.

2. Solicitudes por Organismos

- Listado de Organismos: Nombres y descripciones de los organismos que realizan solicitudes.
- Tipo de Solicitudes: Clasificación de las solicitudes según el tipo.
- Tendencias Históricas: Análisis de la evolución de solicitudes por organismo a lo largo del tiempo.
- Prioridad de Solicitudes: Identificación de solicitudes urgentes o prioritarias por organismo.
- Efectividad en el Manejo: Resultados sobre la gestión de solicitudes específicas.

3. Solicitudes por Servicios

- Cantidad de Solicitudes: Número total de solicitudes recibidas por cada servicio.
- Categorías de Servicios: Clasificación de los servicios solicitados.
- Análisis de Demanda: Estudio de la demanda de servicios a lo largo del tiempo.
- Desempeño por Servicio: Indicadores de éxito para cada tipo de servicio.
- Comentarios de Usuarios: Opiniones o sugerencias recibidas sobre los servicios.

4. Rendimiento de Grupos Gestores

- Listados de Grupos Gestores: Información sobre los equipos responsables de gestionar las solicitudes.
- Indicadores de Desempeño: Métricas que evalúan la eficacia y eficiencia de cada grupo.
- Tiempos de Gestión: Datos sobre los tiempos que tarda cada grupo en gestionar las solicitudes.
- Capacitación y Recursos: Información sobre la formación y recursos disponibles para los grupos.

2. MATI - Configuración y entrega soporte de activación del servicio complementario Mail service- 2 buzones habilitados para usuarios finales ilimitados.

Mail Service

Visión general de helppeople Mail Service

Para que los usuarios tengan una excelente experiencia en el momento de colocar una solicitud, en helppeople contamos con diferentes alternativas o productos. Esta vez te presentamos helppeople Mail Service, este producto permite que todo correo electrónico que llegue al buzón asignado por cada cliente, automáticamente se verán reflejadas en helppeople como una solicitud.

Alcance de helppeople Mail Service

El producto tiene como única función la lectura de todos los correos electrónicos para que queden creados como solicitudes automáticamente en la consola de helppeople.

Funcionalidades

- Uso del buzón de correo habitual
- El servicio se integra con los principales proveedores de correo: **Gmail y Office 365**
- Para que los correos del usuario queden creados automáticamente en la consola de helppeople, el usuario deberá estar creado en la matriz de usuarios. En caso contrario, este correo no será leído y enviara un correo al remitente indicando que la solicitud no ha sido creada.
- El sistema **crea las solicitudes de manera automática** en la herramienta helppeople de acuerdo con el correo enviado por el usuario.
- Se retornará una respuesta con su respectiva notificación siempre y cuando, este se encuentre parametrizado en la herramienta helppeople.

- El sistema también permite **crear solicitudes con el bot de asignaciones** solo si este se encuentra parametrizado en la herramienta.
- El sistema está parametrizado para que **lea los correos del día actual.**
- El tiempo de lectura y creación de solicitud de acuerdo con la configuración en el sistema es aproximadamente cada 6 minutos.
- Los archivos adjuntos de acuerdo con la parametrización en la herramienta son de máximo **20Mb** o en su defecto el **límite de su licencia adquirida.**
- En el cuerpo de correo se **podrán ingresar screenshot** (Capturas de Pantalla o Recortes) y estos quedarán como adjuntos en la solicitud creada en helppeople.
- El sistema al momento de leer los correos que contengan HTML se tardará un poco más de tiempo ya que tiene que leer y buscar.
- Los correos en HTML se limpiarán y se mostrarán en la descripción de la solicitud como texto plano.
- No es necesario tocar la infraestructura del cliente para la implementación, ya que el servicio está implementado en los servidores de AWS contratado por helppeople.
- Si el cliente requiere tener más de dos buzones debe consultarlo con el comercial encargado del proceso.
- No tiene en cuenta los caracteres especiales.
- No tiene en cuenta el texto enriquecido.
- El límite de caracteres permitidos 80 para el asunto del correo
- **Si el correo no viene con asunto** no crea la solicitud.
- El correo para configurar en Mailservices debe de tener habilitado el IMAP.
- No creara las solicitudes si los correos son reenviados o vienen como respondido, solo tomará en cuenta los correos que son nuevos.
- El sistema no es sensible a mayúsculas

- Para la operatividad correcta del servicio debe de asegurarse que los correos lleguen a la bandeja principal.

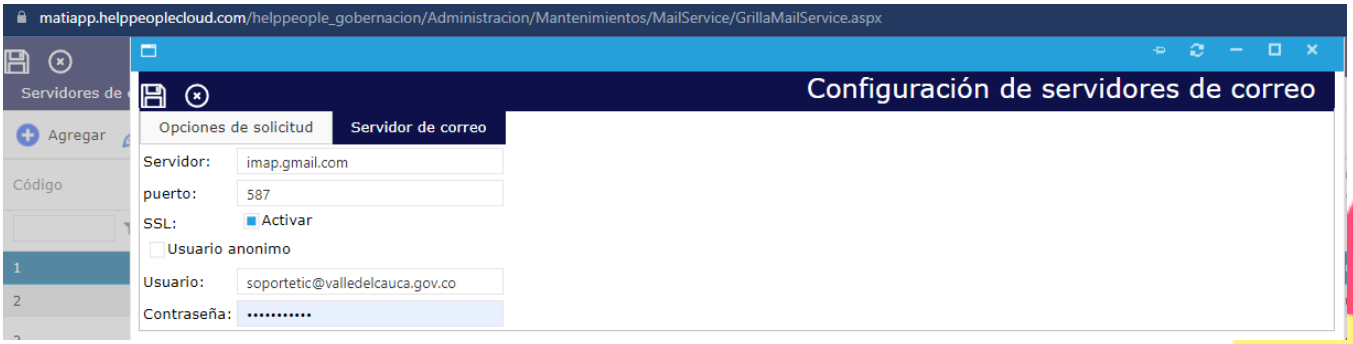
Configuración de la Gobernación del Valle en el servicio MATI.

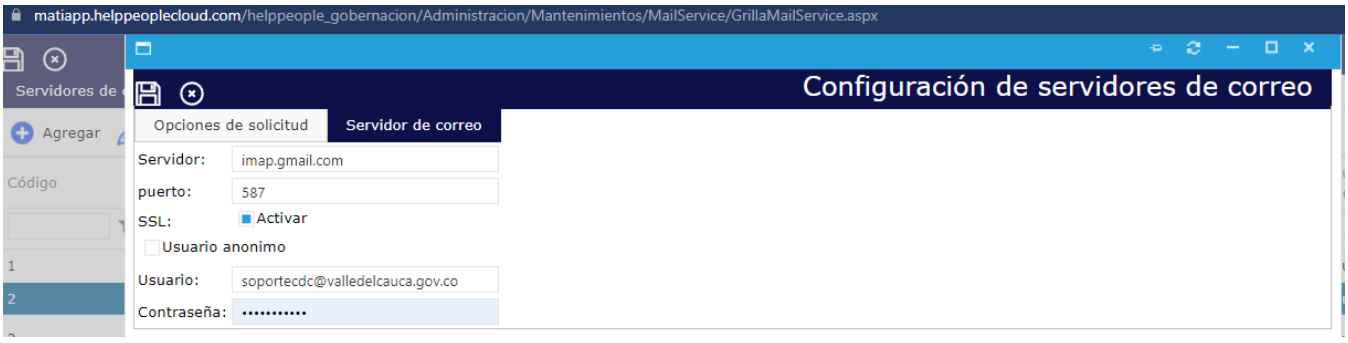
Los buzones de correo configurados para el servicio de helppeople mailservice son:

- Setic: soportetic@valledelcauca.gov.co
- Centro de competencias: soportecdc@valledelcauca.gov.co

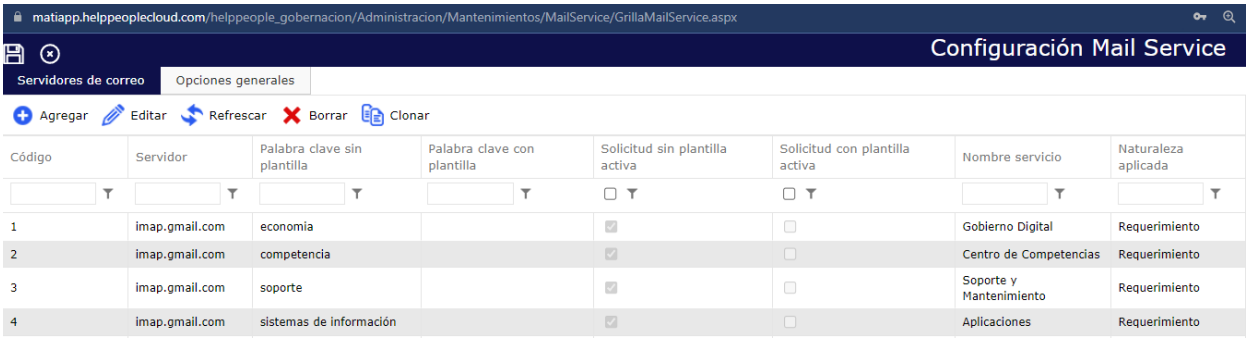
Dichas credenciales de correo electrónico tienen configurado el IMAP en la consola de administración, para el proceso de conexión se creó y utiliza una contraseña de aplicaciones con el nombre helppeopleMailservices por lo cual se habilitó la autenticación en dos pasos en el correo.

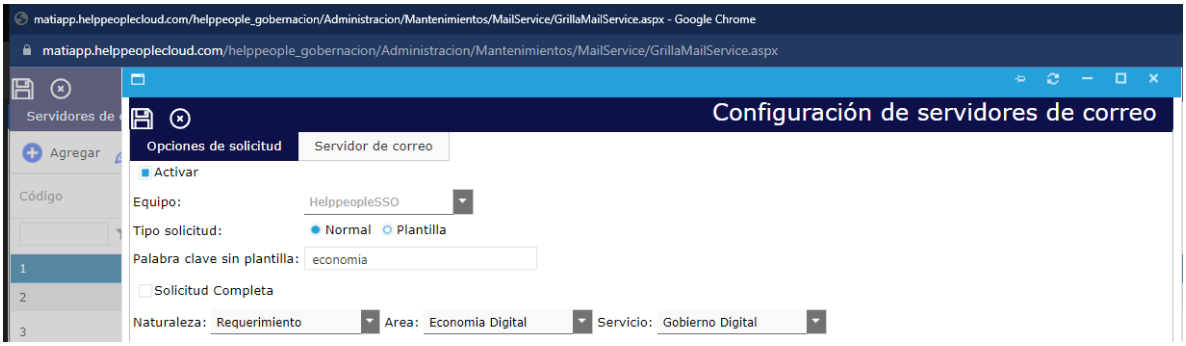
Se hace uso del api de helppeople para conectar el correo al servicio de helppeople Mailservices en AWS.

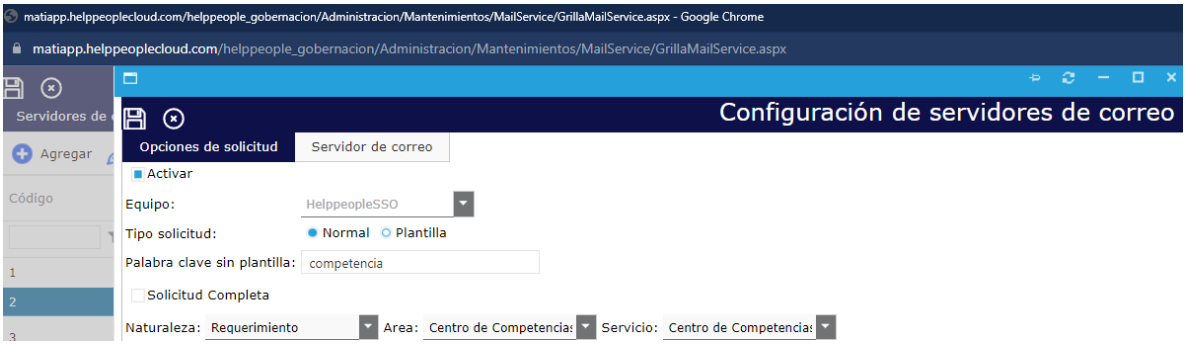


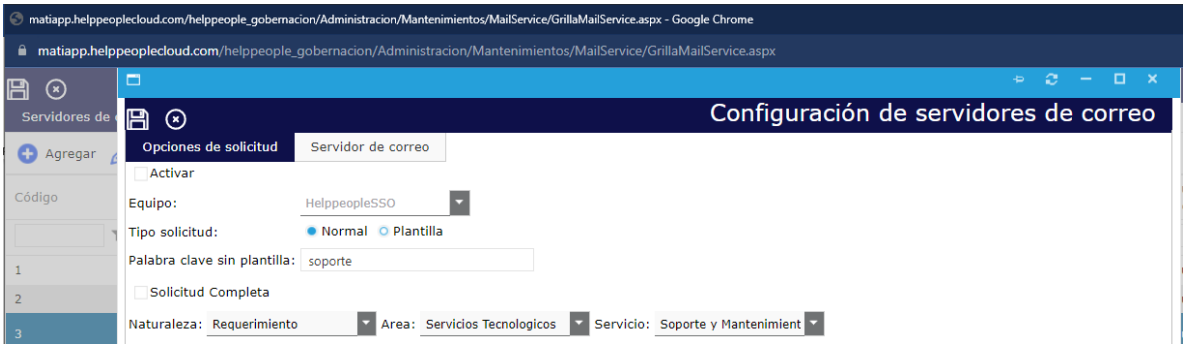


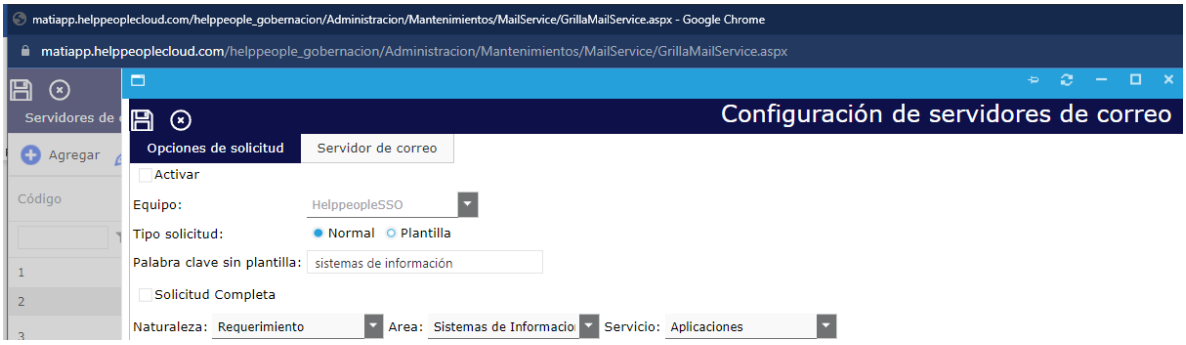
El sistema se configuró para operar con una serie de palabras claves las cuales al ser detectadas dentro del asunto del correo creará la solicitud y/o ticket asignándolo automáticamente al área y persona correspondiente de la gestión. (Se hizo uso del servicio bot de asignaciones el cual está en parámetros del sistema > Gestión de servicios).









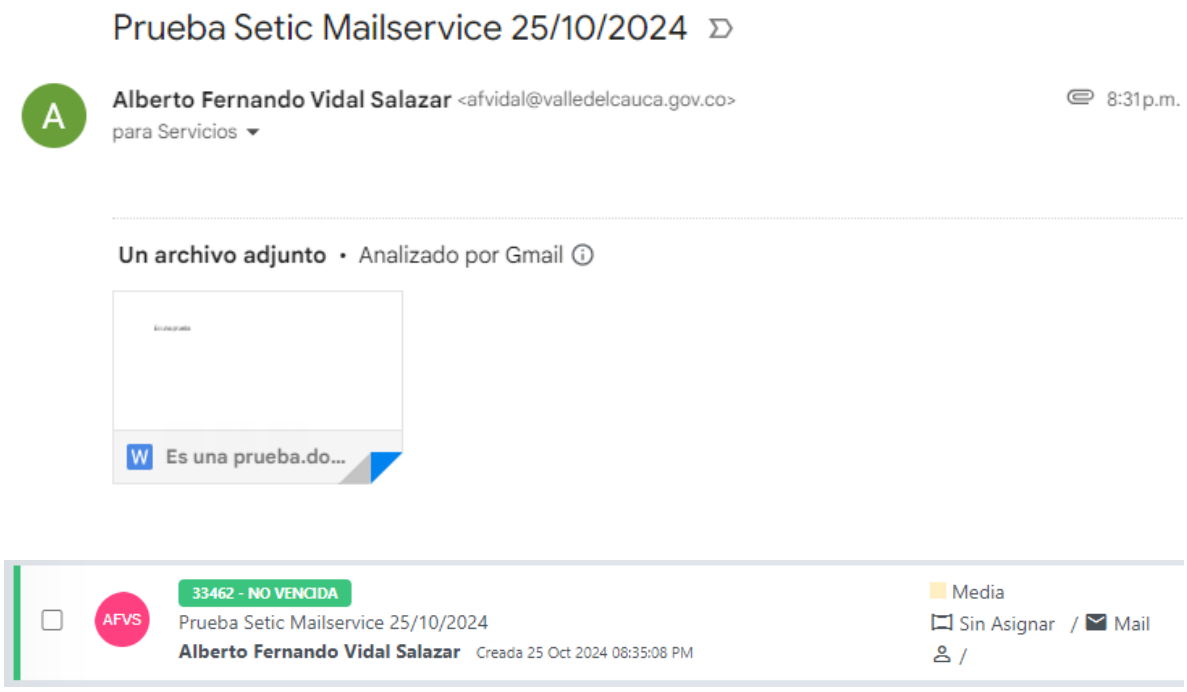


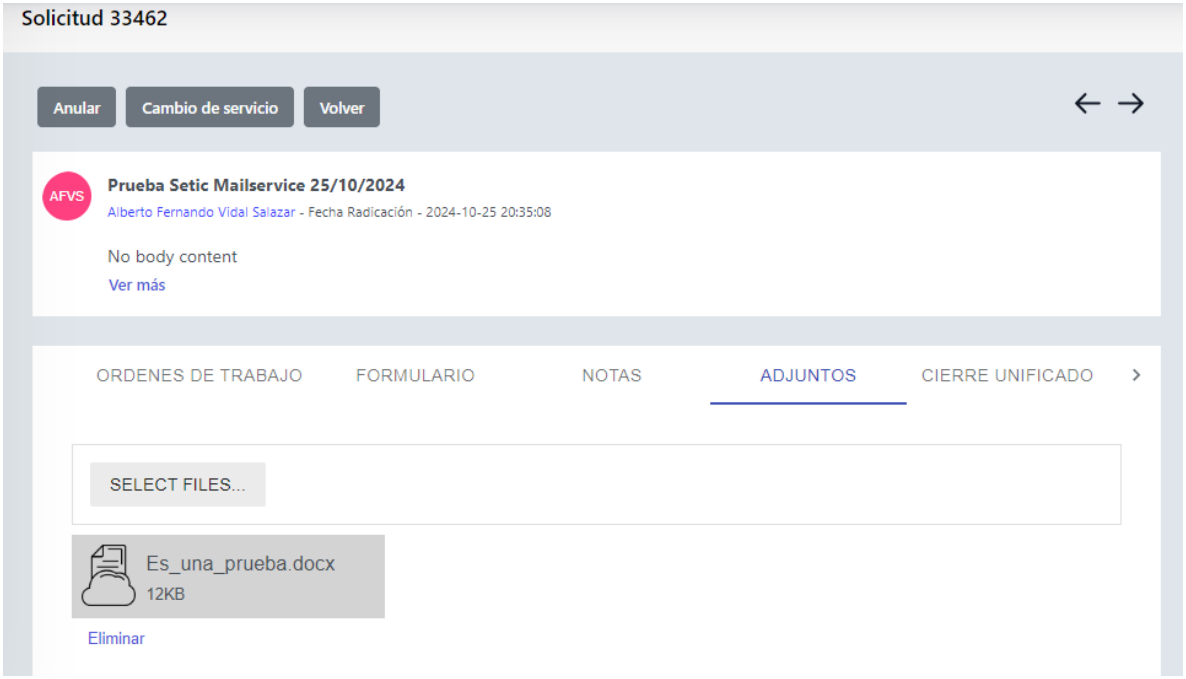
El servicio de mailservice leerá el correo y detectara si en el correo dentro del asunto tiene alguna de las palabras claves antes mencionadas creando la solicitud y asignándosela a quien corresponde, de lo contrario enviara una notificación al remitente del correo indicando que su solicitud no ha sido creada indicando recomendaciones, esta notificación es personalizado dentro del sistema helppeople.

Nota: La notificación también se enviará si el correo remitente no está asociado dentro de algún usuario de helppeople (MATI) por lo cual no se creará la solicitud.

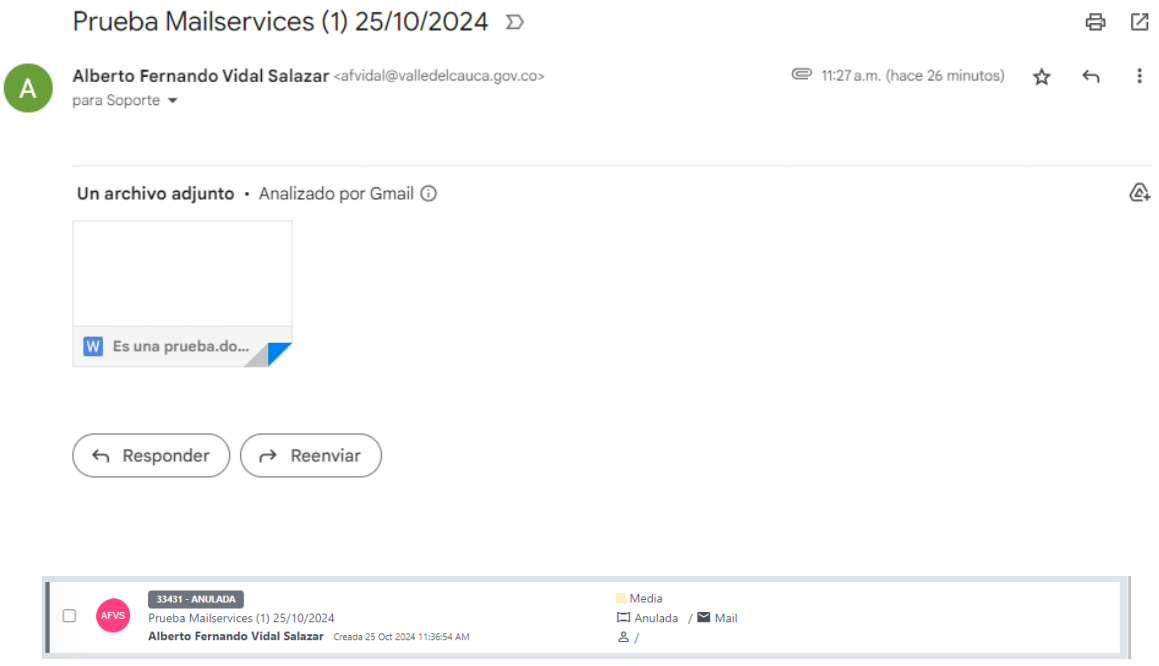
Evidencias de los buzones activos:

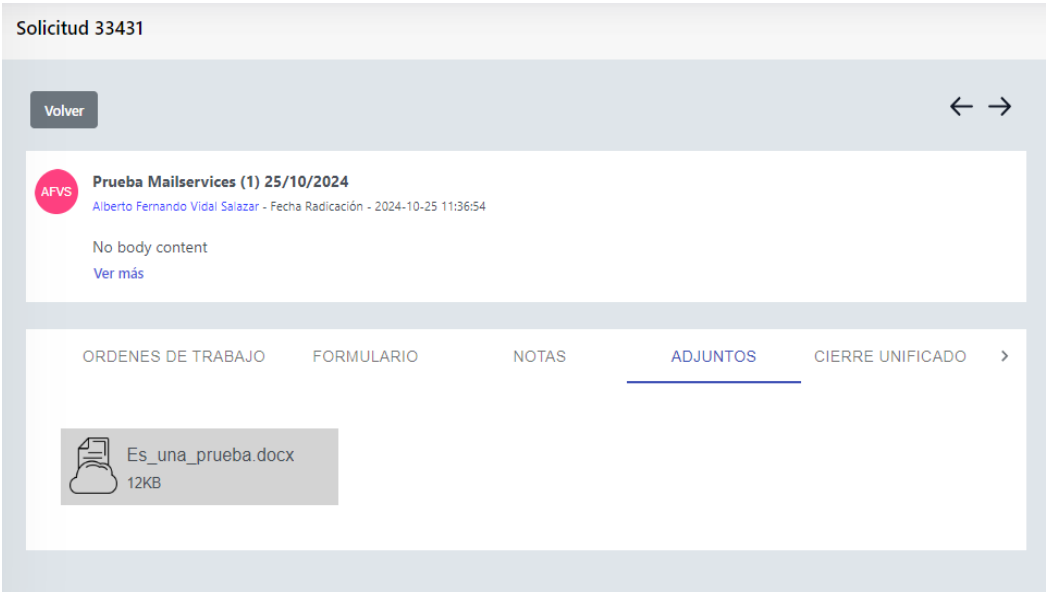
1. **Soportetic@valledelcauca.gov.co – SETIC**





- **2. Soportecdc@valledelcauca.gov.co – Centro de Competencias**





4.*Entregar el soporte de la transferencia de conocimiento sobre el uso y administración de helppeople.*

5*.Focalizar el uso y apropiación de la mesa MATI en las diferentes áreas de la gobernación a través de sesiones dirigidas a usuarios y agentes resolutores con el objetivo de mejorar el indicador de uso de la herramienta y facilitar el proceso de documentación y gestión de indicadores de servicio*

Durante los días 15 a 18 de octubre de 2024, se llevó a cabo una jornada de capacitación enfocada en el uso y apropiación de diversas herramientas tecnológicas, específicamente diseñadas para optimizar la gestión y el manejo de solicitudes en nuestras dependencias. A continuación, se detallan los temas tratados:

1. **Capacitación en Rapidform** Se realizó una sesión dedicada a la capacitación por dependencias sobre Rapidform. Este módulo incluyó una introducción al ingreso al sistema, así como a sus funcionalidades clave. Se abordó en profundidad el proceso de manejo de solicitudes a través de este canal, destacando su eficiencia en la optimización de flujos de trabajo y la mejora en la atención al usuario. Los participantes tuvieron la oportunidad de realizar ejercicios prácticos, lo que les permitió familiarizarse con las herramientas disponibles y comprender su aplicación en situaciones reales.

2. **Capacitación en el Tablero BI y Módulo MATI** En esta sección, se instruyó a los asistentes sobre el ingreso al Tablero de Business Intelligence (BI) y el módulo MATI. Se presentaron los indicadores disponibles en la herramienta, enfatizando su relevancia y el impacto que pueden tener en la toma de decisiones dentro de la gestión institucional. Los participantes aprendieron a interpretar los datos presentados en el tablero y a utilizar esta información para impulsar mejoras en sus áreas de responsabilidad.
3. **Uso de Mailservice como Canal de Soporte** Se abordó la implementación de Mailservice como un canal eficiente para generar solicitudes de soporte y/o ayuda tecnológica. Esta herramienta ofrece a los usuarios un medio estructurado para reportar problemas o solicitar asistencia, garantizando un seguimiento adecuado de cada solicitud. Se discutieron las mejores prácticas para redactar correos electrónicos claros y concisos, asegurando que el equipo de soporte pueda atender las solicitudes de manera efectiva.
4. **Selfservice desde MATI** Finalmente, se proporcionó una capacitación sobre el acceso a Selfservice a través de MATI. Los participantes aprendieron cómo cargar un ticket de solicitud y realizar un seguimiento del estado de sus peticiones directamente desde la herramienta. Se enfatizó la importancia de esta funcionalidad en la mejora de la autonomía del usuario y en la agilidad de la gestión de solicitudes.

HELPPEOPLE RAPID FORM

Objetivo:

Realizar la entrega del servicio y/o producto Rapidform para la Gobernación del Valle.

Helppeople Rapid Form

Es un producto de helppeople que permite publicar un formulario web en internet para la creación de solicitudes en cual el cliente desee publicarlo en los sitios de uso común o en su misma página web, el formulario web siempre se encontrara en línea debido a que está en la nube de helppeople alojada en Amazon Web Services.

A continuación, se detallarán cada uno de los Frames que se tiene contemplado este formulario web con su detalle y características al respecto.

Frame: Preguntas frecuentes / Artículos de Conocimiento

Descripción:

En el Frame de Preguntas frecuentes el usuario podrá visualizar los artículos de conocimiento disponibles de acuerdo a la base de conocimiento en helppeople MATI, por defecto el sistema mostrará los 4 artículos con más votación en helppeople MATI. El usuario podrá realizar la búsqueda de los artículos de conocimiento escribiendo en la opción de búsqueda, en caso tal de que en los artículos de conocimiento no encuentre lo que usuario buscaba puede darle clic al botón registre su solicitud.



Características Frame #1:

Título: El Frame tendrá un título “¡Hola! ¿Cuál es su pregunta, duda o inquietud?” seguido del texto “¡Crea todas tus solicitudes a través de MATI!”.

Campo 1: El Frame tendrá un campo donde podrás realizar tu pregunta o por medio de palabras clave encontrar artículos de conocimiento relacionados con tu pregunta, el cual informará la pregunta o registro de la base de conocimiento con su respectiva información.

Campo 2: El Frame tendrá un campo el cual informará la pregunta o registro de la base de conocimiento con su información.

Campo 3: El Frame tendrá un campo el cual informará la pregunta o registro de la base de conocimiento con su información.

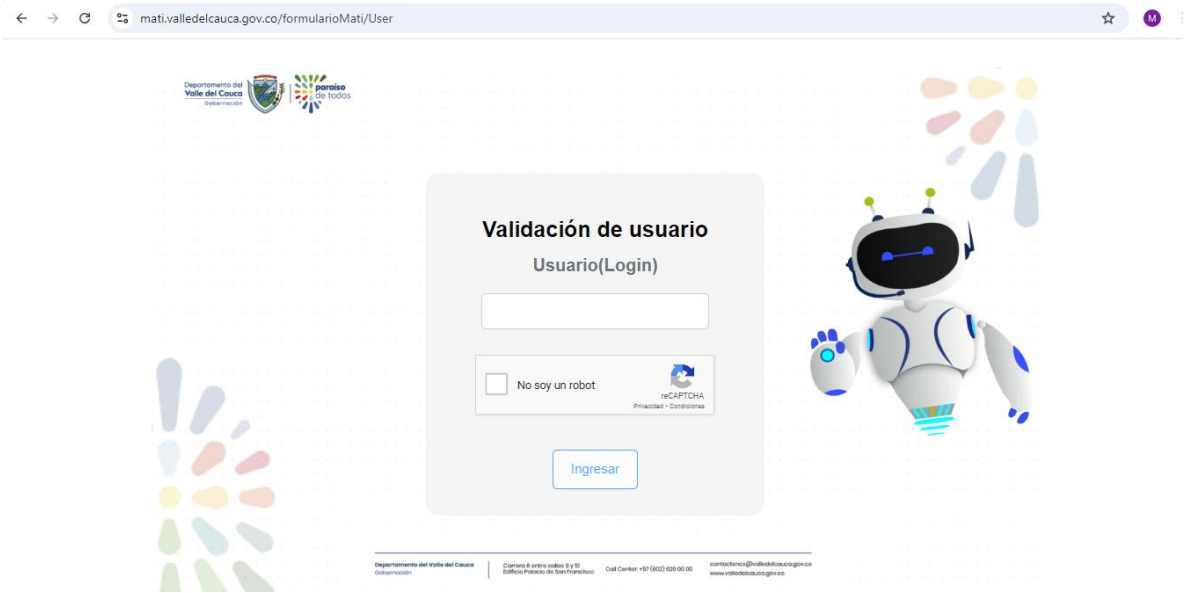
Campo 4: El Frame tendrá un campo el cual informará la pregunta o registro de la base de conocimiento con su información.

Campo 5: El Frame tendrá un campo el cual informará la pregunta o registro de la base de conocimiento con su información.

Texto: El Frame tendrá un texto "¿No encontraste lo que buscabas?"

Botón: El Frame tendrá un botón con el nombre "¡Registre su solicitud!" el cual lo enviará al (Frame: validación de usuarios).

Frame: Validación de usuarios



Descripción:

En el Frame Validación de usuarios el usuario podrá validar si su usuario está creado en la base de datos de helppeople mediante su usuario de directorio activo en caso tal de que el usuario no existe el sistema le pedirá que llene los datos de registro de usuario.

Características Frame #2:

Título: El Frame tendrá un título “Validación de usuarios”

Texto 1: El Frame tendrá un texto “Escriba su documento de identidad sin puntos, espacios, comas o guiones”

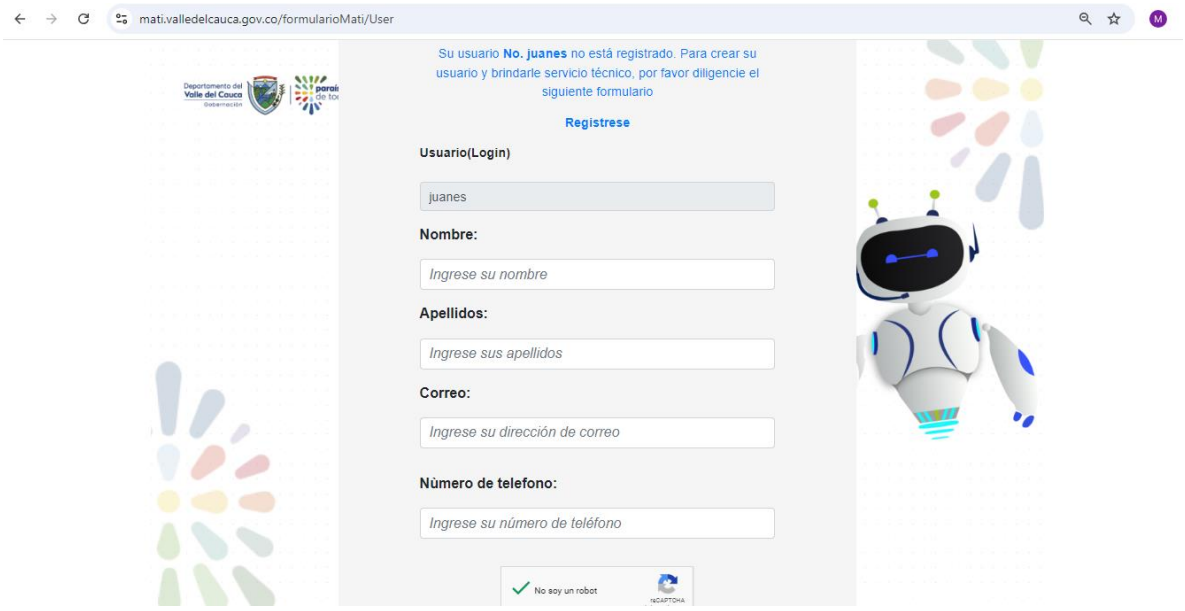
Campo 1: El Frame tendrá un campo tipo numérico para digital su número de identificación.

recaptcha: El Frame contara con un RecapCha V2 de Google para la validación de seguridad. (Por defecto helppeople genera el código de recapcha sin embargo si el cliente quiere administrar los datos obtenidos del recapcha puede realizar la entrega del código generado desde una cuenta que administre para parametrizarlo en el formulario.)

Botón 1: El Frame tendrá un botón con el nombre “Ingresar” el cual validará si el usuario existe en la base de datos de helppeople para ingresarlo con los datos correspondientes a crear la solicitud (Frame Crear solicitud), en caso tal de que no existe le solicitará los datos para registrarlo (Frame Registrar usuario).

Frame: Registrar usuario.

De acuerdo con la validación realizada en el Frame (Validación de usuario) si el número de identificación ingresado no se encuentra en la base de datos de helppeople el sistema le solicitara los datos correspondientes para registrar el usuario, este proceso solo se solicita una vez.



Características Frame #3:

Texto 1: El Frame tendrá un texto “Su documento No. 2233455555 no está registrado. Para crear su usuario y brindarle servicio técnico, por favor diligencie el siguiente formulario”

Título 1: El Frame tendrá un título “Regístrese”

Campo 1: El Frame tendrá un campo numérico el cual informará el número de identificación diligenciado en el Frame de validación de usuarios.

Campo 2: El Frame tendrá un campo tipo texto con el nombre “Nombre” y un texto guía “Ingrese su nombre” el cual es obligatorio.

Campo 3: El Frame tendrá un campo tipo texto con el nombre “Apellido” y un texto guía “Ingresa sus apellidos” el cual es obligatorio.

Campo 4: El Frame tendrá un campo tipo MAIL con el nombre “Correo” y un texto guía “Ingrese su dirección de correo” el cual es obligatorio.

Campo 5: El Frame tendrá un campo numérico con el nombre “Número de teléfono” y un texto guía “Ingrese su número de teléfono” el cual es obligatorio.

recaptcha: El Frame contara con un RecapCha V2 de Google para la validación de seguridad. (Por defecto helppeople genera el código de recapcha sin embargo si el cliente quiere administrar los datos obtenidos del recapcha puede realizar la entrega del código generado desde una cuenta que administre para parametrizarlo en el formulario.)

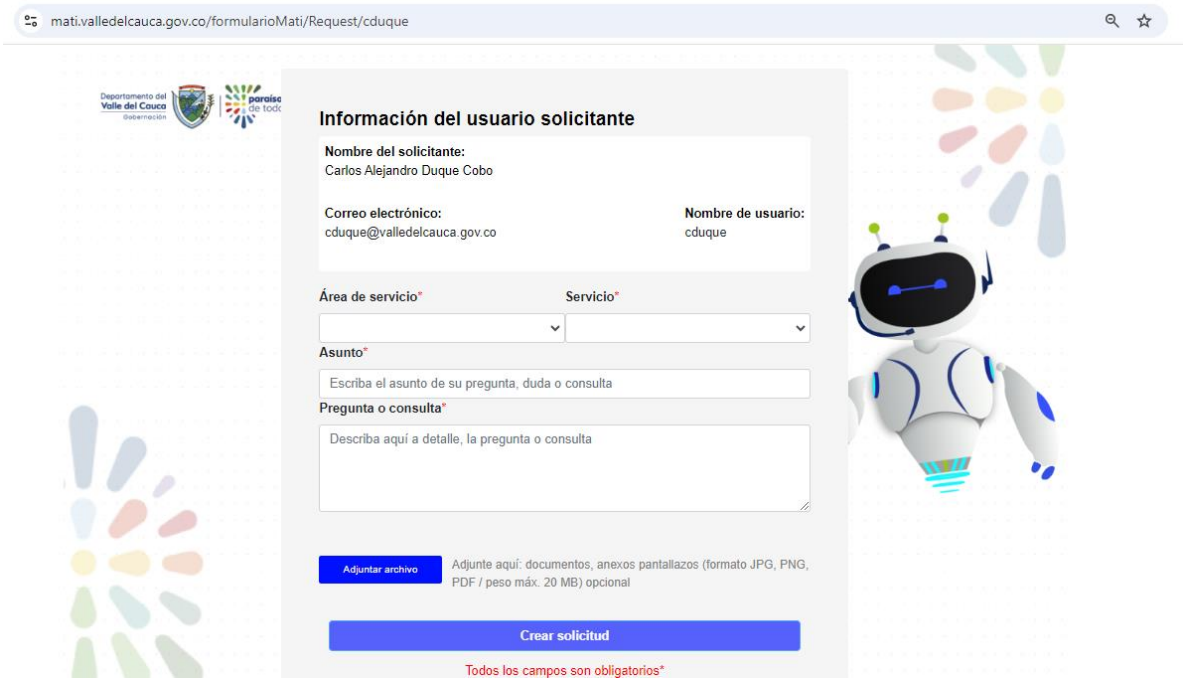
Check: El Frame tendrá un botón tipo Chek el cual tendrá como contenido un texto “He leído y acepto la política de protección de datos personales”, se parametrizará las políticas de protección de datos personales de acuerdo con el enlace web en el cual el cliente lo publique.

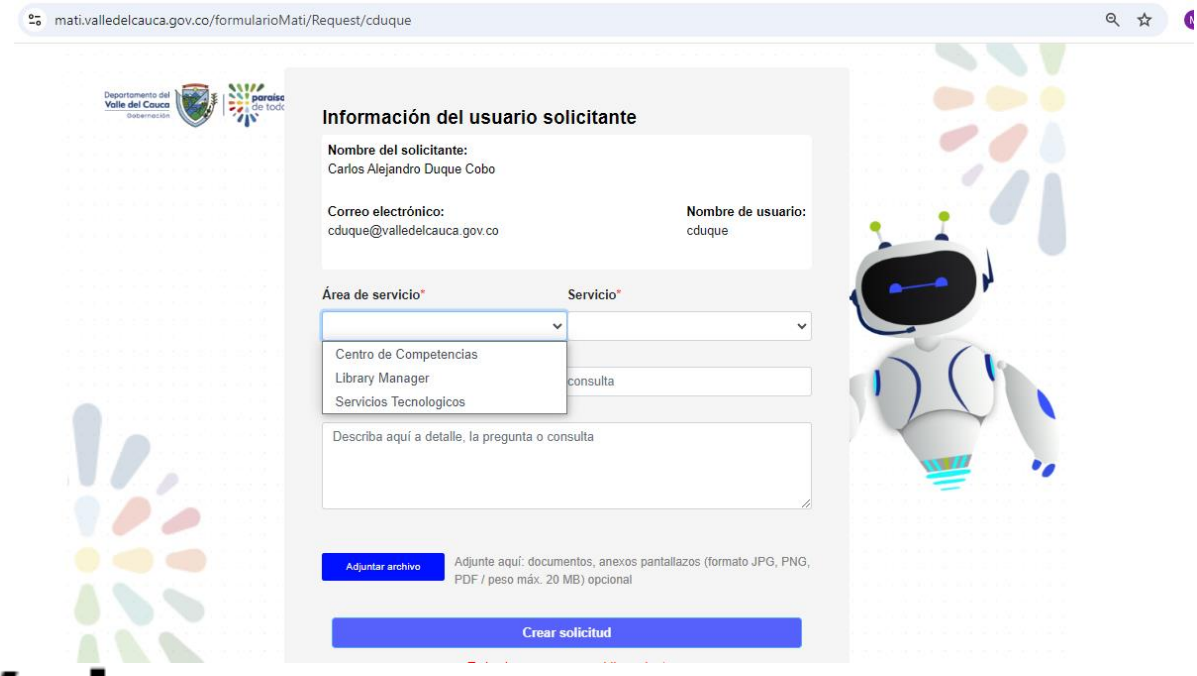
Botón: El Frame tendrá un botón con el nombre “Validar” el cual al momento de darle click enviará al Frame crear solicitud.

Texto 2: El Frame tendrá un texto “ACLARACIÓN IMPORTANTE: Para la primera solicitud se requieren diligenciar todos los datos, en adelante, únicamente debe digitar el número de Documento”

Frame: Crear solicitud

Después de la validación o creación de usuario el sistema lo enviará a la opción de crear la solicitud en la cual visualizará la información digitada por el usuario, el sistema le permitirá seleccionar el área de servicio y el servicio al cual requiere radicar su solicitud, el campo asunto, el campo descripción para radicar su solicitud y la opción de adjuntar archivos.


mati.valledelcauca.gov.co/formularioMati/Request/cduque
Información del usuario solicitante
Nombre del solicitante:
Carlos Alejandro Duque Cobo
Correo electrónico:
cduque@valledelcauca.gov.co
Nombre de usuario:
cduque
Área de servicio*
Servicio*
Asunto*
Escriba el asunto de su pregunta, duda o consulta
Pregunta o consulta*
Describa aquí a detalle, la pregunta o consulta
Adjuntar archivo
Adjunte aquí: documentos, anexos pantallazos (formato JPG, PNG, PDF / peso máx. 20 MB) opcional
Crear solicitud
Todos los campos son obligatorios*


mati.valledelcauca.gov.co/formularioMati/Request/cduque
Información del usuario solicitante
Nombre del solicitante:
Carlos Alejandro Duque Cobo
Correo electrónico:
cduque@valledelcauca.gov.co
Nombre de usuario:
cduque
Área de servicio*
Servicio*
Centro de Competencias
Library Manager
Servicios Tecnologicos
Describa aquí a detalle, la pregunta o consulta
Adjuntar archivo
Adjunte aquí: documentos, anexos pantallazos (formato JPG, PNG, PDF / peso máx. 20 MB) opcional
Crear solicitud

Características Frame #4:

Título 1: El Frame tendrá el título: “Información del usuario solicitante”

Campo 1: El Frame tendrá un campo informativo con el nombre “Nombre del solicitante” el cual informara el nombre del solicitante con el cual el usuario se registró.

Campo 2: El Frame tendrá un campo informativo con el nombre “Correo electrónico” el cual informará el correo electrónico con el cual el usuario se registró.

Campo 3: El Frame tendrá un campo informativo con el nombre “Numero de usuario el cual informará el número de identificación con el cual el usuario se registró.

Campo 4: El Frame tendrá un campo de lista desplegable en el cual podrá seleccionar el Área de servicio a la cual requiere radicar la solicitud, la cual es esta conectada al portafolio de servicios en operación de la plataforma helppeople MATI.

Campo 5: El Frame tendrá un campo de lista desplegable en el cual podrá seleccionar el servicio de acuerdo al área de servicio que haya seleccionado anteriormente en el campo 4 y a la cual requiere radicar la solicitud, la cual es esta conectada al portafolio de servicios en operación de la plataforma helppeople MATI.

Campo 6: El Frame tendrá un campo tipo texto con límite de 80 caracteres el cual se ingresará el asunto de la solicitud con el nombre “Asunto” y es obligatorio.

Campo 7: El Frame tendrá un campo tipo texto con límite de 2000 caracteres el cual se ingresará la descripción de la solicitud con el nombre “Pregunta o consulta” y es obligatorio.

Botón 1: El Frame tendrá un botón tipo adjunto el cual le permitirá al usuario adjuntar los archivos necesarios no superiores a 20MB. El botón tiene el nombre “Adjuntar archivo”

Texto 2: El Frame tendrá un texto informativo con “Adjunte aquí: documentos, fotos o pantallazos (formato JPG, PNG, PDF / peso máx 20 MB)”

Botón 2: El Frame tendrá un botón con el nombre “Crear solicitud” el cual le permite crear la solicitud con los datos registrados.

Texto 3: El Frame tendrá un texto informativo con “Todos los campos son obligatorios*”

6.*Configurar y entregar el soporte de activación y funcionamiento del servicio complementario NetMap Device, de forma que se descubran los equipos tecnológicos y no tecnológicos que se requieran administrar y gestionar a través*

Acuerdo de Licenciamiento

Nit actual del acuerdo 890.399.029-5 **ID** AGR-1019-SOMOS

Detalle del Acuerdo de Licencia

Uso autorizado a nombre de:

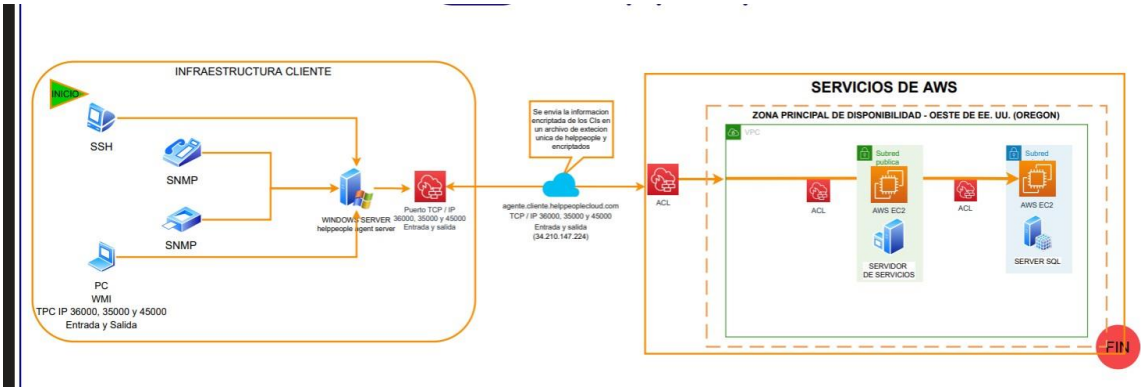
Empresa	Gobernacion del Valle			**Tipo de Producto**	Licencia + Mantenimiento
Dirección	Cra 6 Calle 9 y 10	**Version**	7	**Fecha de Inicio**	10/21/2024
Ciudad	Cali	**País**	Colombia	**Fecha Final**	10/20/2025
Modalidad	Suscripciones de Addons & Plugins	**Estado**	Activo	**Fecha de Renovacion**	10/21/2025

Detalle de Licenciamiento Adquirido

Id. Producto	Modalidad	Producto	Tipo de Producto	Cantidad
006-1790	Suscripciones de Addons & Plugins	CLD - API Hello for BI / Suscripción Anual (4 Consultas/semana - Descarga por 2 Meses)	Inventario de Ventas	1
0082793	Suscripciones de Addons & Plugins	CLD - Mail Service Ed. Standard (50 usuarios/1 buzón) / Suscripción Anual	Inventario de Ventas	2
008-2582	Suscripciones de Addons & Plugins	CLD - RapidForm: Forms Creator (Un solo Formulario) / Suscripcion Anual	Inventario de Ventas	1
008-2801	Suscripciones de Addons & Plugins	CLD - NetMap Device/ Suscripción Anual	Inventario de Ventas	3,000

helppeople NetMap:

En este servidor esta implementado el servicio helppeople NetMap (Opera para el proceso de sincronización del de los activos tecnológicos a helppeople) Este proceso lo realiza de la siguiente manera.



De acuerdo con lo configuro el sistema puede realizar el proceso de escaneo por WMI (Para dispositivos como computadores Windows), SSH (Dispositivos Mac y Linux) o SNMP (Impresoras, Swiths)

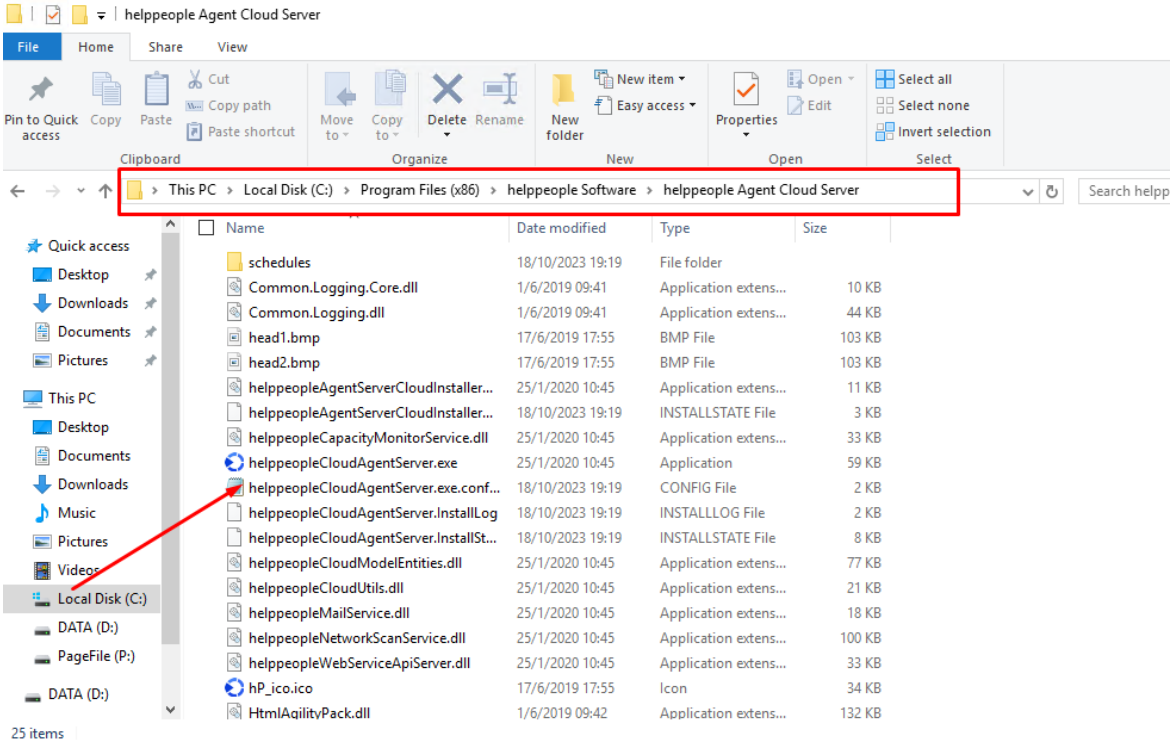
Este servidor tiene visibilidad de toda la red de la Gobernación del Valle.

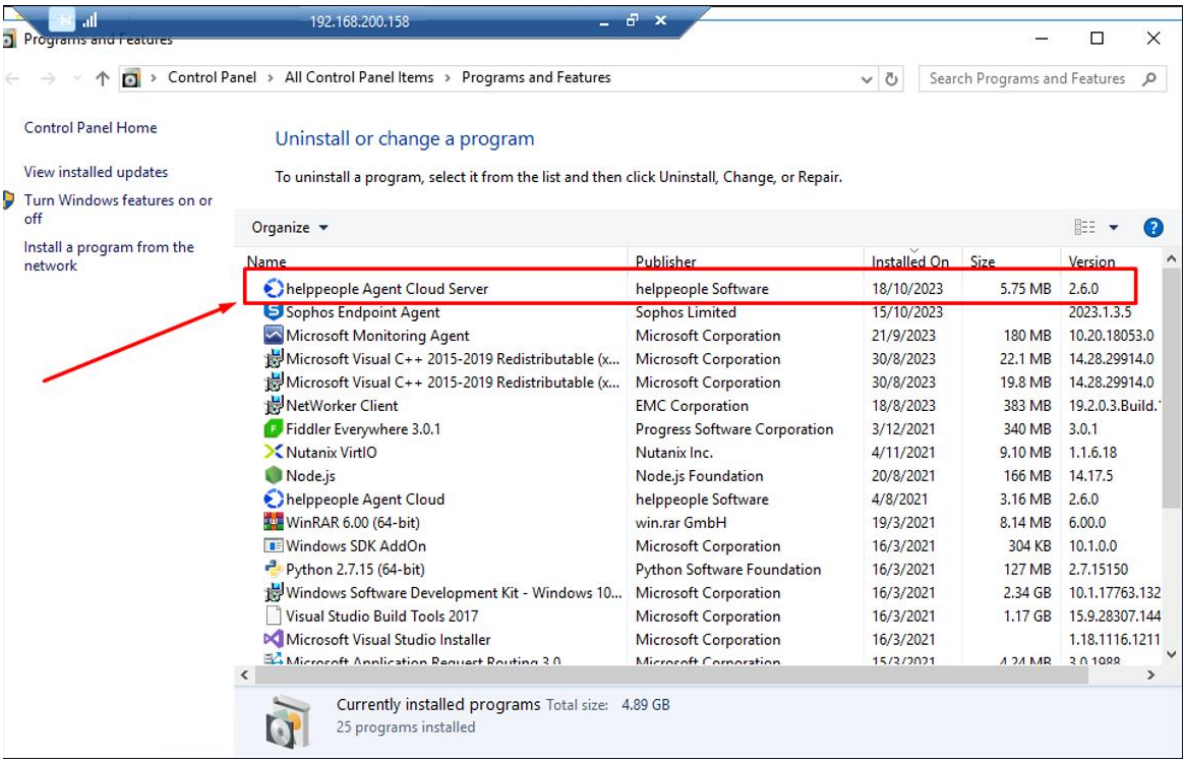
Es decir, puede acceder mediante ping a estos dispositivos y conexión WMI para lograr el escaneo.

El servicio se encuentra instalado y se puede evidenciar con el nombre de helppeople cloud agent server en programas y características. Este servicio cuenta con un servicio de Windows que se encarga de mantener el servicio operativo.

La ruta de instalación que está definida es “C:\Program Files (x86)\helppeople Software\helppeople Agent Cloud Server” hay se podrá encontrar los archivos correspondientes a esta aplicación como también validar si está operando simplemente validando si en la carpeta History existen registros actualizados como ejemplo.

helppeople	**ACTA DE REUNIÓN**	CÓDIGO:	PE-F01
		VERSIÓN:	02
		FECHA:	Octubre 25 de 2024





Para la asegurar la operatividad de este servicio se debe de confirmar que se cumplan con los requisitos:

- Servidor este encendido
- Que se tenga conectividad a internet
- Puerto TCP/IP 34000, 35000, 36000, 45000 (Entrada y salida)
- Que se pueda ver todos los dispositivos conectados en la red (Los que se desea escanear)
- Que se habilite los protocolos necesarios para acceder la información de los dispositivos (WMI, SSH y SNMP)

helppeople	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO:	PE-F01
		VERSIÓN:	02
		FECHA:	Octubre 25 de 2024





Sr relaciona a continuación los temas, soporte y evidencias tratados en las 3 sesiones de revisión y apropiación modulo activos

helppeople	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO:	PE-F01
		VERSIÓN:	02
		FECHA:	Octubre 25 de 2024

1. Introducción a la Gestión de Activos

- Conceptos básicos de gestión de activos.
- Importancia de la gestión efectiva de activos.

2. Introducción a NetMap

- Qué es NetMap.
- Beneficios de usar NetMap en la gestión de activos.
- Diferencias entre NetMap y otras herramientas de gestión.

3. Reconocimiento de NetMap

- Funcionalidades principales de NetMap.
- Interfaz de usuario y navegación.
- Tipos de activos que se pueden gestionar con NetMap.
- Integración con otros sistemas o herramientas existentes.

4. Apropiación de la Herramienta

- Estrategias para la implementación efectiva de NetMap.
- Capacitación de usuarios: formación y recursos.
- Casos de uso y ejemplos prácticos.
- Mejores prácticas para maximizar el uso de NetMap.
- Análisis de resultados y retorno de inversión.

5. Gestión de Datos

- Importación y exportación de datos.
- Mantenimiento de la calidad de los datos.
- Seguridad y privacidad de la información.

6. Monitoreo y Evaluación

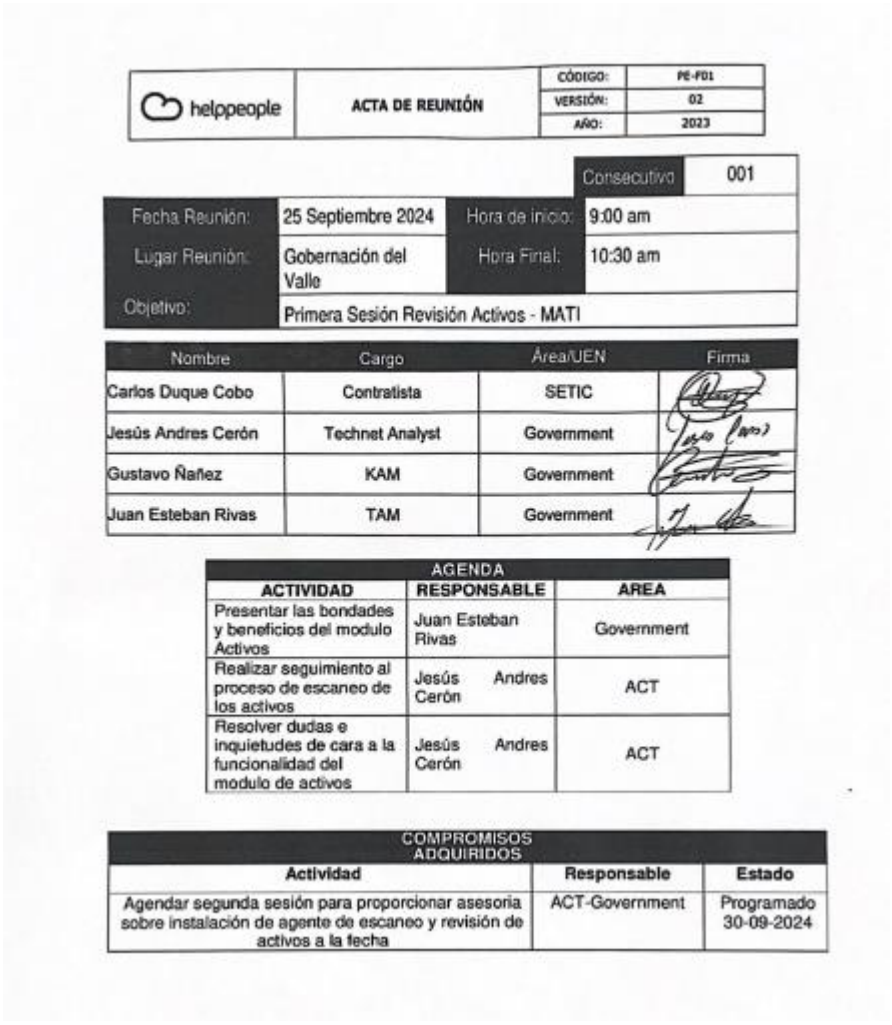
- Cómo establecer métricas de éxito.
- Reportes y análisis de datos dentro de NetMap.
- Toma de decisiones basada en la información obtenida.

7. Soporte y Actualizaciones

- Acceso a soporte técnico.
- Actualizaciones y nuevas funcionalidades de NetMap.

8. Conclusiones y Futuras Mejores Prácticas

- Resumen de aprendizajes.
- Perspectivas futuras sobre la gestión de activos y el uso de herramientas como NetMap.



helppeople | ACTA DE REUNIÓN | CÓDIGO: PE-F01 | VERSIÓN: 02 | AÑO: 2023

Consecutivo: 001

Fecha Reunión:	25 Septiembre 2024	Hora de inicio:	9:00 am
Lugar Reunión:	Gobernación del Valle	Hora Final:	10:30 am
Objetivo:	Primera Sesión Revisión Activos - MATI		

Nombre	Cargo	Área/UEN	Firma
Carlos Duque Cobo	Contratista	SETIC	
Jesús Andres Cerón	Technet Analyst	Government	
Gustavo Ñañez	KAM	Government	
Juan Esteban Rivas	TAM	Government	

AGENDA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	AREA
Presentar las bondades y beneficios del modulo Activos	Juan Esteban Rivas	Government
Realizar seguimiento al proceso de escaneo de los activos	Jesús Andres Cerón	ACT
Resolver dudas e inquietudes de cara a la funcionalidad del modulo de activos	Jesús Andres Cerón	ACT

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Actividad	Responsable	Estado
Agendar segunda sesión para proporcionar asesoria sobre instalación de agente de escaneo y revisión de activos a la fecha	ACT-Government	Programado 30-09-2024

helppeople	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO:	PE-F01
		VERSIÓN:	02
		AÑO:	2023

		Consecutivo	001
Fecha Reunión:	30 Septiembre 2024	Hora de inicio:	2:30 pm
Lugar Reunión:	Gobernación del Valle	Hora Final:	6:00 pm
Objetivo:	Segunda Sesión Revisión Activos - MATI		

ASISTENCIA

Nombre	Cargo	Área/UEN	Firma
Carlos Duque Cobo	Contratista	SETIC	
Jesús Andres Cerón	Technet Analyst	Government	
Gustavo Ñañez	KAM	Government	
Juan Esteban Rivas	TAM	Government	

AGENDA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	AREA
Continuación de seguimiento escaneo equipos	Jesús Andres Cerón	ACT
Soporte tecnico y respuestas a incognicas de cara al modulo	Jesús Andres Cerón	ACT

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Actividad	Responsable	Estado
Confirmación de que los puertos del servidor y la red estan abiertos (9000. 34000,35000,36000)	Cliente – Gobernación del Valle	Pendiente
Usaurio de directorio activo con permisos WMI o administrador para usar en el netmap, actualmente la que estaba configurada no existia y agregamos temporalmente la de carlos duque (esto no puede ser asi ya que si el cambia de contraseña el servidio deja de funcionar). Por esta misma razon la cuenta que nos den para el perfil wmi de escaneo no debe vencer la contraseña.	Cliente – Gobernación del Valle	Pendiente
Acceso via vpn a este servidor para realizar el seguimiento tecnico	Cliente – Gobernación del Valle	Pendiente

helppeople	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO:	PE-F01
		VERSIÓN:	02
		AÑO:	2023

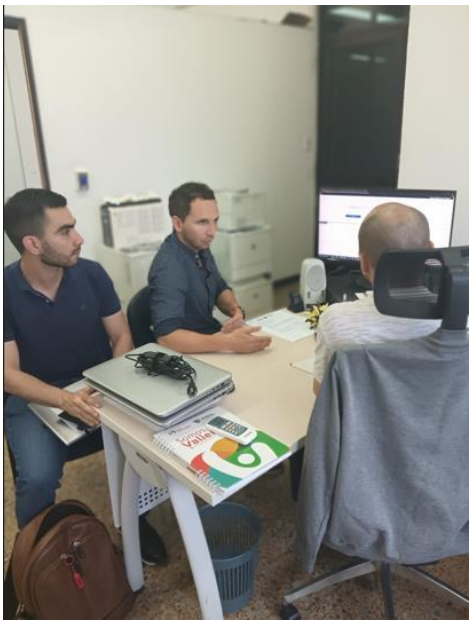
		Consecutivo	003
Fecha Reunión:	1 Octubre 2024	Hora de inicio:	2:00 pm
Lugar Reunión:	Virtual	Hora Final:	5:00 pm
Objetivo:	Tercera Sesión Revisión Activos - MATI		

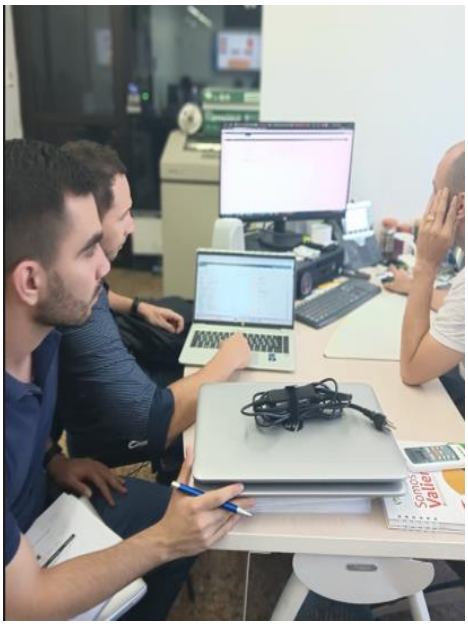
ASISTENCIA

Nombre	Cargo	Área/UEN	Firma
Carlos Duque Cobo	Contratista	SETIC	
Gustavo Ñañez	KAM	Government	
Juan Esteban Rivas	TAM	Government	

AGENDA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	AREA
Revisión detallada de la configuración del módulo de activos, enfocándose en la visualización de todas las subredes que contienen los equipos destinados a ser escaneados mediante Netmap. Asimismo, se evaluará el funcionamiento del WMI (Windows Management Instrumentation) para asegurar su correcta aceptación y desempeño en la ejecución del módulo.	Government - helppeople	Government







ANEXOS:

Soporte de activación de productos:

helppeople
Service Management

Acuerdo de Licenciamiento

Nit actual del acuerdo 890.399.029-5 **ID** AGR-1019-SOMOS

Detalle del Acuerdo de Licencia

Uso autorizado a nombre de:

Empresa	Gobernacion del Valle			**Tipo de Producto**	Licencia + Mantenimiento
Dirección	Cra 6 Calle 9 y 10	**Version**	7	**Fecha de Inicio**	10/21/2024
Ciudad	Cali	**Pais**	Colombia	**Fecha Final**	10/20/2025
Modalidad	Suscripciones de Addons & Plugins	**Estado**	Activo	**Fecha de Renovacion**	10/21/2025

Detalle de Licenciamiento Adquirido

Id. Producto	Modalidad	Producto	Tipo de Producto	Cantidad
006-1790	Suscripciones de Addons & Plugins	CLD - API Hello for BI / Suscripción Anual (4 Consultas/semana - Descarga por 2 Meses)	Inventario de Ventas	1
0082793	Suscripciones de Addons & Plugins	CLD - Mail Service Ed. Standard (50 usuarios/1 buzón) / Suscripción Anual	Inventario de Ventas	2
008-2582	Suscripciones de Addons & Plugins	CLD - RapidForm: Forms Creator (Un solo Formulario) / Suscripcion Anual	Inventario de Ventas	1
008-2801	Suscripciones de Addons & Plugins	CLD - NetMap Device/ Suscripción Anual	Inventario de Ventas	3,000

Contactos autorizados del acuerdo

Empresa	Contacto principal	Correo del contacto principal
Gobernacion del Valle	Oscar Molano	ojmolano@valledelcauca.gov.co
Socio de negocios	**Contacto socio**	**Correo del contacto del socio**
helppeople	Antonio Jiménez	antjimenez@helppeoplesoft.com

Detalle de la Orden por parte de Socio de Negocios

Socio de Negocios helppeople **Fecha de la orden** 10/18/2024

Manual de Api Hello for Bi:

Descripción General.

helppeople	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO:	PE-F01
		VERSIÓN:	02
		FECHA:	Octubre 25 de 2024

El propósito de la integración de los servicios del Core de helppeople cloud, es proporcionar herramientas que ayuden a la integración de los diferentes aplicativos de los clientes, dando una mayor flexibilidad, agilidad y eficiencia en los procesos.

Alcance helppeople API Power BI

- La API BI nos permite conectarnos mediante un JSON consultando para traer los siguientes 44 campos y parametrizar graficas a necesidad de acuerdo al reporteador que se utilice.

  CODIGO SOLICITUD: Nos permite visualizar el código de la solicitud.
  FECHA DE ASIGNACION: Fecha en que se asignó la solicitud a algún responsable o agente.
  RECIBIDAPOR: Login del usuario que creo la solicitud.
  NOMBRE RECIBIDA POR: Nombre del usuario que creo la solicitud.
  FECHA INICIO ORS: Fecha larga en la que se creó la solicitud.
  FECHAS INICIO ORS: Fecha corta en la que se creó la solicitud.
  HORA INICIO ORS: Hora en la cual se creó la solicitud.
  DESCRIPCION SOLICITUD: Descripción de la solicitud en la cual el usuario final radica para crear la solicitud.
  USUARIO: login del usuario el cual se le creo la solicitud o creo la solicitud el mismo.
  NOMBRE USUARIO: Nombre del usuario final el cual se le creo la solicitud a nombre de él o el mismo creo la solicitud.
  FECHA VENCIMIENTO SOLICITUD: Fecha larga la cual muestra cuando vence la solicitud dependiendo del ANS que aplica.
  FECHA VENCIMIENTOS SOLICITUD: Fecha corta la cual muestra cuando vence la solicitud dependiendo del ANS que aplica.
  HORA VENCIMIENTO SOLICITUD: Hora larga la cual muestra cuando vence la solicitud dependiendo del ANS que aplica.
  NATURALEZA: Muestra el tipo de la solicitud (incidente, requerimiento, entre otras).
  ORDEN SERVICIO: Muestra el código de la orden de servicio arraigada al código de la solicitud.
  ESTADO ORDEN: Muestra el estado de la Orden de servicio
  USUARIO RADICA: Login del usuario responsable de la solicitud.
  NOMBRE USUARIO RADICA: Nombre completo del usuario que creo la solicitud.

FECHA CIERRE ORDEN SERVICIO: Fecha larga la cual muestra cuando se cerró la Orden de Servicio.
FECHAS CIERRE ORDEN SERVICIO: Fecha corta la cual muestra cuando se cerró la Orden de Servicio.
HORA CIERRE ORDEN SERVICIO: Hora larga la cual muestra cuando se cerró la Orden de servicio.
ESTADO ORS: Muestra el estado de la solicitud.
SERVICIO: Muestra el servicio del catálogo de servicios que tienen la solicitud.
CATEGORIA: Muestra la categoría del catálogo de servicios que tiene la solicitud.
ACTIVIDAD: Muestra la actividad del catálogo de servicios que tiene la solicitud.
ORDEN TRABAJO: Muestra el código de la orden de trabajo asignados a la Orden de servicio.
DESCRIPCION ORT: Muestra la descripción de la orden trabajo
AVANCE: Muestra el porcentaje de avance que lleva a Orden de trabajo del 1 al 100.
SOLUCION OT: Muestra la solución que realizo el agente en la Orden de trabajo.
FECHA INICIO OT: Fecha larga que muestra cuando se inició la gestión de la orden de trabajo.
FECHA INICIOS OT: Fecha corta que muestra cuando se inició la gestión de la orden de trabajo.
HORA INICIOS OT: Hora que se inició a gestionar la orden de trabajo.
FECHA FIN OT: Fecha larga la cual muestra el tiempo que se parametrizo al cerrar la orden de trabajo.
FECHA FIN OT: Fecha corta la cual muestra el tiempo que se parametrizo al cerrar la orden de trabajo.
HORA FIN OT: Hora larga la cual muestra el tiempo que se parametrizo al cerrar la orden de trabajo.
USUARIO RESPONSABLE OT: Login del usuario responsable de la orden de trabajo.
NOMBRE_USUARIO_RESPONSABLE_OT: Nombre completo del usuario responsable.
SOL DESCRIPCION: Solución realizada por el agente para cerrar la solicitud.

EMP DESCRIPCION: Empresa del usuario que creo la solicitud.
UBI NOM: Ubicación del usuario que creo la solicitud.
PRIORIDAD: Prioridad la cual está definida en la solicitud.
TIEMPO DE SUSPENSION: Muestra el tiempo el cual se suspende una solicitud
TIEMPO DE GESTION: Muestra el tiempo de gestión realizado con la fecha de inicio de la Orden trabajo con la fecha fin de la orden de trabajo.
INCIDENTE MAYOR: Muestra si es incidente mayor con un sí o no.

- Muestra las solicitudes del mes actual y anterior.
- El tiempo de recargar la información es dependiendo del reporteador.
- Se requiere un software o plataforma reporteador que se pueda conectar a la información mediante JSON.

Implementación API en Power BI

Título: GetDataPerzonalizadomesant

Descripción: Obtiene la información de las solicitudes, usuarios relacionados, ordenes de servicio relacionadas, ordenes de trabajo relacionadas, tiempos de gestión, naturalezas relacionadas, avances a partir del año y mes actual.

Restricciones.

Este servicio solo muestra información del año y mes actual.

Métodos y respuestas.

Nombre: GetDataPerzonalizadomesant

Método: GET

URL: https://Urldominio/api/api/services/GetDataPerzonalizadomesant?username=&password=

Nombre url

Nombre método

Curls:

{

"**username**" : "[Nombre de usuario]",

"**password**" : "[Contraseña]"

}

Respuesta:

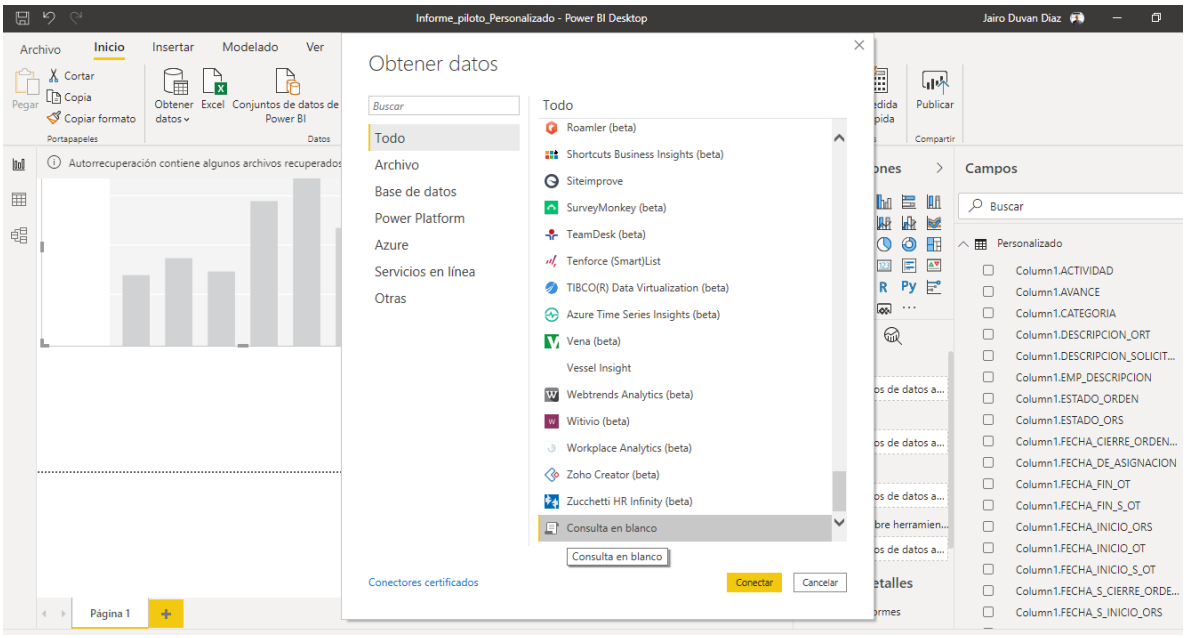
{

"Status": "Ok",
"Values": [
{
"Solicitud": "10273",
"RECIBIDAPOR": "chernandez",
"NOMBRERECIBIDAPOR": "Carlos Andres Hernandez",
"FECHA_DE_ASIGNACION": "10/2/2020 12:00:12 PM",
"FECHA_INICIO_ORS": "10/1/2020 11:59:46 AM",
"FECHA_S_INICIO_ORS": "01/10/2020",
"HORA_INICIO_ORS": "11:59:46",
"DESCRIPCION_SOLICITUD": "Incluir a usuarios En grupo Todos",
"USUARIO": "chernandez",
"NOMBRE_USUARIO": " Carlos Andres Hernandez",
"FECHA_VENCIMIENTO_SOLICITUD": "12/10/2020 5:59:00 PM",
"FECHA_VENCIMIENTO_S_SOLICITUD": "10/12/2020",
"HORA_VENCIMIENTO_SOLICITUD": "17:59:00",
"NATURALEZA": "Requerimiento",
"ORDEN_SERVICIO": "10464",
"ESTADO_ORDEN": "Aceptada",
"USUARIO_RADICA": "fmorantes",
"NOMBRE_USUARIO_RADICA": "ferney andres Morantes",
"FECHA_CIERRE_ORDEN_SERVICIO": "",
"FECHA_S_CIERRE_ORDEN_SERVICIO": "",
"HORA_CIERRE_ORDEN_SERVICIO": "",
"ESTADO_ORS": "abierta",
"SERVICIO": "Soporte",
"ACTIVIDAD": "Creación y Eliminación Usuarios",
"CATEGORIA": "Usuarios y contraseñas",

```
        "ORDEN_TRABAJO": "9895",
        "DESCRIPCION_ORT": "<p>Saludos</p><p>Por favor revisar que en el gr
upo todos del correo electronico, estemos todos</p><p></p><p>Gracias</p>",
        "AVANCE": "0",
        "SOLUCION_OT": "",
        "FECHA_INICIO_OT": "",
        "FECHA_INICIO_S_OT": "",
        "HORA_INICIO_S_OT": "",
        "FECHA_FIN_OT": "",
        "FECHA_FIN_S_OT": "",
        "HORA_FIN_S_OT": "",
        "USUARIO_RESPONSABLE_OT": "fmorantes",
        "NOMBRE_USUARIO_RESPONSABLE_OT": " ferney andres Morantes",
        "SOL_DESCRIPCION": "<p>Saludos</p><p>Por favor revisar que en el gr
upo todos del correo electronico, estemos todos</p><p></p><p>Gracias</p>",
        "EMP_DESCRIPCION": "Empresa ltda",
        "UBI_NOM": "Cali - Valle del Cauca",
        "PRIORIDAD": "Media",
        "TIMEPO_DE_SUSPENSION": "",
        "TIEMPO_DE_GESTION": "",
        "INCIDENTE_MAYOR": ""
    },
    {
}
```

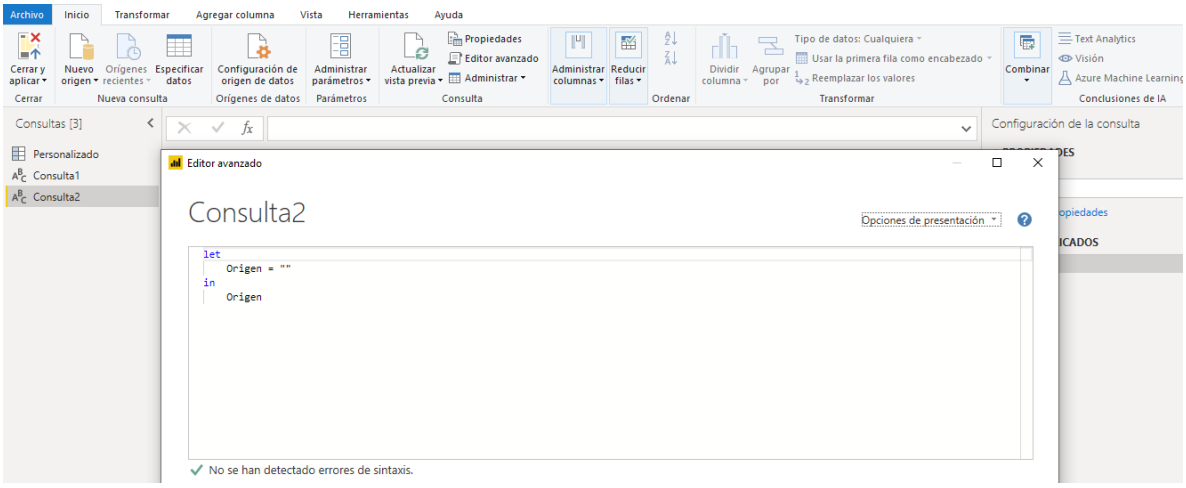

Ejemplo básico de conexión a Power BI con api helppeople. (instanciar un servicio)

Paso #1: Ir a opción obtener datos, dar clic en más.



Paso #2: Ir a opción “Todo” seleccionar consulta en blanco y dar clic en la opción conectar.

Paso #3: Presionar opción editor avanzado.

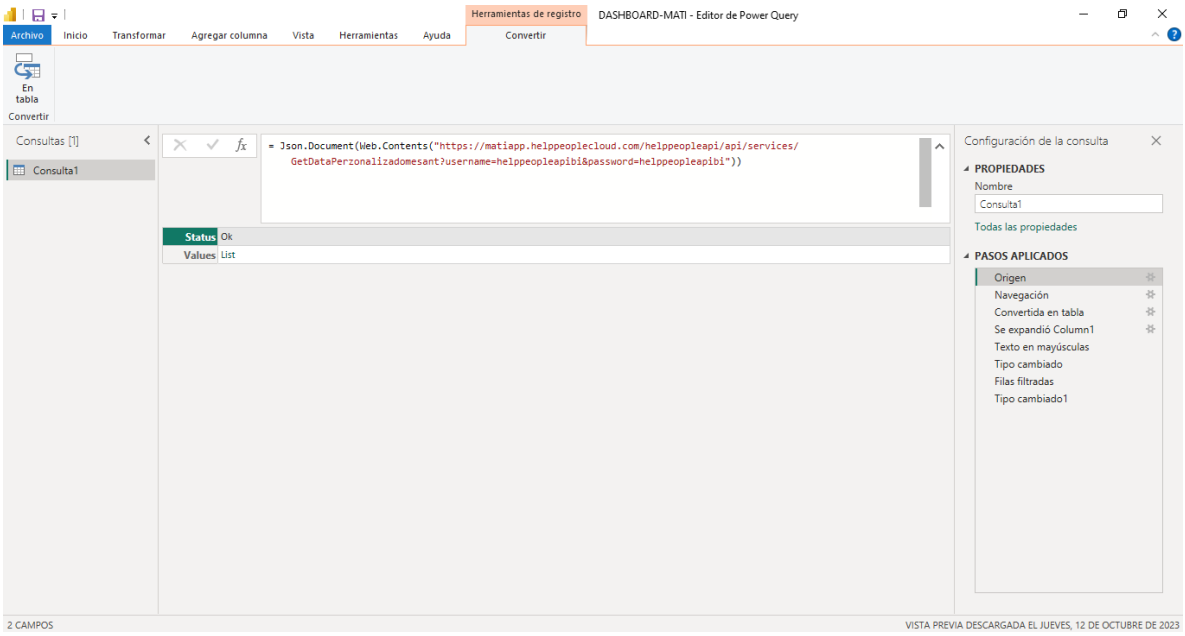


Paso #4: Diligenciar variable origen.

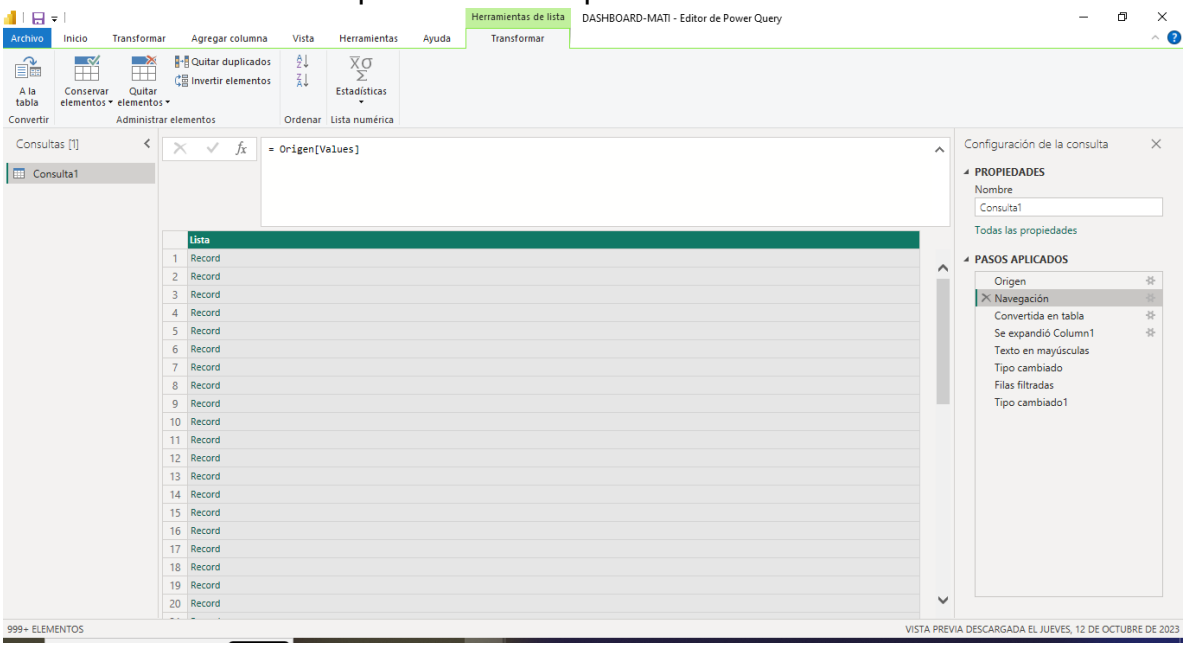
origen = Json.Document(Web.Contents("https://matiapp.helppeoplecloud.com/helppeopleapi/api/services/GetDataPerzonalizadomesant?username=helppeopleapibi&password=helppeopleapibi"))

Para finalizar presionar opción “listo”.

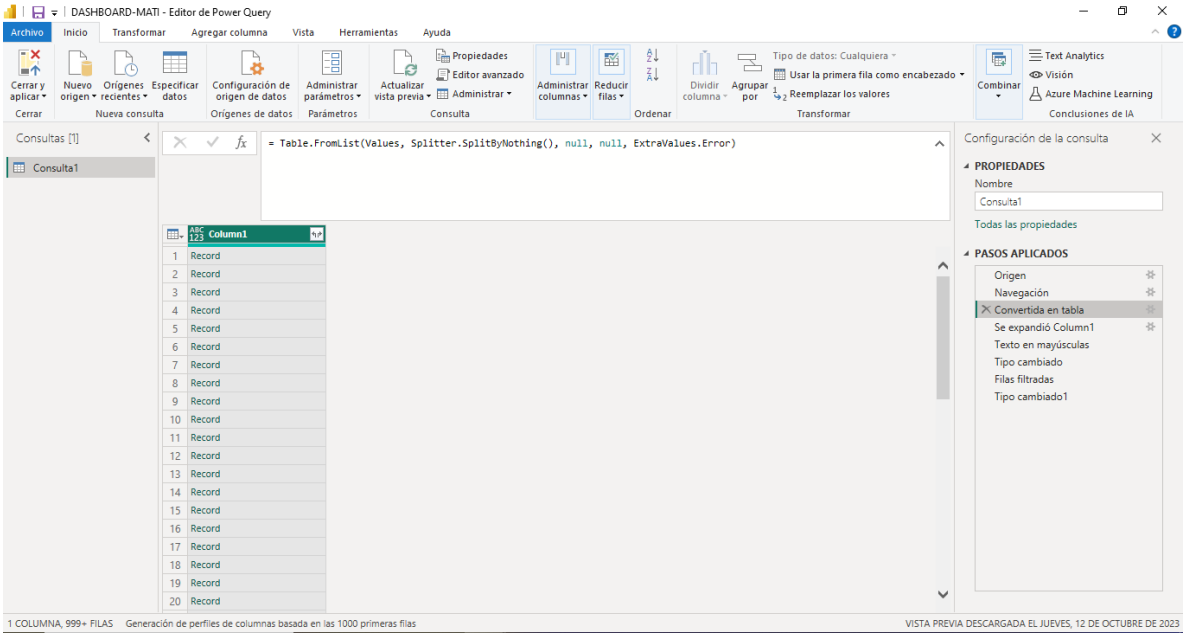
Paso #5: Definir variable “Values” como “list”.



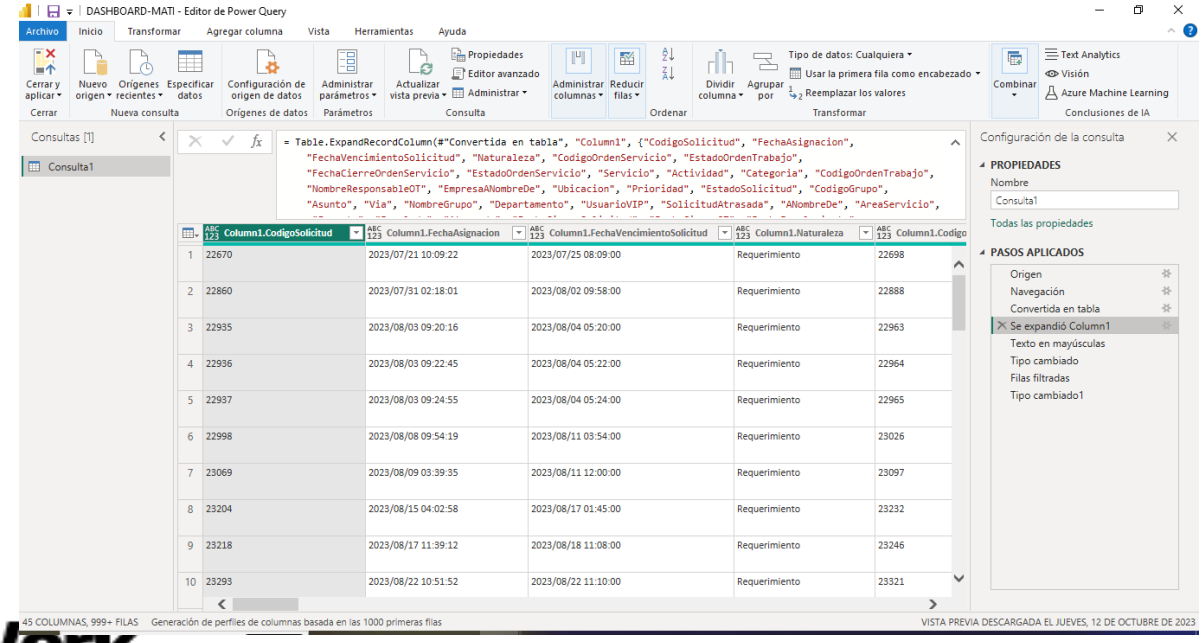
Paso #6: Clic derecho a personalizada opción a la tabla.



La opción delimitadora se deja sin delimitador y la opción controlar columnas adicionales en mostrar como errores.



Nota: los resultados se formatean y se pueden introducir en una tabla, se pueden seleccionar todos o los que se necesiten mostrar.



helppeople	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO:	PE-F01
		VERSIÓN:	02
		FECHA:	Octubre 25 de 2024

Manual de Mail Service:

Visión general de helppeople Mail Service

Para que los usuarios tengan una excelente experiencia en el momento de colocar una solicitud en helppeople, contamos con diferentes alternativas o productos. Esta vez te presentamos helppeople Mail Service, este producto permite que todo correo electrónico que llegue al buzón asignado por cada cliente, automáticamente se verán reflejadas en helppeople como una solicitud.

Alcance de helppeople Mail Service

El producto tiene como única función la lectura de todos los correos electrónicos para que queden creados como solicitudes automáticamente en la consola de helppeople.

Funcionalidades

- Uso del buzón de correo habitual
- El servicio se integra con los principales proveedores de correo: Gmail y Office 365
- Para que los correos del usuario queden creados automáticamente en la consola de helppeople, el usuario deberá estar creado en la matriz de usuarios. En caso contrario, este correo no será leído y enviara un correo al remitente indicando que la solicitud no ha sido creada.
- El sistema crea las solicitudes de manera automática en la herramienta helppeople de acuerdo con el correo enviado por el usuario.
- Se retornará una respuesta con su respectiva notificación siempre y cuando, este se encuentre parametrizado en la herramienta helppeople.
- El sistema también permite crear solicitudes con el bot de asignaciones solo si este se encuentra parametrizado en la herramienta.
- El sistema está parametrizado para que lea los correos del día actual.
- El tiempo de lectura y creación de solicitud de acuerdo con la configuración en el sistema es aproximadamente cada 6 minutos.
- Los archivos adjuntos de acuerdo con la parametrización en la herramienta son de máximo 20Mb o en su defecto el límite de su licencia adquirida.

- En el cuerpo de correo se podrán ingresar screenshot (Capturas de Pantalla o Recortes) y estos quedarán como adjuntos en la solicitud creada en helppeople.
- El sistema al momento de leer los correos que contengan HTML se tardará un poco más de tiempo ya que tiene que leer y buscar.
- Los correos en HTML se limpiarán y se mostrarán en la descripción de la solicitud como texto plano.
- No es necesario tocar la infraestructura del cliente para la implementación, ya que el servicio está implementado en los servidores de AWS contratado por helppeople.
- Si el cliente requiere tener más de un buzón debe consultarlo con el comercial encargado del proceso.
- No tiene en cuenta los caracteres especiales.
- No tiene en cuenta el texto enriquecido.
- El límite de caracteres permitidos 80 para el asunto del correo
- Si el correo no viene con asunto no crea la solicitud.
- El correo para configurar en Mailservices debe de tener habilitado el IMAP.
- No creara las solicitudes si los correos son reenviados o vienen como respondido, solo tomara en cuenta los correos que son nuevos.
- El sistema no es sensible a mayúsculas
- Para la operatividad correcta del servicio debe de asegurarse que los correos lleguen a la bandeja principal.

Configuración de la gobernación del valle en el servicio MATI.

El buzón de correo configurado para el servicio de helppeople mailservice es soportetic@valledelcauca.gov.co y soportecdc@valledelcauca.gov.co al cual tiene configurado el IMAP en la consola de administración, para el proceso de conexión se creo y utiliza una contraseña de aplicaciones con el nombre helppeopleMailservices por lo cual se habilito la autenticación en dos pasos en el correo.

Se hace uso del api de helppeople para conectar el correo al servicio de helppeople Mailservices en AWS.

El sistema se configuro para operar con una serie de palabras claves las cuales al ser detectadas dentro del asunto del correo creara la solicitud y/o ticket asignándolo automáticamente al área y persona correspondiente de la gestión. (Se hizo uso del

servicio bot de asignaciones el cual está en parámetros del sistema > Gestión de servicios)

Listado de palabras configuradas.

Area	Servicio	Palabras Claves
Economía digital	Gobierno digital	economia
Servicios tecnológicos	Soporte y mantenimiento	tecnologicos
Sistemas de información	Aplicaciones	informaticos

Se crearon un total de 3 reglas del BOT de asignaciones en la cuales 3 reglas son del servicio soportetic@valledelcauca.gov.co.

El servicio de mailservice leerá el correo y detectara si en el correo dentro del asunto tiene alguna de las palabras claves antes mencionadas creando la solicitud y asignándosela a quien corresponde, de lo contrario enviara una notificación al remitente del correo indicando que su solicitud no ha sido creada indicando recomendaciones, esta notificación es personalizado dentro del sistema helppeople.

Nota: La notificación también se enviará si el correo remitente no esta asociado dentro de algún usuario de helppeople (MATI) por lo cual no se creara la solicitud.

Flujo operativo de helppeople Mail Service

Por parte del usuario, deberá conocer el buzón definido por el cliente (soportetic@valledelcauca.gov.co) o (soportecdc@valledelcauca.gov.co) e ingresarlo en el campo “Para”. Debe ingresar el asunto y en el campo del correo colocar la descripción de la solicitud. Si uno de estos tres (3) campos no está diligenciado, no quedará creada la solicitud.

Una vez enviado el correo electrónico, deberá llegar una notificación automáticamente (siempre y cuando lo tengan configurado) indicando que su solicitud fue creada con éxito y los datos del ticket:

Si solicitud fue creada exitosamente le llegara la siguiente notificación indicando los datos de la solicitud o ticket.

De lo contrario le llegara la notificación indicando que la solicitud o ticket no ha sido registrado y le indicara las recomendaciones a tener en cuenta.

Por parte del agente o técnico, podrá visualizar la solicitud en la consola de helppeople de la siguiente manera:

Manual de NetMap: Usuario, Activos y Configuraciones

1. Introducción

El módulo de activos y configuraciones permite controlar y administrar los activos con el adecuado nivel de detalle y su relacionamiento para la correcta prestación de los servicios.

Los beneficios de una correcta Gestión de la Configuración y Activos incluyen: Resolución más rápida de Problemas, Gestión de cambios más eficiente, Control de Licenciamiento, Rapidez en la restauración del servicio y Reducción de costos.

2. Objetivos

Los objetivos principales de la Gestión de la Configuración y Activos TI se resumen en:

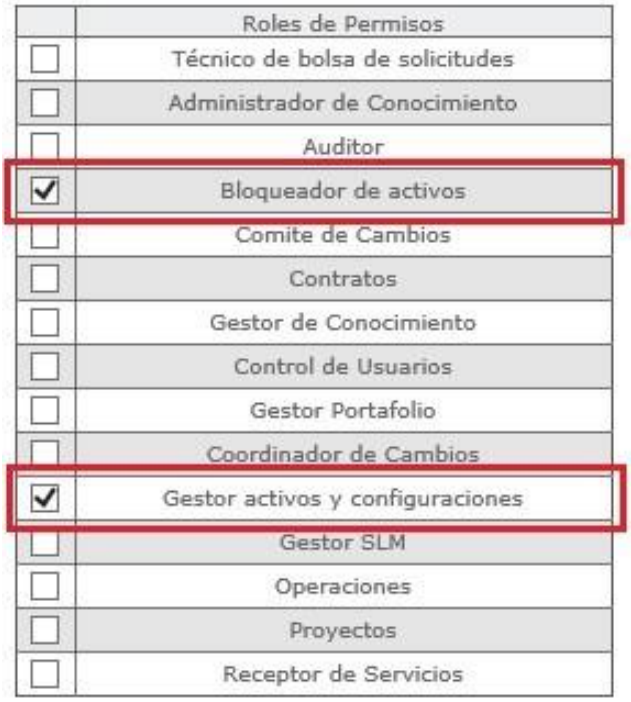
- Proporcionar información precisa y fiable al resto de la organización de todos los elementos que configuran la infraestructura TI.
- Mantener actualizada la Base de Datos de Gestión de Configuración y Activos TI.
- Registro actualizado de todos los CI's y todas sus características mediante un inventario de equipos.
- Interrelación entre los CI's.
- Servicios que ofrecen los diferentes CI's.

- Servir de apoyo a los otros procesos, en particular, a la Gestión de Incidencias, Problemas y Cambios.

3. Guía de Uso

Para la administración de activos y configuraciones helppeople cuenta con una interfaz donde es posible realizar las diferentes configuraciones del módulo. Para ingresar a esta interfaz se debe tener los siguientes roles de permisos:

Roles de permisos:



1. **Bloqueador de activos:** Este rol permite tener el control sobre la información de las hojas de vida de los equipos registrados en helppeople, otorgando el control para bloquear o desbloquear la modificación de la información de la hoja de vida de los CI's.
2. **Gestor activos y configuraciones:** Este rol permite el acceso completo al módulo de activos y configuraciones para su administración.

Ingreso al Módulo de Activos y Configuraciones

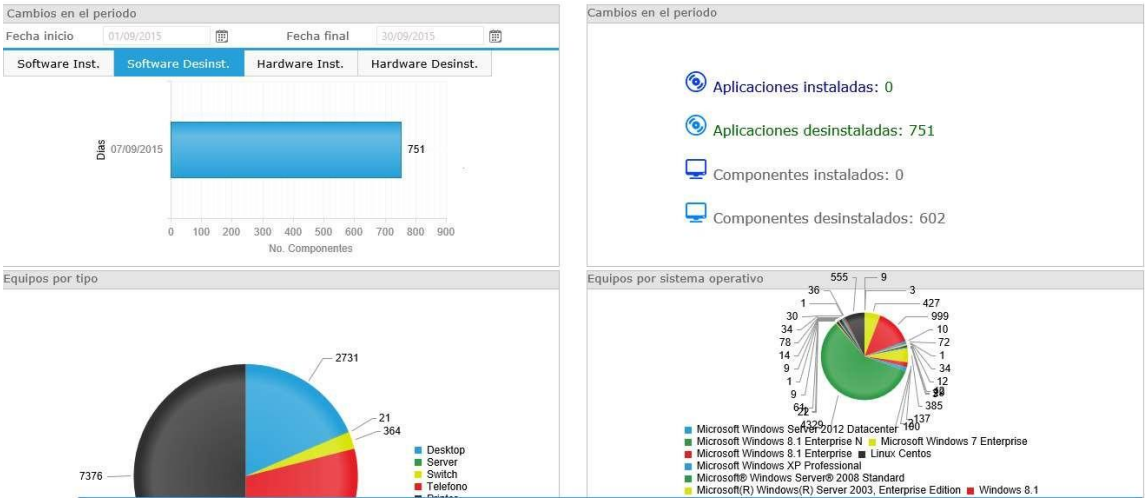
Para ingresar al módulo de activos y configuraciones se debe ir hacia el menú de helppeople en la parte superior de la aplicación, donde sobre el ítem de Transición / Gestión de Activos y Configuración se encontrarán las diferentes opciones de este módulo.

- Administración de CI's
- Nuevo CI
- Control de Licenciamiento
- Descubrimiento de Red
- Mantenimiento Equipos



Si se hace clic sobre Gestión de Activos y Configuraciones se muestra un resumen de los activos registrados con información sobre:

- Cambios de Software y Hardware en un periodo
- Equipos por tipo
- Equipos por sistema operativo



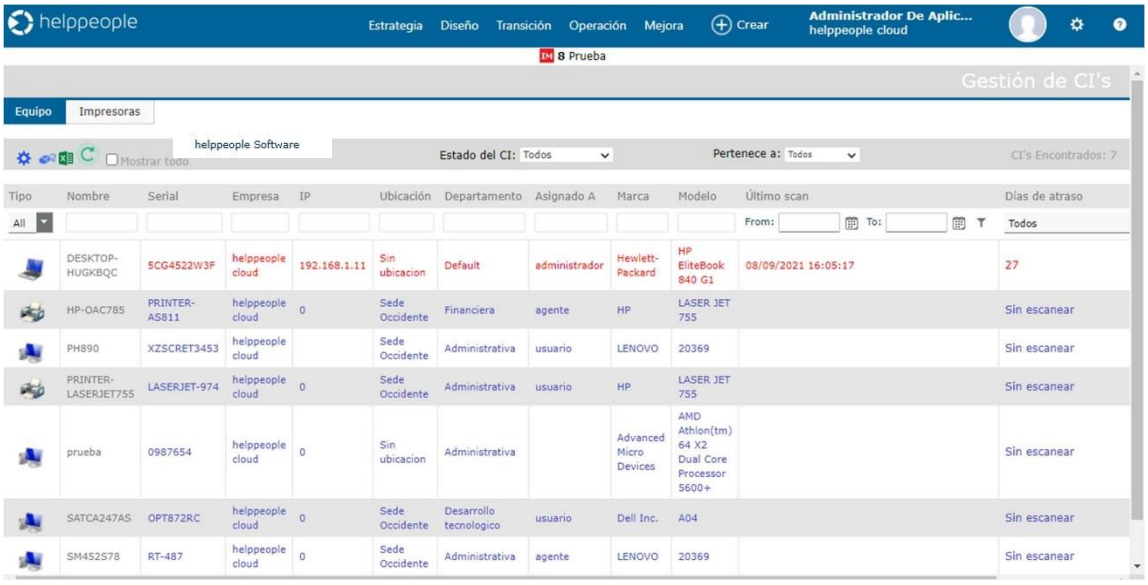
Administración de CI`s

En la pantalla principal de Administración de CI`s se listan de los equipos registrados manualmente o por el escaneo de equipos, permitiendo conocer algunos detalles como:

- Tipo
- Nombre
- Marca
- Modelo
- Fecha de Último Scan
- Ubicación
- Departamento
- IP
- Asignado a
- Días de Atraso

Esta página también cuenta con las opciones de:

- Borrar
- Encender
- Apagar
- Reiniciar



Búsqueda y Filtros

En la parte superior se encuentran diferentes clases de filtros para los CI´s.

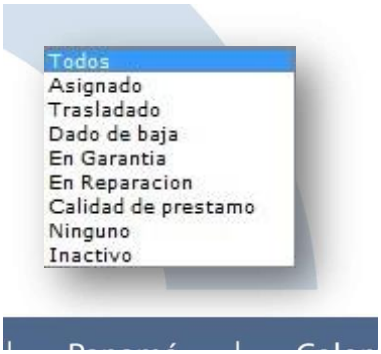
Tipo CI: Este permite filtrar por tipos de CI, estos pueden ser:

- Todos
- Portátil
- Impresora
- Router
- Switch

Estos tipos de equipos pueden ser modificados en Parámetros del sistema/ Hardware/Tipos de Equipos.

CI o Serial: Este filtro permite buscar CI's por nombre de equipo o serial.

Estado de CI: Este permite filtrar por los estados en los que se puede encontrar un CI.



Asignado: Los CI´s con este estado tienen asignado un usuario o responsable.

Trasladado: Significa que este CI fue trasladado a otra ubicación.

Dado de baja: Los CI's en este estado es porque se sacaron de producción, pero permanecen en la empresa.

En garantía: Los CI's los cuales cuentan con una garantía.

En reparación: Los equipos que por alguna falla o mantenimiento preventivo se encuentran en reparación o mantenimiento.

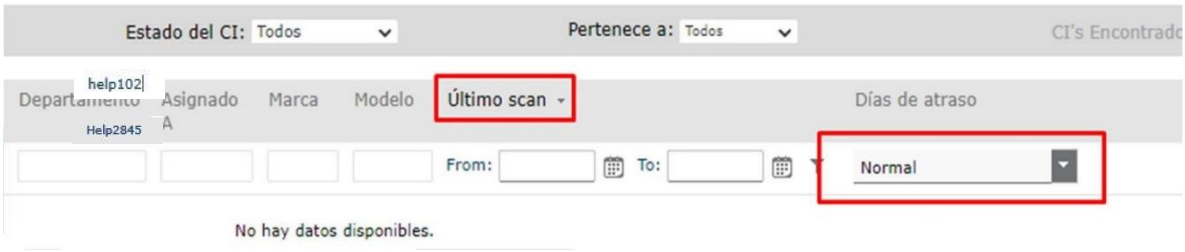
Calidad de préstamo: Esta en préstamo a otra empresa, socio, u área para algún trabajo.

Inactivo: El CI's está registrado, pero no se encuentra en producción por algún motivo.

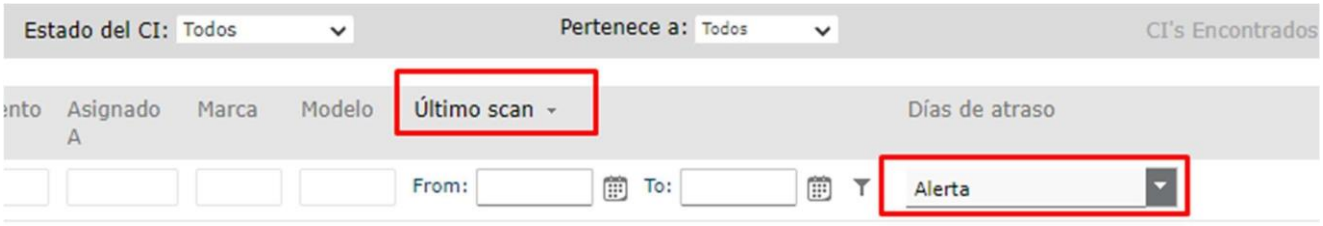
Ubicación: Este filtro permite seleccionar los equipos por la ubicación donde se encuentran registrados. Estas ubicaciones pueden ser modificadas en Parámetros del sistema /Organización/Ubicación.

Ultimo Scan: Permite filtrar por fecha de último Scan de los equipos, donde se divide en tres categorías; La lista de equipos en la pantalla principal tomará el color correspondiente a su estado de fecha de último Scan.

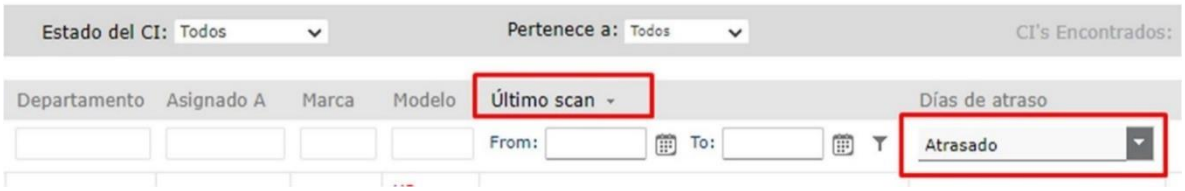
Normal:



Alerta:



Atrasado:



Hoja de vida de equipos

En la hoja de vida de equipos se puede encontrar toda la información relacionada a los CI`s registrados en helppeople desde sus características, hardware y software hasta sus relaciones con servicios y otros CI`s.

Para abrir la hoja de vida de un equipo se debe hacer clic sobre el nombre del CI que se necesita consultar.



En la hoja de vida del equipo se encuentra las siguientes opciones:

Hoja de vida: Es posible visualizar o modificar la información detallada del CI.

Hardware: Permite conocer el Hardware que contiene o que está relacionado al CI.

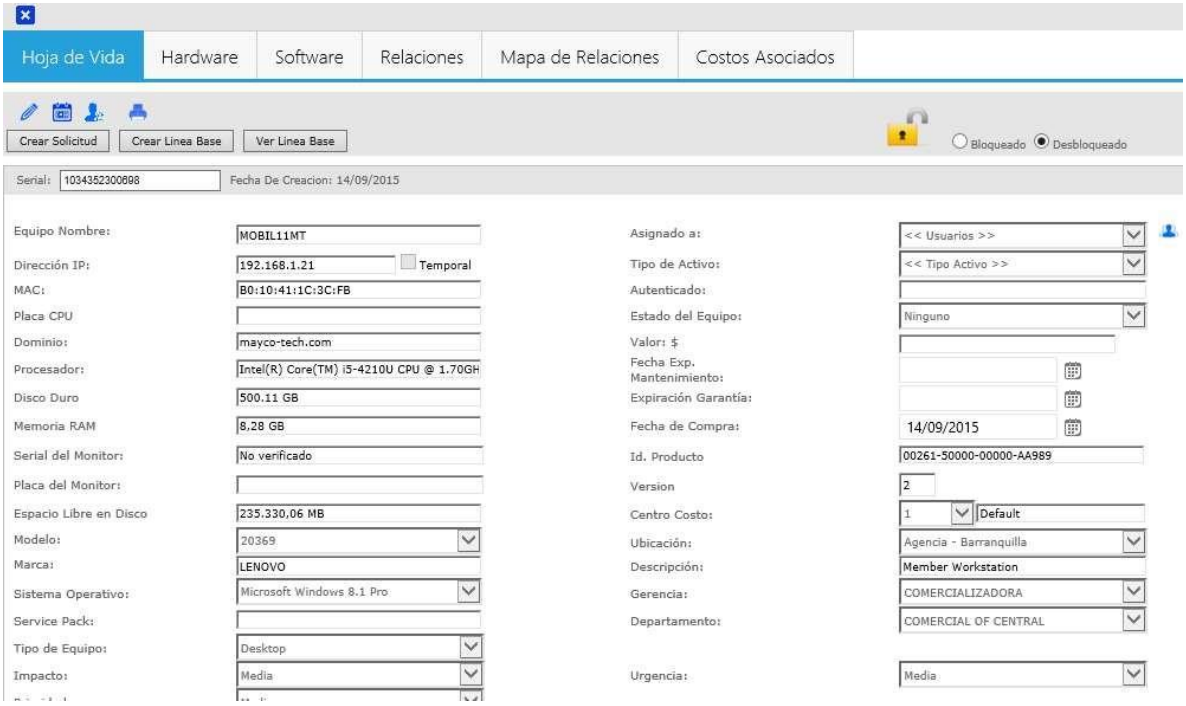
Software: Permite conocer el Software que contiene o que está relacionado al CI.

Relaciones: Permite relacionar un CI con otros CI, Servicios, Contratos, entre otros.

Mapa de relaciones: Permite agregar relaciones de Uso, Contiene, Dependencias de un CI con otros.

Información de la Hoja de Vida

En la información de la Hoja de Vida de los CI`s encuentra diferentes campos que le ayudaran a llevar un inventario completo y una gestión más fácil de manejar ya que todo se encuentra en un mismo sitio.



Campos para resaltar dentro de la hoja de vida de CI`s:

Serial: Este es el identificador único del equipo a registrar y no será permitido guardar más de un CI con el mismo serial.

En algunos casos cuando los equipos que se están registrando por medio del escaneo no tienen un serial valido, la MAC del equipo será tomado como serial o identificador.

Dirección IP: Esta es la IP que tiene asignada el equipo al momento del escaneo. Esta se puede identificar como Temporal para equipos que obtenga esta dirección por DHCP.

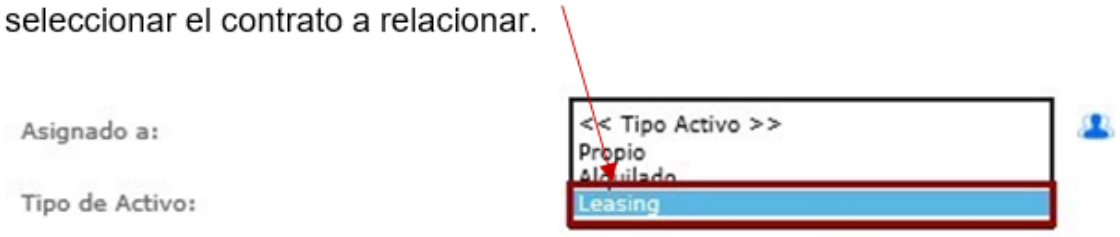
Asignado a: Permite asignar el CI a un usuario registrado en helppeople. Este campo es diferente al campo autenticado ya que autenticado toma el usuario que estaba en el momento del escaneo autenticado en ese equipo.

Tipo de activo: Permite la identificación del CI.

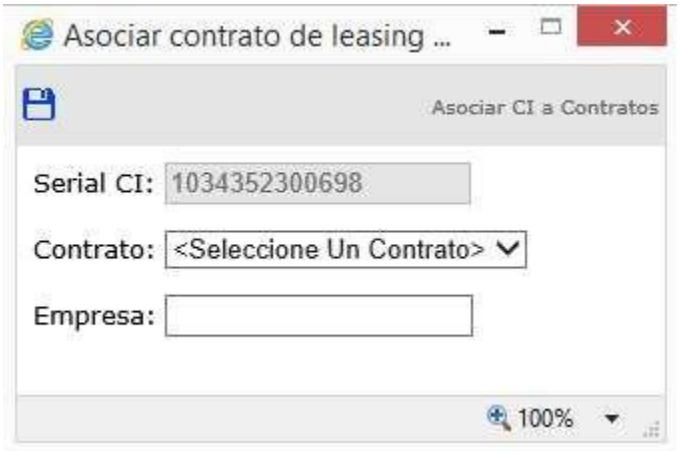
Propio: Se debe seleccionar cuando el equipo pertenece a los activos de la empresa.

Alquilado: Se debe seleccionar cuando el equipo se encuentra en alquiler para el servicio de la empresa.

Leasing: Se debe seleccionar para los equipos que están en un contrato de arriendo. La opción de leasing permite realizar la relación con el módulo de contratos para identificar con cual contrato está aplicando este el equipo.



Al momento de seleccionar Leasing en tipo de equipo se va a desplegar una ventana en la cual se debe llenar el siguiente campo



Esos campos que diligenciar son los siguientes:

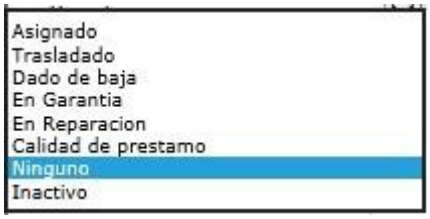
Contrato: Aquí se listan todos los contratos registrados en la herramienta. Se debe seleccionar el contrato con el cual relacionará este equipo.

Empresa: Este campo no es necesario diligenciar ya que se cargará la empresa relacionada al contrato automáticamente.

Tras seleccionar el contrato se debe hacer clic en guardar para que se vean efectuados los cambios.

Valor de Leasing (Mensual): Esta opción se habilita al seleccionar Leasing y permite agregar el valor mensual de arriendo.

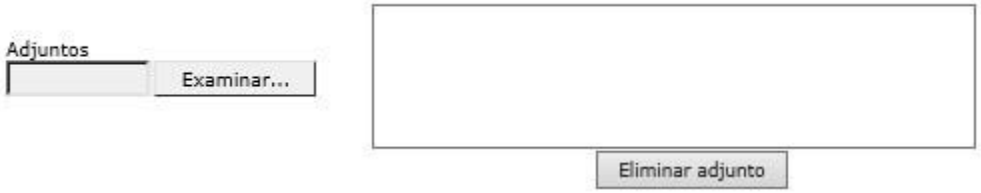
Estado del equipo: Permite identificar el CI con el estado en que se encuentra. Estos son los estados:



Urgencia: Permite identificar la urgencia de mantener el equipo en funcionamiento ante una situación.

- Alta
- Media
- Baja

- **Adjuntos:** Permite cargar documentos del equipo como: Manuales, Actas, Mantenimientos realizados



- **Bloqueo y Desbloqueo:** Restringe la modificación de la información de la hoja de vida de los equipos registrados en helppeople, otorgando mediante el rol de bloqueador de activos el control para realizar esta acción.

Para desbloquear o bloquear se debe hacer clic en la respectiva opción.



Los usuarios con acceso al módulo de activos y configuración son el rol de **bloqueador de activos** solamente podrán modificar los equipos que estén desbloqueados y solo tendrán acceso de lectura a los equipos que estén bloqueados.

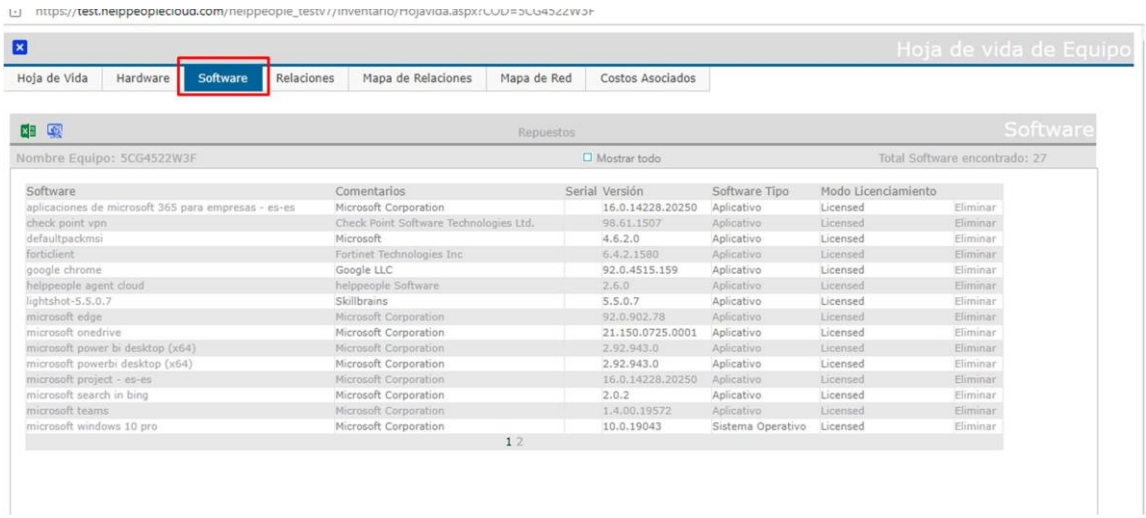
En la Hoja de vida de equipos existen otras opciones para interactuar en esta grilla.

1 2 3 4



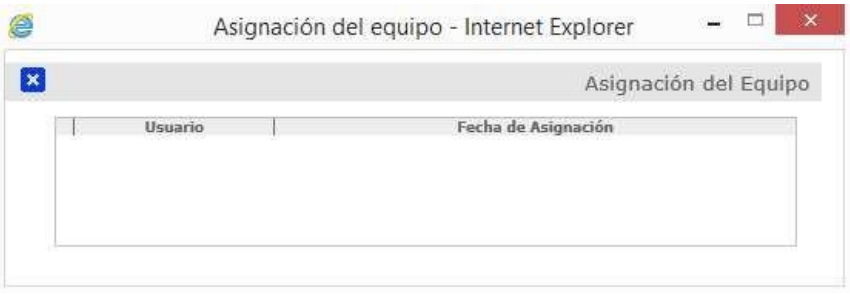
1. **Editar:** Es necesario hacer clic sobre este icono para poder modificar la información de la hoja de vida.

2. **Historial:** Al hacer clic sobre este icono se podrá visualizar detalladamente el historial que ha tenido el equipo desde su registro hasta la última modificación realizada.

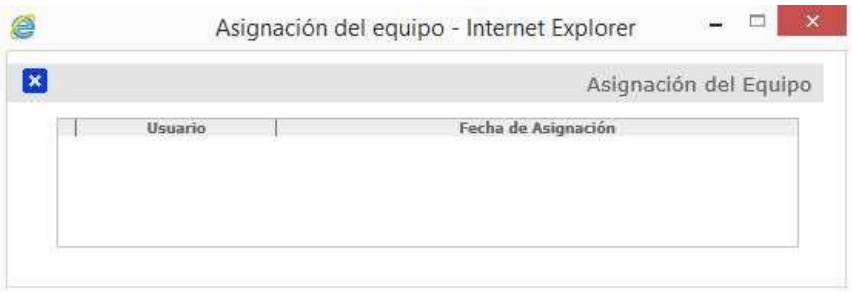


En la información del historial del equipo es posible conocer:

- Fecha y hora en que se identificó el cambio o modificación den CI.
- El método que se utilizó para escanear el equipo: Agente, Sin Agente, Schedule, Auditoria.
- Descripción de la modificación realizada. Es posible filtrar esta información por Mes o Año.

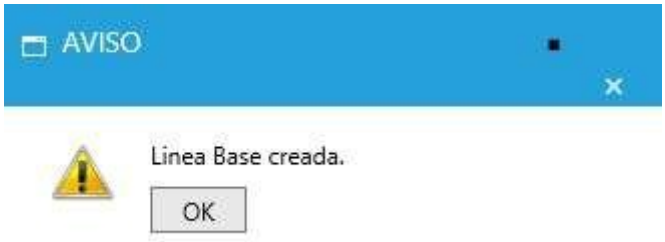


3. **Asignación:** Al hacer clic sobre este icono puede ver el historial de asignación del equipo, identificando la traza de los usuarios que han tenido asignado un determinado equipo y su fecha de asignación.



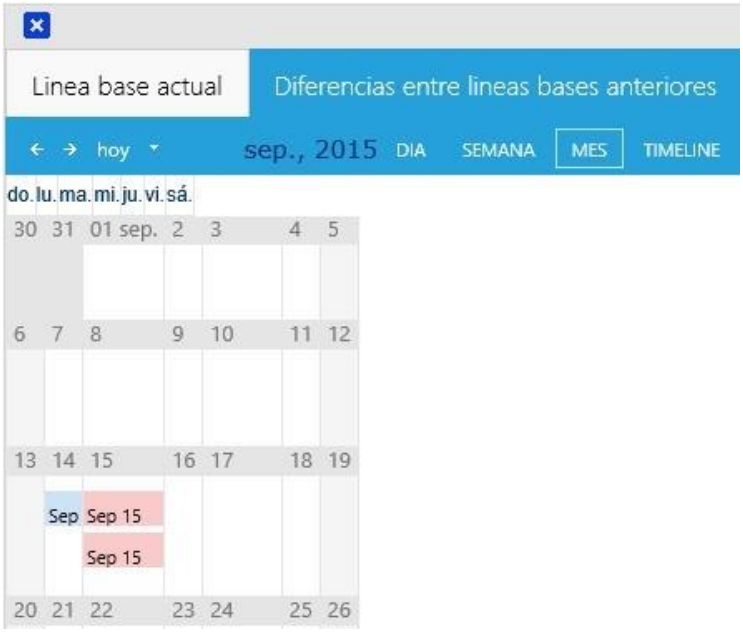
4. **Imprimir:** Permite imprimir la hoja de vida del equipo.

Crear línea base: Al hacer clic sobre este botón se crea una imagen del Software y Hardware del equipo, para posteriormente poder compararla con otras líneas base de diferentes fechas y lograr identificar las diferencias encontradas.



Cada vez que es escaneado un equipo se crea una línea base automáticamente.

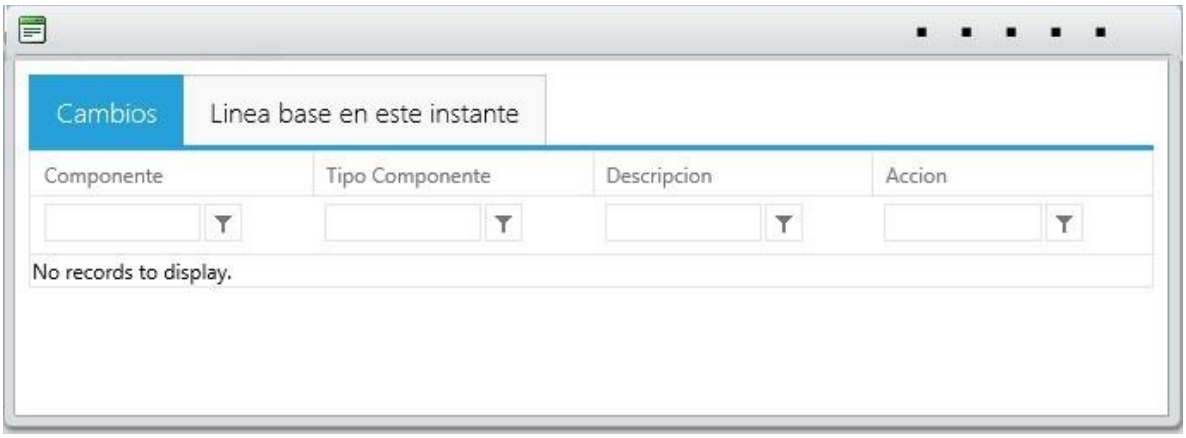
Ver líneas base: Permite conocer un calendario con las diferentes líneas base creadas en un rango de fechas y compararlas entre ellas para identificar los cambios realizados en ese periodo de tiempo a nivel de hardware y software.



Para abrir una línea base se debe hacer clic sobre la que se necesita abrir, donde se abrirá una ventana con la información de:

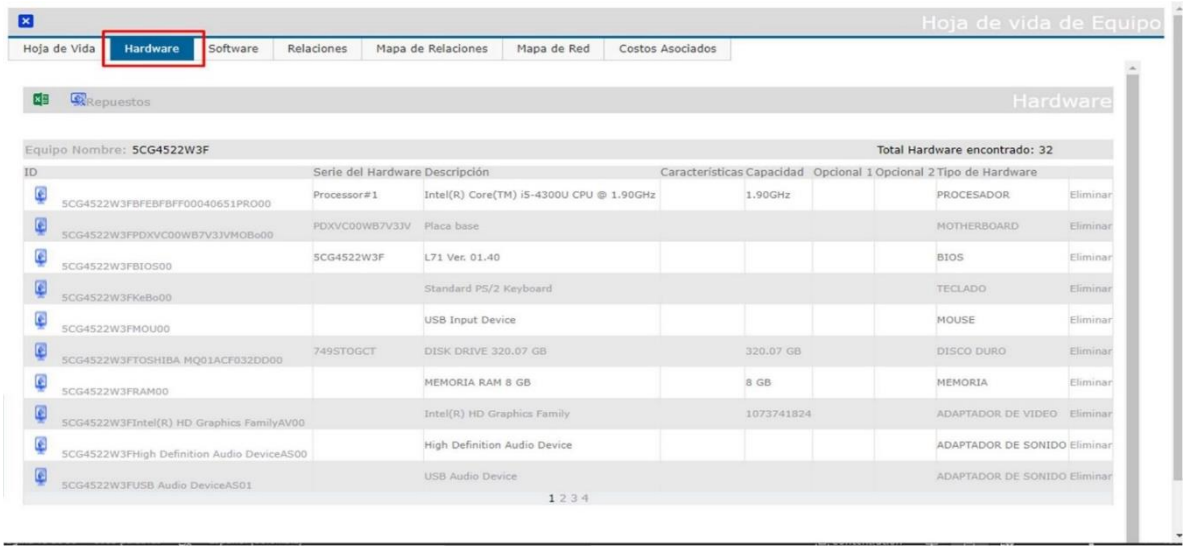
Cambios: Son los cambios que detecto entre la línea base abierta y la anterior línea base creada.

Línea base en este instante: Lista el software y hardware de la línea base que se está consultando.

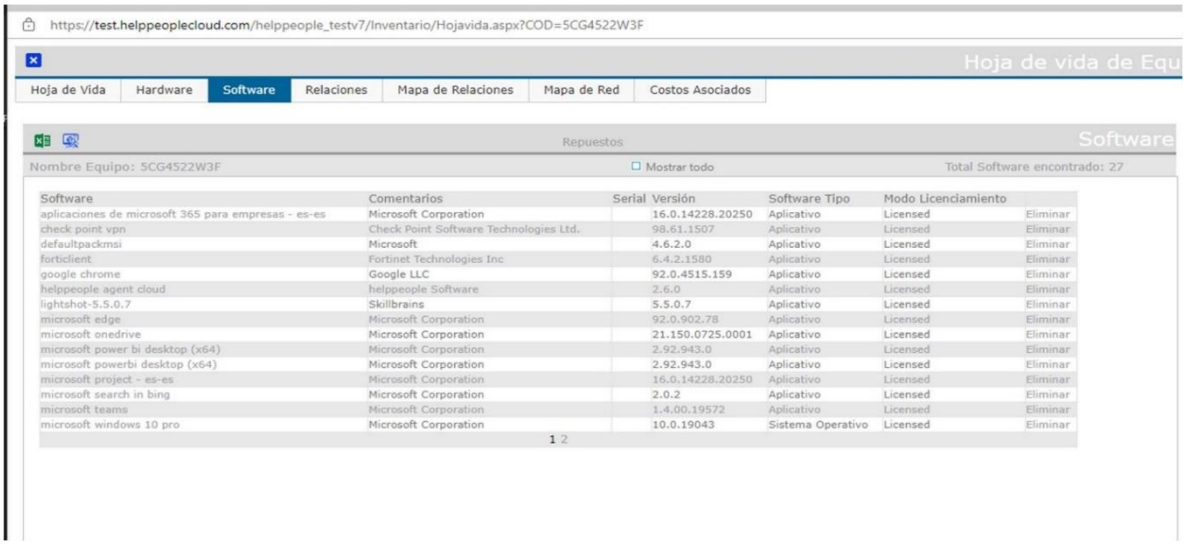


Hardware:

En la pestaña de hardware dentro de la hoja de vida de quipos se lista todo el hardware encontrado en el momento que se escaneo el CI o que se relacionó por repuestos. Entre la información que se puede conocer sobre el hardware esta: ID, Serie, Descripción, Capacidad, Tipo de Hardware y una opción para eliminar a nivel de información el hardware.



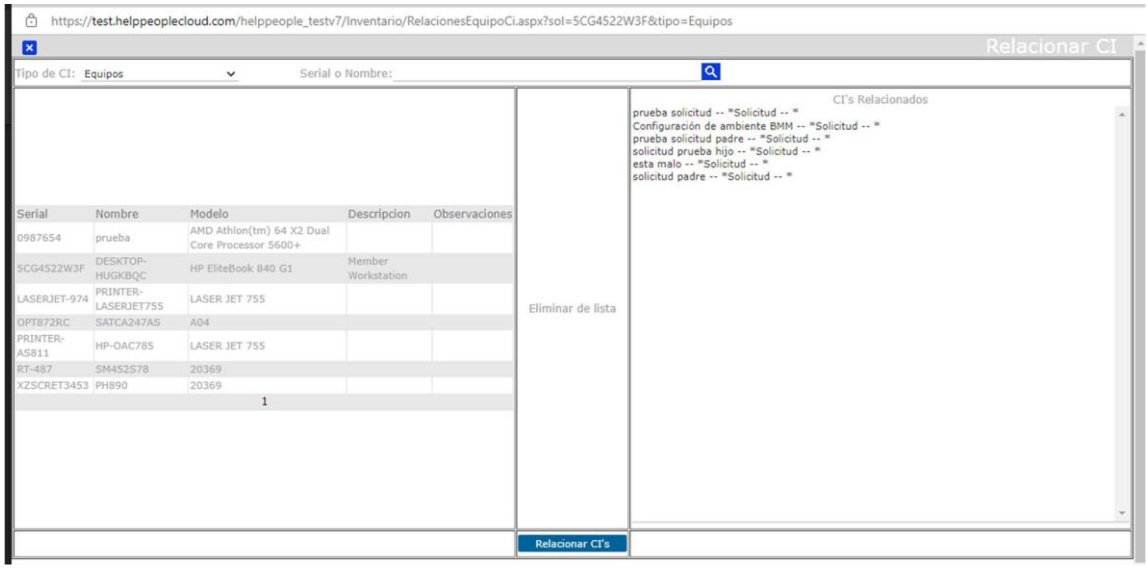
Software: En esta pestaña dentro de la hoja de vida del equipo se lista todo el software encontrado en el momento que se escaneo el CI. Entre la información que se puede conocer sobre el hardware esta: Nombre del Software, Comentarios, Versión, Software Tipo, Tipo de licenciamiento y una opción para eliminar a nivel de información el software.



Relaciones: Esta pestaña permite anidar solicitudes, CI's, requerimientos, entradas de conocimiento que estén ligadas o que afecten de alguna manera a un determinado CI.

Relaciones que se permiten realizar:

Para relacionar se debe seleccionar el tipo de CI y luego de la lista desplegada hacer clic sobre los ítems que necesita relacionar. Tras finalizar de seleccionar los ítems a relacionar hacer clic en **Relacionar CI`s.**



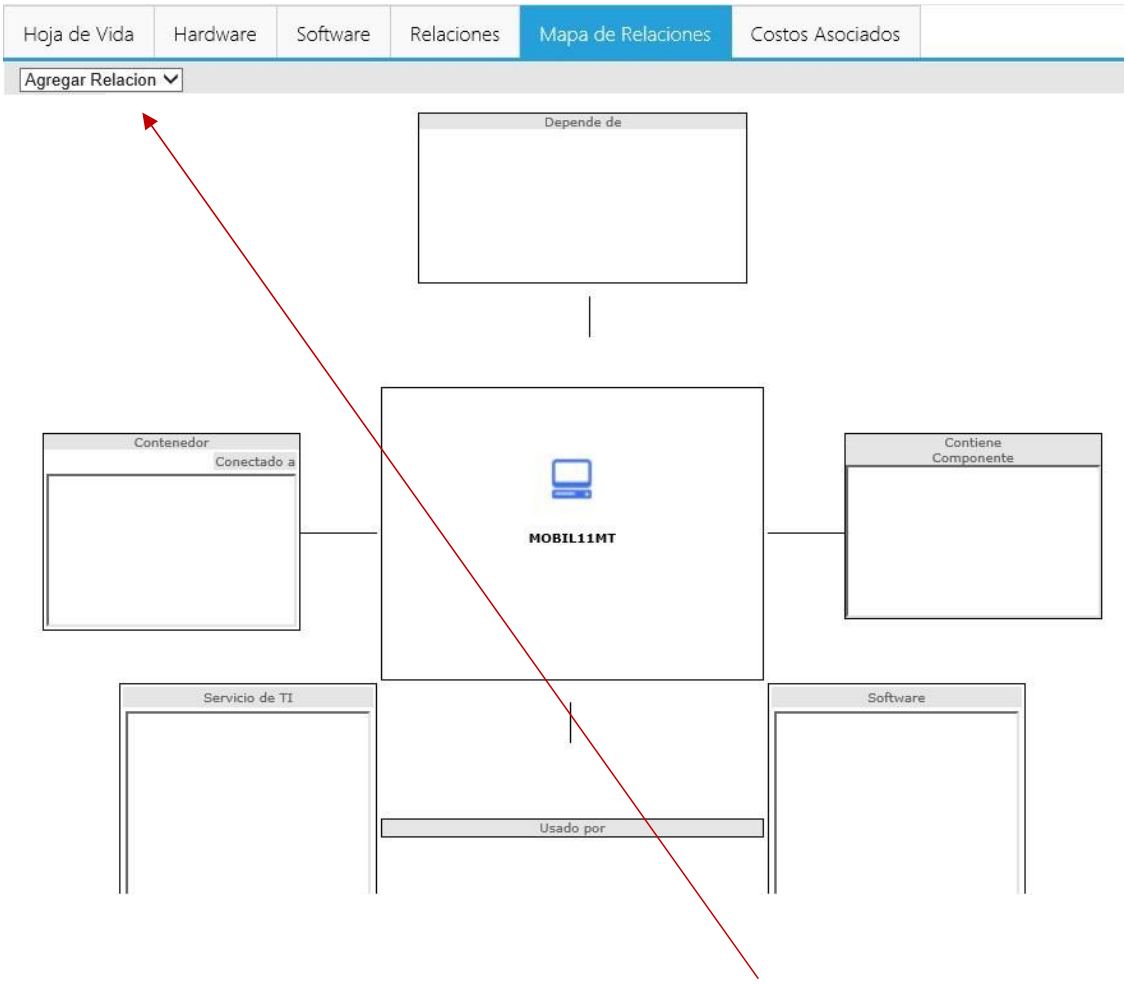
Mapa de relaciones: Permite identificar visualmente las relaciones de 360 grados de un CI con otros, permitiendo identificar y asignar las siguientes relaciones.

Contenedor: Esta es la relación que tiene con otro CI´s.

Contiene: Estos son los CI`s de diferente tipo que tiene este equipo, por ejemplo: Servicio de correo.

Dependencia: Permite relacionar los CI`s de los cuales depende este para su correcto funcionamiento.

Uso: Permite relacionar los CI`s que usan este CI`s o que depende de este equipo.



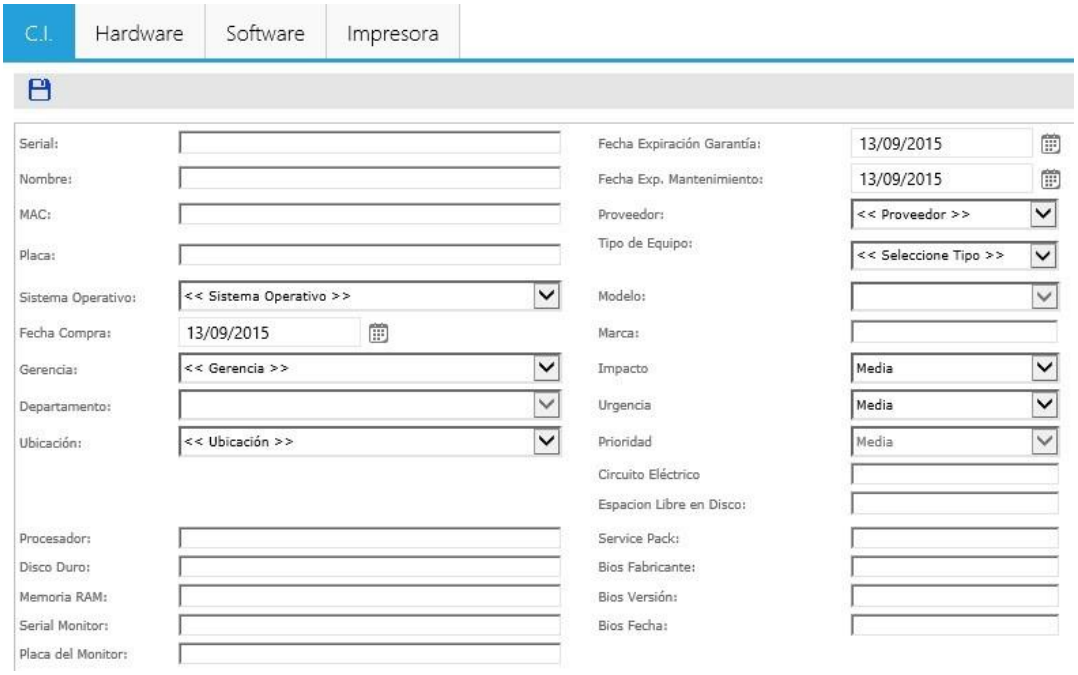
Para agregar una relación se debe hacer clic sobre Agregar relación donde se van a desplegar las siguientes opciones:



Nuevo CI

Este ítem es exclusivamente para la creación de Nuevos CI´s tales como C.I, Software, Hardware e impresoras.

C.I: En esta pantalla se podrá crear un nuevo equipo, el cual puede ser cualquier tipo de CI. Aquí se solicita información detallada del nuevo equipo a crear, donde se deben diligenciar los campos obligatorios.



Serial: Campo para escribir el identificador único o serial del CI a crear.

Nombre: El nombre que se le asignara o que tiene este CI´s.

MAC: El identificador único de la Mac Address. Este puede cambiar dependiendo del tipo

Ubicación: A que ubicación se asignara este nuevo CI.

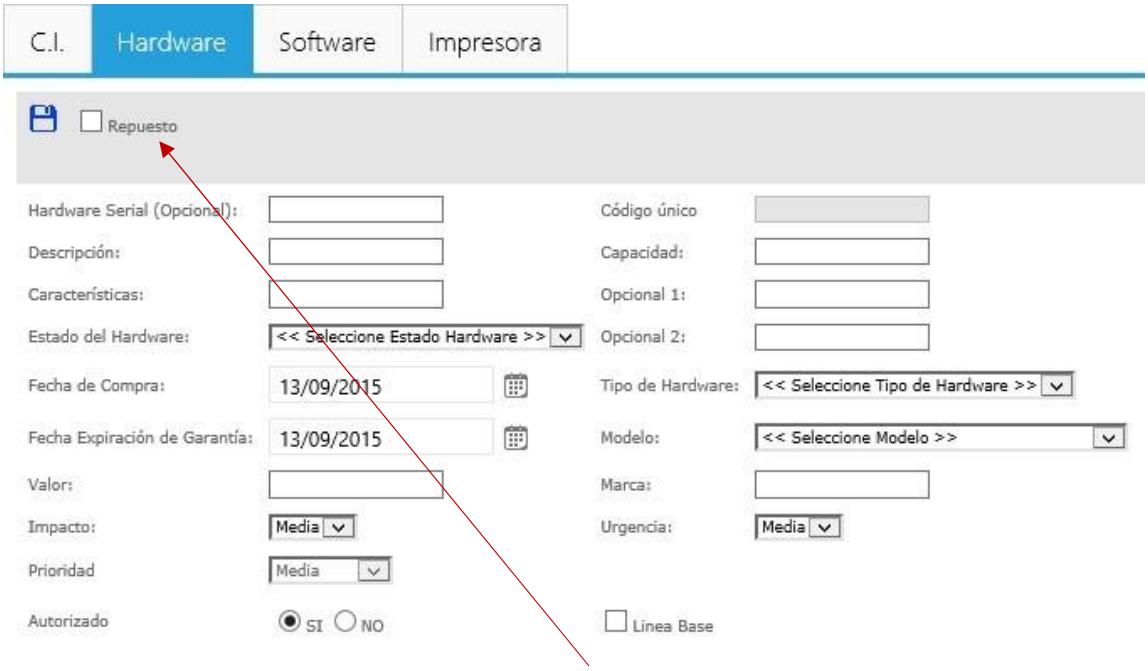
Modelo: El modelo al cual hace referencia este CI a registrar.

Fecha de Mantenimiento: La fecha en que se va a realizar el mantenimiento de este quipo.

Marca: La marca del CI.

Asignado a: Se selecciona el usuario a quien se asignara este CI.

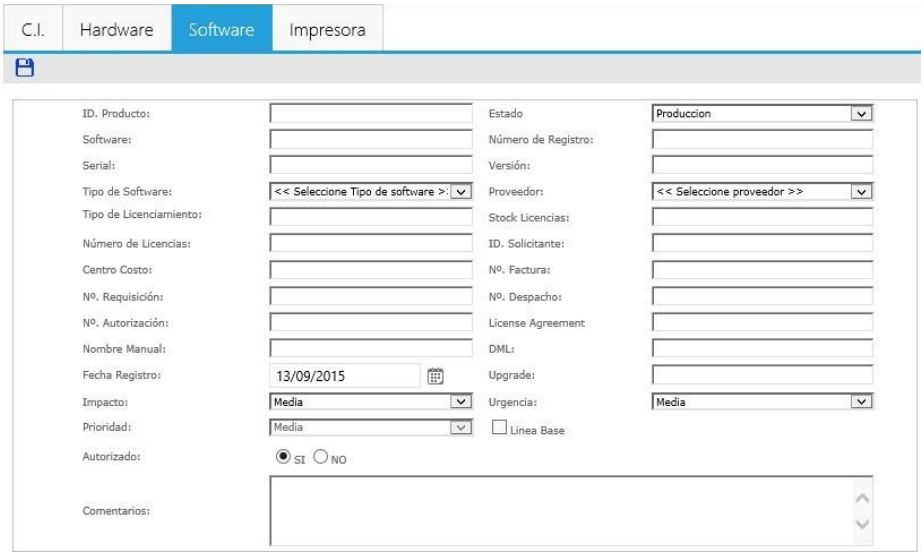
Los campos para diligenciar pueden cambiar dependiendo del CI que se va a crear.



El hardware puede ser catalogado con un **repuesto** y quedará disponible o marcado para ser asignado a un equipo.

La otra información, son datos generales para diferentes tipos de hardware por ese motivo es importante seleccionar el tipo de hardware para diferenciarlo.

Software: Permite crear un nuevo software, indicando detalladamente sus características, donde se deben diligenciar los campos obligatorios. La información solicitada cuenta con información, como el estado del Software y el Stock de Licencias. Ayudando a tener una mejor de software registrado.



Impresora: Este es un campo exclusivo para la creación de impresoras, en el cual permite agregar la información básica de las impresoras y sus componentes como referencia de cartucho y Kit de mantenimiento.



Campos Obligatorios:

Para la creación de un nuevo CI's ya sea un software, hardware u otro, es necesario diligenciar unos campos obligatorios para la identificación de este.

Algunos de ellos y comunes en las diferentes clases de CI's son:

- Ubicación
- Gerencia
- Nombre
- Serial
- Fecha de mantenimiento
- Fecha de expiración de garantía
- Fecha de compra
- Sistema Operativo
- Serie
- Software

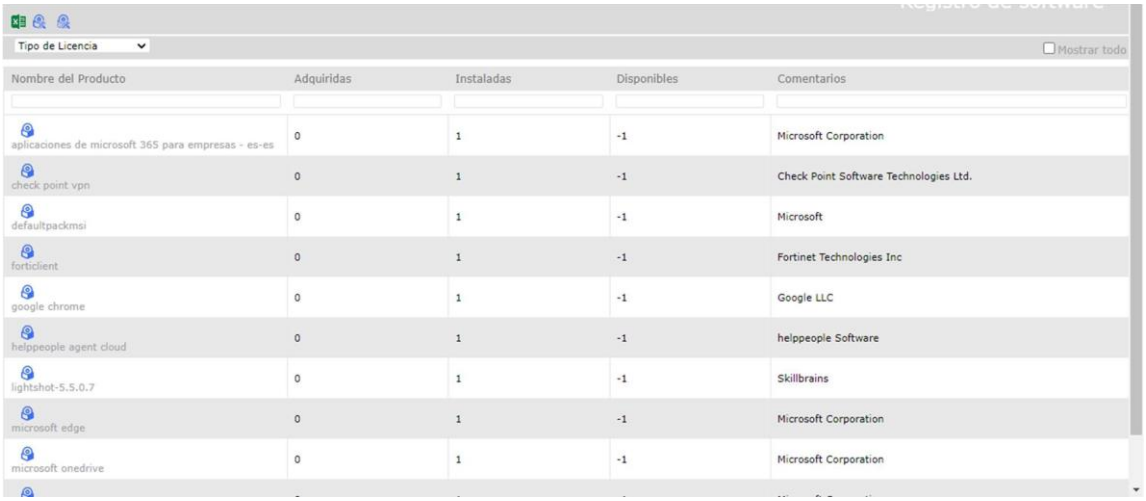
Control de licenciamiento

En esta página se va a realizar toda la Administración del software registrado en la herramienta.

Filtros Modulo de Licencias

En esta pantalla se puede filtrar o buscar por:

- Serial
- Nombre
- Tipo de licencia

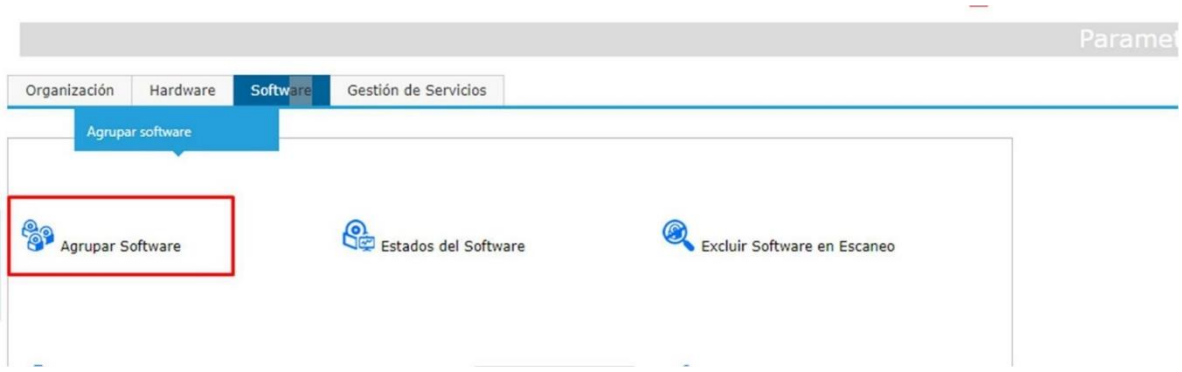


Creación de un tipo de licencias (Agrupación de Software)

La agrupación de software permite tomar diferentes tipos de software y agruparlo en un tipo de licencia.

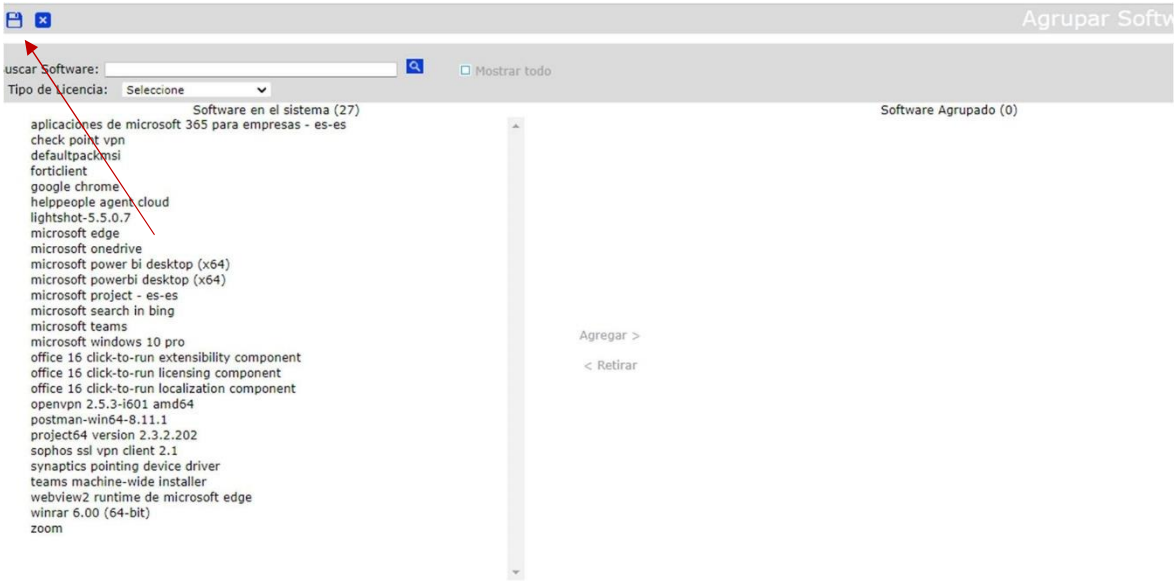
Esta agrupación se recomienda realzarla tras haber obtenido un 70% de equipos del escaneo o registro de CI`s, ya que podrá encontrar la mayoría de software para la agrupación.

Para agrupar el software se debe ir a Parámetros del Sistema/Software/Agrupar Software.



Hacer clic sobre Agrupar Software donde se abrirá la siguiente pantalla.

Para crear un nuevo grupo seleccione nuevo y asigne el nombre del tipo de licencia.



Tras colocar el nombre que identifica el tipo de software a agrupar, se agrega de izquierda a derecha el software que integrará este grupo. Para encontrar más fácil un software en la parte superior existe un campo de búsqueda del software.

Tras finalizar de agregar el software se debe hacer clic en el guardar de la parte superior.

Nuevo Software:

En la pantalla principal de control de licenciamiento se encuentra el botón de nuevo software, el cual permite registrar de forma manual un software. Cuando los equipos son registrados por el escaneo realizado por **helppeople Scan**, todo el software quedara registrado en la herramienta automáticamente. Estas son las dos formas de registro de software (Manual y Automática).



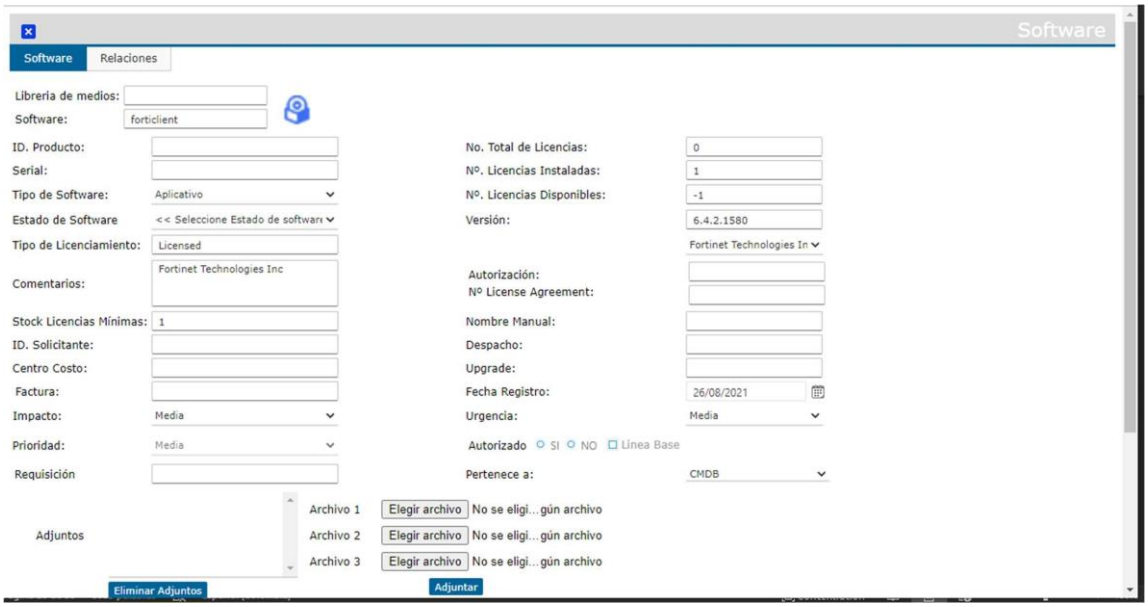
Para abrir una nueva licencia se debe hace clic sobre nombre.



Tras el registro de un software, helppeople permite agregar nueva información sobre esta licencia como:

- **Librería de medios:** Esta es la dirección en donde se encuentra almacenada esta licencia del software.
- **Total, de licencias:** Cantidad de licencias adquiridas.
- **Licencias Instaladas:** Cantidad de licencias usadas.

- **Licencias Disponibles:** Cantidad de licencias disponibles.
- **Fecha de registro:** Fecha de compra del software.



Para agregar el número de licencias adquiridas de un determinado software y llevar el control de la cantidad se debe seguir los siguientes pasos:

1- Ir al software sobre el cual se necesita agregar las licencias

2- En la parte inferior de la ventana se debe agregar la siguiente información:

- ID de licencia (Nombre)
- Product Key (Serial)
- Fecha Expiración
- Número de licencias adquiridas (Cantidad)
- Tipo de licencia



1. Clic en el icono para guardar los cambios.

Los cambios se verán efectuados en el siguiente campo.



Los campos de licencias instaladas y disponibles se van a actualizar automáticamente cada vez que se encuentre esta licencia de software en el equipo escaneado.

Descubrimiento de red

El descubrimiento de equipos permite el registro automático de la información de los equipos y sus componentes de software y hardware. Para lograr en inventario de los equipos y dispositivos helppeople cuenta con diferentes métodos y servicios para tal fin.

Para ingresar al módulo de escaneo se debe ir a Transición/ Gestiona de Activos y Configuraciones/ Descubrimiento de red.

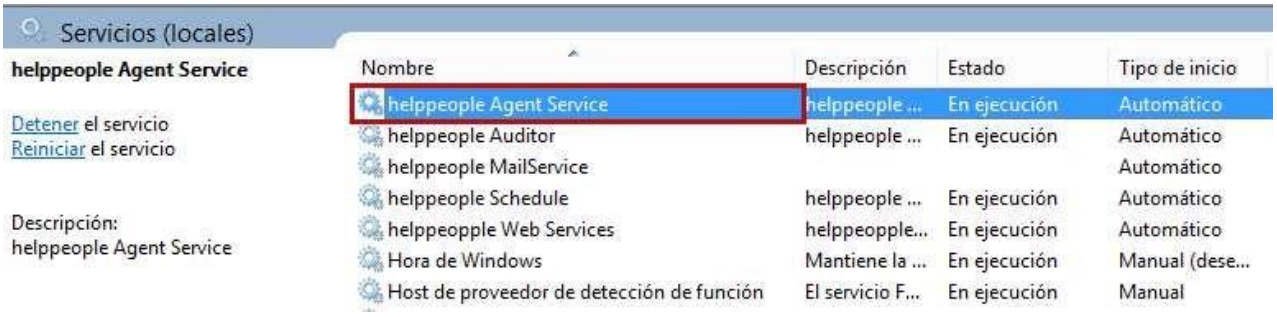


Puertos que se deben habilitar en la red, para lograr escanear los diferentes CI`s:

Para el descubrimiento de red se debe permitir acceso del PING, WMI y puertos 9000, 34000, 35000, 36000 TCP/IP Entrada y salida desde el servidor local que solicitamos con la IP 192.168.200.158.

Desde el servidor 192.168.200.158 tener conexión de salida por los puertos 9000, 34000, 35000 y 36000 TCP/IP hacia el destino de agente.gobernacionvalle.helppeoplecloud.com (34.210.147.224)

Servicio helppeople Agent iniciado.



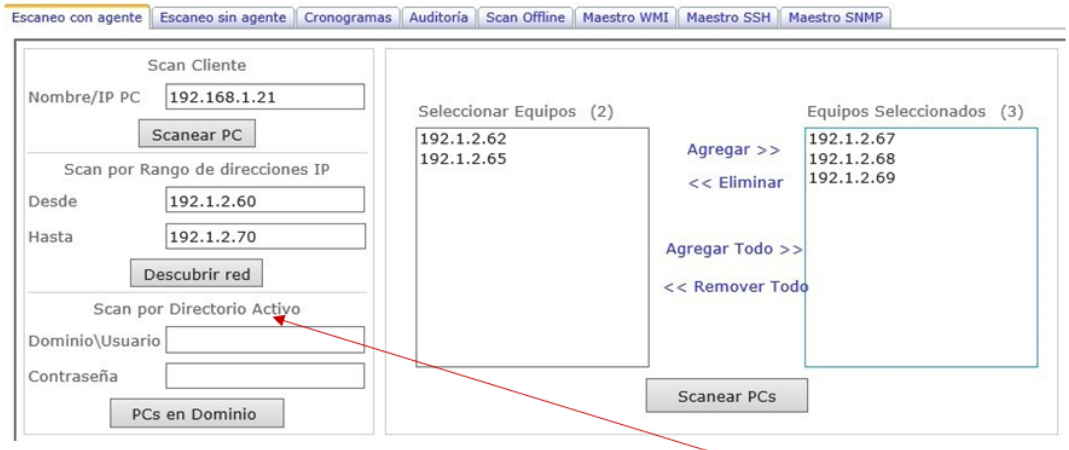
Scan con Agente

Con este método de escaneo, es necesario tener instalado un servicio (helppeople Agente) en los equipos a inventariar. Este escaneo se puede realizar por rangos de IPs, equipos del directorio activo o un equipo individual.



Escaneo individual: Para escanear un equipo se debe colocar el Nombre o IP y hacer clic en **Scanear PC.**

En la parte inferior de la pantalla se informa si el escaneo fue exitoso o si sucedió algún error. Si el equipo fue escaneado en estado debe decir **Scan OK**



Escaneo por rango: Se debe colocar el rango de IP que se desea escanear, hacer clic en **Descubrir red**.

Agregar a la derecha las IP de los equipos que se va a escanear y hacer clic en **Escanear PC`s.**

Can sin Agente

Con este método de escaneo solo es posible utilizarlo en computadores que se encuentran en un dominio, ya que utiliza el perfil WMI para autenticarse en las máquinas y acceder a la información de estas. Este realiza la misma función del Scan con agente la única diferencia es que este no necesita ningún agente en los equipos.

Tipos de escaneo que se pueden realizar sin Agente:

- WMI: Para escanear equipos Windows sin necesidad de un Agente.
- SSH: Para escanear equipos MAC.
- SNMP: Para escanear Impresoras, Switches, Router.

La forma de realizar el escaneo Individual, Por Rangos y Dominio es el mismo que para el escaneo con Agente, con la única diferencia que se debe seleccionar el Perfil con el cual se va a escanear los equipos.



Antes de escanear los equipos se debe seleccionar el tipo de perfil de acceso que se va a utilizar ya que puede haber más de uno.

Creación de los perfiles de escaneo

Maestro WMI: En la pestaña de maestro WMI se crear el perfil para escaneo de



equipos sin Agente. Este perfil permite escanear equipos Windows.

Los campos que se deben diligenciar en esta página son:

- **Nombre de Perfil:** Es un nombre que se debe asignar para identificar el perfil a crear.
- **Usuario:** Cuenta de usuario administrador del dominio.
- **Contraseña:** Contraseña asignada a la cuenta de suario.
- **Dominio:** Nombre del dominio de la organización.
- **Maestro SSH:** En la pestaña maestro SSH se crea el perfil para escaneo de equipos MAC, Aquí se deben agregar las credenciales de acceso y se debe realizar una configuración en los equipos MAC a escanear.



Los campos que se deben diligenciar en esta página son:

- **Nombre de Perfil:** Es un nombre que se debe asignar para identificar el perfil a crear.
- **Usuario:** Cuenta de usuario administrador del equipo MAC.
- **Contraseña:** Contraseña de la cuenta de usuario.
- **Maestro SNMP:** En la pestaña maestro SNMP se crea el perfil de escaneo para Impresoras, Switches, Router. Para utilizar este perfil y lograr escanear el dispositivo, debe estar el protocolo SNMP en la versión 2.



Los campos que se deben diligenciar en esta página son:

- **Nombre de Perfil:** Es un nombre que se debe asignar para identificar el perfil a crear.
- **Comunidad:** Este nombre de comunidad se encuentra en los dispositivos a escanear. Por defecto es Public en la gran mayoría.

Cronogramas

Es un servicio que permite programar cronogramas de escaneo de diferentes rangos de IPs, para realizar el registro de equipos automático.

- Es posible crear más de un cronograma de escaneo siempre y cuando no se crucen los rangos de IPs.
- Pueden ser con agente, sin agente WMI, SSH, SNMP.
- Los cronogramas permiten se programados en diferentes horarios y días.
- Se recomienda que cada cronograma este separado por 30 min entre cada uno.
- Cronogramas detecta nuevos equipos en la red a diferencia de Auditoria.

Como crear un nuevo cronograma

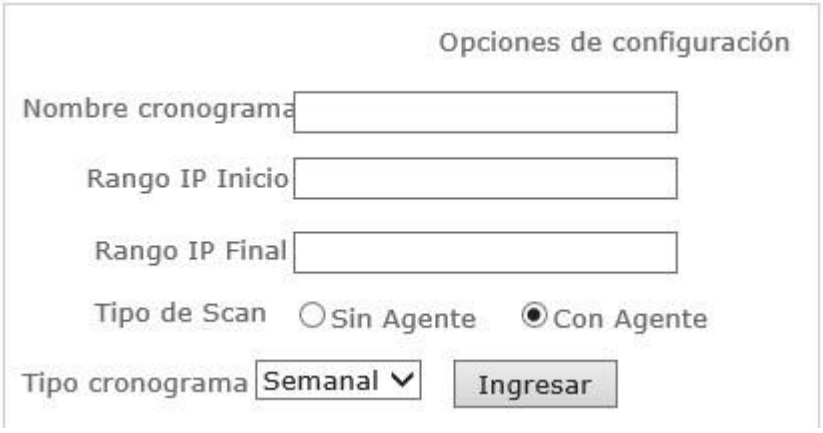
En la pestaña Cronogramas se debe realizar la siguiente configuración.

- Hacer clic en agregar, donde se desplegará las opciones de configuración.



Agregar la información de los campos.

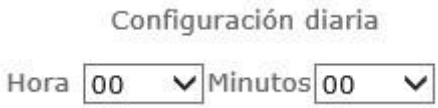
- **Nombre de cronograma:** Nombre que se asigna al cronograma a crear.
- **Rangos de IP Inicio y Final:** Se debe colocar la IP de inicio y la IP final del rango a escanear.
- **Tipo de Scan:** Se debe seleccionar como se va a realizar el escaneo, si con Agente o Sin Agente.



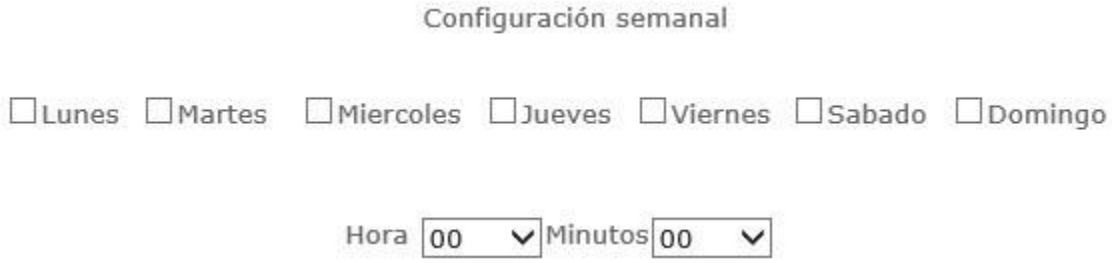
Tipo de Cronograma: El tiempo en que se va a realizar el escaneo.



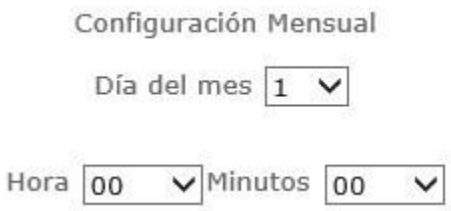
Diario: se cargará un campo que le permite seleccionar la hora en que se desea que se ejecute el cronograma.



Semanal: se cargará los días de la semana y un campo con la hora, que le permite seleccionar los días de la semana en que desea que se ejecute el cronograma y la hora.



Mensual: se cargará los días del mes y un campo con la hora, que le permite seleccionar que día del mes desea que se ejecute el cronograma y la hora.



Para guardar el cronograma se debe hacer clic en el botón **Ingresar.**

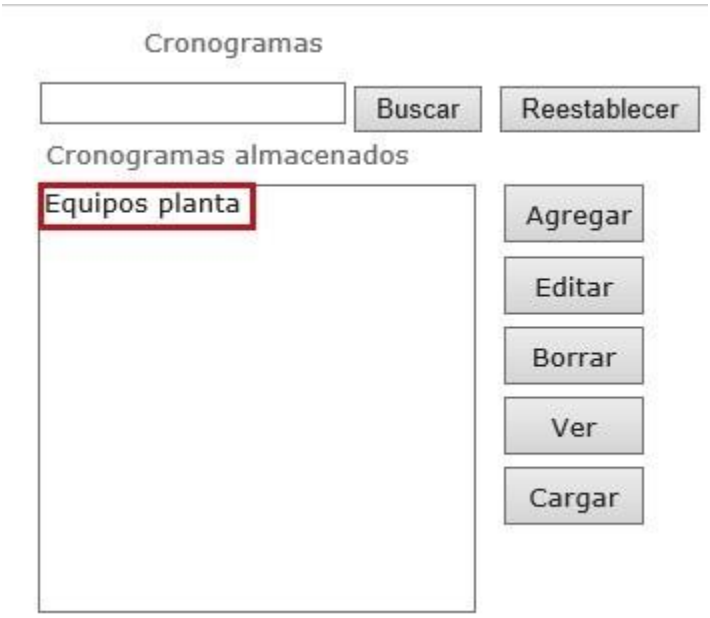
Cuando el cronograma se configura para que sea sin agente, en la parte inferior de la pantalla se encuentra la opción para seleccionar el perfil que necesite utilizar.



Cuando se ha creado un cronograma se cuenta con las siguientes opciones sobre estos:

- **Editar:** Permite modificar un cronograma creado.
- **Borrar:** Permite eliminar un cronograma creado.
- **Ver:** Permite consulta la información de un cronograma creado.

- **Cargar:** Refresca la lista de los cronogramas creados.



Auditoria

Es un servicio que permite programar cronogramas de escaneo de diferentes rangos de IPs, para realizar actualización de la información de los equipos ya registrados automáticamente. Su funcionamiento es el mismo que cronogramas con las siguientes diferencias.

Diferencias entre **Cronogramas y Auditoria.**

- Auditoria no descubre nuevos equipos en la red.
- Auditoria actualiza la información de los equipos encontrados basado en los equipos ya registrados en la herramienta.
- Auditoria escanea los equipos en menos tiempo.

- Los cronogramas de Auditora se recomienda programarlos con mayor frecuencia.



Scan offline

Esta función de escaneo es muy útil para equipos que se encuentran en lugares donde no hay conexión a la red permitiendo llevar un registro e inventario de estos equipos.

Por otro lado, para cargar esta información es necesario utilizar el agente offline de helppeople, el cual recoge la información de estos equipos y crear un archivo que puede ser cargado en la herramienta.



Manual de Instalación de Helppeople Agent Cloud 2.7.0

Índice

1. Funcionamiento del Software.
2. Requisitos de Instalación.
3. Instalación de Requisitos
4. Instalación de Helppeople Agent Cloud 2.7.0
5. Verificar funcionamiento.
6. Bugs y Errores.

1. Funcionamiento del Software.

Helppeople Agent Cloud 2.7.0 la funcionalidad principal es escanear toda la información de la maquina (Software, Hardware) en una determinada hora, con el fin de enviarla la información a la herramienta web para tener un control de inventario de la misma.

2. Requisitos de Helppeople Agent Cloud.

Para la instalación correcta del Software Helppeople Agent 2.7.0 se requieren los siguientes requisitos.

* Windows 7,8,8.1 y 10. (Arquitectura de 32 o 64bits).

* Net Framework 4.5 o Superior. (Net Framework 3.5 obligatorio)

* Puerto 34000 y 9000 TCP/IP (Salida)

* 500MB de disco duro

* Conectividad a internet (Solo para enviar la información)

* Usuario administrador del Equipo

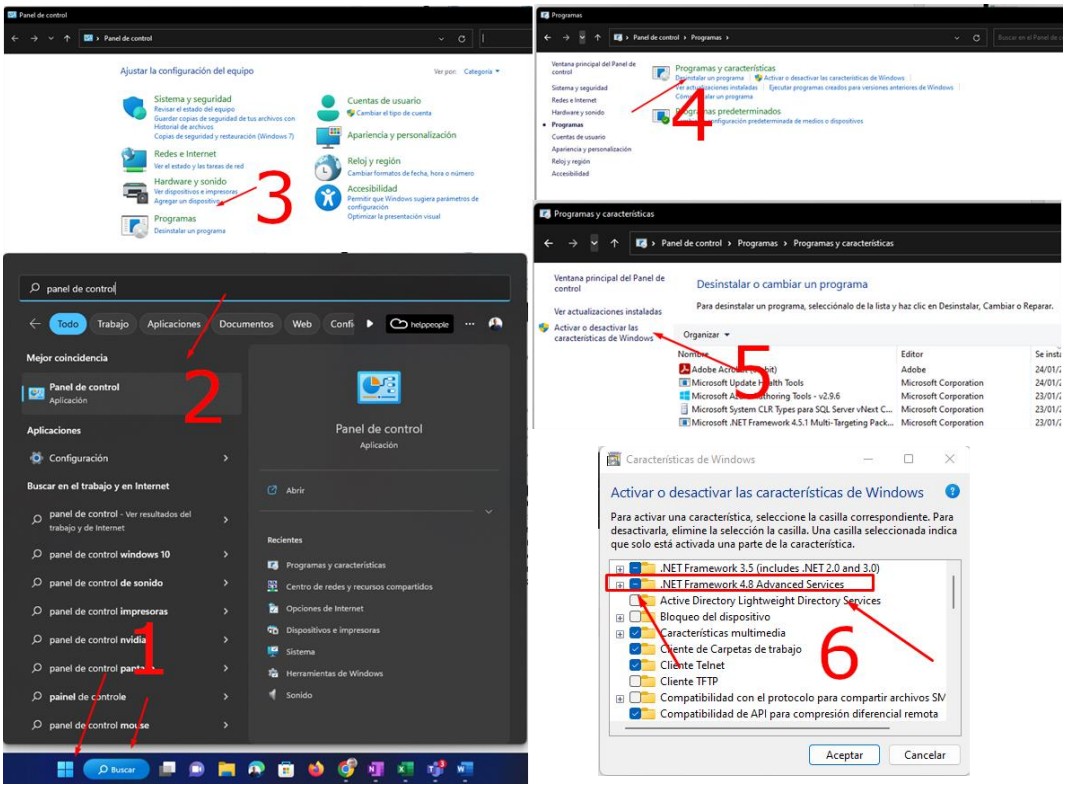
3. Verificar Requisitos

Instalar y/o validar el Net Framework 4.5

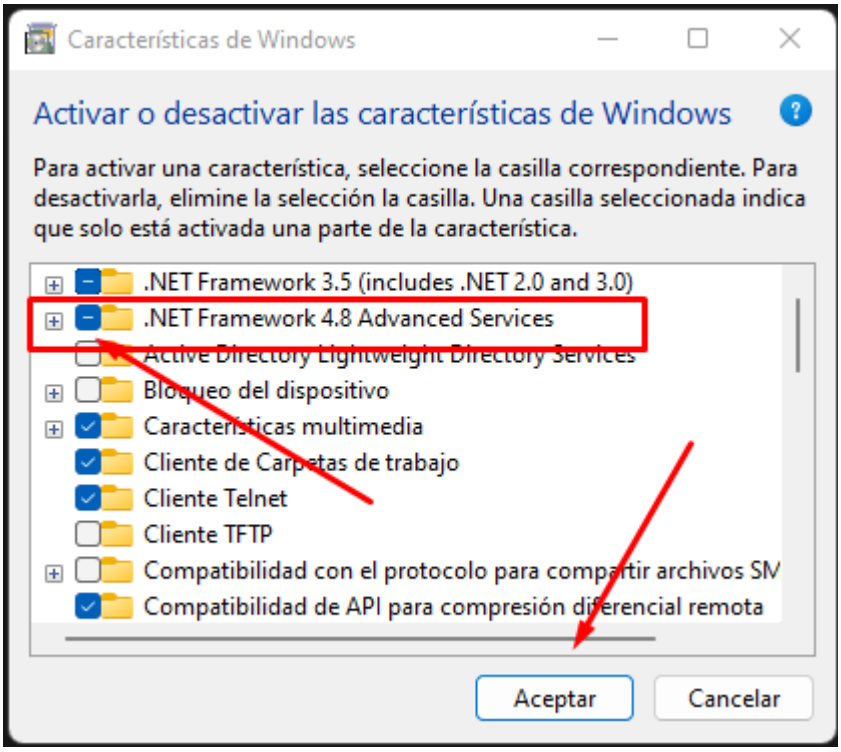
La característica del Net Framework 4.5 viene por defecto desde el Sistema operativo Windows 8, 10 y 11.

Primero se valida si el Net Framework 4.5 está instalado y activado, para esto debemos entrar a programas y características de Windows en las cuales hay dos opciones para entrar.

o Botón de Windows / panel de control / Instalar y desinstalar programas / programas y características / Activar o desactivar característica y buscamos Net Framework 4.5.



Para activar esta característica solo de las Clic a donde señala la flecha y luego aceptar.



O se descarga desde la página oficial de Microsoft (Todos estos instaladores van a estar en la carpeta compartida de Microsoft.)

Enlace de descarga Net Framework 4.5 o Superior.

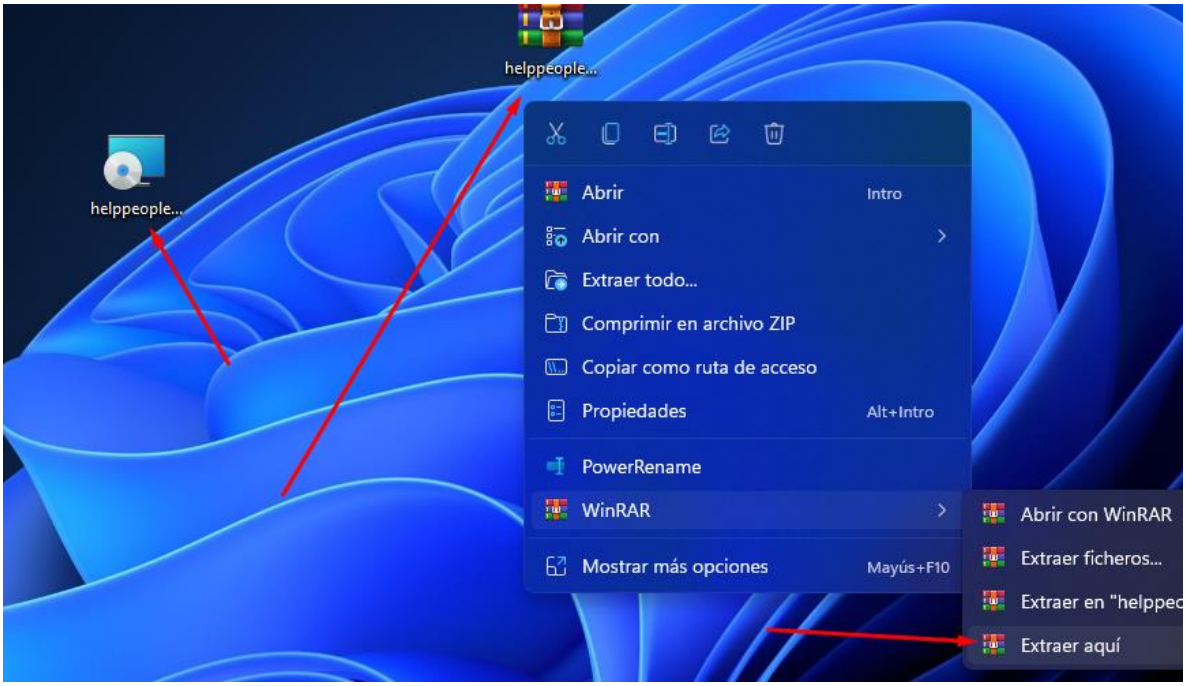
https://www.microsoft.com/es-ar/download/details.aspx?id=40779

4. Proceso de instalación de Helppeople Agent Cloud 2.7.0

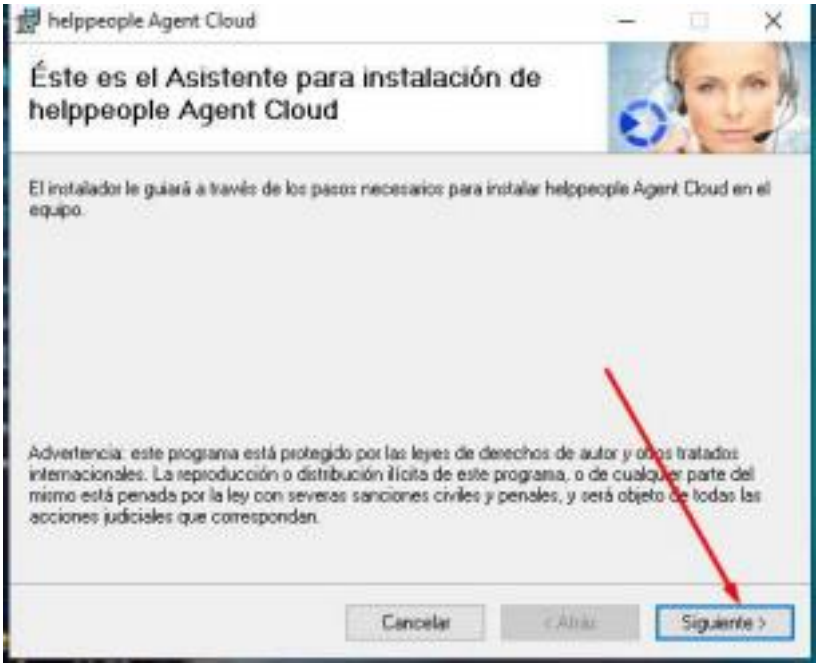
Se descarga el Instalador de Helppeople Agent Cloud 2.7.0.zip que está en el Link

https://drive.google.com/drive/folders/1_j4D174F6omOoswN9V5GfUWZLpfoil5-?usp=share_link

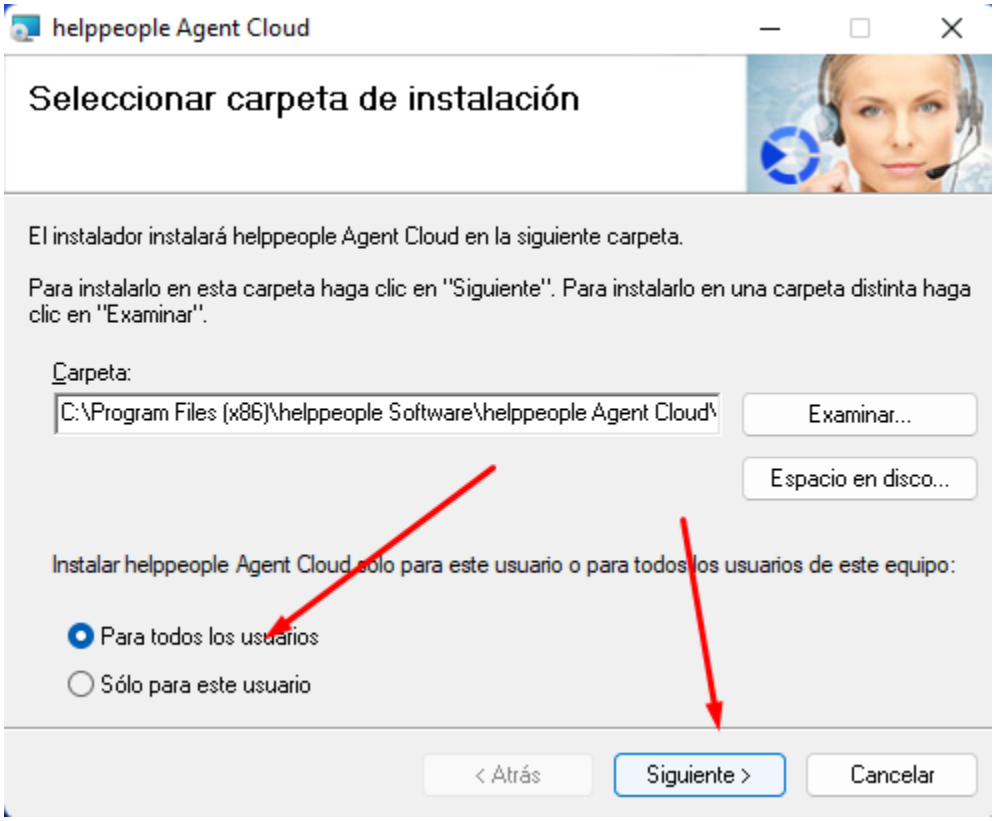
- Descomprime el Archivo zip



Se ejecuta el helppeople Cloud Agent 2_6_0.msi le dan siguiente



Seleccionamos para todos los usuarios y le dan siguiente.

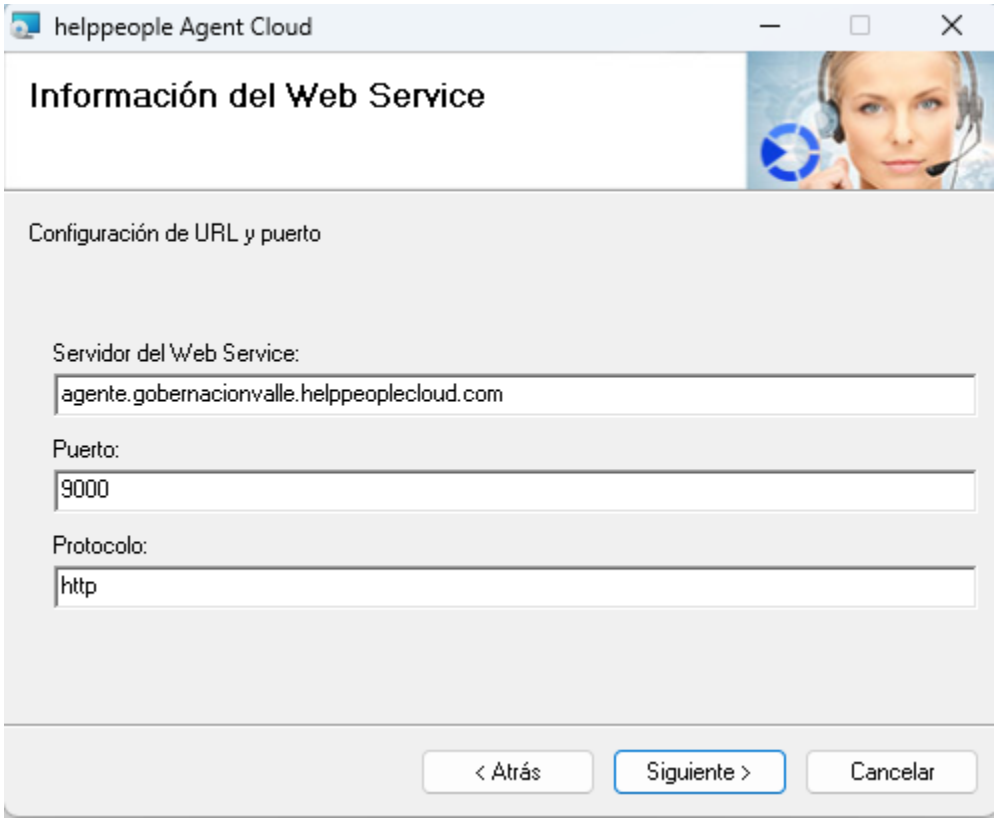


Verificamos que en los campos estén con la siguiente información.

Servidores del Web Services: Agente.gobernacionvalle.helppeoplecloud.com

Puerto: 9000 (Puede que aparezca puerto 34000)

Protocolo: http



Le damos siguiente

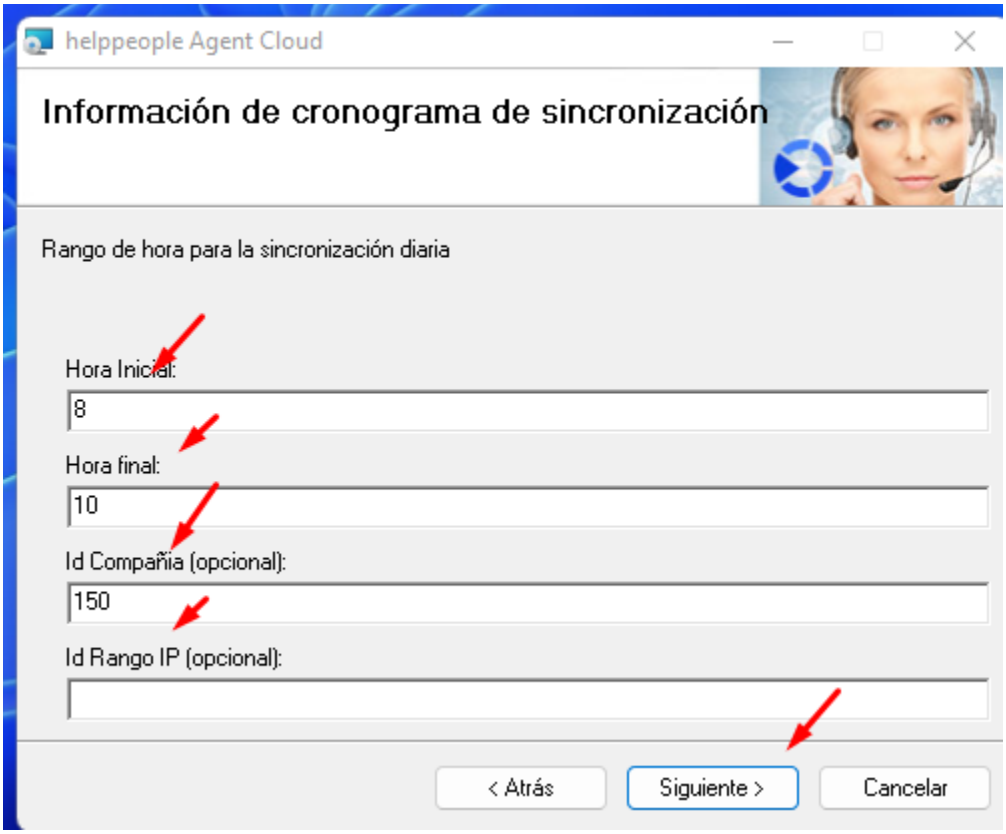
Verificamos que los campos contengan la siguiente información.

Hora Inicial: 8

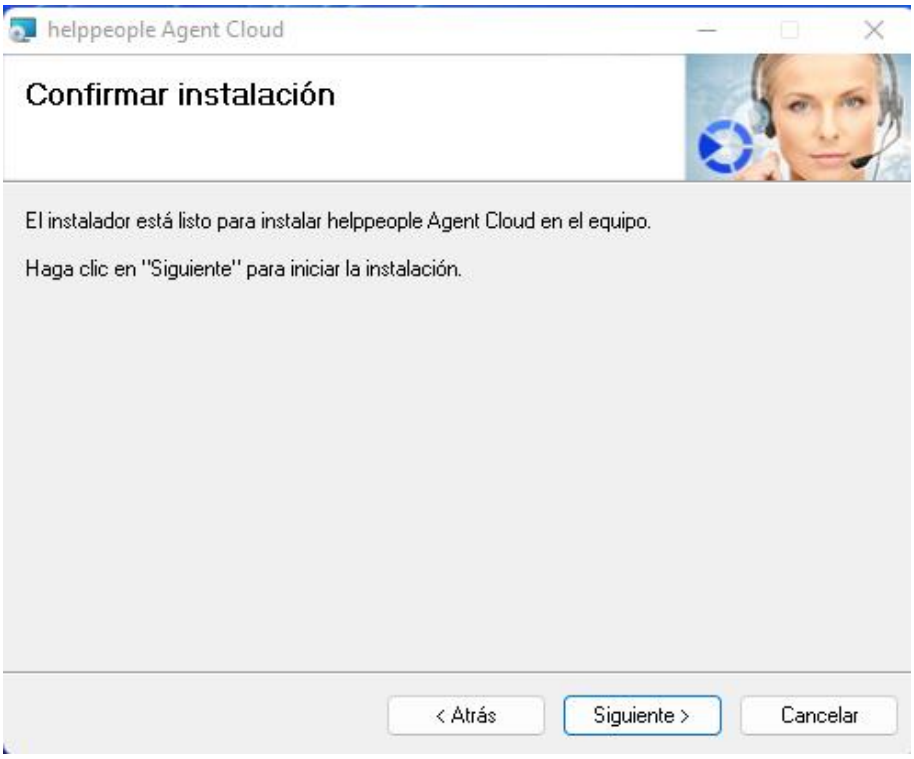
Hora final: 10

ID Compañía: 170

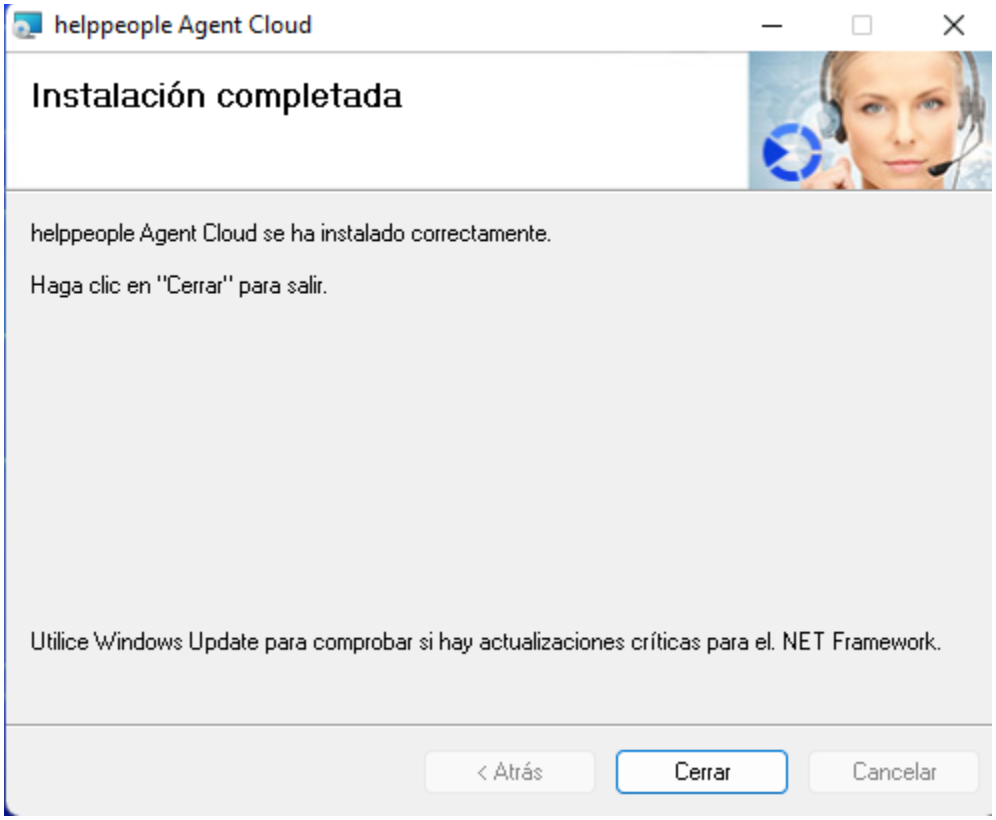
ID Rango IP: (Vacío)



Siguiente y esperamos a que instale.



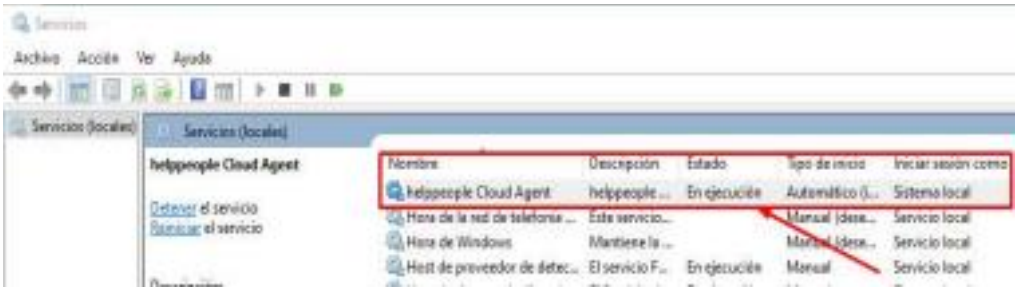
Ya quedó instalado Helppeople.



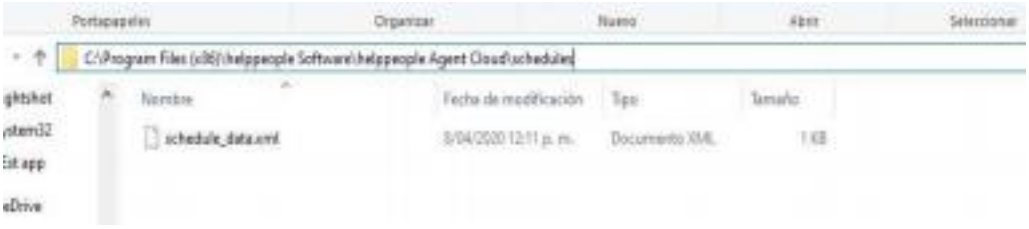
5. Verificar funcionamiento

Al momento de instalar Helppeople Agent Cloud 2.7.0 este crea una serie de recursos.

- Instalar el programa Helppeople Agente Cloud en el sistema.
- Instala un servicio de Windows “Helppeople Agente Cloud”
- Crea la carpeta Helppeople Software en la ruta que designo para la instalación por defecto es C:\Program Files (x86)\helppeople Software.
- Para verificar el funcionamiento debes validar lo siguiente.
- Que el servicio de Windows “Helppeople Agente Cloud” este en ejecución.



- Que en la ruta de instalación se haya creado el archivo schedule_data.xml. C:\Program Files (x86)\helppeople Software\helppeople Agent Cloud\Schedule



Al abrir el archivo se ve así.

Hay se visualiza en cronograma de escaneo.

Este archivo dice la hora en la cual se define que se va a escanear la maquina en este caso es a las 11:13AM la hora se lee de atrás para delante.

```
<?xml version="1.0"?>
<ArrayOfServiceData xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">
  <ServiceData>
    <Id>2</Id>
    <Name>Martes Jueves</Name>
    <ScheduleExpression>0 31 11 ? * 3,5</ScheduleExpression>
    <ScheduleFunctionality>1</ScheduleFunctionality>
    <ScanData>
      <ActiveLogging>false</ActiveLogging>
    </ScanData>
  </ServiceData>
</ArrayOfServiceData>
```

- Escanear la maquina Manualmente.
- Abrir el ejecutable helppeopleAgentAssistant.exe
- Al momento de ejecutarlo este crear la carpeta ScanCloudService la cual en su interior crea dos carpetas.

Backlog: Carpeta donde queda toda la información de la máquina que no se ha subido a la herramienta web.

History: Muestra toda la información de la máquina que se ha subido en la herramienta web.

- En estas carpetas quedaría un archivo con la siguiente sintaxis:

hpscan_%Dia%_%Mes%_%Año%_%Hora%_To be filled by O.E.M.hps

Ejemplo de ejecución el día 8 de abril a las 12:46PM.

hpscan_08_10_2023 12_46_To be filled by O.E.M..hps

Hay esta la información Encriptada de la maquina la cual se subió a la Herramienta web.

Bugs y Errores.

- No genera el archivo schedule_data.xml o hpscan_08_04_2020 12_46_To be filled by O.E.M.hps
- El Servicio de Windows no se esta ejecutando en ese caso le dan ejecutar.
- No se ingresó bien al momento de instalar el aplicativos en: Servidores del Web Service:

Agente.gobernaciondelvalle.helppeoplecloud.com

Socialización:

En la sala inteligente de la Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Gobernación del Valle, se realiza reunión de socialización del plan de trabajo 2024, con los siguientes participantes.

helppeople	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO:	PE-F01
		VERSIÓN:	02
		FECHA:	Octubre 25 de 2024

Nombre	Cargo
Héctor Fabio Bedoya	Líder de programa
Carlos Alejandro Duque	Contratista (Profesional)
Rodolfo Tejada	Contratista (Profesional - Especialistal)
Carlos M. Santacruz	Contratista (Profesional)
Gustavo Ñañez Tobar	Customer Success Manager
Juan Esteban Rivas Tigreros	Tchinical Account Manager