

Aplicación GLPI

(Gestionnaire Libre de Parc Informatiqué)

Para un Centro de Atención al Usuario (CAU)

Instalación y Configuración



GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatiqué) es una solución de software abierto (Open Source) para la gestión del inventario informático y de soporte técnico (Help Desk). Es una aplicación Web que ataca los principales problemas de gestión del inventario informático: La administración de los recursos de hardware, software, usuarios, suministros e incidencias.

Las principales funcionalidades de la aplicación son:

- Gestión de recursos informáticos
- Gestión de licencias de software
- Gestión de consumibles
- Base de conocimientos
- Gestión de reservas
- Soporte Técnico
- Automatización de inventario

El uso de este programa tiene sus ventajas:

- Reducción de costos
- Optimización de recursos
- Rigurosa gestión de licencias
- Alta calidad
- Usabilidad satisfactoria
- Seguridad

La aplicación está totalmente escrita en PHP y requiere de un servidor Apache con soporte para PHP4 como mínimo, aunque se recomienda PHP5, así como una base de datos de MySQL 4.1.2.

Requisitos:

Apache.
PHP 4 o superior
MySQL 4.1.2 o superior

Instalación:

Descargar el fichero de instalación desde la siguiente dirección:

<http://www.glpi-project.org/>

Descomprimir el fichero descargado en la carpeta raíz del directorio virtual de nuestro servidor WEB, se nos creará una carpeta llamada **glpi**, si queremos, la podemos renombrar, acceder a la instalación mediante un navegador WEB en la siguiente dirección:

<http://localhost/glpi>

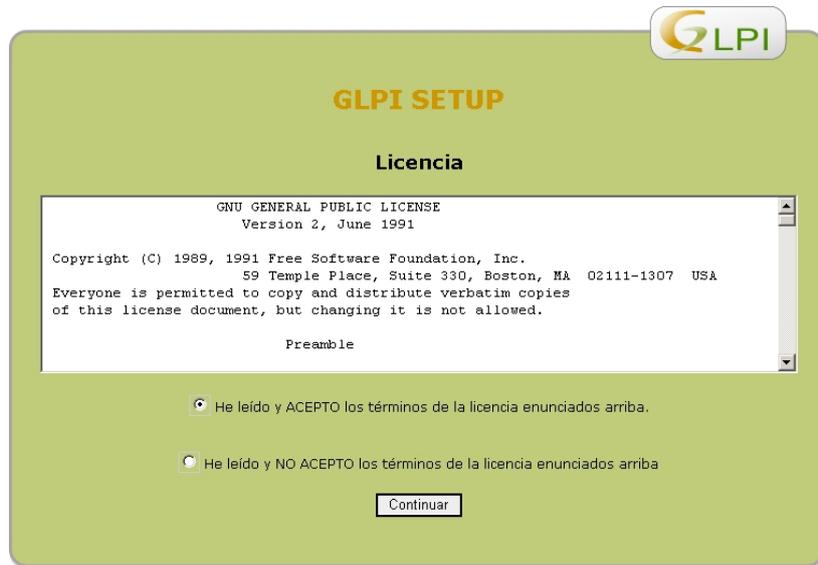
Aquí se nos mostrará la pantalla de instalación, en la que se nos solicita el idioma que queremos usar en nuestro sistema.



Aquí en el desplegable que se nos muestra, seleccionamos **Español (España)(es_ES)** y pulsamos el botón **OK**.



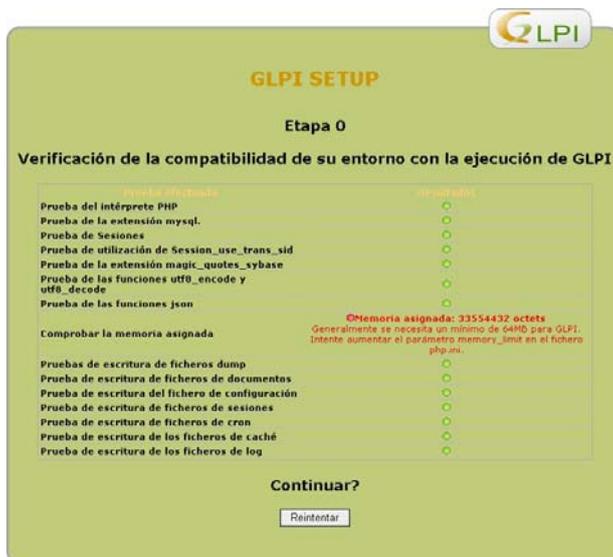
En el siguiente paso se nos mostrara la licencia de uso, y si estamos de acuerdo, marcamos la opción: **He leído y ACEPTO los términos de la licencia enunciados arriba**, y pulsamos en el botón **Continuar**.



Aquí empieza propiamente la instalación, si es una actualización a un sistema GLPI que ya tengamos instalado, pulsaremos en el botón **Actualización**, pero en caso de querer hacer una nueva instalación, pulsaremos en el botón **Instalación**.



En el siguiente paso el programa de instalación, verificará si el entorno donde se quiere instalar el programa es el adecuado, en caso de no superar la prueba se nos notificara, en este caso el limite de memoria para PHP no es suficiente, ya que el servidor está con los valores por defecto (32MB).



Este mensaje es bastante común, y la solución es editar el fichero de configuración de PHP de nuestro servidor, el fichero se llamado **php.ini** esta ubicado en la carpeta donde tengamos instalado el PHP, y en la sección **Resource Limits**, de este fichero, aumentamos **memory_limit** a **64M**. Si lo queremos también, es conectar nuestra aplicación GLPI a un controlador de dominio para la gestión de Grupos y Usuarios, entonces aprovecharemos en activar el complemento LDAP, por lo que buscamos en este mismo fichero la cadena:

```
;extension = php_ldap.dll
```

Y borramos el punto y coma inicial(;), dejando la línea de la siguiente manera:

```
extension = php_ldap.dll
```

Hecho esto, reiniciamos nuestro servidor apache para que los cambios se hagan efectivos. Una vez iniciado el servidor Apache, si no hemos cerrado el navegador, refrescaremos la pantalla, en caso de haber cerrado el navegador, habría que empezar nuevamente desde el principio. En todo caso, la advertencia que salía sobre la memoria asignada ya no debería aparecer y todos los puntos deberán estar en color verde.



Es momento de pulsar el botón **Continuar**. En la siguiente ventana se nos solicitarán los datos necesarios para conectarse al servidor de MySQL, en este caso, como el servidor está en esta misma máquina pondríamos **localhost**, también nos pide un usuario con privilegios administrativos para conectarse al servidor MySQL con todos los permisos, así como su contraseña. Una vez introducidos los datos solicitados, pulsamos en el botón Continuar.



GLPI SETUP

Etapa 1
Configuración de la conexión a la base de datos

Parámetros de conexión a la base de datos

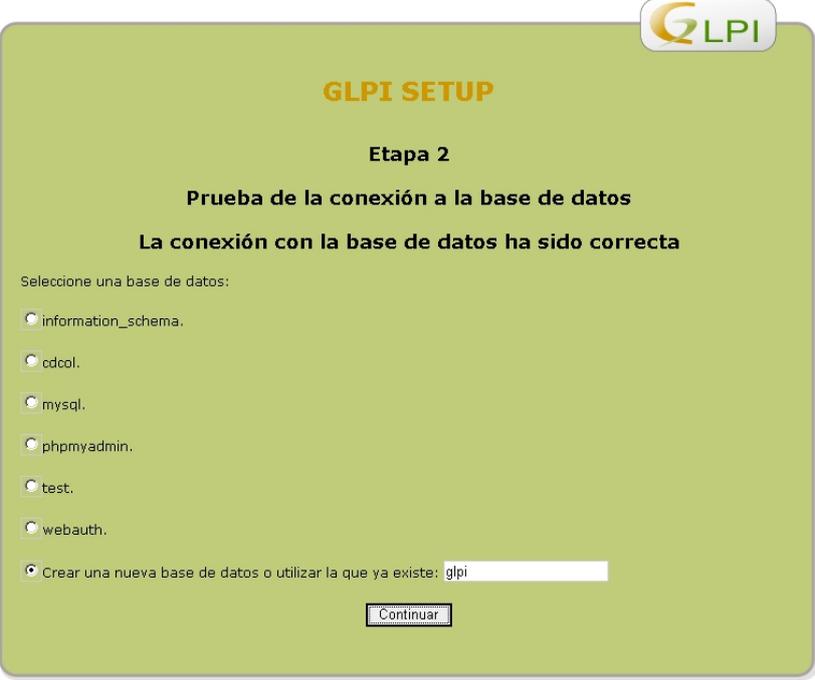
Servidor Mysql: localhost

Usuario Mysql: root

Contraseña Mysql :

Continuar

En esta nueva ventana, se nos pregunta si nos vamos a conectar a alguna de las bases de datos existentes o si deseamos crear una nueva. Dado que es una instalación nueva, le que pondremos el nombre de la nueva base de datos en la casilla correspondiente.



GLPI SETUP

Etapa 2
Prueba de la conexión a la base de datos
La conexión con la base de datos ha sido correcta

Seleccione una base de datos:

information_schema.

edcol.

mysql.

phpmyadmin.

test.

webauth.

Crear una nueva base de datos o utilizar la que ya existe: glpi

Continuar

En nuestro caso la base de datos se llamará glpi. Y pulsamos el botón **Continuar**.

En esta penúltima ventana, el programa de instalación, nos indica que la Base de datos ha sido creada con éxito, y que el acceso a la aplicación con privilegios de administrador se puede realizar usando el usuario **glpi** y la contraseña **glpi**, pulsamos el botón **Continuar**.



En esta última ventana se nos indica que la instalación ha finalizado, y que se han creado 4 usuarios con los distintos niveles de acceso a la aplicación, solo nos queda pulsar el botón **Utilizar GLPI**, para entrar en la aplicación.

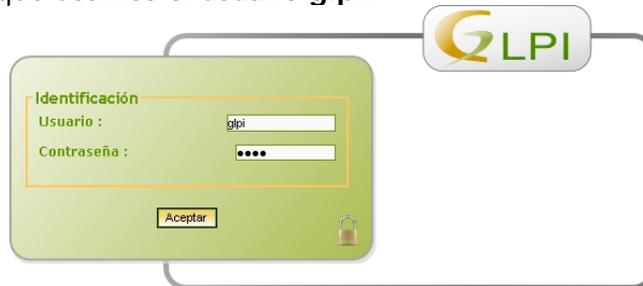


glpi/glpi
tech/tech
normal/normal
post-only/post-only

para la cuenta de Administrador.
para la cuenta de Técnico.
para la cuenta Normal.
para la cuenta postonly

Configuración inicial de la aplicación:

Una vez en la ventana de acceso a GLPI, se nos solicitará un usuario y contraseña para poder acceder, utilizaremos el usuario creado con mayores privilegios para administrar y configurar nuestra aplicación, así que usamos el usuario **glpi**.



Pulsado el botón de Aceptar, entramos en la aplicación y se nos mostrara la ventana de bienvenida de la aplicación que es la siguiente:



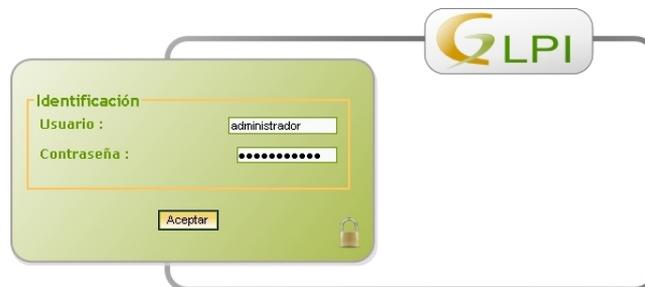
Aquí podemos ver los diferentes menús que tiene la aplicación, los cuales los iremos revisando uno a uno, Una de las primeras tareas que debemos hacer es editar el usuario **glpi** y modificarlo, o crear uno nuevo con privilegios de **Super-Admin** y deshabilitar o borrar el usuario **glpi**, En nuestro caso vamos a editar el usuario **glpi**, y modificarlo, Para ello nos vamos al menú **Administración** y luego a **Usuarios**, entonces pulsamos sobre el usuario **glpi**.



Aquí editamos los datos del usuario **gipi** y ponemos los que creamos convenientes., de esta manera el usuario del **Super-Admin** será **administrador** en lugar de **gipi**, así mismo, también le cambiaremos la contraseña, y editaremos sus datos, como son su dirección de correo electrónico y su numero de teléfono.

The screenshot shows the GLPI user management interface. The main navigation bar includes 'Inventario', 'Soporte', 'Gestión', 'Utilidades', 'Administración', and 'Configuración'. The current page is 'Administración > Usuarios'. The user 'gipi vCard' is being edited. The form includes fields for Login (administrador), Contraseña (masked), Nombre, E-Mail (administrador@midominio.com), Teléfonos (912345678), Lugar, Título, and Categoría. A comment box contains the text: 'Este es el Super-Administrador del sistema GLPI, tiene permisos recursivos desde la raíz por lo que tiene acceso a todas las entidades del sistema.' Below the form is a section for 'Asociar a una entidad' with a table for 'Entidades' and 'Perfil (D=Dinámico, R=Recursivo)'. The table has one row: 'Entidad Raíz' with profile 'super-admin (R)'. Buttons for 'Actualizar', 'Borrar', 'Añadir', 'Marcar todo', and 'Desmarcar todo' are visible.

Una vez hechos los cambios pulsamos el botón **Actualizar** para que se graben. Ya modificado o creado a nuestro **Super-Admin**, nos desconectaremos y volveremos a iniciar con los datos del nuevo **Super-Admin**, en este caso iniciaremos con el usuario **administrador**.



Seguidamente hacemos lo mismo con el usuario **tech**, ya que tiene los mismos privilegios. Esto lo hacemos para que no se nos vaya a colar alguien en nuestra aplicación y nos cambie la contraseña del **Super-Admin**, y borre al usuario **tech**, ya que de esa manera ya no podríamos acceder con dichos permisos a la aplicación, ni crear un nuevo usuario con esos privilegios. Por lo que solo nos quedaría volver a instalar la aplicación.

Para borrar el usuario **tech**, vamos al menú **Administración** y luego a **Usuarios**, aquí marcamos la casilla a la izquierda del(os) usuario(s).

y en el desplegable inferior seleccionamos la opción **Borrar**, y luego en el botón **Aceptar** que ha aparecido, en nuestro caso vamos a borrar todos los usuarios excepto el **administrador**.



Una vez borrados solo nos deben aparecer los usuarios que queremos conservar.



Customización de la Interfaz:

Nuestro siguiente paso será customizar el aspecto grafico de la aplicación, para lo que editaremos los siguientes ficheros ubicados en la carpeta /glpi/pcis ubicada en la raíz de nuestro servidor Web:

- favicon.ico
- fd_logo.png
- haut_install.png
- login_glpi.png
- logo-glpi-login.png

De esta manera, nuestro inicio de sesión se verá de la siguiente manera:



Y nuestra interfaz se verá identificada con el logo de la empresa:



Una vez hechos los cambios básicos a nuestra aplicación, procederemos a la configuración en niveles más críticos, como es la conexión a un LDAP, Configuración de Notificaciones, creación de Entidades, Reglas etc., que se ven en los siguientes capítulos, a continuación revisaremos los elementos del menú.

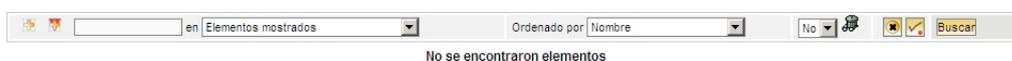
1. INVENTARIO

1.1- Ordenadores:

Para acceder al inventario de los ordenadores, vamos al menú **Inventario** y luego a **Ordenadores**.



Al acceder a la opción Ordenadores dentro del menú Inventario, se nos mostrara esta ventana, la cual esta vacía, pues aun no hemos introducido los ordenadores.



Así que para añadir nuestro primer ordenador al inventario, pulsaremos en el icono en forma de cruz.



Aquí se nos mostrará la siguiente ventana en la que debemos elegir una plantilla.



Elegiremos Plantilla vacía, para a partir de ella empezar a introducir nuestros datos, así que se nos abre la siguiente ficha.

A screenshot of a form titled 'Nuevo ordenador a partir de un modelo:'. The form is divided into two columns. The left column contains fields for: Nombre, Tipo, Modelo, Lugar, Fabricante, S.O., Versión S.O., Service Pack, Número de serie del S.O., and Id. de producto del S.O. The right column contains fields for: Contacto, Número de contacto, Usuario, Grupo, Responsable técnico, Red, Dominio, Número de serie, Número de inventario, Estado, Origen de actualización, and Comentarios. Each dropdown menu has a small green circular button with a plus sign to its right. At the bottom right of the form, there is an 'Añadir' button.

En esta ficha deberemos introducir los datos correspondientes al ordenador que queremos inventariar, si en alguna de las casillas desplegadas no tenemos el valor adecuado, podemos crearlo pulsando sobre el botón redondo de color verde que hay a la derecha de cada lista desplegable, en cuyo caso se nos abrirá la siguiente ventana para crear el valor que necesitamos.

A screenshot of a dialog box titled 'Tipos de ordenadores:'. It contains a dropdown menu, a text input field, and an 'Añadir' button.

Una vez introducido el valor necesario, cerramos dicha ventana y el valor que queríamos ya estará en la lista desplegable lista para su uso.

1.2- Monitores:

Para acceder al inventario de los monitores, vamos al menú **Inventario** y luego a **Monitores**.



Al acceder a la opción Monitores dentro del menú Inventario, se nos mostrara esta ventana, la cual esta vacía, pues aun no hemos introducido los monitores.



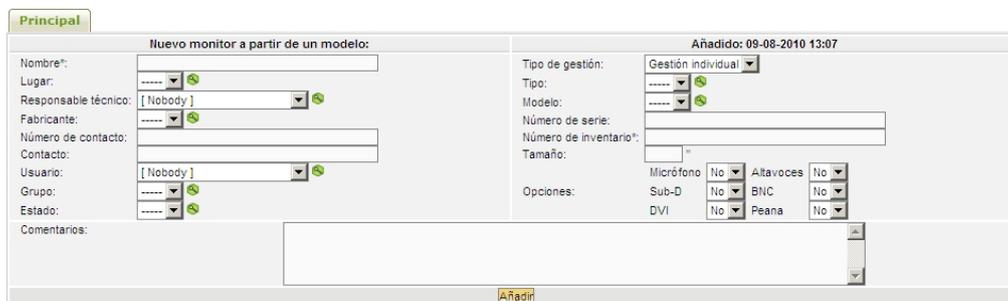
Así que para añadir nuestro primer ordenador al inventario, pulsaremos en el icono en forma de cruz.



Aquí se nos mostrará la siguiente ventana en la que debemos elegir una plantilla.



Elegiremos Plantilla vacía, para a partir de ella empezar a introducir nuestros datos, así que se nos abre la siguiente ficha.



En esta ficha deberemos introducir los datos correspondientes al monitor que queremos inventariar, si en alguna de las casillas desplegadas no tenemos el valor adecuado, podemos crearlo pulsando sobre el botón redondo de color verde que hay a la derecha de cada lista desplegable, en cuyo caso se nos abrirá la siguiente ventana para crear el valor que necesitamos.



Una vez introducido el valor necesario, cerramos dicha ventana y el valor que queríamos ya estará en la lista desplegada para su uso.

1.3- Software:

Para acceder al inventario del software, vamos al menú **Inventario** y luego a **Software**.



Al acceder a la opción Software dentro del menú Inventario, se nos mostrara esta ventana, la cual esta vacía, pues aun no hemos introducido el software.



Así que para añadir nuestro primer ordenador al inventario, pulsaremos en el icono en forma de cruz.



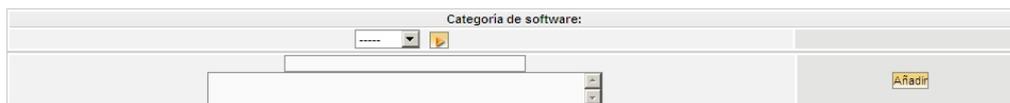
Aquí se nos mostrará la siguiente ventana en la que debemos elegir una plantilla.



Elegiremos Plantilla vacía, para a partir de ella empezar a introducir nuestros datos, así que se nos abre la siguiente ficha.



En esta ficha deberemos introducir los datos correspondientes al software que queremos inventariar, si en alguna de las casillas desplegadas no tenemos el valor adecuado, podemos crearlo pulsando sobre el botón redondo de color verde que hay a la derecha de cada lista desplegable, en cuyo caso se nos abrirá la siguiente ventana para crear el valor que necesitamos.



Una vez introducido el valor necesario, cerramos dicha ventana y el valor que queríamos ya estará en la lista desplegada para su uso.

1.4- Electrónica de red:

Para acceder al inventario de las Electrónica de red, vamos al menú **Inventario** y luego a **Electrónica de red**.



Al acceder a la opción Electrónica de red dentro del menú Inventario, se nos mostrara esta ventana, la cual esta vacía, pues aun no hemos introducido los dispositivo de Electrónica de red.



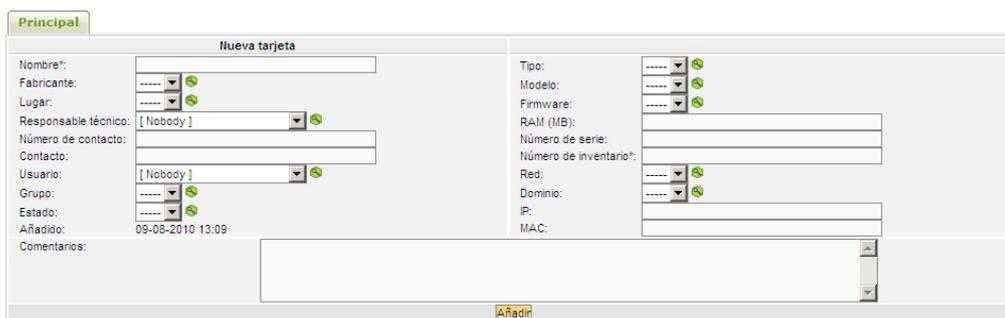
Así que para añadir nuestro primer dispositivo de Electrónica de red al inventario, pulsaremos en el icono en forma de cruz.



Aquí se nos mostrará la siguiente ventana en la que debemos elegir una plantilla.



Elegiremos Plantilla vacía, para a partir de ella empezar a introducir nuestros datos, así que se nos abre la siguiente ficha.



En esta ficha deberemos introducir los datos correspondientes al dispositivo de Electrónica de red que queremos inventariar, si en alguna de las casillas desplegadas no tenemos el valor adecuado, podemos crearlo pulsando sobre el botón redondo de color verde que hay a la derecha de cada lista desplegable, en cuyo caso se nos abrirá la siguiente ventana para crear el valor que necesitamos.



Una vez introducido el valor necesario, cerramos dicha ventana y el valor que queríamos ya estará en la lista desplegable lista para su uso.

1.5- Periféricos:

Para acceder al inventario de los periféricos, vamos al menú **Inventario** y luego a **Periféricos**.



Al acceder a la opción Periféricos dentro del menú Inventario, se nos mostrara esta ventana, la cual esta vacía, pues aun no hemos introducido los periféricos.



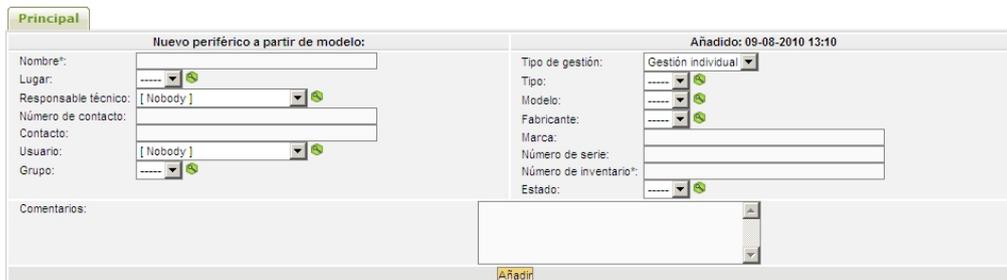
Así que para añadir nuestro primer Periférico al inventario, pulsaremos en el icono en forma de cruz.



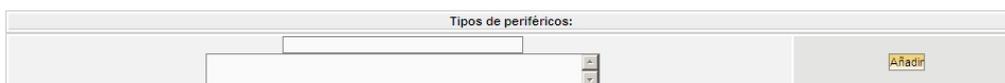
Aquí se nos mostrará la siguiente ventana en la que debemos elegir una plantilla.



Elegiremos Plantilla vacía, para a partir de ella empezar a introducir nuestros datos, así que se nos abre la siguiente ficha.



En esta ficha deberemos introducir los datos correspondientes al Periférico que queremos inventariar, si en alguna de las casillas desplegadas no tenemos el valor adecuado, podemos crearlo pulsando sobre el botón redondo de color verde que hay a la derecha de cada lista desplegable, en cuyo caso se nos abrirá la siguiente ventana para crear el valor que necesitamos.



Una vez introducido el valor necesario, cerramos dicha ventana y el valor que queríamos ya estará en la lista desplegable lista para su uso.

1.6- Impresoras:

Para acceder al inventario de las impresoras, vamos al menú **Inventario** y luego a **Impresoras**.



Al acceder a la opción Impresoras dentro del menú Inventario, se nos mostrara esta ventana, la cual esta vacía, pues aun no hemos introducido las impresoras.



Así que para añadir nuestra primera Impresora al inventario, pulsaremos en el icono en forma de cruz.



Aquí se nos mostrará la siguiente ventana en la que debemos elegir una plantilla.



Elegiremos Plantilla vacía, para a partir de ella empezar a introducir nuestros datos, así que se nos abre la siguiente ficha.

En esta ficha deberemos introducir los datos correspondientes a la Impresora que queremos inventariar, si en alguna de las casillas desplegadas no tenemos el valor adecuado, podemos crearlo pulsando sobre el botón redondo de color verde que hay a la derecha de cada lista desplegada, en cuyo caso se nos abrirá la siguiente ventana para crear el valor que necesitamos.

Una vez introducido el valor necesario, cerramos dicha ventana y el valor que queríamos ya estará en la lista desplegada para su uso.

1.7- Cartuchos:

Para acceder al inventario de los cartuchos, vamos al menú **Inventario** y luego a **Cartuchos**.



Al acceder a la opción Cartuchos dentro del menú Inventario, se nos mostrara esta ventana, la cual esta vacía, pues aun no hemos introducido los cartuchos.



Así que para añadir nuestra primera Impresora al inventario, pulsaremos en el icono en forma de cruz.



Se nos abrirá la siguiente ficha, para empezar a introducir los datos de nuestros cartuchos que queremos inventariar.

The image shows a form titled 'Añadir tipo de cartucho...'. It contains several fields: 'Nombre:' (text input), 'Referencia:' (text input), 'Tipo:' (dropdown menu with a green plus button), 'Fabricante:' (dropdown menu with a green plus button), 'Responsable técnico:' (dropdown menu with '[Nobody]' selected and a green plus button), 'Lugar de Almacenamiento:' (dropdown menu with a green plus button), 'Umbral de alarma:' (dropdown menu with '2' selected), and 'Comentarios:' (text area). At the bottom right, there is an 'Añadir' button.

En esta ficha deberemos introducir los datos correspondientes al Cartucho que queremos inventariar, si en alguna de las casillas desplegable no tenemos el valor adecuado, podemos crearlo pulsando sobre el botón redondo de color verde que hay a la derecha de cada lista desplegable, en cuyo caso se nos abrirá la siguiente ventana para crear el valor que necesitamos.

The image shows a form titled 'Tipos de cartuchos:'. It contains a single dropdown menu with a green plus button to its right. At the bottom right, there is an 'Añadir' button.

Una vez introducido el valor necesario, cerramos dicha ventana y el valor que queríamos ya estará en la lista desplegable lista para su uso.

1.8- Consumibles:

Para acceder al inventario de los consumibles, vamos al menú **Inventario** y luego a **Consumibles**.



Al acceder a la opción Consumibles dentro del menú Inventario, se nos mostrara esta ventana, la cual esta vacía, pues aun no hemos introducido los Consumibles.



Así que para añadir nuestra primer Consumible al inventario, pulsaremos en el icono en forma de cruz.



Se nos abrirá la siguiente ficha, para empezar a introducir los datos de nuestros Consumibles que queremos inventariar.

A screenshot of a form titled 'Añadir Tipo de Consumible...'. The form has a 'Principal' tab. It contains several fields: 'Nombre:' (text input), 'Referencia:' (text input), 'Tipo:' (dropdown menu with a green circular button to its right), 'Fabricante:' (dropdown menu with a green circular button to its right), 'Responsable técnico:' (dropdown menu with '[Nobody]' selected and a green circular button to its right), 'Lugar de Almacenamiento:' (dropdown menu with a green circular button to its right), 'Umbral de alarma:' (dropdown menu with '2' selected), and 'Comentarios:' (text area). At the bottom right of the form is an 'Añadir' button.

En esta ficha deberemos introducir los datos correspondientes a los Consumibles que queremos inventariar, si en alguna de las casillas desplegadas no tenemos el valor adecuado, podemos crearlo pulsando sobre el botón redondo de color verde que hay a la derecha de cada lista desplegable, en cuyo caso se nos abrirá la siguiente ventana para crear el valor que necesitamos.

A screenshot of a form titled 'Tipos de consumibles:'. It contains a dropdown menu and an 'Añadir' button.

Una vez introducido el valor necesario, cerramos dicha ventana y el valor que queríamos ya estará en la lista desplegable lista para su uso.

1.9- Teléfonos:

Para acceder al inventario de los teléfonos, vamos al menú **Inventario** y luego a **Teléfonos**.



Al acceder a la opción Teléfonos dentro del menú Inventario, se nos mostrara esta ventana, la cual esta vacía, pues aun no hemos introducido las teléfonos.



Así que para añadir nuestra primer Teléfono al inventario, pulsaremos en el icono en forma de cruz.



Aquí se nos mostrará la siguiente ventana en la que debemos elegir una plantilla.



Elegiremos Plantilla vacía, para a partir de ella empezar a introducir nuestros datos, así que se nos abre la siguiente ficha.

A screenshot of a form titled 'Nuevo teléfono a partir de un modelo:'. The form is divided into two columns. The left column contains fields for 'Nombre:', 'Lugar:', 'Responsable técnico:', 'Número de contacto:', 'Contacto:', 'Usuario:', 'Grupo:', 'Tipo:', and 'Modelo:'. Each field has a dropdown menu and a green plus icon. The right column contains fields for 'Tipo de gestión:', 'Alimentación:', 'Fabricante:', 'Marca:', 'Número de serie:', 'Número de inventario:', 'Firmware:', 'Estado:', 'Cantidad de líneas:', and 'Opciones:'. The 'Opciones:' field has two sub-fields: 'Casco' and 'Altavoz', each with a 'No' button. At the bottom right, there is an 'Añadir' button.

En esta ficha deberemos introducir los datos correspondientes al Teléfono que queremos inventariar, si en alguna de las casillas desplegadas no tenemos el valor adecuado, podemos crearlo pulsando sobre el botón redondo de color verde que hay a la derecha de cada lista desplegada, en cuyo caso se nos abrirá la siguiente ventana para crear el valor que necesitamos.



Una vez introducido el valor necesario, cerramos dicha ventana y el valor que queríamos ya estará en la lista desplegada para su uso.

1.10- Estados:

Para acceder al estado de los inventarios, vamos al menú **Inventario** y luego a **Estados**.



Al acceder a la opción Estados dentro del menú Inventario, se nos mostrara esta ventana, la cual esta vacía, pues aun no hemos introducido valores.



Estos valores se cogen del estado de los Ordenadores, Impresoras, etc. Y se muestran en esta ventana, de esta manera se puede ver el estado de todos los equipos que han sido inventariados.

The screenshot shows the search interface with a search bar, a dropdown for 'Elementos mostrados', a dropdown for 'Ordenado por' set to 'Nombre', a 'Buscar' button, and a 'Mostrar 50 elementos' button. Below the search bar, there is a 'Vista en formato PDF Apaisado' button and a 'desde 1 hasta 23 de 23' indicator. The main content is a table with the following columns: Nombre, Entidad, Estado, and Tipo de material.

Nombre	Entidad	Estado	Tipo de material
192.168.1.131	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	5.VIEJO	Ordenador(es)
192.168.1.132	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	4.MUY USADO	Ordenador(es)
192.168.1.133	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Ordenador(es)
192.168.1.134	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Ordenador(es)
192.168.1.135	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Ordenador(es)
192.168.1.136	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Ordenador(es)
192.168.1.137	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Ordenador(es)
192.168.1.138	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Ordenador(es)
192.168.1.139	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Ordenador(es)
192.168.1.140	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Ordenador(es)
Firewall-1	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Electrónica de red
Fotocopiadora Canon	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Impresora
GLPI Server	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Ordenador(es)
HP Officejet Pro L7500	Entidad Raíz	3.POCO USO	Impresora
Impresora HP	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Impresora
Mon-01	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Monitor
Mon-02	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Monitor
Mon-03	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Monitor
Mon-04	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Monitor
Mon-05	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Monitor
Mon-06	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Monitor
Mon-07	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Monitor
Mon-08	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Monitor
Multifuncion Olivetti	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	4.MUY USADO	Impresora
SWITCH-1	SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	3.POCO USO	Electrónica de red

Below the table, there is a 'Mostrar 50 elementos' button and a 'desde 1 hasta 23 de 23' indicator.

Nota: En el caso de querer inventariar, por ejemplo un parque informático de muchos ordenadores con sus respectivos software, monitores, periféricos, impresoras, etc., los cuales son de características similares, así como una electrónica de red compuesta de muchos dispositivos similares, así como también los teléfonos que normalmente son todos iguales, podemos crear una plantilla para cada dispositivo que este personalizada con los valores por defecto, es decir, si todos los ordenadores son HP, modelo DX2300, con 1 GB de memoria, etc...., no estar introduciendo estos valores una y otra vez en cada ordenador que introducimos en el inventario, ya que son iguales, así que creamos una plantilla por defecto que ya contenga dichos datos, para lo cual hacemos clic en el botón siguiente:



Seguidamente pulsamos en Añadir una plantilla:



Y se nos abrirá la siguiente ventana, en la que rellenaremos los datos que queremos que estén por defecto:

Principal		Añadido: 10-08-2010 11:25	
Nombre de la plantilla:	HP DX2300	Contacto:	
Nombre:		Número de contacto:	
Tipo:	Sobremesa	Usuario:	[Nobody]
Modelo:	DX-2300	Grupo:	----
Lugar:	Oficina de Madrid	Responsable técnico:	Administrador Administrador
Fabricante:	Hewlett Packard	Red:	192.168.1.0/24
S.O.:	Windows	Dominio:	avalon.com.es
Versión S.O.:	XP	Número de serie:	
Service Pack:	SP-2	Número de inventario*:	
Número de serie del S.O.:		Estado:	Nuevo
Id. de producto del S.O.:		Origen de actualización:	WEB Site del Fabricante (http://www.hp.es/)
		Comentarios:	
<input type="button" value="Añadir"/>			

Una vez añadida la nueva plantilla, esta aparecerá cuando pulsemos el boto para añadir:



Se nos mostrará la ventana de la siguiente manera, incluyendo la plantilla que hemos creado.



De esta manera, cada vez que queramos añadir un ordenador de esas características, solo nos basta con elegir la plantilla creada y los datos que introdujimos en dicha plantilla ya aparecerán en la plantilla para el nuevo ordenador, por lo que la cantidad de datos que deberemos introducir será mucho menor, tal como vemos en la siguiente plantilla para introducir un nuevo ordenador.

Componentes		Volúmenes	Software	Conexiones	Gestión	Documentos	
Nuevo ordenador a partir de un modelo: HP DX2300				Añadido: 10-08-2010 11:35			
Nombre:	<input type="text"/>					Contacto:	<input type="text"/>
Tipo:	Sobremesa					Número de contacto:	<input type="text"/>
Modelo:	DX-2300					Usuario:	[Nobody]
Lugar:	Oficina de Madrid					Grupo:	----
Fabricante:	Hewlett Packard					Responsable técnico:	Administrador Administrador
S.O.:	Windows					Red:	192.168.1.0/24
Versión S.O.:	XP					Dominio:	avaion.com.es
Service Pack:	SP-2					Número de serie:	<input type="text"/>
Número de serie del S.O.:	<input type="text"/>					Número de inventario*:	<input type="text"/>
Id. de producto del S.O.:	<input type="text"/>					Estado:	Nuevo
						Origen de actualización:	WEB Site del Fabricante (http://www.hp.es/)
						Comentarios:	<input type="text"/>
Añadir							
Componentes							

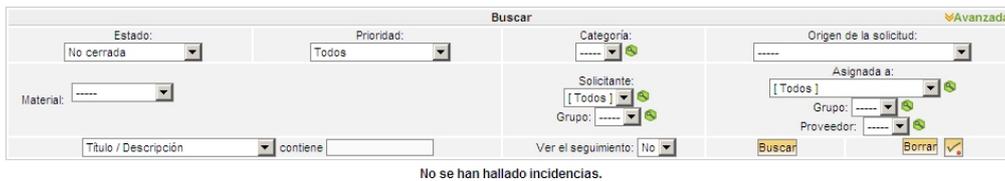
2. SOPORTE

2.1- Seguimiento:

Para acceder al seguimiento de las incidencias, vamos al menú **Soporte** y luego a **Seguimiento**.



Al acceder a la opción Seguimiento dentro del menú Soporte, se nos mostrara esta ventana, la cual es un filtro de búsqueda para ubicar las incidencias, que en caso de encontrar alguna incidencia que cumpla con los criterios de la búsqueda, se nos mostrara debajo del buscador.

A screenshot of a search filter window titled 'Buscar'. It contains several dropdown menus and input fields for filtering incidents. The fields include: 'Estado' (No cerrada), 'Prioridad' (Todos), 'Categoría' (-----), 'Origen de la solicitud' (-----), 'Materia' (-----), 'Solicitante' ([Todos]), 'Grupo' (-----), 'Asignada a' ([Todos]), 'Proveedor' (-----), and a search criteria field 'Título / Descripción' (contiene). There are also buttons for 'Buscar' and 'Borrar', and a checkbox for 'Ver el seguimiento' (No). At the bottom, it says 'No se han hallado incidencias.'

Por defecto nos mostrara las incidencias No cerradas, sea cual sea su estado, las búsquedas se pueden llevar a cabo de múltiples formas, por estado, prioridad, autor, origen, etc.

2.2- CAU (Centro de Atención a Usuarios):

Para acceder al CAU (Centro de Atención a Usuarios), vamos al menú **Soporte** y luego a **CAU (Centro de Atención a Usuarios)**.



El acceso al CAU (Centro de Atención a Usuarios), se hace a través de la opción de mismo nombre dentro del menú Soporte, donde se nos mostrara la siguiente ventana, la cual en el caso de un usuario normal, es un formulario para rellenar con los datos de la incidencia.

A screenshot of a web form titled 'Describe el problema/acción:'. It contains several input fields: 'Prioridad' (Mediana), 'Informe del seguimiento' (Si), 'Mi dirección de email' (correo.electronico@del.usuario), 'Tipo de material' (Materiales: General), and 'Categoría' (Debug - Entidad 56). There is a large text area for 'Título:' and a file upload field 'Fichero (2 Mb máx.)'. At the bottom, there are buttons for 'Examinar...' and 'Enviar mensaje'.

En el caso de un Técnico, el formulario cambia mostrando más opciones:

A screenshot of a web form titled 'Abrir una incidencia'. It shows 'Incidencia creada en la entidad: Entidad Raíz'. Fields include 'Tipo de material', 'Prioridad' (Mediana), 'Categoría' (General), 'Asignar' (Técnico: [Nobody]), 'Informe del seguimiento' (Si), and 'Mi dirección de email' (mazapata@va-ion.com.es). There is a 'Título:' field and a large text area for 'Describe el problema/acción:'. At the bottom, there are buttons for 'Examinar' and 'Aceptar'.

En el caso de un Técnico con privilegios de Supervisor, también cambia mostrando todas las opciones:

A screenshot of a web form titled 'Abrir una incidencia' with a 'Nueva' dropdown. It shows 'Solicitante: Manuel Antonio Zapata Moscoso' and 'Incidencia creada en la entidad: Entidad Raíz'. Fields include 'Grupo', 'Tipo de material', 'Fecha' (10-08-2010 12:22), 'Duración total', 'Prioridad' (Mediana), 'Asignar' (Técnico: [Nobody]), 'Informe del seguimiento' (Si), and 'Mi dirección de email' (mazapata@va-ion.com.es). There is a 'Título:' field and a large text area for 'Describe el problema/acción:'. At the bottom, there are buttons for 'Examinar' and 'Aceptar'. Below this, there is a section 'Añadir un nuevo seguimiento' with a 'Privado' dropdown (No) and a 'Planificación' button labeled 'Planificar este seguimiento'.

En este caso el Supervisor, este ve la misma ventana que vería un administrador, pero con la diferencia que este no puede acceder a los botones verdes de modificación de las listas desplegables, cosa que el administrador si puede.

Estos formularios en el caso de los técnicos y supervisores, sirven para categorizar manualmente la incidencia, asignar un grupo de técnicos, o a un técnico en particular, priorizar la incidencia, o en el caso de que un usuario llame por teléfono para abrir la incidencia, puedan abrirla a nombre del usuario en particular.

2.3- Planificación:

Para acceder a la planificación, vamos al menú **Soporte** y luego a **Planificación**.



El acceso a la Planificación, se hace a través de la opción de mismo nombre dentro del menú Soporte, donde se nos mostrara la siguiente ventana, la cual es una agenda en la que se planifican las incidencias, de esta manera se puede ver la planificación que han hecho los técnicos para la resolución de las incidencias, los datos se añaden a esta planificación desde las incidencias, ya que esta ventana solo es para ver los datos que se han planificado. Esta agenda se puede ver de tres maneras.

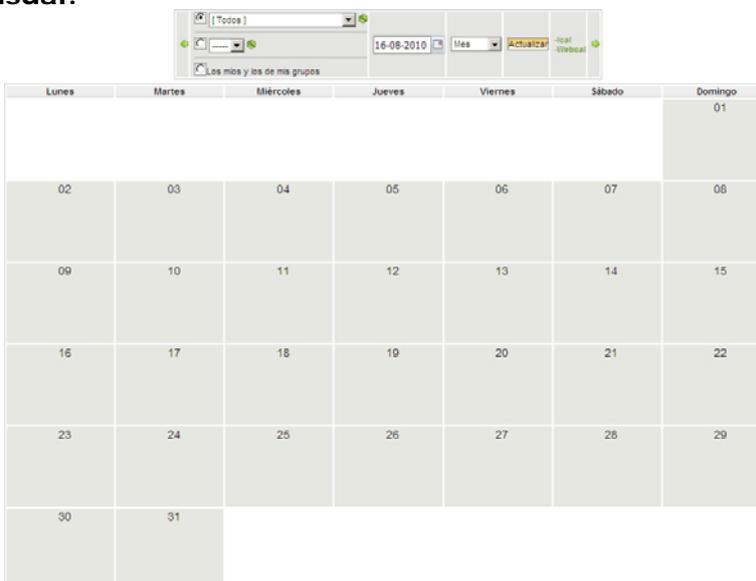
Planificación diaria.



Planificación Semanal:



Planificación Mensual:



2.4- Estadísticas:

Para acceder a las estadísticas, vamos al menú **Soporte** y luego a **Estadísticas**.



Al acceder a la opción Estadísticas dentro del menú Soporte, se nos mostrara esta ventana, en la cual podemos elegir el tipo de Estadística que queremos visualizar, "Globales", "Por incidencias", "Por títulos", o "Por material".



Las estadísticas Globales, nos mostrará cuadros gráficos.



Las estadísticas Por incidencia, se nos mostrarán de la siguiente manera:

Autor: [dropdown] Fecha inicial: 16-08-2009 Actualizar Fecha final: 16-08-2010 Actualizar

Mostrar 100 elementos Vista en formato PDF Apaisado desde 1 hasta 5 de 5

	Incidencias asignadas	Incidencias cerradas	Duración media del tratamiento de incidencias	Duración real media de tratamiento del servicio	Duración real total de servicios	Demora media de atención de servicio
Jorge Alvarez Becerra	1	1	29 Dias 22 Horas 0 Mins	2 Horas 0 Mins	2 Horas 0 Mins	21 Horas 0 Mins
Marcela Patricia Morán	1	1	34 Dias 23 Horas 0 Mins	0 Segs	0 Segs	0 Segs
Carolina Hernandez Castro	3	1	34 Dias 23 Horas 0 Mins	0 Segs	0 Segs	0 Segs
Josely Turriente Plasencia	5	0	0 Segs	0 Segs	0 Segs	0 Segs
Marcelo Guillermo Capote Hernandez	12	8	9 Horas 0 Mins	22 Mins	2 Horas 56 Mins	5 Horas 0 Mins

En este caso podemos ver las estadísticas por autor de la incidencia, es decir por los usuarios que crearon la incidencia, pero también podemos ver las incidencias por los siguientes parámetros:

Por Solicitante:

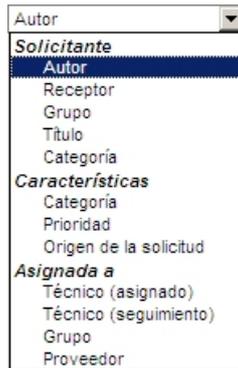
Autor, Receptor, grupo, Título, Categoría.

Por Características:

Categoría, Prioridad, Origen de la solicitud.

Por Asignación:

Técnico (asignado), Técnico (seguimiento), Grupo, Proveedor.



Las estadísticas Por títulos, se nos mostrarán de la siguiente manera:

Fecha inicial:

 Fecha final:

Mostrar 100 elementos Vista en formato PDF Apaisado desde 1 hasta 4 de 4

		Incidencias asignadas	Incidencias cerradas	Duración media del tratamiento de incidencias	Duración real media de tratamiento del servicio	Duración real total de servicios	Demora media de atención de servicio
Ordenador Portatil		0	0	0 Segs	0 Segs	0 Segs	0 Segs
PC		9	6	11 Dias 4 Horas 49 Mins	1 Horas 55 Mins	11 Horas 35 Mins	6 Horas 50 Mins
Servidor		0	0	0 Segs	0 Segs	0 Segs	0 Segs
Think Client		0	0	0 Segs	0 Segs	0 Segs	0 Segs

En este caso podemos ver las estadísticas por Tipo, es decir por el Tipo de dispositivo sobre el que fue la incidencia, pero también podemos ver las incidencias por los siguientes parámetros:

Tipo, Modelo, S.O., Lugar, Placa base, Procesador, Tarjeta de red, Memoria RAM, Disco duro, Lectoras, Controladoras, Tarjeta gráfica, Tarjeta de sonido, Otros componentes, Cajas, Alimentación.



Las estadísticas Por material, se nos mostrarán de la siguiente manera:

Fecha inicial: 16-08-2009 Actualizar
Fecha final: 16-08-2010

Mostrar 100 elementos Vista en formato PDF Apaisado desde 1 hasta 8 de 8

Material	Entidad	Incidencias asignadas
Ordenadores) - Ver detalles	Ver detalles Ver detalles Ver detalles Ver detalles Ver detalles	7
Monitor - Mon-08	Ver detalles Ver detalles Ver detalles Ver detalles Ver detalles	3
Software - Office	Ver detalles Ver detalles Ver detalles Ver detalles Ver detalles	2
Software - Acrobat Reader	Ver detalles Ver detalles Ver detalles Ver detalles Ver detalles	1
Software - WinRAR	Ver detalles Ver detalles Ver detalles Ver detalles Ver detalles	1
Ordenadores) - Ver detalles	Ver detalles Ver detalles Ver detalles Ver detalles Ver detalles	1
Ordenadores) - Ver detalles	Ver detalles Ver detalles Ver detalles Ver detalles Ver detalles	1

Aquí podemos ver las estadísticas por Material, es donde se origino la incidencia, el equipo o software que dio el error e hizo crear la incidencia:

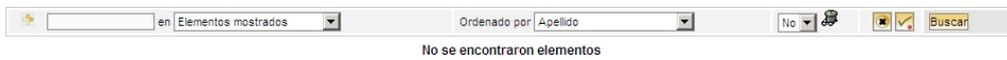
3. GESTION

3.1- Contactos:

Para acceder a los contactos, vamos al menú **Gestión**, y luego a **Contactos**.



En esta sección administraremos nuestros contactos, por ejemplo, comerciales, servicios técnicos de los fabricantes, etc.



Para añadir un nuevo contacto, pulsaremos en el icono en forma de cruz.



Seguidamente se nos abrirá la siguiente pagina en la que hay un formulario donde pondremos los datos del contacto que queremos crear.

Una vez cumplimentado el formulario, pulsamos en el botón **añadir**, para que nuestro contacto quede grabado.

Si mas adelante queremos consultar los datos de algún contacto, solo nos bastara con volver a esta sección y pulsar sobre el contacto que queramos consultar, en este caso solo tenemos un contacto guardado, que en este caso es el Soporte Técnico de HP, que en caso de querer hacer uso de una garantía de HP por un equipo de esta marca que este estropeado, nos dirigiríamos a ellos.

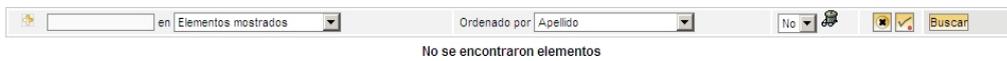
Apellido	Entidad	Teléfonos	Teléfonos 2	Fax	E-Mail	Tipo
HP Iberica	Entidad Raiz	91 256 35 48		91 258 46 97	HP@iberia.hp.com	Soporte Tecnico

3.2- Proveedores:

Para acceder a los proveedores, vamos al menú **Gestión**, y luego a **Proveedores**.



En esta sección, administraremos a nuestros proveedores, los cuales se pueden asociar a los datos financieros de los elementos del inventario, al entrar en esta sección se nos mostrara la siguiente ventana.



Para añadir un nuevo proveedor, pulsaremos sobre el icono en forma de cruz.



Y se nos abrirá el siguiente formulario para que lo rellenemos con los datos del nuevo proveedor.

The screenshot shows a form titled 'Nueva tarjeta' with the following fields: 'Nombre:', 'Teléfonos:', 'Fax:', 'Sitio Web:', 'E-Mail:', 'Dirección:', 'Tipo de Tercero:', 'Comentarios:', 'Código postal:', 'Ciudad:', 'Estado:', and 'País:'. There is an 'Añadir' button at the bottom right.

Una vez cumplimentado el formulario, pulsamos en el botón **añadir**, para que nuestro proveedor quede grabado.

Si mas adelante queremos consultar o modificar los datos de algún proveedor, solo nos bastara con volver a esta sección y pulsar sobre el proveedor que queramos consultar.

The screenshot shows a table with the following columns: 'Nombre', 'Entidad', 'Tipo de Tercero', 'Dirección', 'Sitio Web', 'Teléfonos', 'Fax', and 'E-Mail'. The table contains two rows of data.

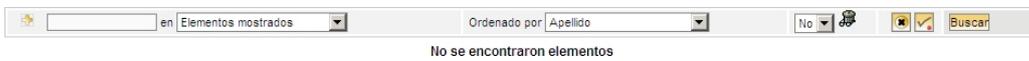
Nombre	Entidad	Tipo de Tercero	Dirección	Sitio Web	Teléfonos	Fax	E-Mail
MISCO iberia	Entidad Raíz		Polígono Industrial 'El Raso', Naves L4 - L5 28750 San Agustín del Guadalix (MADRID)	misco.es	918 435 000 918 419 254		jlop@misco.es
Tiendas UPI	Entidad Raíz			tiendasupi.es	914569854 914569855		tiensa@tiendasupi.es

3.3- Contratos:

Para acceder a los contratos, vamos al menú **Gestión**, y luego a **Contratos**.



En esta sección, administraremos nuestros contratos, los cuales se pueden asociar a los proveedores y a los elementos del inventario, al entrar en esta sección se nos mostrara la siguiente ventana.



Para añadir un nuevo contrato, pulsaremos sobre el icono en forma de cruz.



Y se nos abrirá el siguiente formulario para que lo rellenemos con los datos del nuevo contrato.

The screenshot shows a form titled 'Nueva tarjeta' with the following fields:

- Nombre: [input field]
- Número: [input field]
- Costo: 0.00
- Duración: 0 mes
- Periodicidad del contrato: [dropdown]
- Renovación: [dropdown]
- Cantidad máxima de elementos (0=sin límites): 0
- Comentarios: [text area]
- Horas de servicio: [input field]
- de semana: [dropdown]
- sábado: [dropdown]
- domingo y feriados: [dropdown]
- Tipo de contrato: [dropdown]
- Fecha inicial: [calendar icon]
- Número contable: [input field]
- Preaviso: 0 mes
- Periodicidad de facturación: [dropdown]
- Alertas por email: Fin + Preaviso
- [Añadir button]

Una vez cumplimentado el formulario, pulsamos en el botón **añadir**, para que nuestro contrato quede grabado.

Si mas adelante queremos consultar o modificar los datos de algún contrato, solo nos bastara con volver a esta sección y pulsar sobre el contrato que queramos consultar o modificar.

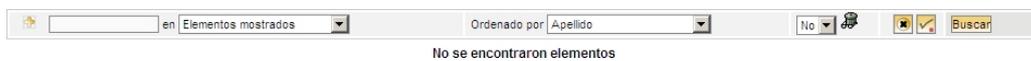


3.4- Documentos:

Para acceder a los proveedores, vamos al menú **Gestión**, y luego a **Proveedores**.



En esta sección, administraremos nuestros documentos, los cuales se pueden asociar entre ellos y a las incidencias, al entrar en esta sección se nos mostrara la siguiente ventana.



Para añadir un nuevo documento, pulsaremos sobre el icono en forma de cruz, así como también al crear, editar, o modificar una incidencia.



Y se nos abrirá el siguiente formulario para que lo rellenemos con los datos del nuevo documento.

The image shows a form titled 'Nueva tarjeta' with the following fields: 'Nombre:', 'Fichero actual:', 'Fichero (128 Mb max):', 'Seleccionar un fichero instalado por FTP:', 'Enlace web:', 'Asunto:', 'Tipo MIME:', and 'Comentarios:'. There is an 'Examinar...' button next to the 'Fichero (128 Mb max):' field. At the bottom, there is an 'Añadir' button.

Una vez cumplimentado el formulario, pulsamos en el botón **añadir**, para que nuestro documento quede grabado.

Si mas adelante queremos consultar o modificar los datos de algún documento, solo nos bastará con volver a esta sección y pulsar sobre el documento que queramos consultar o modificar.



4. UTILIDADES

4.1- Notas:

Para acceder a las notas, vamos al menú **Utilidades**, y luego a **Notas**.



En esta sección, podremos visualizar las notas que hayan, así como crear nuestras propias notas, las cuales se pueden añadir al calendario, estas notas no se asocian con ningún otro elemento de la aplicación, ya que solo se utilizan como un panel de información, al entrar en esta sección se nos mostrara la siguiente ventana.

Notas personales			Fecha

Notas públicas			
Entidad	Autor	Notas	Fecha

Notas globales			
Entidad	Autor	Notas	Fecha

Para añadir una nueva nota, pulsaremos sobre el icono en forma de cruz.



Y se nos abrirá el siguiente formulario para que lo rellenemos con los datos de la nueva nota.

Nueva nota	
Título:	Nueva nota
Tipo:	Privado - Hacer Público
Calendario:	Añadir al calendario
Texto:	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px;"></div>
<input type="button" value="Añadir"/>	

Hay 3 tipos de notas, privadas, que solo las puede ver el creador de la nota, publicas que la pueden ver el creador de la nota y todos los usuarios de la misma entidad, y las notas globales que pueden verlas todos los usuarios.

Notas personales		Fecha
Nota de prueba PRIVADA Nota de prueba PRIVADA		16-09-2010 12:49

Notas publicas			
Entidad	Autor	Notas	Fecha
SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	mazapata	Nota de prueba PUBLICA Nota de prueba PUBLICA	16-09-2010 13:01

Notas globales			
Entidad	Autor	Notas	Fecha
SERVICIOS > Microinformatica > MADRID	mazapata	Nota de prueba GLOBAL Nota de prueba GLOBAL	16-09-2010 13:02

Dependiendo del perfil al que pertenezcamos, podremos hacer los diferentes tipos de notas, por ejemplo los usuarios normales, no pueden hacer notas, ya que no es necesario que ellos las hagan, en cambio los técnicos de nivel 1, solo pueden crear notas personales, los técnicos de nivel 2, pueden hacer notas personales y notas publicas, mientras que los administradores pueden hacer los tres tipos de notas, privadas, publicas y globales.

4.2- Base de conocimiento:

Para acceder a la base del conocimiento,, vamos a menú **Utilidades**, y luego a **Base de conocimiento**.



En esta sección, podremos visualizar las soluciones a las respuestas más comunes que hayan, así como crear nuevas entradas si es que tenemos los permisos adecuados, al entrar en esta sección se nos mostrara la siguiente ventana.



Para añadir una nueva entrada en la Base del conocimiento, pulsaremos sobre el icono en forma de cruz.



Y se nos abrirá el siguiente formulario para que lo rellenemos con los datos de la nueva entrada.

Nombre de la categoría
Seleccionar una categoría para este artículo: --Raíz--

Tema

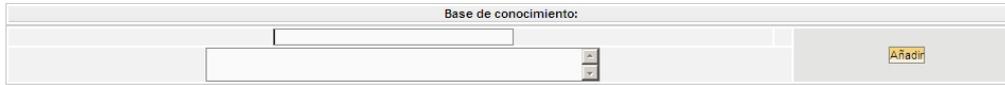
Contenido

Entidad: --Entidad Raíz-- Subentidades: No

Colocar este artículo en las Preguntas Frecuentes públicas: No

Añadir Borrar

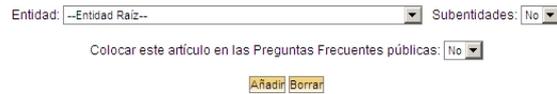
Así mismo lo deberemos categorizar, para que la información esté ordenada y que sea fácil llegar a ella por parte de los usuarios y técnicos. Si la categoría a la que pertenece esta nueva entrada no existe aun, podemos crearla pulsando el botón verde a la derecha del desplegable de categorías, y se nos mostrara la siguiente ventana en la que escribiremos el nombre que quereos darle a esta nueva categoría, seguidamente pulsaremos el botona adir y cerraremos esta ventana.



Base de conocimiento:

Formulario con campos de texto y un botón 'Añadir'.

Una vez creada la entrada y categorizada, procederemos a indicar a que entidad pertenece y si es o no visible por los usuarios, y para terminar y guardar la entrada pulsamos el botón añadir.

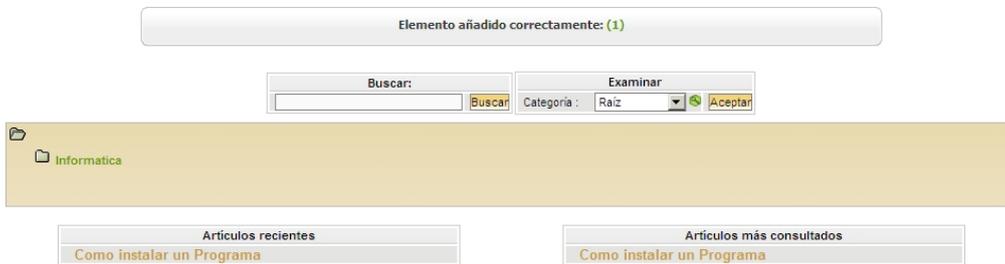


Entidad: --Entidad Raiz-- Subentidades: No

Colocar este artículo en las Preguntas Frecuentes públicas: No

Añadir Borrar

Y volveremos a la ventana anterior en la que ya se mostrará la entrada que hemos añadido, la cual ya estará visible.



Elemento añadido correctamente: (1)

Buscar: Examinar

Categoría: Raiz Aceptar

Informatica

Artículos recientes: Como instalar un Programa

Artículos más consultados: Como instalar un Programa

4.3- Reservas:

Para acceder a las reservas de material, vamos a menú **Utilidades**, y luego a **Reservas**.



En esta sección, podremos visualizar el material que se puede reservar para su uso



Para añadir un material a las reservas, habría que ir al inventario del material que queremos que se pueda reservar, y en la pestaña reservas veremos un botón en la parte inferior que nos dice autorizar el préstamo. Pulsamos en este botón y este material ya está disponible para ser reservado por los usuarios.



En el caso contrario, si queremos que un material que se puede reservar no sea reservable, habría que ir al inventario del material que queremos que no se pueda reservar, y en la pestaña reservas veremos un botón en la parte inferior que nos dice No autorizar el préstamo. Pulsamos en este botón y este material dejara de estar disponible.



Cuando hacemos que un material sea reservable, este aparecerá en la sección reservas dentro del menú Utilidades.



Como vemos, en el material que esta reservable, hay 2 iconos a la derecha de los mismos, de los cuales solo el del calendario será visible por los usuarios, (ya que el otro solo lo verán los administradores, y sirve para dejar de hacer reservable este material), si pulsamos en el icono del calendario, se nos abrirá el calendario de reservas, donde veremos las reservas de material que hay.



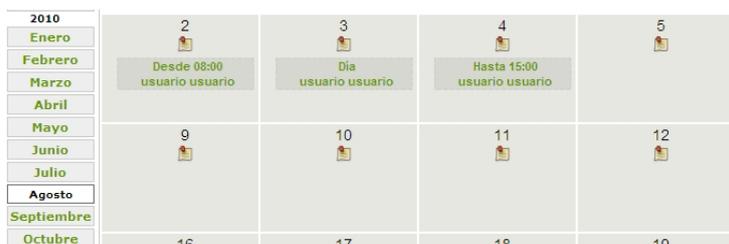
Y si pulsamos en el día que queremos solicitar el préstamo de dicho material, se nos abrirá una ventana en la que seleccionaremos de que día y hora hasta que día y hora queremos reservar dicho material, así como un campo en el que podemos escribir los motivos de esta reserva.

The image shows a form titled 'Reservar un material'. The form contains the following fields:

- Material en préstamo: Ordenador(es) - AVALON-080116-3
- Por: usuario usuario
- Fecha inicial: 02-08-2010 08:00
- Fecha final: 04-08-2010 15:00
- Periodicidad: Por día 1 veces
- Comentarios: Reserva de Pruebas para el GLPI

 At the bottom of the form is an 'Añadir' button.

Solo nos queda pulsar en el botón añadir para completar la reserva, y el material reservado aparecerá en el calendario de la siguiente manera.



4.4- Informes:

Para acceder a las reservas de material, vamos a menú **Utilidades**, y luego a **Reservas**.



En esta sección, podremos visualizar los diferentes informes que nos presenta la aplicación, al entrar en esta sección se nos mostrara la siguiente ventana.



Se pueden hacer los siguientes tipos de informe:

Informe predeterminado.

GLPI Informes

Ordenadores:	9
Impresoras:	3
Electrónica de red:	3
Software:	4
Monitores:	8
Periféricos:	0
Teléfonos:	0
Sistemas operativos:	
LINUX	1
WINDOWS	8
Electrónica de red:	
FIREWALL	1
GATEWAY	1
SWITCH	1
Monitores:	
-----	1
TFT	7
Impresoras:	
LASER COLOR	2
LASER MONOCROMO	1
Periféricos:	
Teléfonos:	

Por contratos.



Por años.

Informe de materiales por años

Tipo de material	Fechas
Todos	Todos
Ordenadores	2000
Impresoras	2001
Electrónica de red	2002
Monitores	2003
Periféricos	2004
Software - Licencias	2005
Teléfonos	2006

Mostrar informe

Lista de materiales

Impresora								
Nombre	Borrado	Lugar	Fecha de compra	Expiración de garantía	Tipo de contrato	Fecha inicial	Fecha final	
ghdfnlh	Sí	Oficina de Madrid	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Impresora HP LaserJet Color 3600dn	No	Oficina de Madrid	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Datos financieros de material inventariado.

Fecha inicial: 17-08-2009 Actualizar

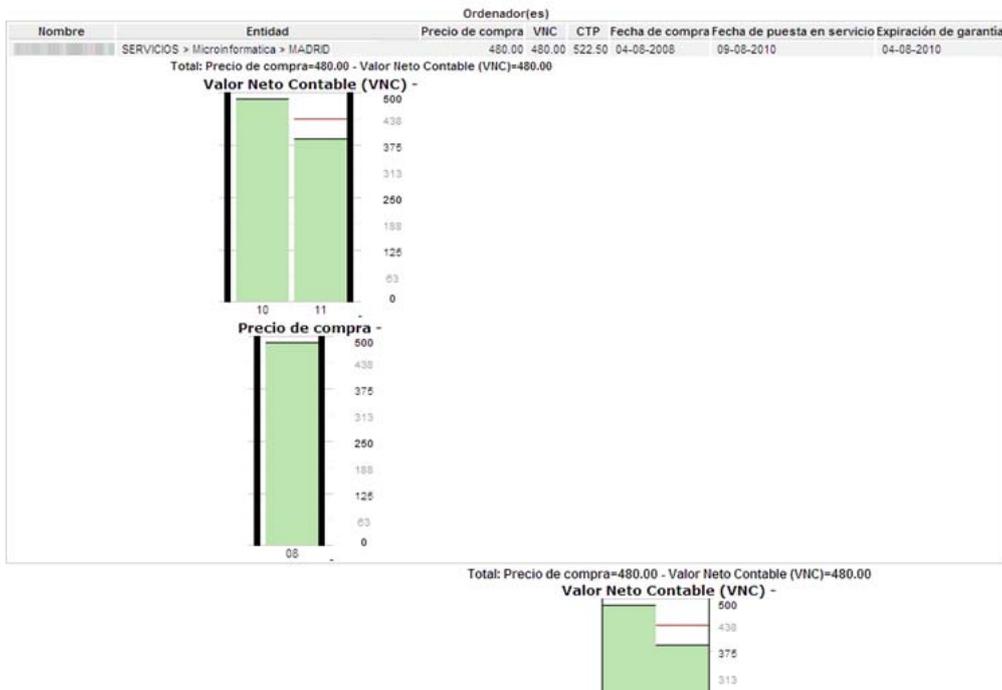
Fecha final: 17-08-2010

Fecha inicial: 17-08-2009 Actualizar

Fecha final: 17-08-2010

Fecha inicial: 17-08-2009 Actualizar

Fecha final: 17-08-2010



Otros datos financieros (licencias, consumibles, cartuchos).

Fecha inicial: 17-08-2009 Actualizar

Fecha final: 17-08-2010

Informe de red.

Informe de red

Por lugar:

Por switch:

Informe de red por lugar 1.MADRID

Lugar	Rosetas	switch	IP	puerto del switch	Dirección MAC	Puerto del dispositivo	IP	Dirección MAC	Dispositivos conectados
1.MADRID > 1.Edificio-1 > Planta 5	46	SWITCH-1	N/A	Switch-1-21	N/A	Adaptador de RED	192.168.1.98	N/A	Multifuncion Olivetti
1.MADRID > 1.Edificio-1 > Planta 5 > Direccion	127	SWITCH-1	N/A	Switch-1-22	N/A	Adaptador de RED	192.168.1.98	N/A	HP LaserJet Color 3600dn
1.MADRID > 1.Edificio-1 > Planta 5 > Sistemas	88	SWITCH-1	N/A	Switch-1-03	N/A	Tarjeta de RED	192.168.1.24	00-19-DB-DD-8F-88	

Préstamo.

[Nobody]

5. ADMINISTRACION

5.1- Usuarios:

Para acceder a los usuarios, vamos al menú **Administración**, y luego a **Usuarios**.



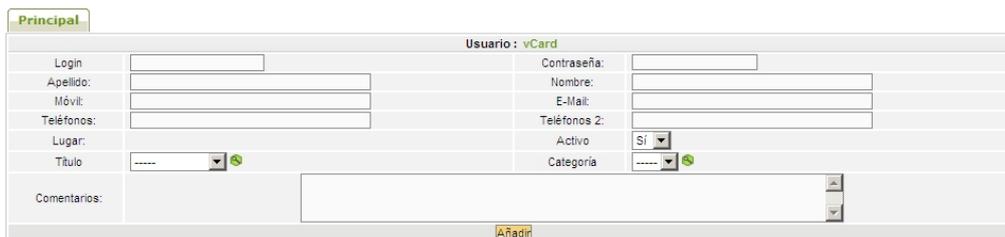
Al acceder a la opción Usuarios dentro del menú Administración, se nos mostrara esta ventana, en la que se nos mostraran todos los usuarios que están registrados en la aplicación.



Para crear un usuario local en la aplicación, pulsamos en el botón **Añadir usuario**.



Y se nos abrirá el siguiente formulario para introducir los datos del nuevo usuario y pulsaremos el botón añadir para grabarlo y volver a la ventana anterior.

A screenshot of the user creation form. The form is titled 'Principal' and 'Usuario: vCard'. It contains several input fields: 'Login', 'Apellido', 'Móvil', 'Teléfonos', 'Lugar', 'Título', 'Comentarios', 'Contraseña', 'Nombre', 'E-Mail', 'Teléfonos 2', 'Activo', and 'Categoría'. The 'Activo' field is a dropdown menu with 'Sí' selected. The 'Título' and 'Categoría' fields are also dropdown menus. At the bottom right, there is an 'Añadir' button.

Este nuevo usuario, tendrá los privilegios de usuario normal, y estará ubicado en la entidad raíz, si queremos modificar esto, pulsaremos sobre el usuario para abrir su ficha y añadirle los datos que queramos.

Una vez seleccionadas la entidad, el perfil y si es o no recursivo, pulsamos el botón añadir para que se añada esta nueva entidad.

Entidades	Perfil (D=Dinámico, R=Recursivo)
<input type="checkbox"/> casa	normal
<input type="checkbox"/> Entidad Raíz	post-only

En este caso le hemos añadido que pertenezca a la entidad **casa** con privilegios de usuario **Normal** y que no sea recursivo.

En caso de que no aparezcan los botones de añadir...**Desde origen externo** y **Enlace LDAP**.



Es porque aun no se han configurado las Autenticaciones externas dentro de la opción del menú **Configuración, Identificación**.

En caso de ya haber configurado las Autenticaciones externas, y querer añadir un solo usuario externo, por ejemplo desde un LDAP, pulsamos en el botón **...Desde un origen externo**,



Y se nos abrirá la siguiente ventana en la que escribiremos el usuario que queremos añadir, y pulsamos en el botón que corresponde, en este caso añadir LDAP

Ahora si lo que queremos es importar o sincronizar a los usuarios de un servidor LDAP, pulsaremos sobre el botón Enlace LDAP.



Y se nos abrirá la siguiente ventana en la que tenemos dos opciones, **Sincronización de los usuarios ya importados** o **Importación de usuarios nuevos**.

En el caso de pulsar sobre la opción **Sincronización de los usuarios ya importados**, se nos abrirá la siguiente ventana, en la que en caso de que haya algún usuario que necesite ser sincronizado, aparecerá en esta ventana, solo nos marcar al usuario o usuarios que necesitan ser sincronizados y pulsar el botón Sincronizar.

Filtro de búsqueda para usuarios

{&(objectClass=user)(objectCategory=person)(!(userAccountControl:1.2.840.))}

Mostrar 50 elementos desde 1 hasta 1 de 1

	Usuarios	Última modificación en LDAP	Última modificación en GLPI
<input checked="" type="checkbox"/>	adminglpi	12-08-2010 12:19	12-08-2010 11:20

Mostrar 50 elementos desde 1 hasta 1 de 1

En el caso de pulsar sobre la opción **Importación de usuarios nuevos**, se nos abrirá la siguiente ventana.

Filtro de búsqueda para usuarios

{&(objectClass=user)(objectCategory=person)(!(userAccountControl:1.2.840.))}

Mostrar 50 elementos desde 1 hasta 50 de 433

	Usuarios	Última modificación en LDAP	Última modificación en GLPI
<input checked="" type="checkbox"/>	adminglpi	05-08-2010 13:14	-----
<input checked="" type="checkbox"/>	adminglpi	21-04-2010 16:51	-----
<input checked="" type="checkbox"/>	adminglpi	15-08-2010 20:54	-----
<input checked="" type="checkbox"/>	adminglpi	05-03-2010 13:03	-----
<input checked="" type="checkbox"/>	adminglpi	05-11-2009 14:48	-----
<input checked="" type="checkbox"/>	adminglpi	13-08-2010 11:02	-----
<input checked="" type="checkbox"/>	adminglpi	09-08-2010 22:43	-----
<input checked="" type="checkbox"/>	adminglpi	24-05-2010 18:00	-----
<input checked="" type="checkbox"/>	adminglpi	09-12-2009 04:26	-----

En la que marcaremos los usuarios que queremos importar y pulsaremos el botón aceptar para realizar la importación de los mismos.

5.2- Grupos:

Para acceder a los usuarios, vamos al menú **Administración**, y luego a **Usuarios**.



Al acceder a la opción Grupos dentro del menú Administración, se nos mostrara esta ventana, en la que se nos mostrarán todos los grupos que están registrados en la aplicación.



Si ya han sido configuradas las Autenticaciones externas dentro de la opción del menú **Configuración, Identificación**, no saldrá la siguiente ventana.



Para añadir un nuevo grupo local a la aplicación, pulsaremos sobre el icono en forma de cruz.



Y se nos abrirá el siguiente formulario para crear el nuevo grupo local.

A screenshot of the 'Nueva tarjeta' form. It includes fields for 'Nombre:', 'Supervisor:' (with a dropdown menu showing '[Nobody]'), and 'Comentarios:'. There is an 'Añadir' button at the bottom right.

En caso de que ya tengamos configuradas las Autenticaciones externas, la ventana que se nos mostrará será la siguiente:

A screenshot of the 'Nueva tarjeta' form, similar to the previous one but with additional fields for LDAP authentication: 'Atributo del usuario que indica sus grupos:', 'Valor LDAP:', and 'DN del grupo:'. There is an 'Añadir' button at the bottom right.

Si ya han sido configuradas las Autenticaciones externas, y queremos añadir un grupo de nuestro LDAP, en ese caso pulsaremos el botón **Enlace LDAP**, y se nos mostrará la siguiente ventana.

Importación masiva de grupos desde un servidor LDAP
 Importación de nuevos grupos

Y si pulsamos sobre Importación de nuevos grupos, se nos mostrarán todos los grupos que no hayan sido importados de nuestro LDAP, seleccionados para ser importados.

Filtro para búsqueda en los grupos
 (&(objectClass=user)(objectCategory=person)(UserAccountControl:1.2.840.
 Aceptar

Mostrar 50 elementos desde 1 hasta 50 de 59

Importar 0 Marcar todo / Desmarcar todo

Importar	DNI del grupo	Entidad de destino
<input checked="" type="checkbox"/>	Exchange Organization Administrators CN=Exchange Organization Administrators,OU=Microsoft Exchange Security Groups,DC=dominio,DC=com	--Entidad Raiz--
<input checked="" type="checkbox"/>	IS_VPG CN=IS_VPG,CN=Users,DC=dominio,DC=com,DC=es	--Entidad Raiz--
<input checked="" type="checkbox"/>	OWS_4032641561_admin CN=OWS_4032641561_admin,CN=Users,DC=dominio,DC=com,DC=es	--Entidad Raiz--
<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios de escritorio remoto CN=Usuarios de escritorio remoto,CN=Builtin,DC=dominio,DC=com,DC=es	--Entidad Raiz--
<input checked="" type="checkbox"/>	Administradores CN=Administradores,CN=Builtin,DC=dominio,DC=com,DC=es	--Entidad Raiz--
<input checked="" type="checkbox"/>	Administradores de esquema CN=Administradores de esquema,CN=Users,DC=dominio,DC=com,DC=es	--Entidad Raiz--
<input checked="" type="checkbox"/>	Administradores de organización CN=Administradores de organización,CN=Users,DC=dominio,DC=com,DC=es	--Entidad Raiz--
<input checked="" type="checkbox"/>	Admins. del dominio CN=Admins. del dominio,CN=Users,DC=dominio,DC=com,DC=es	--Entidad Raiz--
<input checked="" type="checkbox"/>	Propietarios del creador de directivas de grupo CN=Propietarios del creador de directivas de grupo,CN=Users,DC=dominio,DC=com,DC=es	--Entidad Raiz--
<input checked="" type="checkbox"/>	Operadores de copia CN=Operadores de copia,CN=Builtin,DC=dominio,DC=com,DC=es	--Entidad Raiz--
<input checked="" type="checkbox"/>	Invitados CN=Invitados,CN=Builtin,DC=dominio,DC=com,DC=es	--Entidad Raiz--

Aquí desmarcaremos los grupos que no queramos importar y dejaremos los que si, a continuación seleccionaremos la entidad a donde queremos que vaya cada grupo y seguidamente pulsaremos el botón aceptar para que se realice la importación.

5.3- Entidades:

Para acceder a las entidades, vamos al menú **Administración**, y luego a **Entidades**.



Al acceder se nos mostrara esta ventana, en la que se nos muestran todas las entidades que se han creado en la aplicación.



Las entidades son como grupos de seguridad, a los que un usuario no puede acceder si no pertenece a el, además las entidades están configuradas en forma de árbol, empezando por la entidad raíz que es la única que tenemos por defecto, a partir de esta iremos creando las nuevas entidades.

Si pulsamos en el botón añadir (el icono en forma de cruz).



O el botón **Jerarquía**.



Se nos abrirá la siguiente ventana para crear una nueva entidad.



Aquí crearemos la nueva entidad y le diremos si esta al mismo nivel o debajo de que otra entidad, en el caso de la primera entidad que creemos, esta estará siempre por debajo de la entidad raíz, y las siguientes que creemos podrán estar debajo o al mismo nivel que la anterior, pero siempre por debajo de la unidad raíz. El siguiente grafico nos muestra el funcionamiento de las entidades.



En este grafico las entidades Sevilla y Madrid Cuelgan de la Raíz pero al mismo nivel entre ellas, mientras que Alcobendas y Alcorcón cuelgan de Madrid, como vemos, este es un árbol

jerárquico, en la que la mayor jerarquía la tiene la raíz, luego Sevilla y Madrid, y por ultimo Alcobendas y Alcorcón.

En este árbol jerárquico, los usuarios que pertenecen a una entidad no pueden acceder a otra a menos que la otra entidad este por debajo de la entidad a la que pertenece y que el perfil sea recursivo, es decir: un usuario de un perteneciente a una entidad, no tiene acceso a ninguna otra, a menos que sea recursivo en ese caso tendrá acceso a las entidades que cuelguen de su entidad.

Por ejemplo: si un usuario pertenece a Sevilla, no tiene acceso ninguna otra entidad sea o o recursivo, En cambio un usuario de Madrid solo tiene acceso a Alcobendas y a Alcorcón siempre y cuando sea recursivo, pero nunca tendrá acceso a la Raíz pues esta se haya por encima de Madrid.

La un usuario recursivo de la entidad raíz tiene acceso en todas las entidades, ya que están por debajo de ella.

En la aplicación este árbol jerárquico se vería de la siguiente manera:



En el caso de pulsar en el botón **Entidad Raíz**.



Se nos mostraría la siguiente ventana, en la que se pueden añadir los datos concernientes a dicha entidad.

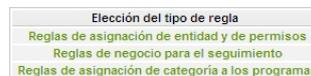
Principal Usuarios Reglas Documentos Todos			
Entidad ID 0:			
Nombre:	Entidad Raíz	Comentarios:	
Teléfonos:	91 236 47 85	Fax:	91 254 78 96
Sitio Web:	http://www.dominio.com	E-Mail:	administrador@dominio.com
Dirección:	Calle de mi empresa N° 14	Código postal:	28023
		Ciudad:	Madrid
		Estado:	Madrid
		País:	España
Correo del administrador:	administrador@dominio.com		
Dirección email de respuesta (si es necesario):	reply@dominio.com		
DN de la entidad:		TAG de la entidad:	
Actualizar			

5.4- Reglas:

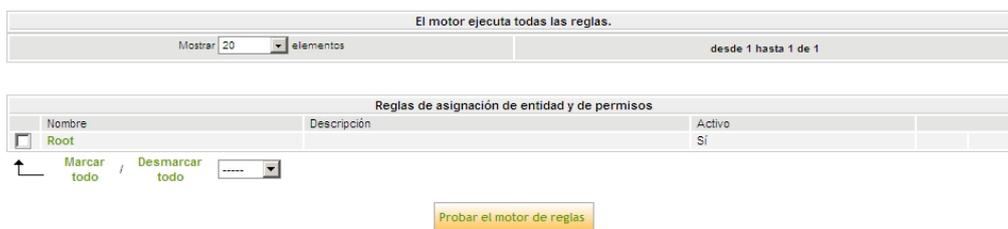
Para acceder a las reglas, vamos al menú **Administración**, y luego a **Reglas**.



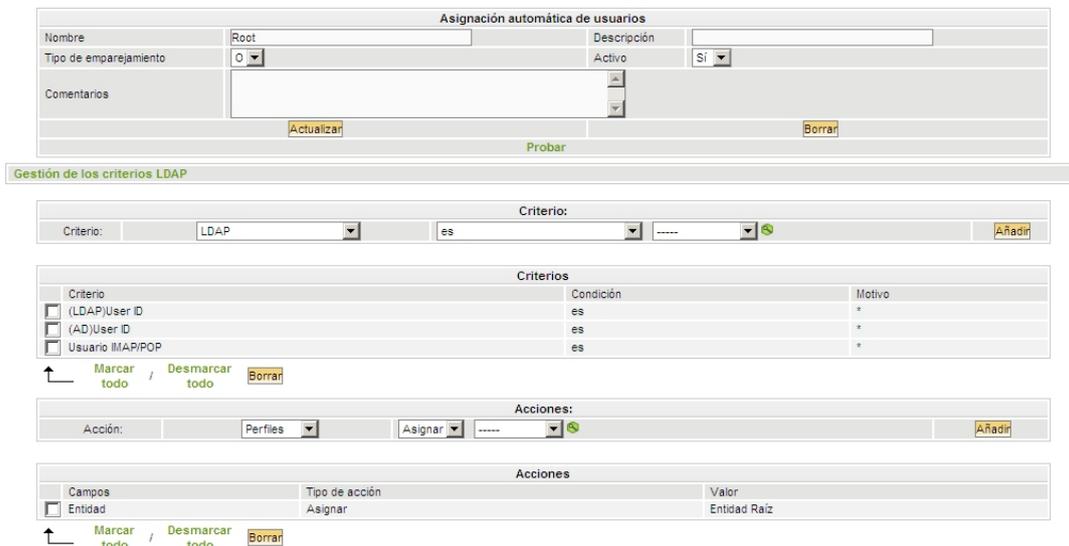
Al acceder se nos mostrara esta ventana, en la que debemos elegir el tipo de regla que queremos ver o configurar.



En caso de pulsar en **Reglas de asignación de entidad y de permisos** se nos abrirá la siguiente ventana.



En la cual como veremos tiene una regla configurada por defecto, llamada **Root**, si pulsamos sobre ella se nos abrirá la configuración correspondiente a esta regla.



En esta configuración podemos ver que si se cumple uno de los criterios, dado que el **Tipo de emparejamiento** es "O", se realizara la siguiente acción, asignar la entidad del usuario como **Entidad Raíz**.

En caso de que en la ventana de **Elección del tipo de regla** pulsásemos la opción **Reglas de negocio para el seguimiento** se nos abrirá la siguiente ventana, en la cual aun no hay ninguna regla configurada.

El motor ejecuta todas las reglas. El motor pasa el resultado de una regla a las siguientes.	
Mostrar <input type="text" value="20"/> elementos	desde 1 hasta 0 de 0
Reglas de negocio para el seguimiento	
Nombre	Descripción
Activo	
Probar el motor de reglas	

En la siguiente ventana podemos ver una nueva **Reglas de negocio para el seguimiento** en la que se puede apreciar que se le ha titulado como **Asigna y Categoriza las Incidencias de Madrid**, en esta regla se comprueba que: Si la incidencia ha sido creada por los usuarios pertenecientes a cualquiera de los siguientes grupos: **Empleados-Madrid**, **Empleados-Oficina-Madrid**, o **Empleados-Cliente-Madrid**, se le asigna el grupo **Técnicos Nivel – 1**, y al estado de la incidencia se le asigna **En curso (asignada)**.

Gestión de reglas				
Nombre	Asigna y Categoriza las Incidencias de Madrid		Descripción	Asigna Técnico, Categoriza, Cambia Estado.
Tipo de emparejamiento	0	Activo	Sí	
Comentarios				
Actualizar		Borrar		
Probar				
Criterio:				
Criterio:	Título	es		Añadir
Criterios				
<input type="checkbox"/>	Solicitante - Grupo	es	Empleados-Madrid	
<input type="checkbox"/>	Solicitante - Grupo	es	Empleados-Cliente-Madrid	
<input type="checkbox"/>	Solicitante - Grupo	es	Empleados-Oficina-Madrid	
↑ Marcar todo / Desmarcar todo Borrar				
Acciones:				
Acción:	Categoría	Asignar	-----	Añadir
Acciones				
<input type="checkbox"/>	Asignada a - Grupo	Asignar	Técnicos Nivel-1	
<input type="checkbox"/>	Estado	Asignar	En curso (asignada)	
↑ Marcar todo / Desmarcar todo Borrar				

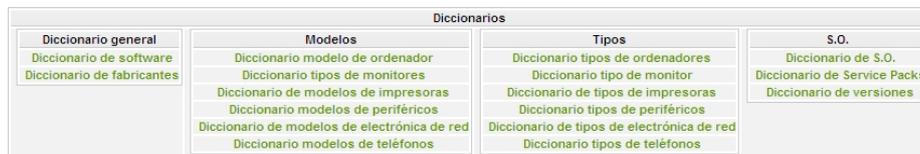
De esta forma cuando se crea una incidencia en Madrid, esta automáticamente se asigna a los técnicos correspondientes, y se le cambia el estado de Nueva a En curso (Asignada), de esta manera el usuario ve que su incidencia ya esta en curso, y el grupo de técnicos correspondientes reciben el aviso sobre la incidencia que tienen pendiente.

5.5- Diccionarios:

Para acceder a los diccionarios, vamos al menú **Administración**, y luego a **Diccionarios**.



Al acceder se nos mostrara esta ventana, en la que debemos elegir el diccionario que queremos revisar.



5.6- Perfiles:

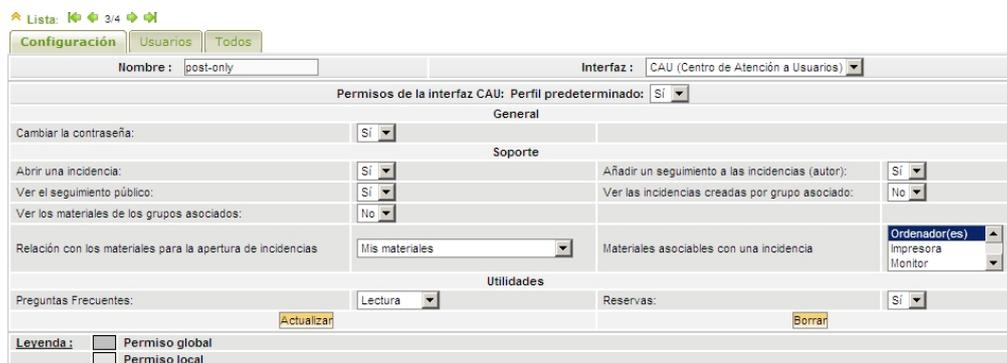
Para acceder a los perfiles, vamos al menú **Administración**, y luego a **Perfiles**.



Se nos mostrara la siguiente ventana en la que se pueden ver los distintos perfiles que tenemos configurados.



Si queremos ver como esta configurado cada perfil, nos bastara con pulsar sobre el perfil que queramos revisar, en este caso vamos a ver el perfil **Post-Only**, es decir el perfil con menos privilegios, ya que solo puede crear incidencias, y ver las preguntas frecuentes.



Como vemos, esta es la interfaz de CAU.

Por ejemplo: se le ha restringido a solo lectura en acceso a las preguntas frecuentes y solo tiene acceso a sus propios materiales, también se le ha restringido la visualización de los materiales de los grupos asociados, así como no poder ver las incidencias de los grupos asociados.

En el caso siguiente, veremos la interfaz del Centro de Control, que es la interfaz en la que se configuran los técnicos, responsables y administradores. Como vemos en este caso es la interfaz de un Técnico, en esta interfaz hay muchos mas controles

Lista: 2/4

Configuración Usuarios Todos

Nombre: Interfaz:

Permisos de la interfaz Central: Perfil predeterminado:

Inventario

Ordenadores: Monitores: Software:

Electrónica de red: Impresoras: Cartuchos:

Consumibles: Teléfonos: Periféricos:

General

Notas: Cambiar la contraseña: Notas públicas:

Marcadores Públicos:

Gestión

Contactos / Proveedores: Documentos: Contratos:

Datos financieros:

Soporte

Crear

Abrir una incidencia: Añadir un seguimiento a las incidencias (autor): Añadir un seguimiento a todas las incidencias:

Actualizar

Modificar una incidencia: Borrar una incidencia: Modificar todos los seguimientos:

Asignación

Estar a cargo de una incidencia: Quitar una incidencia: Asignar una incidencia:

Asociación

Ver los materiales de los grupos asociados: Relación con los materiales para la apertura de incidencias: Materiales asociables con una incidencia:

Visibilidad

Ver las incidencias asignadas (personal + grupo asociado): Ver las incidencias creadas por grupo asociado: Ver todas las incidencias:

Ver el seguimiento público: Ver todo el seguimiento (público y privado): Estadísticas:

Ver planificación personal: Ver la planificación de las personas de mis grupos: Ver todas las planificaciones:

Utilidades

Preguntas Frecuentes: Informes: Reservas:

Base de conocimiento: Administración de reservas:

OCSNG: Sincronización manual con OCSNG: Ver la información OCSNG:

Administración

Usuarios: Grupos: Método de autenticación y sincronización de los usuarios:

Entidades: Transferencia: Perfiles:

Datos: Logs:

Reglas / Diccionarios

Reglas de asignación de entidad y de permisos: Reglas de asignación de un ordenador a una entidad: Reglas de negocio para el seguimiento:

Reglas de asignación de categoría a los programas: Diccionario de los títulos: Diccionario de software:

Configuración

Configuración: Vistas predeterminadas: Vistas predeterminadas (Usuario):

Componentes: Títulos: Títulos (Entidad):

Tipo de documento: Enlaces externos: Comprobar la presencia de actualizaciones:

Legenda: Permiso global Permiso local

5.7- Transferencia:

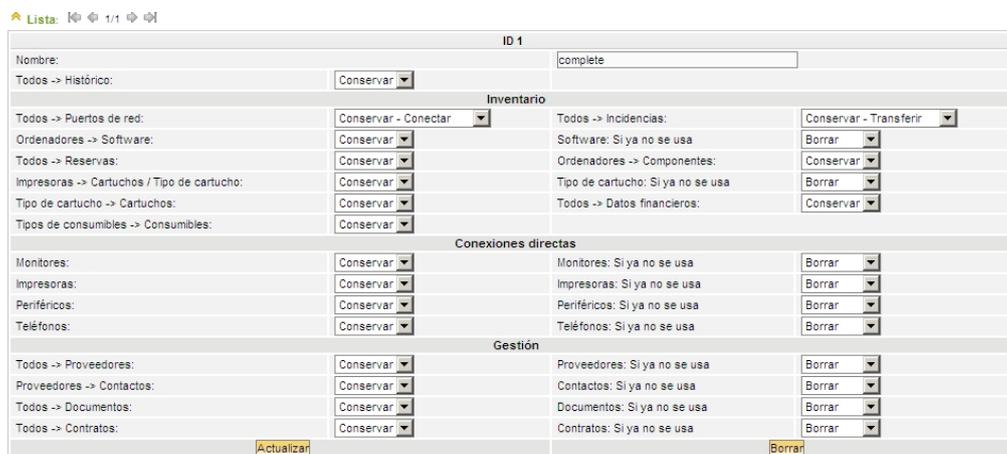
Esta opción del menú Administración, no es visible hasta que no se hayan configurado las entidades, ya que se utiliza para transferir datos de una a otra entidad. Para acceder a la configuración de las transferencias, vamos al menú **Administración**, y luego a **Transferencia**.



Por defecto se crea una configuración de transferencia, y por defecto es completa, esta se crea automáticamente cuando damos de alta las entidades.



En la siguiente ventana podemos ver como esta configurada esta transferencia, que como su propio nombre lo indica es completa, es decir que cuando se transfiere un elemento de una entidad a otra, se transfieren todos los datos del elemento.



5.8- Datos:

Para acceder a los las copias de seguridad de los datos de la aplicación, vamos al menú **Administración**, y luego a **Datos**.



Cuando entramos en la opción **Datos**, vemos que tenemos la siguiente ventana, que cuenta con dos botones, uno para hacer la copia de seguridad en formato SQL y el otro para hacer la copia de seguridad en formato XML, en ambos casos, la copia de seguridad se guarda en el directorio **/files/_dumps** de nuestro servidor WEB.



Si pulsamos alguno de los botones se nos mostrara la siguiente ventana de advertencia por si queremos realizar ahora la copia de seguridad de nuestros datos.

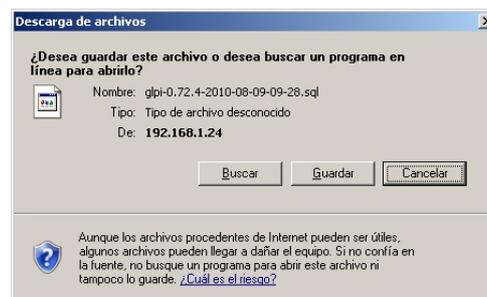


Una vez realizadas las copias de seguridad, estas se guardan en el directorio anteriormente indicado, y se nos muestra un enlace a cada uno de los ficheros de copia de seguridad con las opciones de **Borrar**, **Restaurar**, y **Ver/Descargar**.



Fichero	Tamaño	Fecha			
gipi-0.72.4-2010-08-09-09-28.sql	672 kB	18-08-2010 08:57	Borrar	Restaurar	Ver/Descargar
gipi-0.72.4-2010-08-04-12-35.sql	518 kB	18-08-2010 08:57	Borrar	Restaurar	Ver/Descargar
gipi-0.72.4-2010-08-02-10-49.sql	457 kB	18-08-2010 08:57	Borrar	Restaurar	Ver/Descargar
gipi-0.72.4-2010-08-04-11-52.sql	488 kB	18-08-2010 08:57	Borrar	Restaurar	Ver/Descargar

Si lo que queremos es descargar el fichero para guardarlo en una ubicación distinta para mayor seguridad, pulsamos en la opción **Ver/Descargar**, y se nos mostrara la siguiente ventana de descarga



Ahora si lo que queremos es restaurar la base de datos a una versión anteriormente guardada, solo tenemos que pulsar en restaurar.

5.9- Logs:

Para acceder a los logs, vamos al menú **Administración**, y luego a **Logs**.



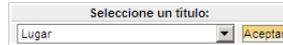
Aquí se nos mostrará la siguiente ventana en la que podemos ver los últimos logs de la aplicación, la cantidad de logs que podemos ver se configura en la sección Personalización, dentro de General dentro del menú Configuración.

Item (ID)	Fecha	Incidencia	Nivel	Mensaje
sistema:	09-08-2010 12:41	Conexión	3	administrador Conexión del IP : 127.0.0.1
enlaces: 1	06-08-2010 13:21	Configuración	4	administrador borrado del elemento
enlaces: 1	06-08-2010 13:21	Configuración	4	administrador añadido enlace con un elemento
sistema:	06-08-2010 12:55	Conexión	3	administrador Conexión del IP : 127.0.0.1
sistema:	06-08-2010 12:41	Conexión	3	administrador Conexión del IP : 127.0.0.1
sistema:	06-08-2010 11:56	Conexión	3	administrador Conexión del IP : 127.0.0.1
sistema:	06-08-2010 11:55	Conexión	1	fallo de conexión: mazapata (127.0.0.1)
sistema:	06-08-2010 11:55	Conexión	1	fallo de conexión: mazapata (127.0.0.1)
sistema:	06-08-2010 11:53	Conexión	3	usuario Conexión del IP : 127.0.0.1
usuario: 6	06-08-2010 11:53	Configuración	4	administrador añadir el elemento usuario.
enlaces: 1	06-08-2010 11:53	Configuración	4	administrador modificación del elemento
enlaces: 1	06-08-2010 11:52	Configuración	4	administrador añadido enlace con un elemento
enlaces: 1	06-08-2010 11:52	Configuración	4	administrador añadir el elemento Software de instalación del WinRAR.
sistema:	06-08-2010 09:52	Conexión	3	administrador Conexión del IP : 127.0.0.1
usuario:	06-08-2010 09:15	Configuración	5	gpi modificación del elemento administrador.
sistema:	06-08-2010 09:14	Conexión	3	gpi Conexión del IP : 127.0.0.1

6. CONFIGURACION

6.1- Títulos:

Para acceder a los Títulos, vamos al menú **Configuración**, y luego a **Títulos**.



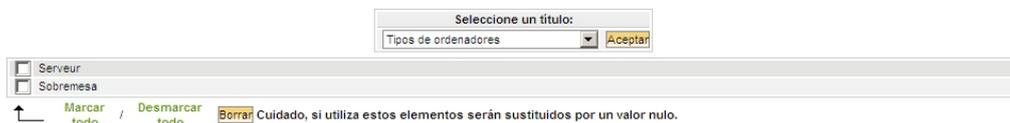
En esta ventana se nos muestra una lista desplegable con los títulos que tiene la aplicación.



Estos títulos son para configurar los distintos dispositivos que vamos a inventariar, ya que los datos aquí configurados aparecerán en las listas desplegables de las fichas para añadir nuevos dispositivos al inventario. Para añadir una nueva entrada, seleccionamos el Título que queremos añadir y pulsamos en el botón aceptar, seguidamente se nos abre la siguiente ventana en la que añadiremos la nueva entrada, en caso de querer modificar una entrada anterior, lo haremos en esta misma ventana.



Si queremos borrar varios elementos simultáneamente, pulsaremos en **Modificación masiva**, seleccionaremos los elementos a eliminar y pulsamos en el botón borrar.

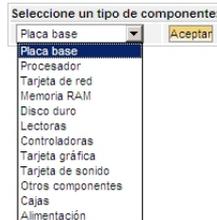


6.2- Componentes:

Para acceder a los Componentes, vamos al menú **Configuración**, y luego a **Componentes**.



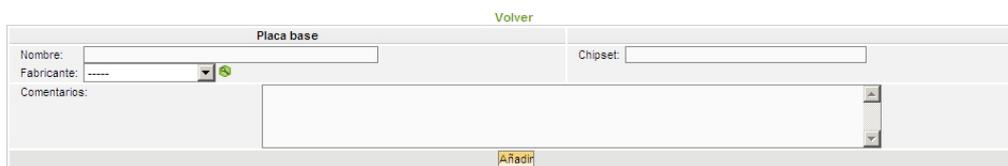
En esta ventana se nos muestra una lista desplegable con los componentes que tiene la aplicación, si queremos añadir un componente, seleccionamos el tipo de componente de la lista desplegable, y pulsamos el botón **Aceptar**.



Seguidamente se nos abrirá la siguiente ventana en la que pulsaremos sobre el botón **Añadir Periférico...**



En el formulario que se nos muestra, introduciremos los datos concernientes al nuevo componente que queremos añadir.



En caso de querer Modificar o Borrar un componente ya introducido, igual que en el caso de añadir un nuevo componente, seleccionamos en la lista desplegable el tipo de componente que es, y pulsamos Aceptar, se nos abrirá esta ventana en la que se muestran los componentes añadidos anteriormente, pulsamos sobre el componente que queremos Modificar/Borrar.



Nombre	Fabricante
Pentium IV Dual Core	INTEL

Se nos abrirá el formulario del componente, en el que podemos hacer las modificaciones oportunas, y seguidamente pulsamos **Aceptar** para guardar los cambios. Pero en el caso de querer borrar dicho componente, pulsaremos en el botón **Borrar**.



6.3- General:

Para acceder a la configuración general del sistema, vamos al menú **Configuración** y luego a **General**.



Aquí tenemos varias pestañas, cada una de ellas con parámetros de configuración, iremos configurándolas de una en una según los parámetros que se adecuan a nuestras necesidades.

Configuración general

Configuración general		Configuración de la presentación	Personalización	Restricciones	Conexiones directas	Replicar Mysql
Configuración general						
Nivel de logging	5- Completo (Todo)	Tiempo de conservación de los logs, en días (0=infinito)		30		
Huso horario	GMT	Logs en ficheros (SQL, mail, cron...)		No		
Inventario						
Umbral de alarma predeterminado para los cartuchos y consumibles	10	Fecha de inicio de ejercicio fiscal (día y mes)		2005-12-31		
Campos automáticos (marcados con *)	Por entidad					
Soporte						
Asignar automáticamente las incidencias al responsable técnico	No	Registrar las modificaciones de incidencias añadiendo el seguimiento		Sí		
Conservar las incidencias al purgar un elemento del inventario	No	Asunto predeterminado de los documentos relacionados con las incidencias		-----		
Programas visibles en Helpdesk por defecto	Sí					
Alertas por email						
Alertas sobre contratos (Valor predeterminado)	-----	Alertas sobre datos financieros (Valor predeterminado)		-----		
Comprobar la presencia de actualizaciones						
Comprobar la presencia de actualizaciones	Nunca					
Dirección del proxy		Puerto del proxy		8080		
Usuario del proxy		Contraseña del proxy				
Diccionarios						
Reasignación de categoría del programa al borrar la actual	FUSION					
<input type="button" value="Aceptar"/>						

Configuración general

- **Nivel de login:** Aquí se configura que es lo que se guarda en el fichero de login.
- **Tiempo de conservación de los logs, en días (0=infinito):** Aquí se configura el tiempo que deben conservarse los logs, con **30** es suficiente.
- **Huso horario:** Aquí se configura el huso horario de nuestra ubicación geográfica, en el caso de España **GMT+1**.
- **Logs en ficheros (SQL, mail, cron...):** Aquí se configura si se desea tener también Logs de otros servicios, en nuestro caso diremos que **NO**.

Inventario

- **Umbral de alarma predeterminado para los cartuchos y consumibles:** Cuando los consumibles bajan por debajo del umbral indicado, se nos avisará, este valor depende de la rapidez con la que se consumen los mismos, en este caso ponemos **2**.
- **Campos automáticos (marcados con *):** Por Entidad
- **Fecha de inicio de ejercicio fiscal (día y mes):** configuramos la fecha de inicio del ejercicio fiscal, por defecto está el 31-01-2005.

Soporte

- **Asignar automáticamente las incidencias al responsable técnico:** No
- **Conservar las incidencias al purgar un elemento del inventario:** No
- **Programas visibles en Helpdesk por defecto:** Si

- Registrar las modificaciones de incidencias añadiendo el seguimiento: Si
- Asunto predeterminado de los documentos relacionados con las incidencias: --

Alertas por email

- Alertas sobre contratos (Valor predeterminado): --
- Alertas sobre datos financieros (Valor predeterminado): --

Comprobar la presencia de actualizaciones

- Comprobar la presencia de actualizaciones: Nunca
- Dirección del Proxy: Si hay Proxy, configurarlo aquí si no hay dejar en blanco.
- Puerto del Proxy: Si hay Proxy, configurarlo aquí si no hay dejar en blanco.
- Usuario del Proxy: Si hay Proxy, configurarlo aquí si no hay dejar en blanco.
- Contraseña del Proxy: Si hay Proxy, configurarlo aquí si no hay dejar en blanco.

Diccionarios

- Reasignación de categoría del programa al borrar la actual: --

Configuración de la Presentación

Configuración general	Configuración de la presentación	Personalización	Restricciones	Conexiones directas	Replicar Mysql
Configuración de la presentación					
Número de decimales para los importes	2	Intervalo para los horarios	5	Minutos	
Cantidad máxima de caracteres para cada elemento de la lista	250	Límite de horarios para la planificación	8	-> 20	
Cantidad de elementos a mostrar por página Valor máximo	50	Visualiza apellido y nombre	Nombre Apellido		
Personalización					
Texto en la página de inicio	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> Bienvenido al Heldesk Nombre de la Empresa y demás datos que quiera incluir. Madrid - España </div>				
Enlace a la Ayuda del CAU	AJAX		Enlace a la Ayuda Central		
Utilizar Ajax	No	Autocompletar campos de texto con Ajax	Sí		
Comodin Ajax	0	Ajax - Cantidad máxima de elementos mostrados	100		
No utilizar Ajax si el número de elementos es inferior a (0=nunca)	50	Aceptar			

Configuración de la presentación

- **Número de decimales para los importes:** Aquí configuramos el numero de decimales para los importes monetarios, por defecto pone el 2.
- **Cantidad máxima de caracteres para cada elemento de la lista:**
- **Cantidad de elementos a mostrar por página:**
- **Intervalo para los horarios:**
- **Límite de horarios para la planificación:**
- **Visualiza apellido y nombre:**

Personalización

- **Texto en la página de inicio:** Aquí se configura el mensaje que se puede poner en la ventana de inicio de sesión.



- **Enlace a la Ayuda del CAU:** En esta casilla se puede poner un enlace a una página WEB de ayuda para los usuarios.
- **Enlace a la Ayuda Central:** En esta casilla se puede poner un enlace a una página WEB de ayuda para los Usuarios con perfiles de técnico y administrativos.

AJAX

- **Utilizar Ajax:**
- **Comodín Ajax:**
- **No utilizar Ajax si el número de elementos es inferior a (0=nunca):**
- **Autocompletar campos de texto con Ajax:**
- **Ajax - Cantidad máxima de elementos mostrados:**

Personalización

Configuración general		Configuración de la presentación		Personalización		Restricciones		Conexiones directas		Replicar Mysql	
Configuración de la presentación											
Formato de fechas	DD-MM-YYYY	Formato de Número	1 234.56								
Mostrar los ID GLPI	No	Cantidad máxima de caracteres para las listas desplegables	50								
Desplegar lista	Si	Cantidad de eventos de log que se mostrarán	100								
Utilizar para pestañas Siguiente/Anterior:	Nombre	Idioma predeterminado	Español (España) (es_ES)								
Cantidad de elementos a mostrar por página	50	Soporte									
Mostrar las incidencias nuevas al entrar en el sistema	Si	Mostrar primero las incidencias más recientes	No								
Seguimiento privado por defecto	No	Colores de las prioridades									
		1:#ffffff 2:#FFC0C0 3:#FF8080 4:#FF4040 #FF0000									
Categoría de software											
Software categorizado	Desplegados	Software sin categorizar	Desplegados								
<input type="button" value="Aceptar"/>											

Configuración de la presentación

- **Formato de fechas:** En este desplegable se puede elegir el formato de fecha que queremos utilizar.
- **Mostrar los ID GLPI:**
- **Desplegar lista:**
- **Utilizar para pestañas Siguiente/Anterior:** Aquí se configura si se quieren utilizar las pestañas para navegar por los elementos cuando esto son visualizados como ficha, es decir avanzar, retroceder, inicio y final.
- **Cantidad de elementos a mostrar por página:** Aquí se configura la cantidad máxima por defecto de elementos que se pueden visualizar en pantalla.
- **Formato de Número:** Aquí se configura el formato para la presentación de valores numéricos.
- **Cantidad máxima de caracteres para las listas desplegables:** Aquí se configura el número máximo de caracteres que pueden haber en una lista desplegable, la cantidad por defecto es suficiente, ya que una cantidad mayor mostraría listas demasiado anchas.
- **Cantidad de eventos de log que se mostrarán:** Aquí se configuran el número de eventos que queremos que se vean en el apartado de Logs.
- **Idioma predeterminado:** Aquí se puede elegir el idioma para la interfaz de la aplicación.

Soporte

- **Mostrar las incidencias nuevas al entrar en el sistema:** Aquí se configura que cuando un miembro de soporte inicia su sesión, en la ventana de bienvenida se le muestran las nuevas incidencias que le han sido asignadas y las que aún están sin asignar.
- **Seguimiento privado por defecto:** Esta casilla es para establecer si el seguimiento de las incidencias son privados o públicos, por defecto esta en NO, o sea seguimiento público.
- **Colores de las prioridades:** Aquí se puede establecer el color identificativos para cada prioridad de una incidencia, y así según el color el técnico de soporte puede ver que tan urgente es una incidencia.
- **Mostrar primero las incidencias más recientes:** Aquí se indica que las incidencias que se muestran primero sean las más recientes.

Categoría de Software

- **Software categorizado:**
- **Software sin categorizar:**

Restricciones

Configuración general		Configuración de la presentación		Personalización		Restricciones		Conexiones directas		Replicar Mysql	
Restringir la gestión manual de elementos											
Restringir la gestión de monitores	No	Restringir la gestión de periféricos	No	Restringir la gestión de teléfonos	No	Restringir la gestión de impresoras	No				
Modo OCSNG											
Activar el modo OCSNG	No										
Identificación						Preguntas Frecuentes					
Inserción automática de usuarios a partir de fuentes externas de autenticación	Sí					Autorizar la consulta anónima de las Preguntas Frecuentes	No				
CAU (Centro de Atención a Usuarios)											
Permitir las aperturas de incidencias anónimas (helpdesk.html)	No					Título de incidencia obligatorio	Sí				
El contenido de la incidencia es obligatorio	Sí					La categoría de la incidencia es obligatoria	No				
Gateway de correo: tamaño máximo de cada fichero adjunto (0 : sin límite)	2097152	bytes - 2 MB									
<input type="button" value="Aceptar"/>											

Restringir la gestión manual de los elementos

- **Restringir la gestión de monitores:**
- **Restringir la gestión de teléfonos:**
- **Restringir la gestión de periféricos:**
- **Restringir la gestión de impresoras:**

Modo OCSNG

- **Activar el modo OCSNG:**

Identificación

- **Inserción automática de usuarios a partir de fuentes externas de autenticación:**

Preguntas frecuentes

- **Autorizar la consulta anónima de las Preguntas Frecuentes:**

CAU (Centro de Atención a Usuarios)

- **Permitir las aperturas de incidencias anónimas (helpdesk.html) :**
- **El contenido de la incidencia es obligatorio:**
- **Gateway de correo: tamaño máximo de cada fichero adjunto (0 : sin límite):**
- **Título de incidencia obligatorio:**
- **La categoría de la incidencia es obligatoria:**

Conexiones directas

Conectar / actualizar comportamiento		Desconectar comportamiento	
Contacto	Copiar: <input type="checkbox"/>	Limpiar:	<input type="checkbox"/>
Usuario	Copiar: <input type="checkbox"/>	Limpiar:	<input type="checkbox"/>
Grupo	Copiar: <input type="checkbox"/>	Limpiar:	<input type="checkbox"/>
Lugar	Copiar: <input type="checkbox"/>	Limpiar:	<input type="checkbox"/>
Estado	Mantener estado <input type="checkbox"/>	Mantener estado	<input type="checkbox"/>

Actualización automática de los elementos relacionados con los ordenadores (Gestión individual)

Conectar / actualizar comportamiento

- **Contacto:** Si
- **Usuario:** Si
- **Grupo:** Si
- **Lugar:** Si
- **Estado:** Si

Desconectar comportamiento

- **Limpiar:** No

Replicar MySQL

Replicar Mysql	
Habilitar la réplica	<input type="checkbox"/>
Servidor Mysql	<input type="text"/>
Usuario Mysql	<input type="text"/>
Base	<input type="text"/>
Contraseña Mysql	<input type="text"/>
Notificaciones	
Notificar por correo electrónico si desincronización	<input type="checkbox"/>
Correo del administrador	<input type="text"/>
Máxima diferencia entre maestro y esclavo	<input type="text" value="3600"/> Segs

Replicar MySQL

- **Habilitar la réplica:**
- **Servidor MySQL:**
- **Usuario MySQL:**
- **Base:**
- **Contraseña MySQL:**

Notificaciones

- **Notificar por correo electrónico si desincronización:**
- **Correo del administrador:**
- **Máxima diferencia entre maestro y esclavo:**

6.4- Notificaciones:

Para acceder a la configuración de las notificaciones del sistema, vamos al menú **Configuración** y luego a **Notificaciones**.



Aquí nos encontramos con una ficha de 3 pestañas, en cuya primera pestaña nos pone:

Configuración

Configuración	Opciones de notificación	Opciones de alertas
Configuración de la función		
Utilizar el seguimiento por email	<input type="checkbox"/>	Si
Correo del administrador	<input type="text" value="admin@glpi.com"/>	
Dirección email de respuesta (si es necesario)	<input type="text" value="admin@glpi.com"/>	
Firma de los mensajes	<input type="text" value="El Administrador del Sistema GLPI"/>	
Añadir un enlace a GLPI en los mensajes de mail	<input type="checkbox"/>	Si
URL de base utilizado	<input type="text" value="http://192.168.1.24/glpi"/>	
Recordatorios Alertas sobre cartuchos	<input type="checkbox"/>	Todos los días
Recordatorios Alertas sobre consumibles	<input type="checkbox"/>	Todos los días
Aviso de expiración de licencias	<input type="checkbox"/>	Si
Utilizar un servidor SMTP para el envío de correo	<input type="checkbox"/>	SMTP
Servidor SMTP	<input type="text" value="192.168.1.9"/>	
Login SMTP	<input type="text" value="admin@glpi.com"/>	
Contraseña SMTP	<input type="password"/>	
<input type="button" value="Aceptar"/>		
Probar el envío de mensajes de mail al administrador		
<input type="button" value="Aceptar"/>		

Configuración de la función

- **Utilizar el seguimiento por email:** Aquí se habilita o deshabilita el seguimiento de las incidencia por correo electrónico.
- **Correo del administrador:** En esta casilla hay que poner la dirección electrónica del administrador del sistema.
- **Dirección email de respuesta (si es necesario):** Si se quieren recibir respuestas a los correos que envía el sistema, aquí habría que poner la dirección a la que se van a dirigir dichas respuestas.
- **Firma de los mensajes:** Aquí se configura como se deben firmar los mensajes del sistema.
- **Añadir un enlace a GLPI en los mensajes de mail:** Aquí se indica si se incluye o no un enlace a la aplicación en los mensajes del sistema.
- **URL de base utilizado:** Aquí va la dirección del servidor GLPI.
- **Recordatorios Alertas sobre cartuchos:** Aquí se configura cada cuanto tiempo se envía un e-mail recordatorio sobre la alerta sobre cartuchos.
- **Recordatorios Alertas sobre consumibles:** Aquí se configura cada cuanto tiempo se envía un e-mail recordatorio sobre la alerta sobre consumibles.
- **Aviso de expiración de licencias:** Aquí se configura si se envía o no un aviso sobre la expiración de las licencias.
- **Utilizar un servidor SMTP para el envío de correo:** Aquí se configura el tipo de conexión a un servidor de correo SMTP.
- **Servidor SMTP:** Aquí se pone la dirección del servidor de correo SMTP.
- **Login SMTP:** Aquí se indica con que cuenta de correo valida del servidor SMTP se enviarán los correos del sistema GLPI.
- **Contraseña SMTP:** Aquí se pone la contraseña de la cuenta de correo que se va ha utilizar.

- **Probar el envío de mensajes de mail al administrador:** En este botón se puede comprobar si el envío de correo funciona correctamente, ya que envía un e-mail de prueba al administrador.

Opciones de Notificación

Configuración	Opciones de notificación	Opciones de alertas
A cada nueva incidencia		
Administrador Entidad Grupo encargado de la incidencia Proveedor Receptor Responsable técnico	Añadir >> << Borrar	Administrador Solicitante Perfil admin
Por cada nuevo seguimiento		
Administrador Entidad Grupo encargado de la incidencia Proveedor Receptor Responsable técnico	Añadir >> << Borrar	Administrador Solicitante
Al cierre de la incidencia		
Administrador Entidad Grupo encargado de la incidencia Proveedor Receptor Responsable técnico	Añadir >> << Borrar	Administrador Solicitante
A la actualización de la incidencia		
Supervisor Grupo encargado de la incidencia Administrador Entidad Supervisor Grupo solicitante Responsable técnico Usuario Material	Añadir >> << Borrar	Administrador Técnico encargado de la incidencia Solicitante Técnico anteriormente encargado de la incidencia
Para las reservas (creación, modificación y borrado)		
Administrador Entidad Responsable técnico Usuario Material Perfil post-only Perfil normal	Añadir >> << Borrar	Administrador Solicitante

- **A cada nueva incidencia:** Aquí se indica a que usuarios se les enviara una notificación cada vez que se crea una incidencia.
- **Por cada nuevo seguimiento:** Aquí se indica a que usuarios se les enviara una notificación cada vez que se modifique una incidencia.
- **Al cierre de la incidencia:** Aquí se indica a que usuarios se les enviara una notificación cuando se cierre una incidencia.
- **A la actualización de la incidencia:** Aquí se indica a que usuarios se les enviara una notificación cada vez que se actualiza una incidencia.
- **Para las reservas (creación, modificación y borrado):** Aquí se indica a que usuarios se les enviara una notificación cuando se crea, modifica o borra un elemento de las reservas.

Opciones de Alertas

Configuración	Opciones de notificación	Opciones de alertas
Alertas sobre consumibles Probar		
	Administrador Administrador Entidad Perfil post-only Perfil normal Perfil admin	Añadir >>
Alertas sobre cartuchos Probar		
	Administrador Administrador Entidad Perfil post-only Perfil normal Perfil admin	Añadir >>
Alertas sobre contratos Probar		
	Administrador Administrador Entidad Perfil post-only Perfil normal Perfil admin	Añadir >>
Alertas sobre datos financieros Probar		
	Administrador Administrador Entidad Perfil post-only Perfil normal Perfil admin	Añadir >>
Aviso de expiración de licencias Probar		
	Administrador Administrador Entidad Perfil post-only Perfil normal Perfil admin	Añadir >>

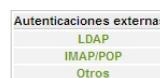
- **Alertas sobre consumibles:** Aquí añadimos los destinatarios a los que queremos que les lleguen las alertas cuando los consumibles estén por debajo del nivel predeterminado.
- **Alertas sobre cartuchos:** Aquí añadimos los destinatarios a los que queremos que les lleguen las alertas cuando los cartuchos estén por debajo del nivel predeterminado.
- **Alertas sobre contratos:** Aquí añadimos los destinatarios a los que queremos que les lleguen las alertas sobre los contratos.
- **Alertas sobre datos financieros:** Aquí añadimos los destinatarios a los que queremos que les lleguen las alertas sobre los financieros.
- **Aviso de expiración de licencias:** Aquí añadimos los destinatarios a los que queremos que les lleguen las alertas cuando las licencias vayan a expirar.

6.5- Identificación:

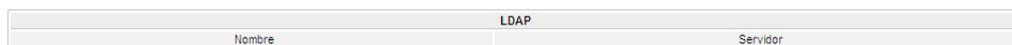
Para acceder a la configuración de la Identificación en el sistema, vamos al menú **Configuración** y luego a **Identificación**.



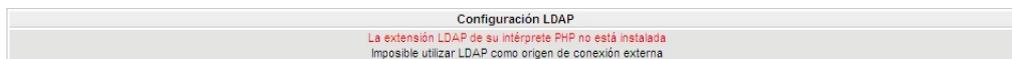
Aquí nos encontramos la siguiente ventana, en la que se nos muestra los tipos de identificación que se puede hacer en el sistema:



Si no se configura nada en esta sección, solo tendrán acceso a la aplicación los usuarios creados manualmente en la misma. En nuestro caso utilizaremos LDAP, pero también se puede utilizar IMAP/POP. Al pulsar sobre LDAP, se nos muestra la siguiente ventana:



En caso de que el complemento LDAP de PHP no este habilitado, se nos mostraría la siguiente ventana.



Para solucionar este error y eliminar este mensaje, habría que editar el fichero php.ini que indicamos al inicio de este manual.

Asumiendo que LDAP esta habilitado en PHP, procederíamos a añadir una nueva conexión LDAP pulsando el botón en forma de cruz.



A lo que se nos mostraría la siguiente ventana:

LDAP			
Configuración previa: Directorio Activo / Valor predeterminado			
Nombre	<input type="text"/>	Identificador interno del servidor (ID)	<input type="text"/>
Servidor	<input type="text"/>	Puerto LDAP (predeterminado=389)	389
Basedn	<input type="text"/>	rootdn (para las conexiones no anónimas)	<input type="text"/>
Pass (para las conexiones no anónimas)	<input type="text"/>	Campo de login	uid
Filtro de conexión	<input type="text"/>		
Utilizar TLS	No	Huso horario	GMT
Tratamiento de los alias LDAP	Nunca (defecto)		
Pertencia a grupos			
Tipo de búsqueda	En los usuarios	Atributo del usuario que indica sus grupos	<input type="text"/>
Filtro para búsqueda en los grupos	<input type="text"/>		Atributo de los grupos que contienen los usuarios
Usar DN en la búsqueda	No		
Enlace GLPI/LDAP			
Apellido	cn	Nombre	givenname
Comentarios	<input type="text"/>	E-Mail	mail
Teléfonos	telephonenumber	Teléfonos 2	<input type="text"/>
Móvil	<input type="text"/>	Título	<input type="text"/>
Categoría	<input type="text"/>	Idioma	<input type="text"/>
Aceptar			

En esta ventana hay que configurar la conexión con nuestro LDAP, en este caso conectaremos con un controlador de dominio Active Directory de Microsoft, por lo que pulsamos donde pone **Directorio Activo**, seguidamente se nos añadirán algunos datos por defecto para la conexión con nuestro Servidos DC. En la imagen siguiente se pueden ver dichos datos:

LDAP			
Configuración previa: Directorio Activo / Valor predeterminado			
Nombre	<input type="text"/>	Identificador interno del servidor (ID)	<input type="text"/>
Servidor	<input type="text"/>	Puerto LDAP (predeterminado=389)	389
Basedn	<input type="text"/>	rootdn (para las conexiones no anónimas)	<input type="text"/>
Pass (para las conexiones no anónimas)	<input type="text"/>	Campo de login	samaccountname
Filtro de conexión	(&(objectClass=user)(objectCategory=person)((UserAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)))		
Utilizar TLS	No	Huso horario	GMT
Tratamiento de los alias LDAP	Nunca (defecto)		
Pertencia a grupos			
Tipo de búsqueda	En los usuarios	Atributo del usuario que indica sus grupos	memberof
Filtro para búsqueda en los grupos	(&(objectClass=user)(obj		Atributo de los grupos que contienen los usuarios
Usar DN en la búsqueda	SI		
Enlace GLPI/LDAP			
Apellido	sn	Nombre	givenname
Comentarios	info	E-Mail	mail
Teléfonos	telephonenumber	Teléfonos 2	othertelephone
Móvil	mobile	Título	title
Categoría	<input type="text"/>	Idioma	preferredlanguage
Aceptar			

Ya solo nos queda darle los siguientes datos a la conexión:

LDAP:

Nombre: Nombre que le daremos a nuestra conexión

Servidor: Dirección IP del Servidor que aloja al Active Directory.

Puerto LDAP (predeterminado=389): Por defecto 386

Basedn: Nombre del dominio tipo:

DC=dominio,DC=com

(No debe haber espacio en blanco después de las comas)

rootdn (para las conexiones no anónimas): Nombre del usuario para las conexiones anónimas, tiene que ser el **distinguishedName** tipo:

CN=usuario,OU=unidadorganizativa,DC=dominio,DC=com

(No debe haber espacio en blanco después de las comas)

Pass (para las conexiones no anónimas): Contraseña del usuario utilizado para las conexiones anónimas.

Campo de login: La dejamos por defecto.

Filtro de conexión: La dejamos por defecto.

Utilizar TLS: La dejamos por defecto.

Huso horario: Huso horario del la región en la que nos ubiquemos.

Tratamiento de los alias LDAP: La dejamos por defecto.

Pertenencia a grupos

Tipo de búsqueda: La dejamos por defecto.

Atributo del usuario que indica sus grupos: La dejamos por defecto.

Filtro para búsqueda en los grupos: La dejamos por defecto.

Atributo de los grupos que contienen los usuarios: Lo dejamos en Blanco.

Usar DN en la búsqueda: La dejamos por defecto.

Enlace GLPI/LDAP:

Apellido: La dejamos por defecto.

Nombre: La dejamos por defecto.

Comentarios: La dejamos por defecto.

E-Mail: La dejamos por defecto.

Teléfonos: La dejamos por defecto.

Teléfonos 2: La dejamos por defecto.

Móvil: La dejamos por defecto.

Título: La dejamos por defecto.

Categoría: La dejamos por defecto.

Idioma: La dejamos por defecto.

Le damos al botón aceptar para guardar los cambios, se comprobará que la conexión sea correcta en caso contrario habría que revisar donde está el fallo y corregirlo.

Una vez configurada esta conexión se nos mostraran unas casillas en la parte inferior para que podamos añadir otros controladores de dominio contra los cuales pueda validar cuando el principal este caído, en este caso solo se nos pedirá nombre de la conexión, Dirección IP del servidor y puerto por el cual conectarse, por defecto es el 389.

En la siguiente imagen se muestra una conexión a LDAP correcta con 2 controladores de dominio adicionales.

LDAP			
Nombre	LDAP CONNECTOR	Identificador interno del servidor (ID)	8
Servidor	192.168.1.9	Puerto LDAP (predeterminado=389)	389
BaseDN	DC=dominio,DC=com	rootdn (para las conexiones no anónimas)	CN=admin,OU=Generic
Pass (para las conexiones no anónimas)		Campo de login	samaccountname
Filtro de conexión	&(objectClass=user)(objectCategory=person)((UserAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))		
Utilizar TLS	No	Huso horario	GMT +1 horas
Tratamiento de los alias LDAP	Nunca (defecto)		
Pertenencia a grupos			
Tipo de búsqueda	En los usuarios	Atributo del usuario que indica sus grupos	memberof
Filtro para búsqueda en los grupos	&(objectClass=user)(objectCategory=person)((UserAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))		
Usar DN en la búsqueda	Si	Atributo de los grupos que contienen los usuarios	
Enlace GLPI/LDAP			
Apellido	sn	Nombre	givenname
Comentarios	info	E-Mail	mail
Teléfonos	telephonenumber	Teléfonos 2	othertelephone
Móvil	mobile	Título	title
Categoría	category	Idioma	preferredlanguage
		<input type="button" value="Aceptar"/>	
		<input type="button" value="Borrar"/>	
Prueba de conexión con el servidor LDAP			
Prueba correcta (Servidor principal: LDAP CONNECTOR)			
<input type="button" value="Aceptar"/>			
Añadir una réplica LDAP			
Nombre	Servidor	Puerto	<input type="button" value="Aceptar"/>
Lista de réplicas de LDAP			
<input type="checkbox"/>	Nombre	Lista de réplicas de LDAP	
<input type="checkbox"/>	LDAP CONNECTOR 2	192.168.1.10 : 389	<input type="button" value="Probar"/>
<input type="checkbox"/>	LDAP CONNECTOR 3	192.168.1.23 : 389	<input type="button" value="Probar"/>
<input type="button" value="Marcar todo"/> / <input type="button" value="Desmarcar todo"/> <input type="button" value="Borrar"/>			

Así mismo al igual que con el servidor principal, se pueden comprobar la conexión de los servidores adicionales pulsando el botón correspondiente a la derecha de cada uno de ellos.

6.6- Gateways de Correo:

Para acceder a la configuración de la Identificación en el sistema, vamos al menú **Configuración** y luego a **Gateways de Correo**.



En esta sección se configuran los Gateways de correo que en nuestro caso no será necesario, ya que estamos utilizando un servidor SMTP externo.

6.7- Tipos de Documento:

Para acceder a la configuración de la Identificación en el sistema, vamos al menú **Configuración** y luego a **Tipos de documento**.



En esta sección se pueden configurar los tipos de documento que son aceptados por la aplicación, por defecto vienen los mas usados que muestro a continuación ya configurados.

ai	aiff	bmp	bz2	h	c	deb	Djvu
dvi	xls	swf	gif	xcf	gz	html	Jpg
jpeg	tex	mid	mng	mp3	mpg	odb	Ods
ots	odc	odg	otg	oth	odi	odp	Otp
odf	odt	odm	ott	ogg	sxw	sxc	Sxi
pas	pdf	psd	png	eps	ps	ppt	Mov
qt	rm	ra	ram	rpm	rtf	sdd	Sdw
sit	txt	tgz	tif	wav	asf	avi	wmv
doc	xml	zip					

Pero en caso de querer añadir uno nuevo que no este en la siguiente lista, habría que configurarlo manualmente.

Para lo cual, presionamos en el Botón en forma de cruz.



Para que se nos abra el formulario para configurar la nueva extensión que queremos añadir.

Principal

Añadir un Tipo de Documento Última modificación : --

Nombre:	<input type="text"/>	Extensión:	<input type="text"/>
Icono:	----- <input type="button" value="v"/>	Tipo MIME:	<input type="text"/>
Descarga autorizada:	No <input type="button" value="v"/>		

Una vez llenados los campos del nuevo documento que queremos añadir, si queremos que tenga un icono identificativo, este lo seleccionaremos de la lista desplegable donde aparece el nombre del fichero del icono que previamente habremos colocado en la carpeta **/pics/icones** en formato PNG y de un tamaño de 16x16 pixeles.

6.8- Enlaces Externos:

Para acceder a la configuración de la Identificación en el sistema, vamos al menú **Configuración** y luego a **enlaces externos**.



En los enlaces externos, se configuran enlaces a ficheros que están asociados a los distintos elementos del inventario, así como a los clientes proveedores y contratos. Por lo que al crear un nuevo enlace este habrá que asociarlo con quien corresponda.

En estos enlaces, se pueden poner los drivers de las impresoras, de esta manera si el técnico de soporte esta instalando una impresora, en la aplicación donde tiene la incidencia de dicha impresora también tendrá los drivers para llevar a cabo su trabajo.

Para añadir un nuevo enlace pulsamos sobre el icono en forma de cruz.



Y se nos mostrara el siguiente formulario donde se configuran los enlaces externos.

Principal	
Nueva tarjeta	
Tags válidos:	[LOGIN], [ID], [NAME], [LOCATION], [LOCATIONID], [IP], [MAC], [NETWORK], [DOMAIN], [SERIAL], [OTHERSERIAL], [USER], [GROUP]
Nombre:	<input type="text"/>
Enlace o nombre de fichero:	<input type="text"/>
Contenido del fichero:	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px;"></div>
<input type="button" value="Añadir"/>	

En este formulario le daremos un nombre al enlace para saber cual es, así mismo pondremos una dirección válida y por ultimo escribiremos el contenido del fichero o la descripción del enlace.

Un enlace externo correcto seria el siguiente, que descarga de los Drivers Impresora HP LaserJet Color 3600dn desde página Web del fabricante.

Principal	
Nueva tarjeta	
Tags válidos:	[LOGIN], [ID], [NAME], [LOCATION], [LOCATIONID], [IP], [MAC], [NETWORK], [DOMAIN], [SERIAL], [OTHERSERIAL], [USER], [GROUP]
Nombre:	Drivers Impresora HP LaserJet Color 3600dn
Enlace o nombre de fichero:	http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/SoftwareDescription.jsp?lang=es
Contenido del fichero:	Página de descarga del Fabricante de los Drivers de la Impresora. - HP LaserJet Color 3600dn
<input type="button" value="Añadir"/>	

Una vez que hemos rellenado la tarjeta con los datos del enlace externo, pulsamos el botón añadir, tras lo cual la tarjeta se cerrará, entonces para asociar el enlace que hemos creado anteriormente y asociarla lo que queramos, deberemos entrar nuevamente ficha pulsando sobre el enlace que hemos creado

Elemento añadido correctamente: Drivers Impresora HP LaserJet Color 3600dn

<input type="text"/> en Elementos mostrados	Ordenado por Nombre	<input type="button" value="Buscar"/>
Mostrar 100 elementos	Vista en formato PDF Apaisado	desde 1 hasta 1 de 1

	Nombre	Enlace o nombre de fichero
<input checked="" type="checkbox"/>	Drivers Impresora HP LaserJet Color 3600dn	
<input type="button" value="Marcar todo/Desmarcar todo"/>		
Mostrar 100 elementos	desde 1 hasta 1 de 1	

De esta manera se nos abrirá y nos mostrara la sección que no teníamos al momento de crearlo que es la de Tipos de materiales asociados.

Principal	
ID 5 (Entidad Raíz)	
Tags válidos:	[LOGIN], [ID], [NAME], [LOCATION], [LOCATIONID], [IP], [MAC], [NETWORK], [DOMAIN], [SERIAL], [OTHERSERIAL], [USER], [GROUP]
Nombre:	Drivers Impresora HP LaserJet Color 3600dn
Enlace o nombre de fichero:	http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/SoftwareDescription.jsp?lang=es
Contenido del fichero:	Página de descarga del Fabricante de los Drivers de la Impresora. - HP LaserJet Color 3600dn
<input type="button" value="Actualizar"/>	<input type="button" value="Borrar"/>
Tipo de materiales asociados:	
Tipo	<input type="text"/> <input type="button" value="Añadir"/>

En el desplegable que ahora tenemos bajo Tipo de materiales asociados, pulsaremos sobre el materia que queremos asociar y pulsaremos el botón añadir, en caso de que el enlace sirva para mas de un material, volveremos a repetir la operación para los materiales que queramos añadir, como en este caso de ejemplo lo que queremos es asociarlo con las impresoras dado que es un driver para una impresora, seleccionaremos Impresoras, y pulsaremos añadir. Con esto ya tenemos creado el enlace externo y asociado a impresoras, por lo que si nos vamos al menú **Inventario** y luego a **Impresoras**.



Y abrimos la ficha de una de ellas veremos que en la pestaña de **Enlaces** nos aparece un botón en la parte inferior que hace referencia al enlace que hemos creado. Por lo tanto, si pulsamos en este, se iniciará la descarga de los drivers de esta impresora.



Este botón que hemos creado aparecerá en todas las impresoras que tengamos en el inventario, ya que el enlace se asocia al apartado Impresoras y no a una impresora en particular, lo mismo sucedería si la asociamos a ordenadores, periféricos, clientes, etc.

6.9- Plugins:

Para acceder a la instalación y configuración de los Plugins en el sistema, vamos al menú **Configuración** y luego a **Plugins**.



Al entrar en esta sección nos encontraremos la siguiente ventana.

Lista de Plugins					
Nombre	Versión	Estado	Autor	Sitio Web	

En la cual no se muestra ningún Plugin, para añadir los plugins, abra que copiar la carpeta que lo contiene en el directorio ubicado /plugins y una vez añadidos a esta carpeta, volvemos a la aplicación GLPI y actualizamos la pantalla, ahora se nos mostraran los plugins que hayamos copiado a dicho directorio.

Lista de Plugins					
Nombre	Versión	Estado	Autor	Sitio Web	
Aplicativo	1.5.2	No instalado	Remi Collet, Xavier Caillaud		Instalar Desinstalar
Objects management	1.1.3	No instalado	Walid Nouh		Instalar Desinstalar

Una vez aquí ya podemos proceder a la instalación de los plugins, pulsando en Instalar, seguidamente se nos mostrara en esta misma ventana la opción de activar el plugin.

Lista de Plugins					
Nombre	Versión	Estado	Autor	Sitio Web	
Aplicativo	1.5.2	Instalado / no activado	Remi Collet, Xavier Caillaud		Activar Desinstalar
Objects management	1.1.3	No instalado	Walid Nouh		Instalar Desinstalar

Pulsamos en Activar y con esto el plugin ya esta instalado y activado, por lo que ya podremos trabajar con el.

Lista de Plugins					
Nombre	Versión	Estado	Autor	Sitio Web	
Aplicativo	1.5.2	Activado	Remi Collet, Xavier Caillaud		Desactivar Desinstalar
Objects management	1.1.3	No instalado	Walid Nouh		Instalar Desinstalar

Podemos acceder al Plugin instalado a través de la nueva entrada del menú llamada Plugins.



Para la desinstalación de un plugin, el método es inverso, accedemos a la sección de instalación y configuración de los Plugins, vamos al menú **Configuración** y luego a **Plugins**, primero pulsamos en la opción desactivar y seguidamente en desinstalar correspondientes al plugin que queremos desinstalar, la ventana cambiara y nos mostrara la siguiente.

Lista de Plugins						
Nombre	Versión	Estado	Autor	Sitio Web		
Aplicativo	1.5.2	Error / a limpiar	Remi Collet, Xavier Caillaud		Limpiar	
Objects management	1.1.3	No instalado	Waid Nouh		Instalar	Desinstalar

En esta ventana pulsaremos en la opción Limpiar, para eliminar los residuos que hayan quedado del plugin y seguidamente si ya no vamos a volver a utilizar este plugin, borramos el directorio que lo contiene. Al actualizar la ventana se nos mostrara lo siguiente.

Lista de Plugins						
Nombre	Versión	Estado	Autor	Sitio Web		
Objects management	1.1.3	No instalado	Waid Nouh		Instalar	Desinstalar

En esta ventana podemos ver que ya no tenemos el plugin que habíamos instalado.