E&C INGENIEROS

Manual de GLPI – Autoservicio de solicitud de soporte

EYC INGENIEROS

2026

(601) 4824681
comercial@eycingenieros.com
https://eycingenieros.com.co
Cra 74a #52a-70

El Heptagono de la Confianza:
7 estandares internacionales ISO que respaldan nuestra operación.

C-SIRT ORIOM E&C | FIRST Improving Security Together

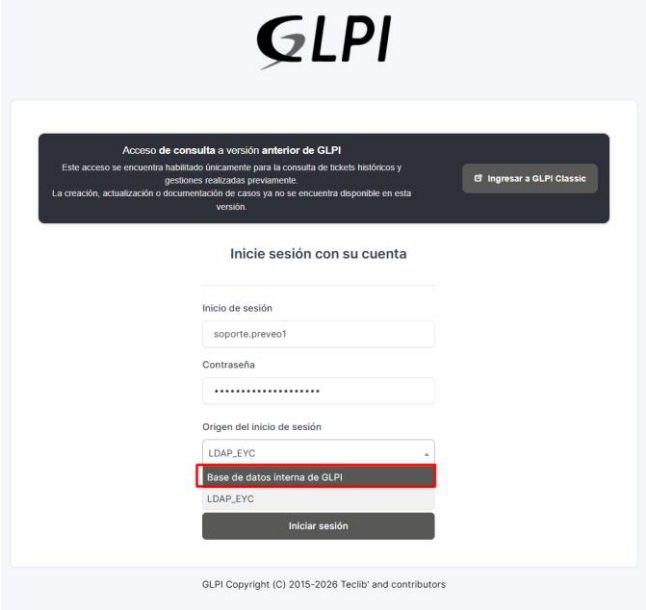
A continuación, se presenta una guía paso a paso sobre cómo crear un ticket en GLPI.

PASO 1: INICIO DE SESIÓN

- Abre tu navegador Web y accede a la URL de GLPI: https://glpi.eycingenieros.com



- Ingresa las credenciales otorgadas previamente, adicional selecciona "Base de datos interna de GLPI", finalmente inicia sesión.



PASO 2: ACCESO AL MÓDULO DE TICKETS

- Una vez dentro de la interfaz de GLPI, se cuentan con 3 opciones para la creación del caso



SOPORTE ESPECIALIZADO

En este módulo se podrá generar el caso según su requerimiento o incidencia de nuestras líneas de negocio especializada.



SOPORTE ESPECIALIZADO

Canal destinado para registrar incidentes, fallas técnicas y requerimientos de atención relacionados con la operación de los servicios tecnológicos. Permite gestionar cada caso de forma organizada y con seguimiento oportuno.

CATALOGO DE SERVICIO

Al ingresar al modulo de Catalogo de servicios podrás visualizar todas las líneas de negocio que EYC ingenieros puede ofrecer para generar soluciones en tu infraestructura tecnológica.



Catalogo de servicios

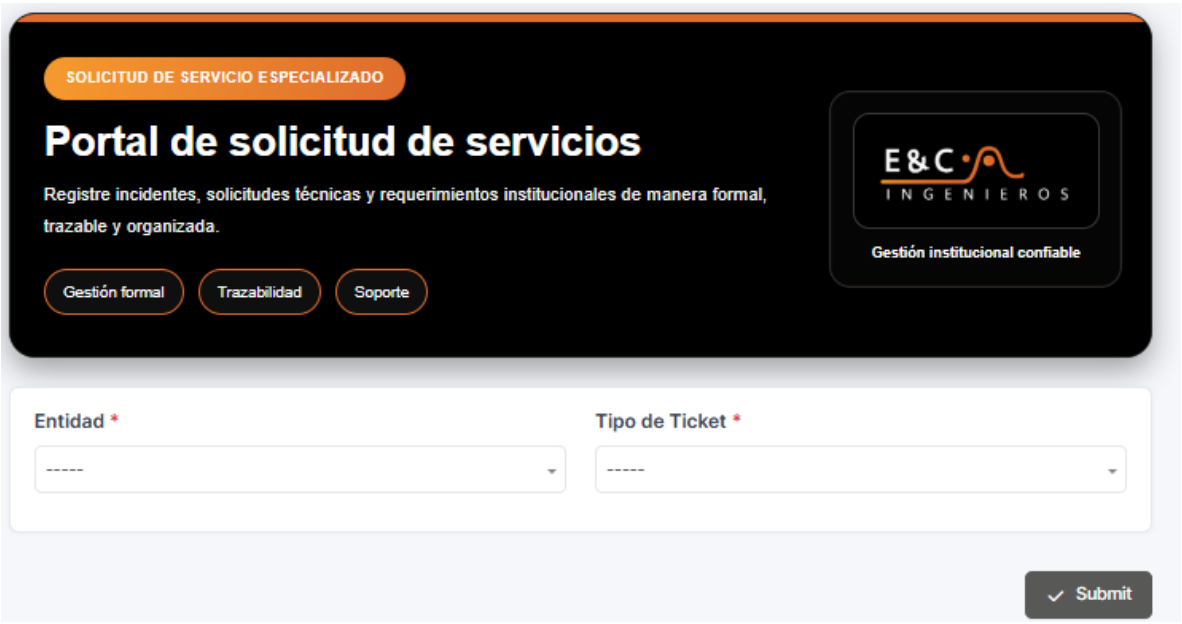
Conoce nuestro catálogo de servicios y descubre las soluciones disponibles para atender las diferentes necesidades de tu organización.

PQRSF

En este módulo podrás registrar cualquier queja, petición, sugerencia o felicitación. Nuestro equipo de gestión de calidad recibirá tu solicitud y la gestionará de la mejor manera posible para brindarte una solución oportuna.

PASO 3: CREACIÓN DE UN NUEVO TICKET

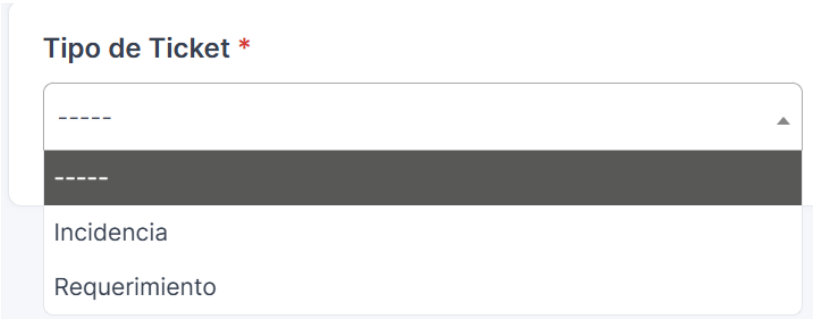
- Al hacer clic en el botón de **SOPORTE ESPECIALIZADO** podrás diligenciar el nuestro formulario de solicitud con los siguientes campos a diligenciar.



- **Entidad:** Aquí deberás seleccionar la empresa a la cual perteneces. En caso de contar con diferentes contratos de implementación o soporte con EYC Ingenieros, podrás elegir la entidad correspondiente para registrar correctamente tu solicitud.

- **Tipo**: te ofrece dos opciones selecciona de acuerdo con tu necesidad
  - Incidente
  - Requerimiento

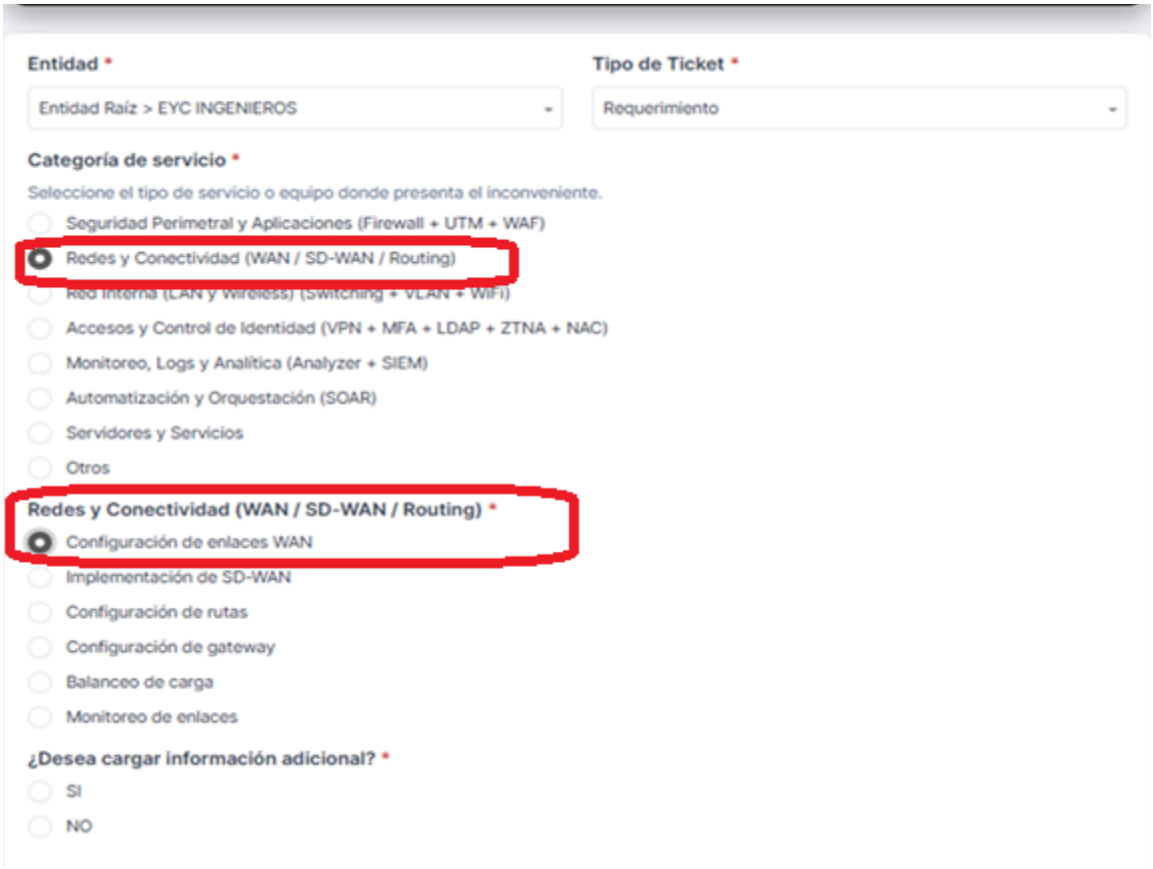
  Cuando selecciones alguna de las opciones veras categorías diferentes acorde al tipo de la solicitud.



Nota: cuando diligencies el formulario de entidad y tipo de ticket se desplegará los siguientes puntos a diligenciar.

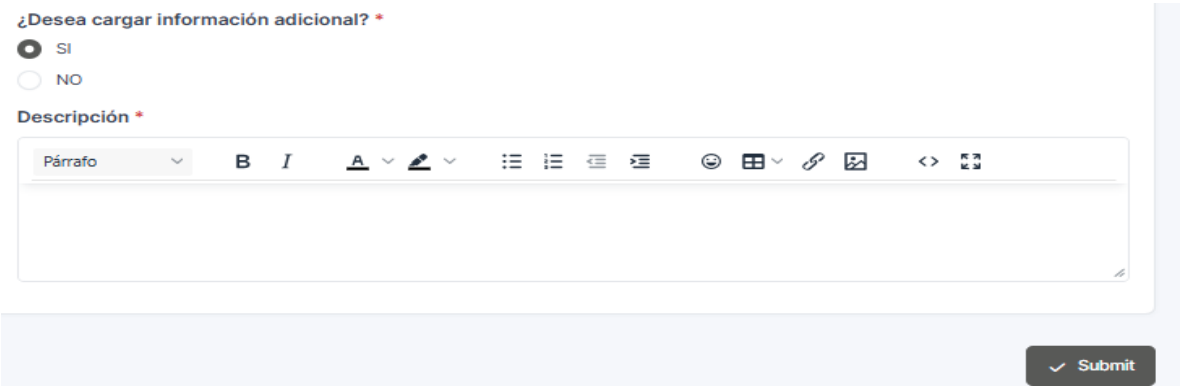
- **Categoría de servicio:** se debe seleccionar la categoría o el tipo de requerimiento o incidencia según corresponda.

- **Subcategoría de servicio:** Se debe seleccionar la subcategoría del requerimiento que corresponda **Ej.: Redes y Conectividad> Configuración de enlaces WAN.**

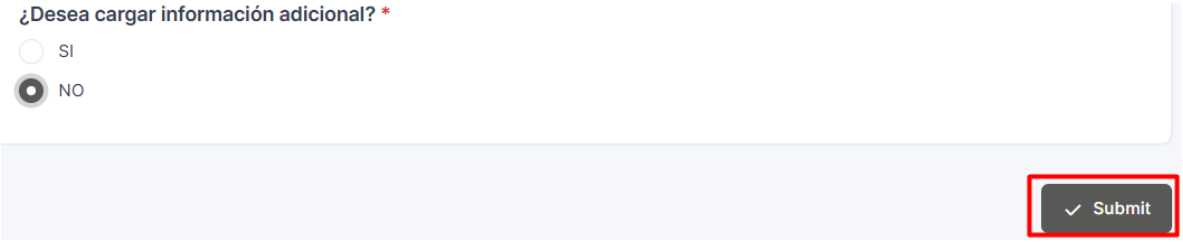


- **Información adicional:** Si desea realizar el cargue de alguna información adicional o cargue de adjuntos. (Si no hay información adicional dejar la opción en

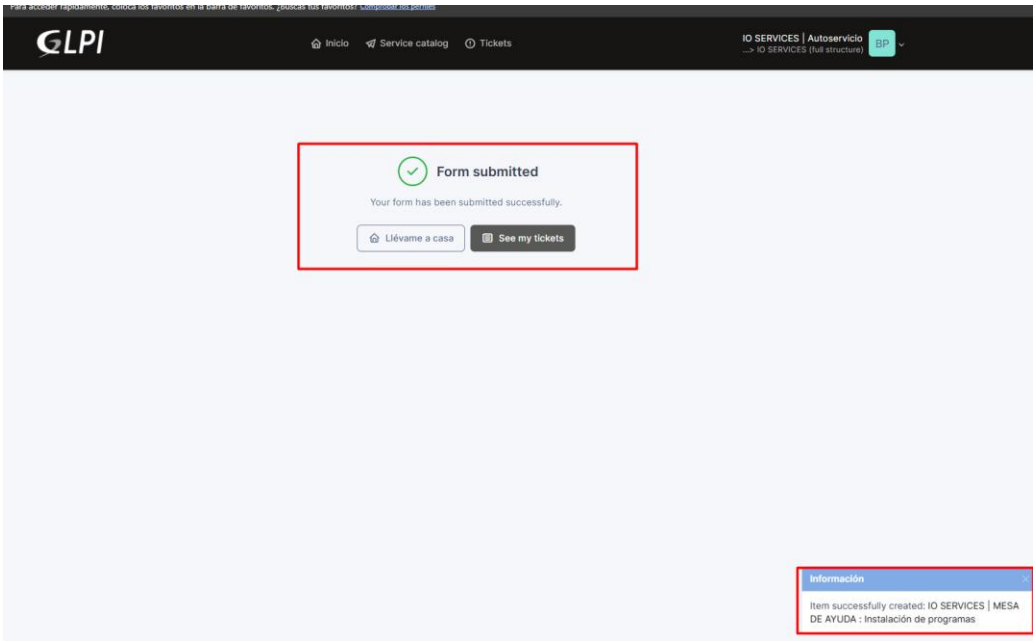
no).



- **Creación del ticket:** Al confirmar que toda la información este correcta se oprime la opción de "Submit" para que se genere el caso.

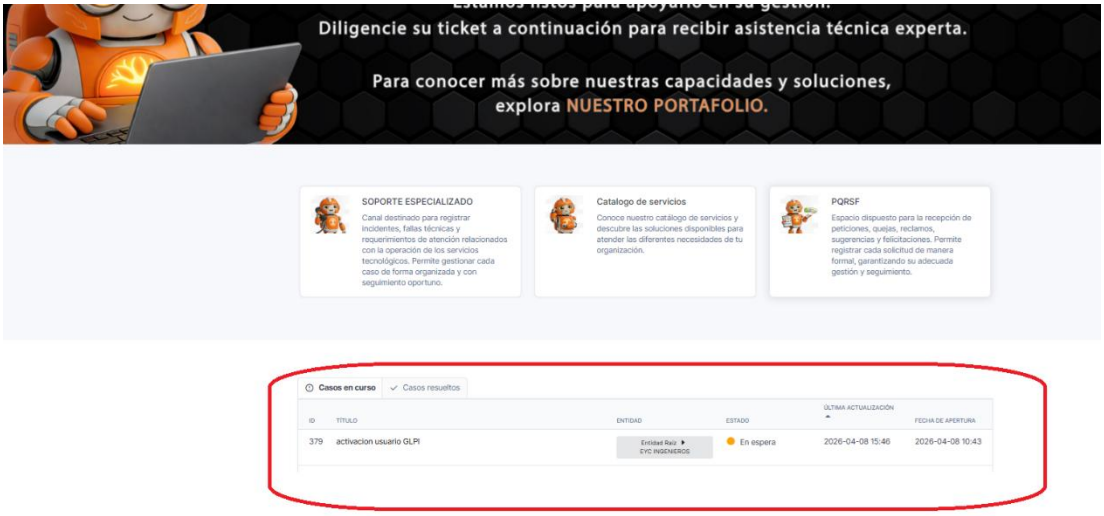


Se confirma la creación del ticket.



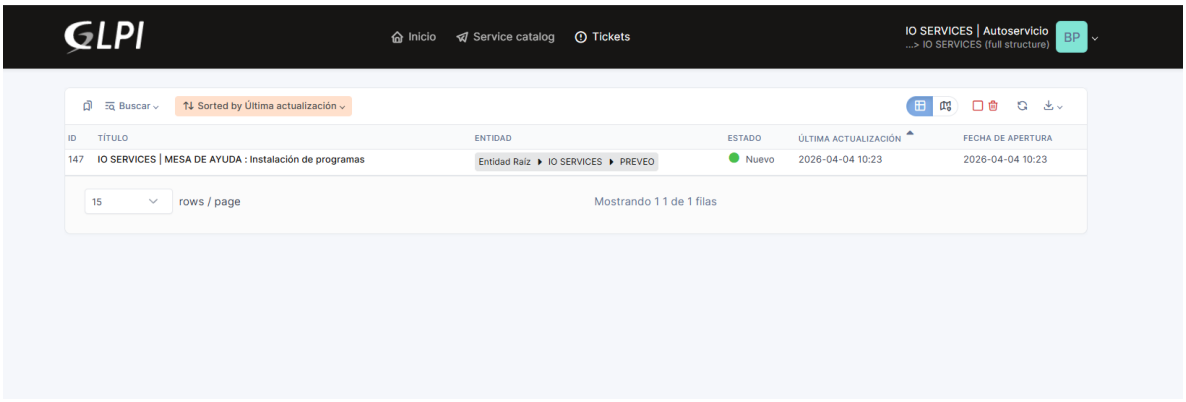
PASO 4 SEGUIMIENTO DEL TICKET

- Después de crear el ticket, serás redirigido a la vista general de tus tickets que se encuentra en el menú de inicio.



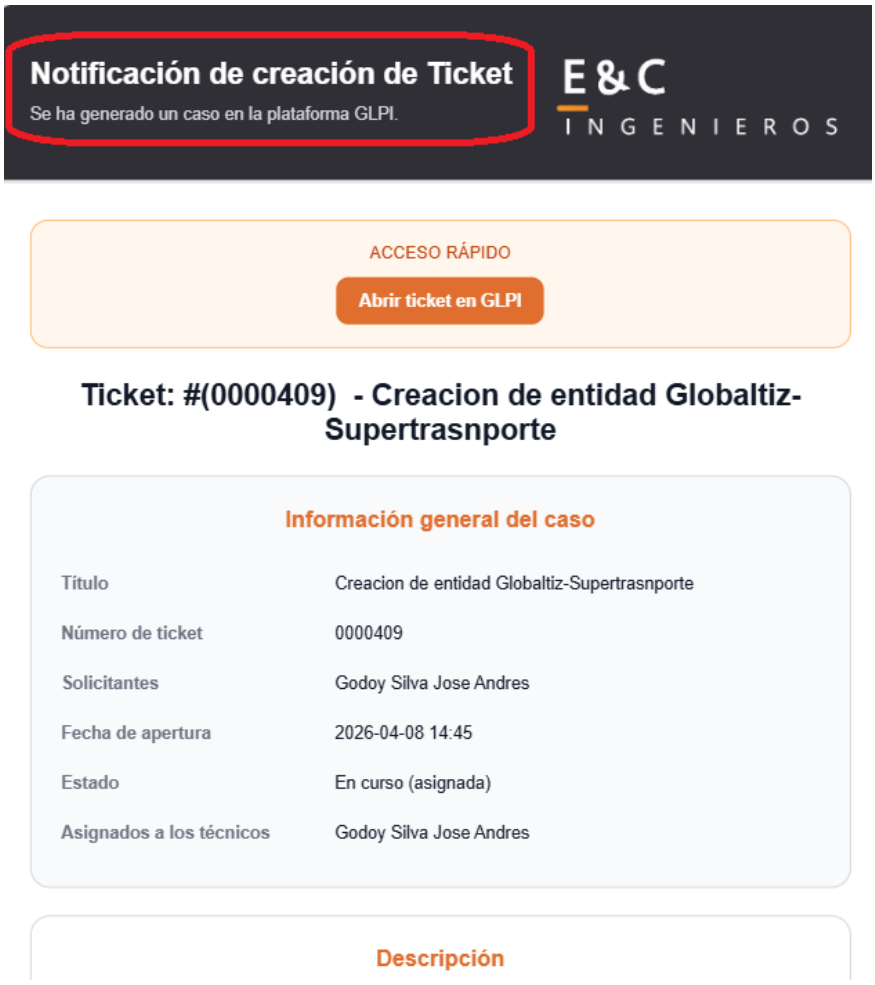
- También desde la parte superior en la opción “Tickets”

Lo redireccionara a todos los tickets que han creado.

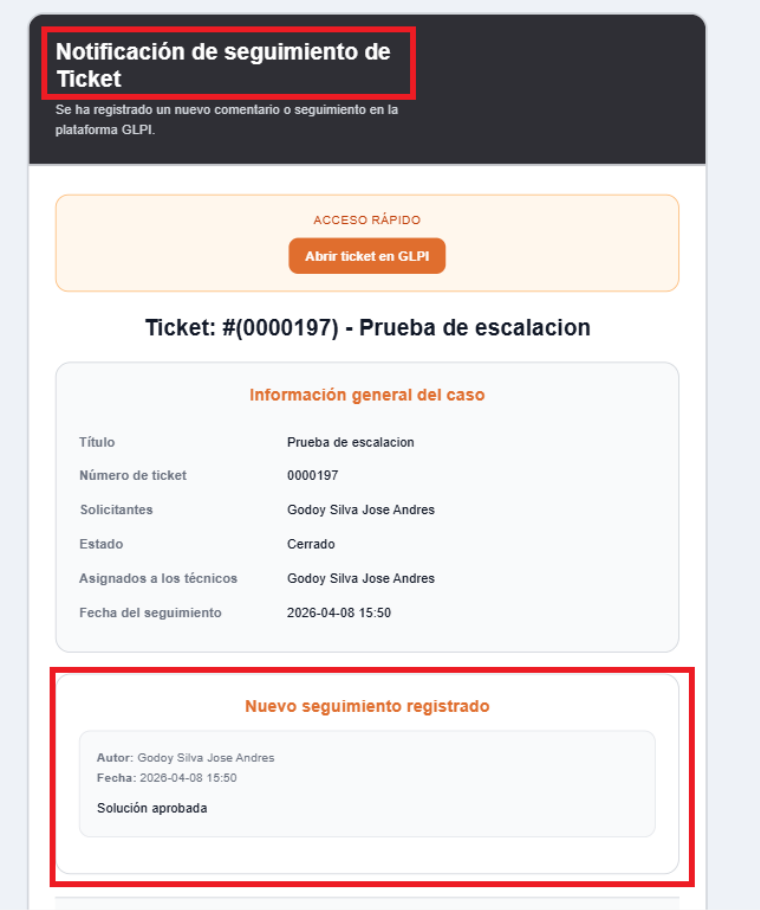


PASO 5: NOTIFICACIONES DE TU SOLICITUD

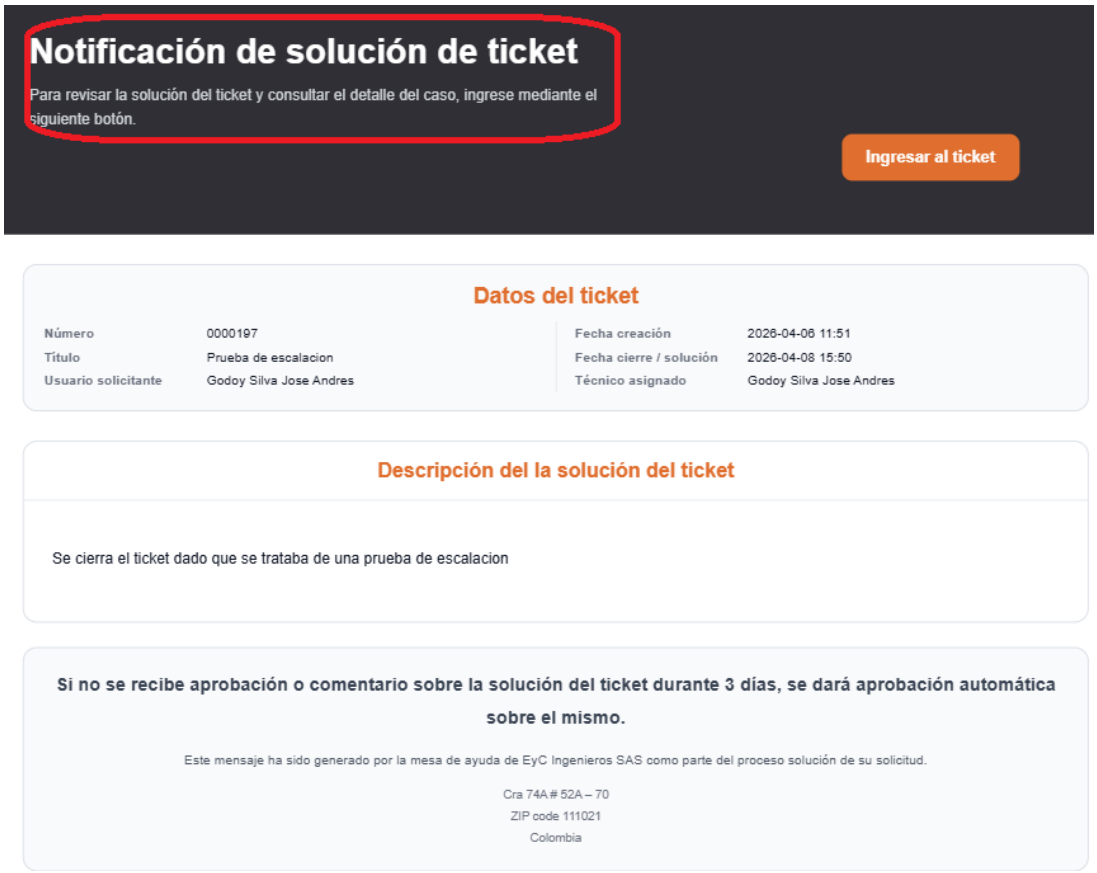
- Una vez diligenciado y creado el ticket recibirás un correo electrónico sobre la apertura del ticket con toda la información establecida.



- Cuando el ticket es documentado por parte de nuestros ingenieros, también recibirás una notificación para que estes enterado del seguimiento.



- También recibirás una notificación cuando el ticket se encuentre en estado resuelto. En este caso, deberás ingresar al ticket y aprobar su cierre para finalizar el proceso.
  Si la solución no es conforme a lo solicitado, podrás rechazar el cierre, lo que permitirá que el ticket se mantenga abierto para una nueva revisión por parte de nuestro equipo técnico.



- **Al finalizar el cierre del caso**, recibirás un correo notificando el cierre, junto con una breve encuesta de satisfacción del servicio.
  Aunque su diligenciamiento no es obligatorio, tu opinión es muy importante para nosotros, ya que nos permite mejorar continuamente la calidad de nuestra atención.

E&C INGENIEROS

Ticket aprobado y cerrado satisfactoriamente

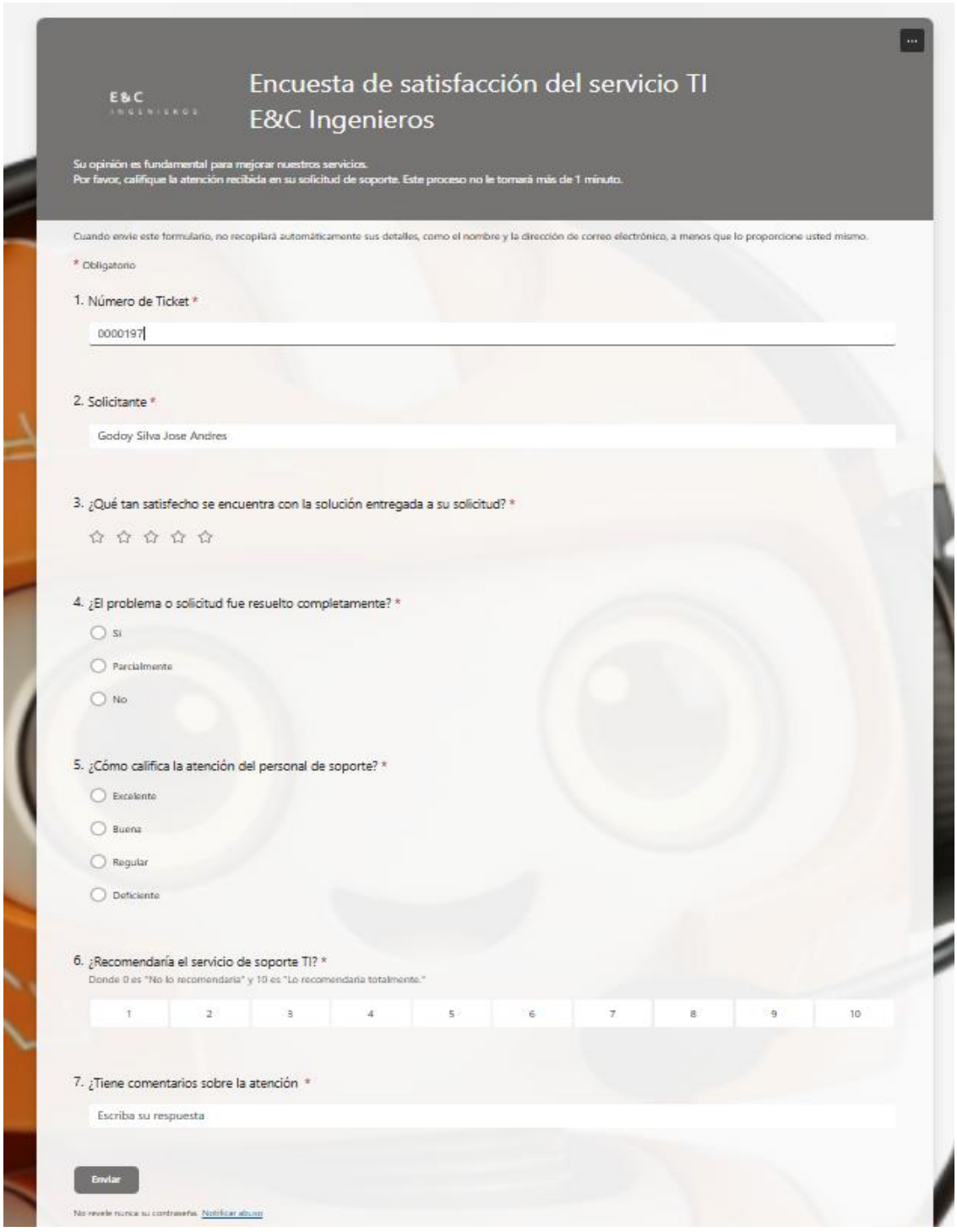
Estimado(a) **Godoy Silva Jose Andres**, le informamos que la solución propuesta para su caso

Prueba de escalacion (0000197)

ha sido validada y aprobada satisfactoriamente. En consecuencia, el ticket ha sido cerrado de manera exitosa. Su opinión es fundamental para nuestro proceso de mejora continua, por lo cual agradecemos diligenciar la encuesta de satisfacción.

Ingresar al ticket | Diligenciar encuesta

Este mensaje ha sido generado automáticamente por la mesa de ayuda
EyC Ingenieros SAS



Encuesta de satisfacción del servicio TI
E&C Ingenieros

Su opinión es fundamental para mejorar nuestros servicios.
Por favor, califique la atención recibida en su solicitud de soporte. Este proceso no le tomará más de 1 minuto.

Cuando envíe este formulario, no recopilará automáticamente sus detalles, como el nombre y la dirección de correo electrónico, a menos que lo proporcione usted mismo.

* Obligatorio

1. Número de Ticket *

0000197

2. Solicitante *

Godoy Silva Jose Andres

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución entregada a su solicitud? *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

4. ¿El problema o solicitud fue resuelto completamente? *

- Si
- Parcialmente
- No

5. ¿Cómo califica la atención del personal de soporte? *

- Excelente
- Buena
- Regular
- Deficiente

6. ¿Recomendaría el servicio de soporte TI? *

Donde 0 es "No lo recomendaría" y 10 es "Lo recomendaría totalmente."

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. ¿Tiene comentarios sobre la atención *

Escriba su respuesta

Enviar

No revele nunca su contraseña. Notificar abuso

(601) 4824681
comercial@eycingenieros.com
https://eycingenieros.com.co
Cra 74a #52a-70