



# PROYECTO: SISTEMA NACIONAL DE SOPORTE TECNICO Y USUARIO DEL IPASME

## MANUAL DE USUARIO

**2014: Año de la Juventud Venezolana**

**¡Nuestra prioridad es el bienestar Integral de los afiliados, las afiliadas y la comunidad!**

**[www.ipasme.gob.ve](http://www.ipasme.gob.ve) / @ipasmeoficial**

## INTRODUCCION

Esta Plataforma en software libre fue implantada con la finalidad de gestionar, administrar, controlar y lograr solventar de manera eficaz, efectiva y eficiente los problemas técnicos que presentan los equipos, dispositivos y medios tecnológicos y que son reportados por los funcionarios y funcionarias del IPASME a nivel nacional, como usuarios finales de los recursos tecnológicos de la Institución.

El proceso principal consiste en que el usuario deberá crear un reporte para la solicitud de soporte técnico y usuario a través de una interfaz web, donde la misma será atendida con la mayor brevedad posible, en virtud que la solicitud no solo estará en los reportes del sistema, sino que además le llegara un mensaje sms al teléfono del técnico, para que este informado en todo momento.

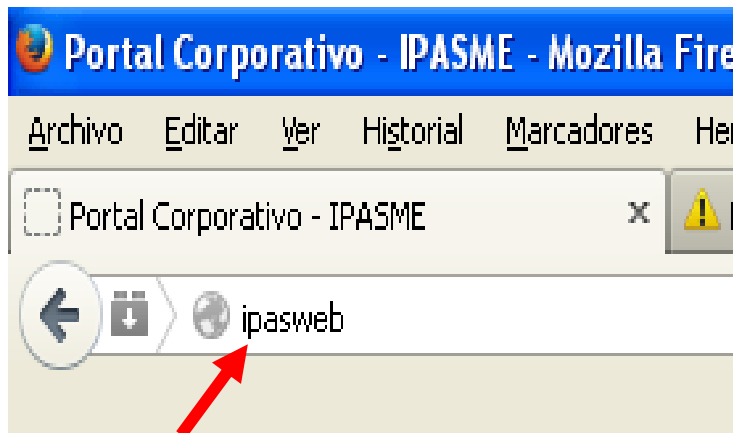
***Es importante aclararle que sólo se le dará soporte técnico y usuario una vez que usted realice un reporte en esta plataforma.***

## INICIO DE SESIÓN

Para ingresar a esta aplicación debe realizar los siguientes pasos:

1. Ingresar a la Intranet IPASME (ipasweb):

FIGURA 1



2. Seleccionar, en el menú sistemas, la opción **SISTEMA NACIONAL DE SOPORTE TECNICO Y USUARIO DEL IPASME**

FIGURA 2



3. Al entrar en GLPI aparecerá un cuadro donde debe Ingresar el nombre de **USUARIO** (descripción del departamento, letra inicial de su nombre, apellido completo, Ejemplo: Usuario: sopmtovar, estos son los datos que el funcionario y funcionaria utiliza para acceder o entrar al inicio de sesión en el pc asignando), y su **CONTRASEÑA** (123456, la utilizada al entrar al iniciar sesión en el pc).

**FIGURA 3**

### ¿CÓMO CREAR UN REPORTE?

4. En la pantalla de inicio usted podrá visualizar todos sus reportes creados, separados por el estado en que se encuentre, bien sea: Nuevos, En Curso (Asignada), En Curso (Planificada), En Espera, Resuelto, Cerrado y Borrado.

**FIGURA 4**

Reportes	Número
Nuevos	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	3
Borrado	0

5. Para crear un **Reporte** usted debe realizar los siguientes pasos:

1. Hacer click en la opción **Reporte**, ubicada en la parte superior del recuadro de estado de sus reportes o también podrá encontrarla en el menú principal.

**FIGURA 5**



2. A continuación se abrirá la siguiente ventana la cual deberá llenar, de forma específica y detallada la falla, avería o inconveniente que presente con su equipo.

**FIGURA 5.2**

**Describe el problema/acción** (IPASME)

Tipo: Incident

Category: .....

Urgencia: Media

Tipo de material: ... General ...

Location: .....

Título: .....

Descripción\*

Archivo (2 Mio max): [Examinar...] No se ha seleccionado ningún archivo.

[Enviar mensaje]

3. Describa el problema:

a. **Tipo:** En este campo se despliegan dos opciones **Incident** y **Por**, usted no seleccionará ninguna solo dejará la predeterminada **Incident**.

b. **Categoría:** Seleccione entre Aplicaciones, Archivos ó Equipos el medio con el que presenta problemas.

The screenshot shows the IPASME web application interface. At the top, there are navigation tabs: 'Abrir una reporte', 'Reportes', 'Reservas', and 'Preguntas Frecuentes'. Below these, there is a search bar with a star icon, a dropdown menu for 'USUARIO', and the text 'IPASME'. The main content area is titled 'Describe el problema/acción (IPASME)'. It contains several fields: 'Tipo' (set to 'Incident'), 'Category' (with a dropdown menu), 'Urgencia', 'Tipo de material', 'Location', and 'Título'. A large dropdown menu is open, showing a list of categories under the heading 'IPASME': 'Falla con el Monitor', 'Falla con el PC', 'Falla con la Conexión a Internet', 'Falla de la Impresora', 'Falla del Correo Electronico', 'Falla del IP', 'Falla del Mouse', 'Falla del Teclado', 'Instalación de Impresora', 'Instalación de IP', 'Instalación de Programas', 'Instalación de Punto de Red', 'Mudanza de Equipos', 'Otros', 'Problema con las Herramientas de Ofimatica', and 'Problema con Programas Instalados'. At the bottom, there is an 'Archivo (2 Mio max)' field with a file upload icon, an 'Examinar...' button, and a message 'No se ha seleccionado ningún archivo.'. An 'Enviar mensaje' button is located at the bottom right.

c. **Urgencia:** Seleccione la urgencia del problema, entre las opciones:

- i. Muy alta.
- ii. Alta.
- iii. Media.
- iv. Baja.

d. **Tipo de material o Inventario del Equipo Asignado:** Seleccione el dispositivo o el Software (Sistema) que presenta la falla.

Abrir una reporte | Reportes | Reservas | Preguntas Frecuentes

USUARIO | IPASME

**Describe el problema/acción (IPASME)**

Tipo: Incident

Category: Falla con el PC

Urgencia: Media

Tipo de material: Computadora - sop01 - MxL8470YHY

Location: Computadora - sop01 - MxL8470YHY

Título: Monitor - HP L1710 - 3CQ82718V1

Descripción\*: Software - {CE2CDD62-0124-36CA-84D3-9F4DCF5C5BD9}.

Archivo (2 Mio max): Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

Enviar mensaje

e. **Location (Ubicación Física):** Colocar la Oficina o Dirección a la cual pertenece.

USUARIO | IPASME

**Describe el problema/acción (IPASME)**

Tipo: Incident

Category: Falla con el PC

Urgencia: Media

Tipo de material: Computadora - sop01 - MxL8470YHY

Location: Oficina de Tecnología y Sistemas de Información

Título: 1 ticket in progress or recently solved on this item.

Descripción\*: Oficina de Seguridad Integral

Archivo (2 Mio max): Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

Enviar mensaje

f. **Título:** Agregue un título resumen de su problema. Campo obligatorio.

The screenshot shows the IPASME reporting interface. At the top, there are navigation tabs: 'Inicio', 'Abrir una reporte', 'Reportes', 'Reservas', and 'Preguntas Frecuentes'. Below these, there are dropdown menus for 'USUARIO' and 'IPASME'. The main form is titled 'Describe el problema/acción (IPASME)'. It contains several fields: 'Tipo' (Incident), 'Category' (Falla con el PC), 'Urgencia' (Media), 'Tipo de material' (Computadora - sop01 - MxL8470YHY), 'Location' (»Oficina de Tecnología y Sistemas de Información), and 'Título' (COLOCAR EL PROBLEMA ( NO ENCIENDE EL PC)). A red arrow points to the 'Título' field. Below the 'Título' field is a large text area for 'Descripción\*'. At the bottom, there is an 'Archivo (2 Mio max)' field and an 'Enviar mensaje' button.


g. **Descripción:** En este campo usted debe describir, de manera detallada y breve, el problema que presenta, bien sea con algún equipo, archivo ó aplicación. Campo obligatorio.

This screenshot is identical to the one above, showing the IPASME reporting form. The 'Título' field is filled with 'COLOCAR EL PROBLEMA ( NO ENCIENDE EL PC)'. A red arrow points to the 'Descripción\*' text area, which is currently empty. The rest of the form, including the navigation tabs, dropdown menus, and other fields, remains the same.



h. Archivo: En caso de que el medio sea un archivo usted podrá adjuntarlo haciendo click en la opción Examinar y cargarlo a este reporte.

**FIGURA 8**

i. **Enviar mensaje:** Como último paso debe hacer click en el botón  para que el reporte sea visualizado y atendido por la Dirección de Sistemas y Tecnologías de la Información.

6. Al finalizar el trabajo realizado para solucionar su reporte, el técnico asignado, necesita que usted mediante el sistema realice la aprobación o no del trabajo ejecutado.

**FIGURA 9**

CLIK PARA APROBAR EL TRABAJO REALIZADO POR EL TECNICO

CLIK PARA RECHAZAR EL TRABAJO REALIZADO POR EL TECNICO

*Los reportes serán atendidos según el orden en que se encuentren en este sistema, sólo se atenderán casos especiales si presentan urgencia justificada.*