info@helppeoplesoft.com
www.helppeoplesoft.com

MANUAL DE USUARIO

ACTIVOS Y CONFIGURACIONES

Versión: 02 Fecha: 06/11/2015
CS-M07

Contenido

1. **Introducción** 3
2. **Objetivos** 3
3. **Guía de Uso** 3
4. **Solución de Inconvenientes** 37

1. Introducción

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

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

2. Objetivos

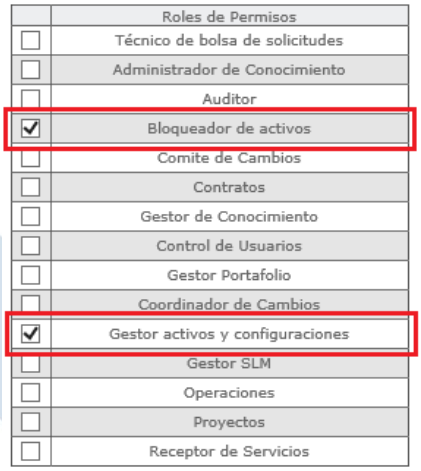
Los objetivos principales de la Gestión de la Configuración y Activos TI se resumen en:

- Proporcionar información precisa y fiable al resto de la organización de todos los elementos que configuran la infraestructura TI.
- Mantener actualizada la Base de Datos de Gestión de Configuración y Activos TI.
- Registro actualizado de todos los CIs y todas sus características mediantes un inventario de equipos.
- Interrelación entre los CIs.
- Servicios que ofrecen los diferentes CIs.
- Servir de apoyo a los otros procesos, en particular, a la Gestión de Incidencias, Problemas y Cambios.

3. Guía de Uso

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

Roles de permisos



	Roles de Permisos
☐	Técnico de bolsa de solicitudes
☐	Administrador de Conocimiento
☐	Auditor
☑	Bloqueador de activos
☐	Comite de Cambios
☐	Contratos
☐	Gestor de Conocimiento
☐	Control de Usuarios
☐	Gestor Portafolio
☐	Coordinador de Cambios
☑	Gestor activos y configuraciones
☐	Gestor SLM
☐	Operaciones
☐	Proyectos
☐	Receptor de Servicios

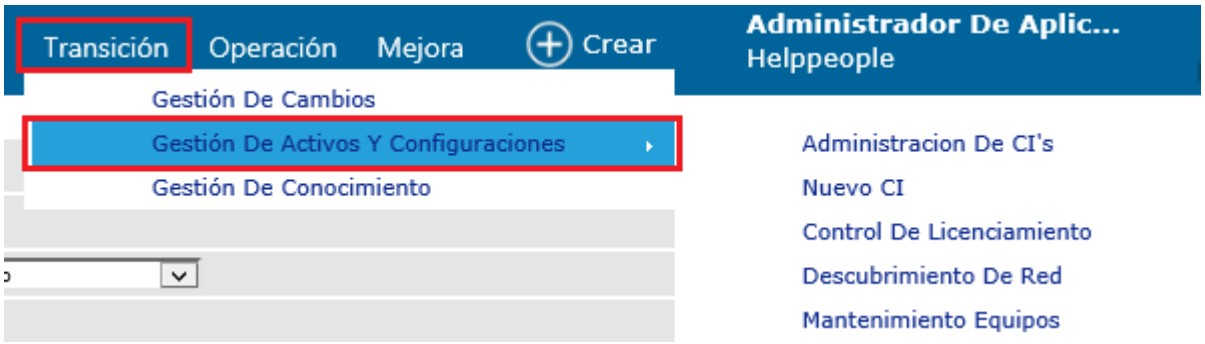
Bloqueador de activos: Este rol permite tener el control sobre la información de las hojas de vida de los equipos registrados en helppeople, otorgando el control para bloquear o desbloquear la modificación de la información de la hoja de vida de los CIs.

Gestor activos y configuraciones: Este rol permite el acceso completo al módulo de activos y configuraciones para su administración.

Ingreso al Módulo de Activos y Configuraciones

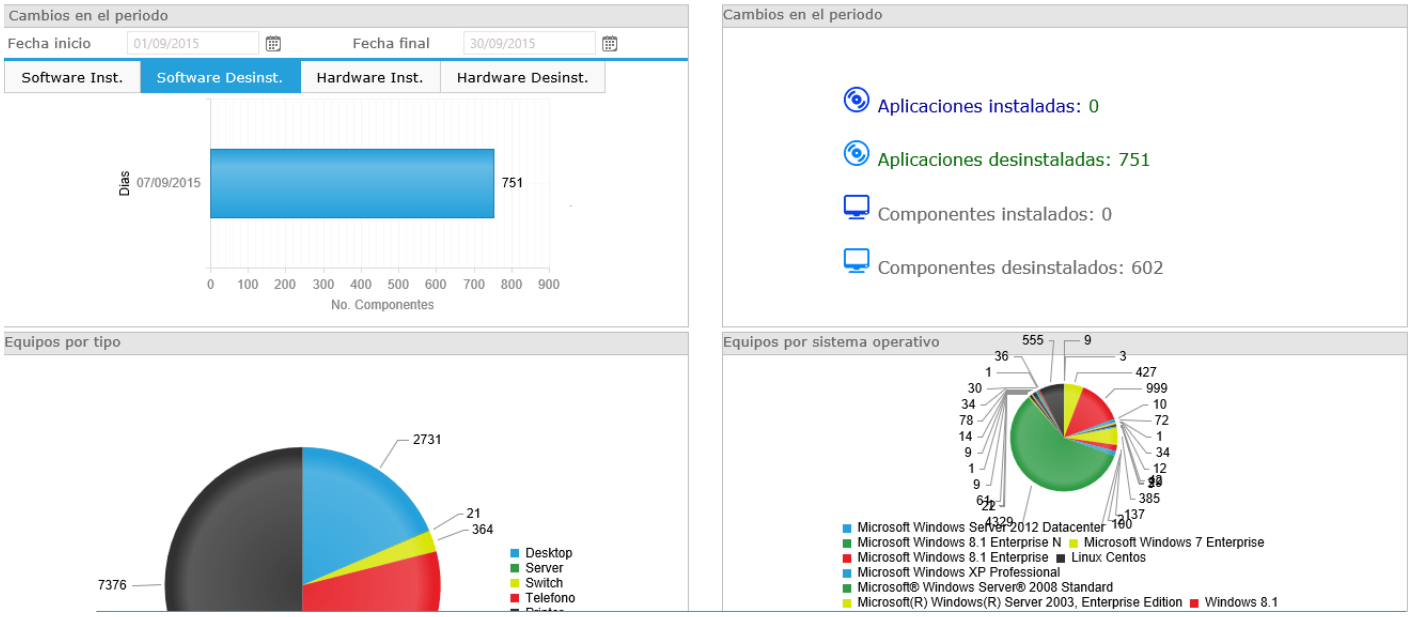
Para ingresar al módulo de activos y configuraciones se debe ir hacia el menú de helppeople en la parte superior de la aplicación, donde sobre el ítem de Transición / Gestión de Activos y Configuración se encontraran las diferentes opciones de este módulo.

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



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

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



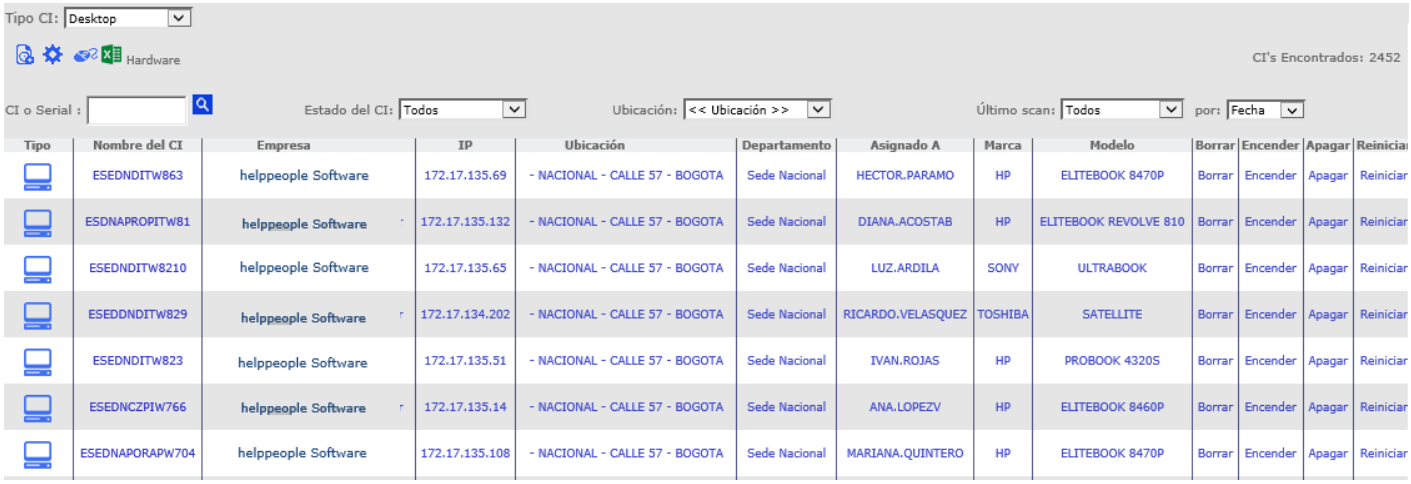
Administración de CI`s

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

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

Esta página también cuenta con las opciones de:

- Borrar
- Encender
- Apagar
- Reiniciar



Tipo	Nombre del CI	Empresa	IP	Ubicación	Departamento	Asignado A	Marca	Modelo	Borrar	Encender	Apagar	Reiniciar
	ESEDNDITW863	helppeople Software	172.17.135.69	- NACIONAL - CALLE 57 - BOGOTA	Sede Nacional	HECTOR.PARAMO	HP	ELITEBOOK 8470P	Borrar	Encender	Apagar	Reiniciar
	ESDNAPROPITW81	helppeople Software	172.17.135.132	- NACIONAL - CALLE 57 - BOGOTA	Sede Nacional	DIANA.ACOSTAB	HP	ELITEBOOK REVOLVE 810	Borrar	Encender	Apagar	Reiniciar
	ESEDNDITW8210	helppeople Software	172.17.135.65	- NACIONAL - CALLE 57 - BOGOTA	Sede Nacional	LUZ.ARDILA	SONY	ULTRABOOK	Borrar	Encender	Apagar	Reiniciar
	ESEDDNDITW829	helppeople Software	172.17.134.202	- NACIONAL - CALLE 57 - BOGOTA	Sede Nacional	RICARDO.VELASQUEZ	TOSHIBA	SATELLITE	Borrar	Encender	Apagar	Reiniciar
	ESEDNDITW823	helppeople Software	172.17.135.51	- NACIONAL - CALLE 57 - BOGOTA	Sede Nacional	IVAN.ROJAS	HP	PROBOOK 4320S	Borrar	Encender	Apagar	Reiniciar
	ESEDNCZPIW766	helppeople Software	172.17.135.14	- NACIONAL - CALLE 57 - BOGOTA	Sede Nacional	ANA.LOPEZV	HP	ELITEBOOK 8460P	Borrar	Encender	Apagar	Reiniciar
	ESEDNAPORAPW704	helppeople Software	172.17.135.108	- NACIONAL - CALLE 57 - BOGOTA	Sede Nacional	MARIANA.QUINTERO	HP	ELITEBOOK 8470P	Borrar	Encender	Apagar	Reiniciar

Búsqueda y Filtros

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

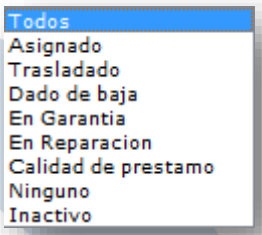
Tipo CI: Este permite filtrar por tipos de CI, estos pueden ser:

- Todos
- Portátil
- Impresora
- Router
- Switch

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

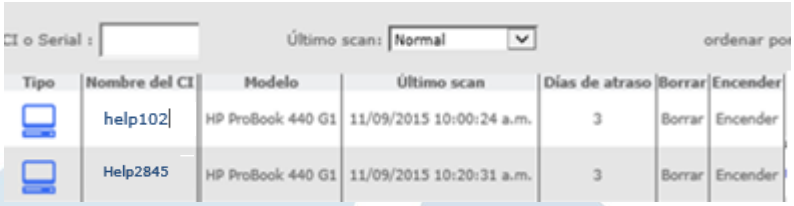
Ubicación: Este filtro permite seleccionar los equipos por la ubicación donde se encuentran registrados. Estas ubicaciones pueden ser modificadas en Parámetros del sistema /Organización/Ubicación.

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

Convenciones:

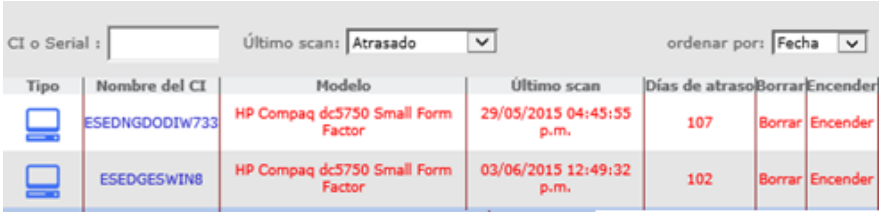
Normal	Alerta	Atrasado
• 0-3 Dias	• 4-14 Dias	• Mas de 15 Dias

Normal



Alerta

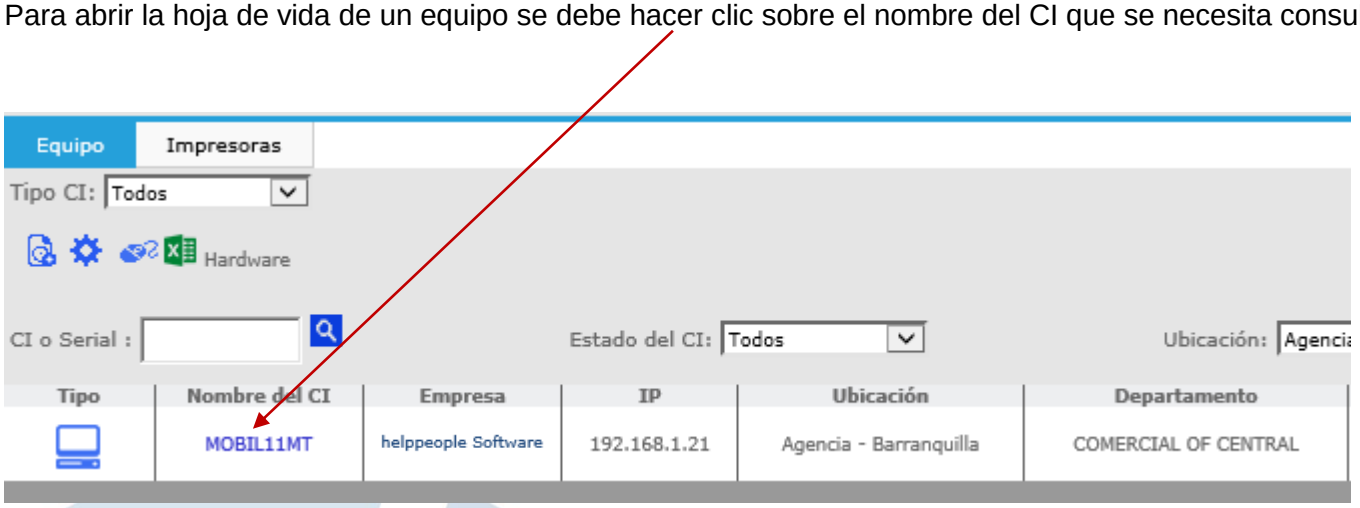
Atrasado



Hoja de vida de equipos

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

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



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

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

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

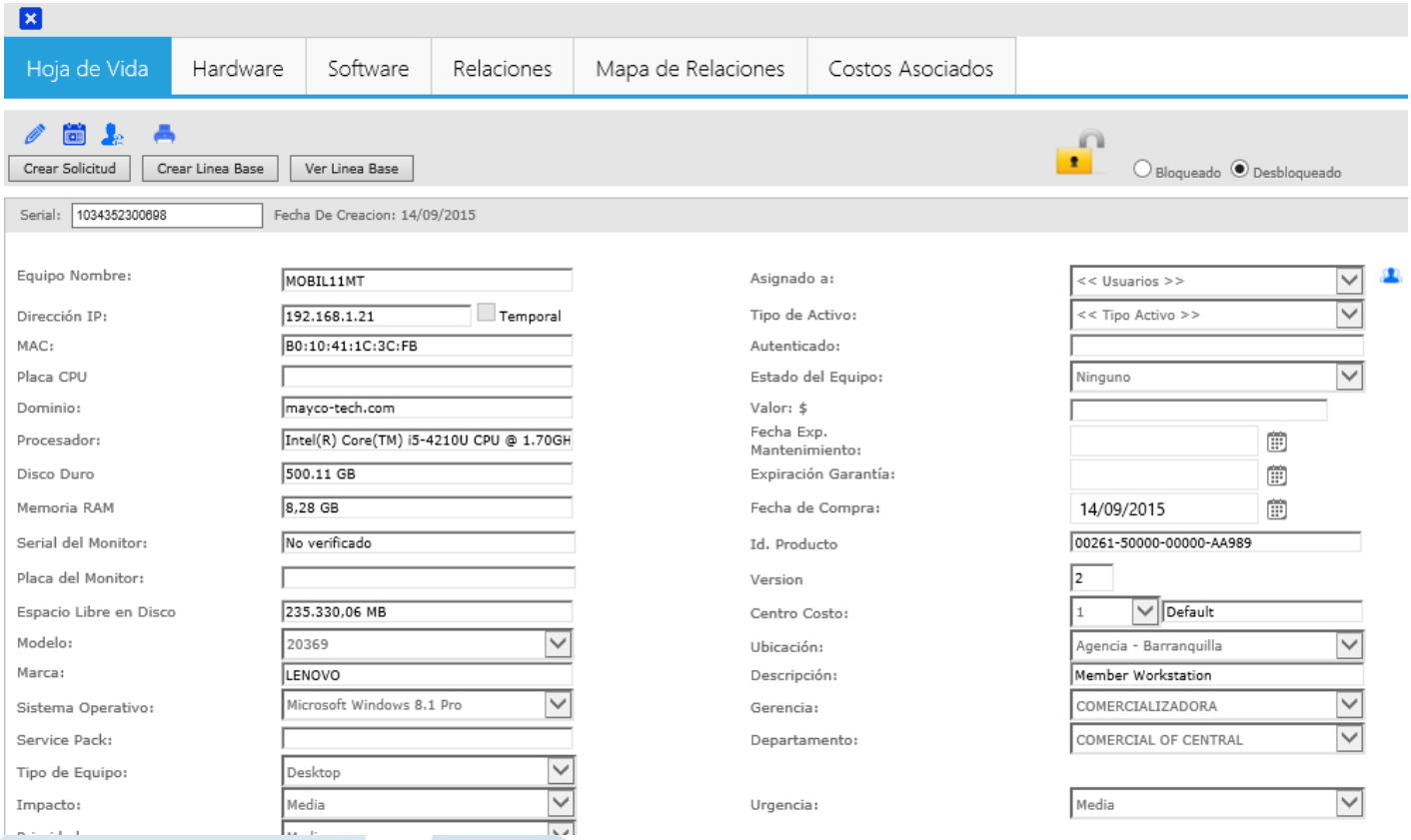
Software: Permite conocer el Software que contiene o que está relacionado al CI.

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

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

Información de la Hoja de Vida

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



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

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

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

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

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

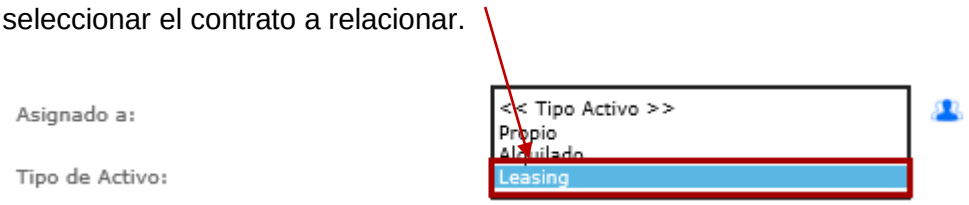
Tipo de activo: Permite la identificación del CI.

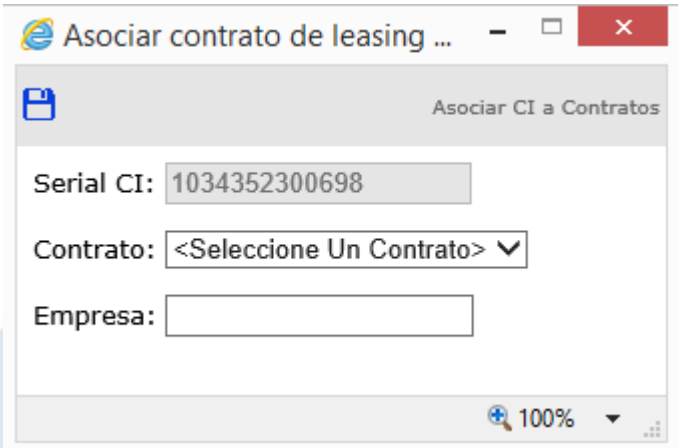
Propio: Se debe seleccionar cuando el equipo pertenece a los activos de la empresa.

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

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

Al momento de seleccionar Leasing en tipo de equipo se va a desplegar una ventana en la cual se debe seleccionar el contrato a relacionar.





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

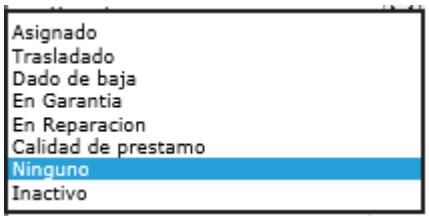
Empresa: Este campo no es necesario diligenciar ya que se cargara la empresa relacionada al contrato automáticamente.

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

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

Estado del equipo: Permite identificar el CI con el estado en que se encuentra.

Estos son los estados:



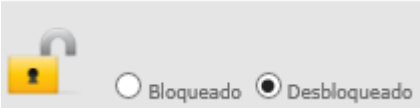
Urgencia: Permite identificar la urgencia de mantener el equipo en funcionamiento ante una situación.

- Alta
- Media
- Baja

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

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

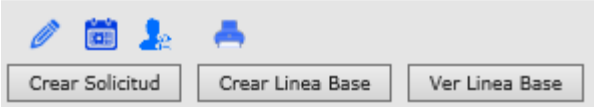
Para desbloquear o bloquear se debe hacer clic en la respectiva opción.



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

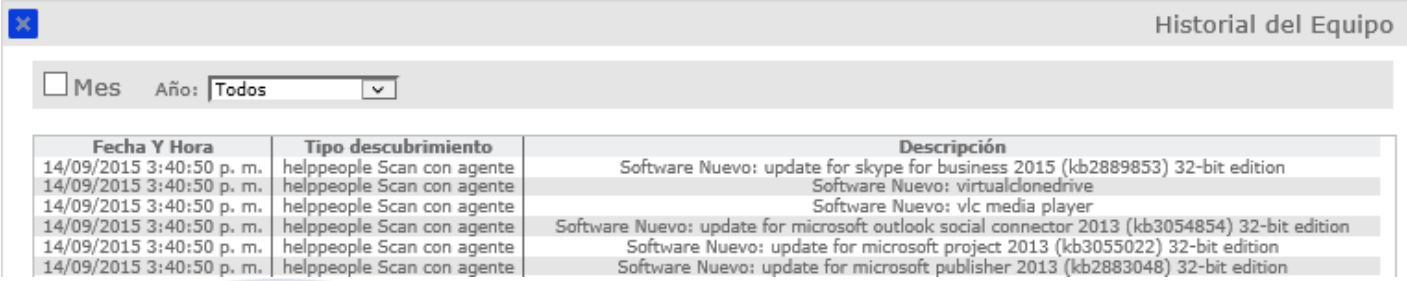
En la Hoja de vida de equipos existen otras opciones para interactuar en esta grilla.

1 2 3 4



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

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



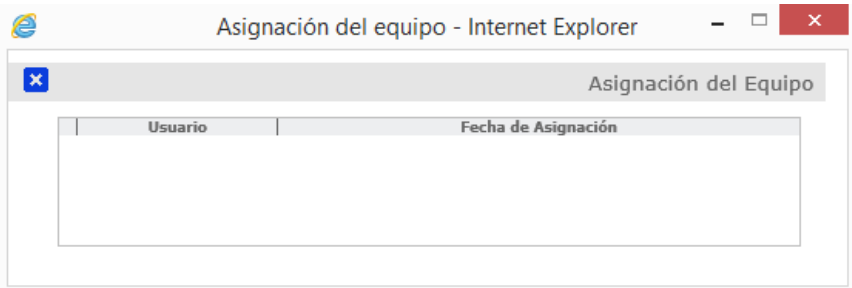
Fecha Y Hora	Tipo descubrimiento	Descripción
14/09/2015 3:40:50 p. m.	helppeople Scan con agente	Software Nuevo: update for skype for business 2015 (kb2889853) 32-bit edition
14/09/2015 3:40:50 p. m.	helppeople Scan con agente	Software Nuevo: virtualclonedrive
14/09/2015 3:40:50 p. m.	helppeople Scan con agente	Software Nuevo: vlc media player
14/09/2015 3:40:50 p. m.	helppeople Scan con agente	Software Nuevo: update for microsoft outlook social connector 2013 (kb3054854) 32-bit edition
14/09/2015 3:40:50 p. m.	helppeople Scan con agente	Software Nuevo: update for microsoft project 2013 (kb3055022) 32-bit edition
14/09/2015 3:40:50 p. m.	helppeople Scan con agente	Software Nuevo: update for microsoft publisher 2013 (kb2883048) 32-bit edition

En la información del historial del equipo es posible conocer:

- Fecha y hora en que se identificó el cambio o modificación den CI.
- El método que se utilizó para escanear el equipo: Agente, Sin Agente, Schedule, Auditoria.
- Descripción de la modificación realizada.

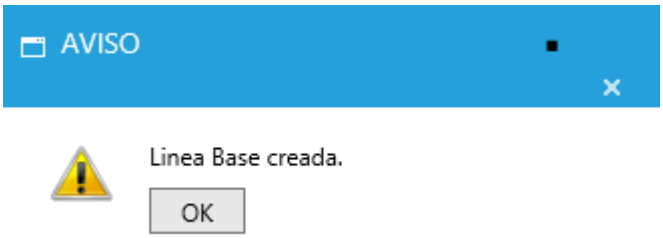
Es posible filtrar esta información por Mes o Año.

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



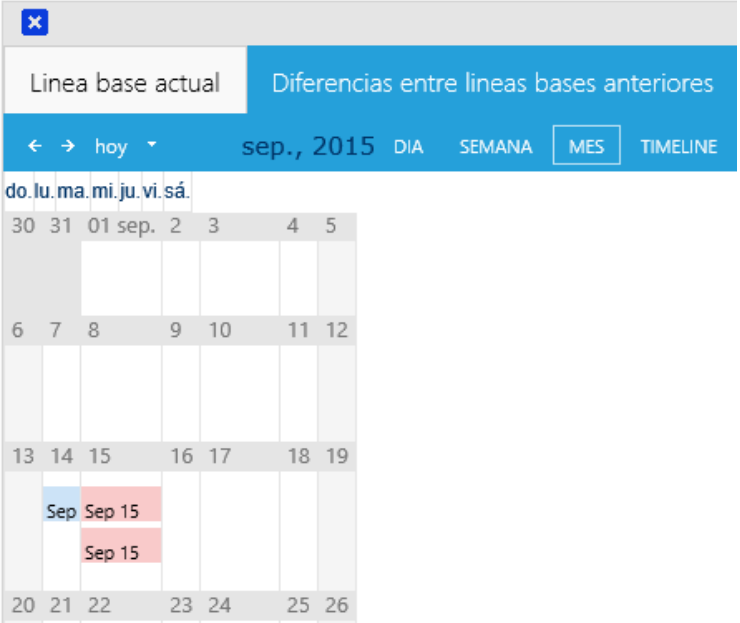
4- **Imprimir:** Permite imprimir la hoja de vida del equipo.

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



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

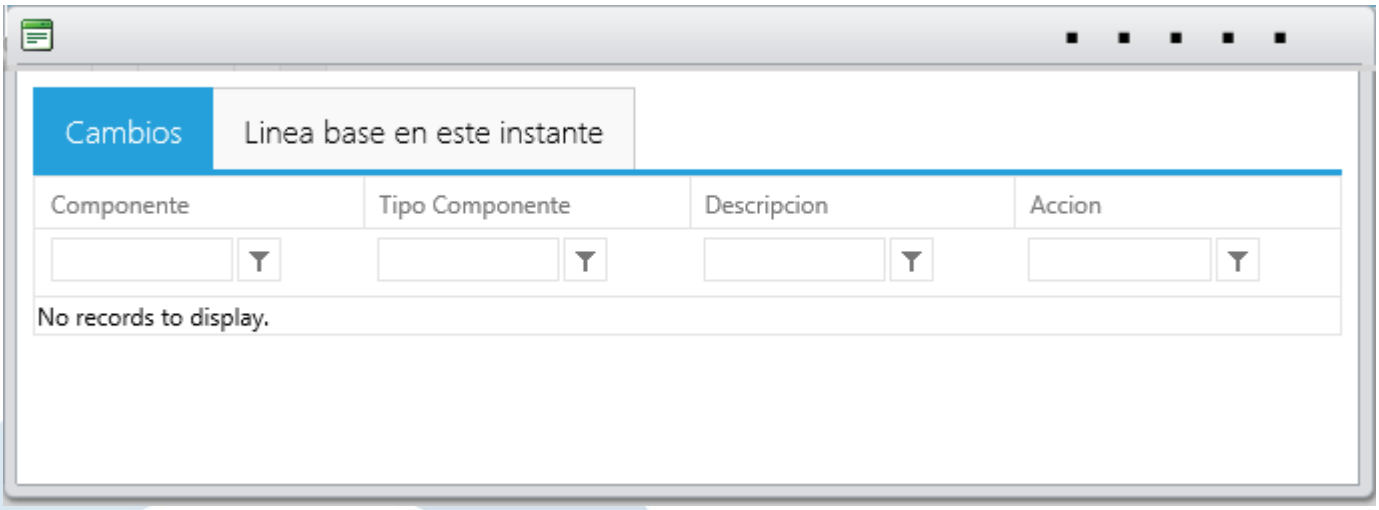
Ver líneas base: Permite conocer un calendario con las diferentes líneas base creadas en un rango de fechas y compararlas entre ellas para identificar los cambios realizados en ese periodo de tiempo a nivel de hardware y software.



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

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

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



Hardware

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

ID	Serie del Hardware	Descripción	Capacidad	Tipo de Hardware	
1034352300698BFEBFBFF00040651PRO00	Processor#1	Intel(R) Core(TM) i5-4210U CPU @ 1.70GHz	1.70GHz	PROCESADOR	Eliminar
1034352300698YB05334200MOBo00	Lancer 4A2	Placa base		MOTHERBOARD	Eliminar
1034352300698BIOS00	1034352300698	InsydeH2O Version 03.73.069ACN25WW		BIOS	Eliminar
1034352300698No verificadoMON00	No verificado	Generic PnP Monitor	X	MONITOR	Eliminar
1034352300698KeBo00		Standard PS/2 Keyboard		TECLADO	Eliminar
1034352300698MOU00		HID-compliant mouse		MOUSE	Eliminar
1034352300698WDC WD5000LPCX-24C6HT0DD00		DISK DRIVE 500.11 GB	500.11 GB	DISCO DURO	Eliminar
1034352300698RAM00		MEMORIA RAM 8,28 GB	8,28 GB	MEMORIA	Eliminar

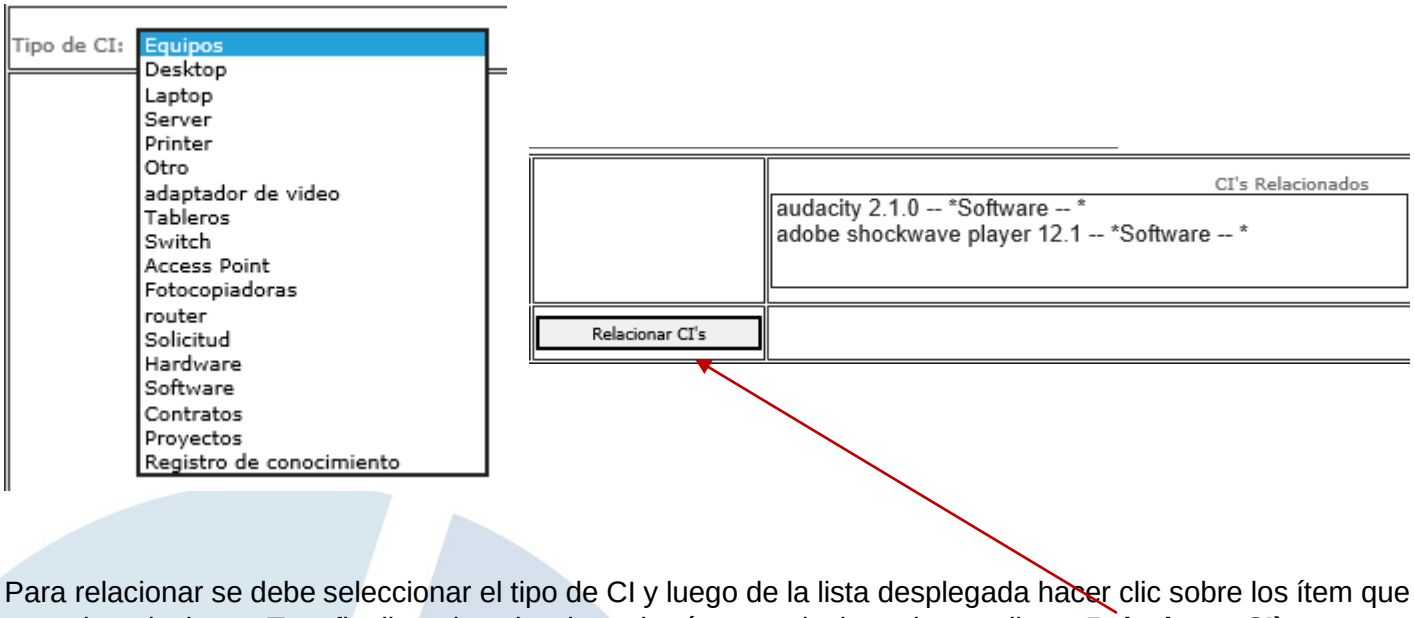
Software: En esta pestaña dentro de la hoja de vida del equipo se lista todo el software encontrado en el momento que se escaneo el CI. Entre la información que se puede conocer sobre el hardware esta: Nombre del Software, Comentarios, Versión, Software Tipo, Tipo de licenciamiento y una opción para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

Software	Comentarios	Versión	Software Tipo	Modo Licenciamie	
adobe flash player 14 plugin	Adobe Systems Incorporated	14.0.0.145	Aplicativo	Licensed	Eliminar
adobe reader xi (11.0.07) - espanol	Adobe Systems Incorporated	11.0.07	Aplicativo	Licensed	Eliminar
adobe shockwave player 12.1	Adobe Systems Inc	12.1.3.153	Aplicativo	Licensed	Eliminar
apple application support (32 bits)	Apple Inc.	3.2	Aplicativo	Licensed	Eliminar
audacity 2.1.0	Audacity Team	2.1.0	Aplicativo	Licensed	Eliminar
cdburnerxp	CDBurnerXP	4.5.4.4954	Aplicativo	Licensed	Eliminar
check point vpn	CheckPoint	75.10.0000	Aplicativo	Licensed	Eliminar
cisco packet tracer 6.0.1	Cisco Systems Inc.		Aplicativo	Licensed	Eliminar
cisco webex meetings	Cisco WebEx LLC		Aplicativo	Licensed	Eliminar
cloudapp	helppeople	1.0.0	Aplicativo	Licensed	Eliminar
directivas de microsoft sql server 2014	Microsoft Corporation	12.0.2000.8	Aplicativo	Licensed	Eliminar
eines de correccio del microsoft office 2013: català	Microsoft Corporation	15.0.4569.1506	Aplicativo	Licensed	Eliminar
energy manager	Lenovo	1.0.0.33	Aplicativo	Licensed	Eliminar
ferramentas de verificacion de microsoft office 2013 - galego	Microsoft Corporation	15.0.4569.1506	Aplicativo	Licensed	Eliminar
forticlient sslvpn v4.0.2300	Fortinet Inc.	4.0.2300	Aplicativo	Licensed	Eliminar

1 2 3 4 5 6 7

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

Relaciones que se permiten realizar:



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

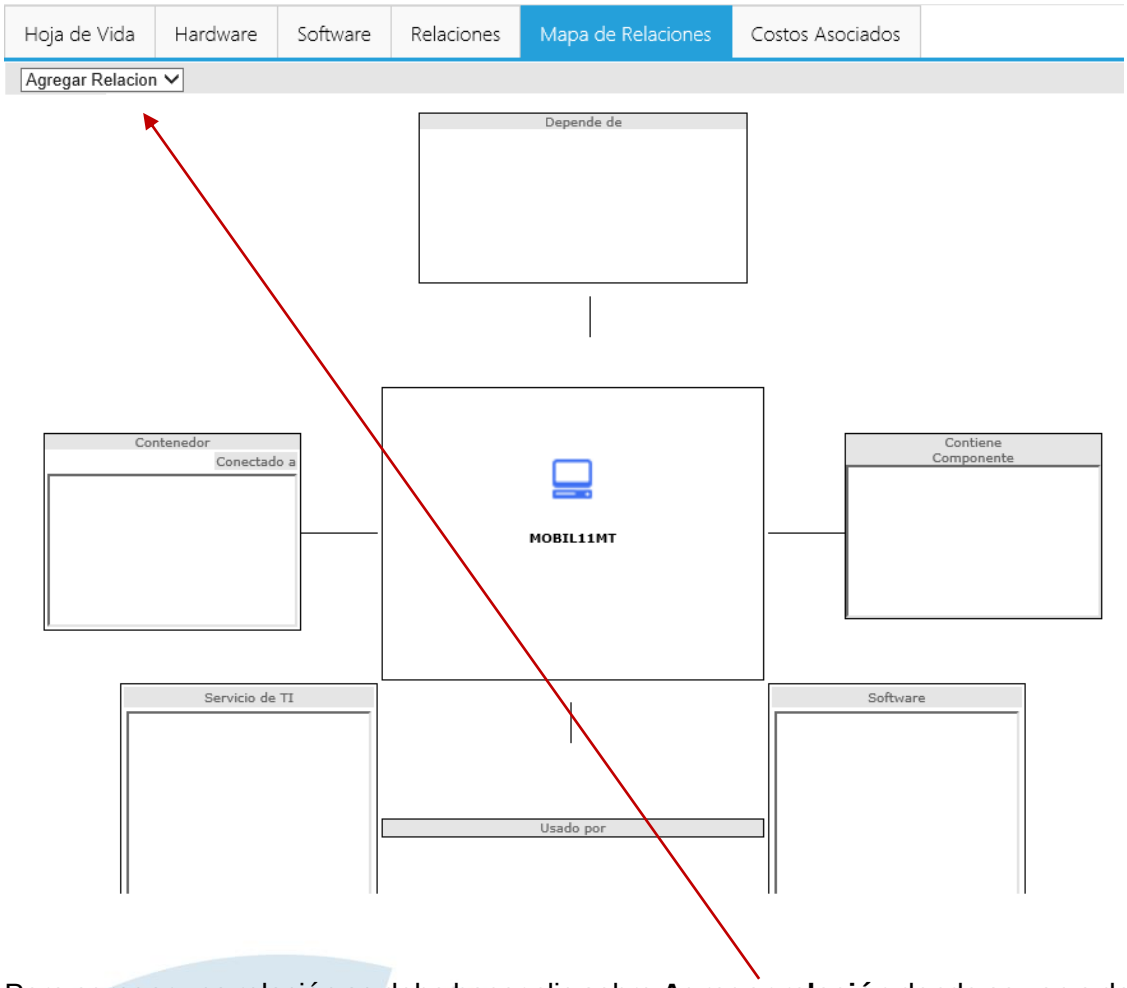
Mapa de relaciones: Permite identificar visualmente las relaciones de 360 grados de un CI con otros, permitiendo identificar y asignar las siguientes relaciones.

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

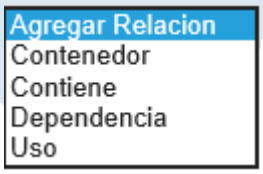
Contiene: Estos son los CI`s de diferente tipo que tiene este equipo por ejemplo: Servicio de correo.

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

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



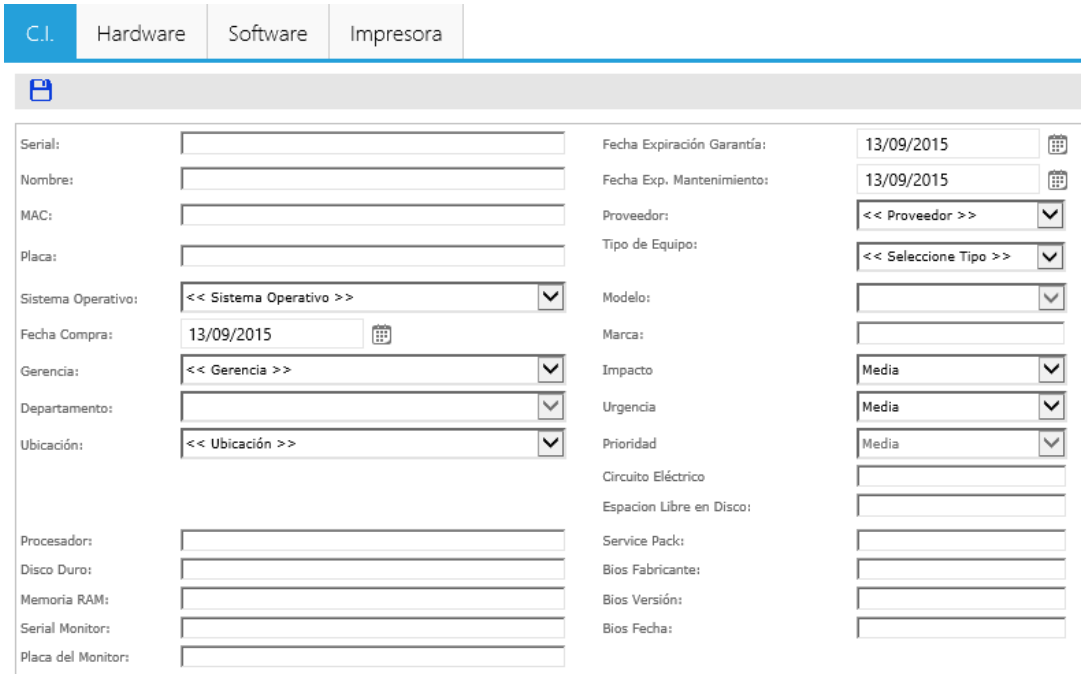
Para agregar una relación se debe hacer clic sobre **Agregar relación** donde se van a desplegar las siguientes opciones:



Nuevo CI

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

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



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

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

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

Ubicación: A que ubicación se asignara este nuevo CI.

Departamento: Departamento al cual pertenece es CI.

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

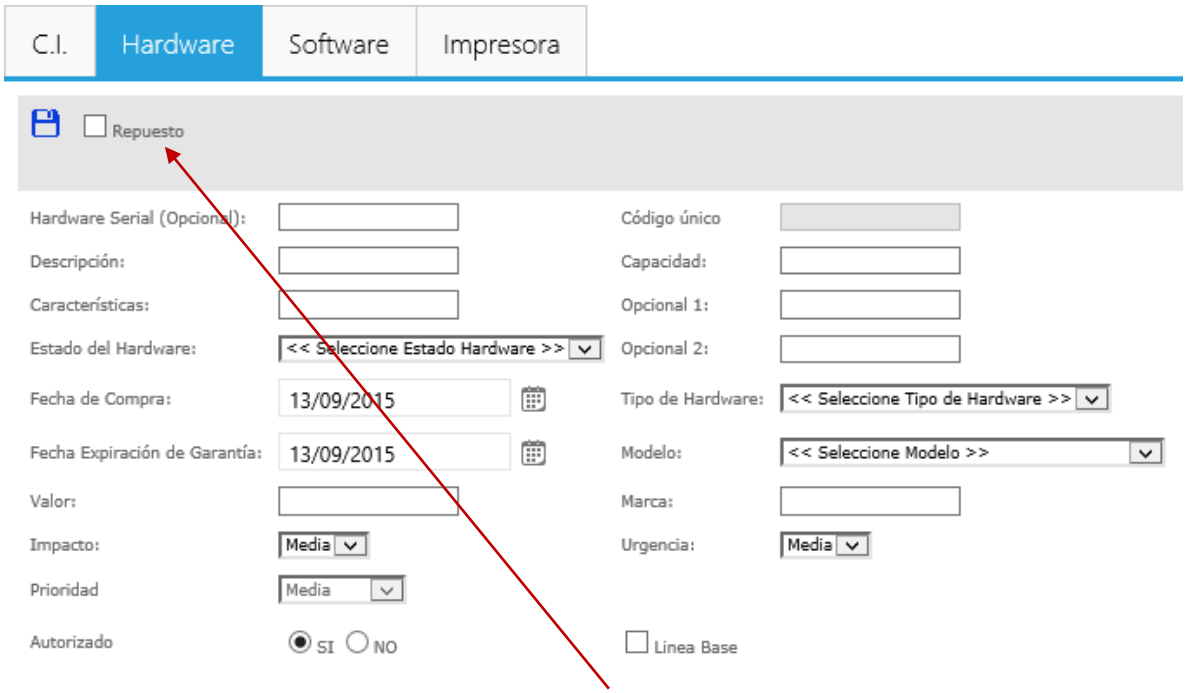
Fecha de Mantenimiento: La fecha en que se va a realizar el mantenimiento de este quipo.

Marca: La marca del CI.

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

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

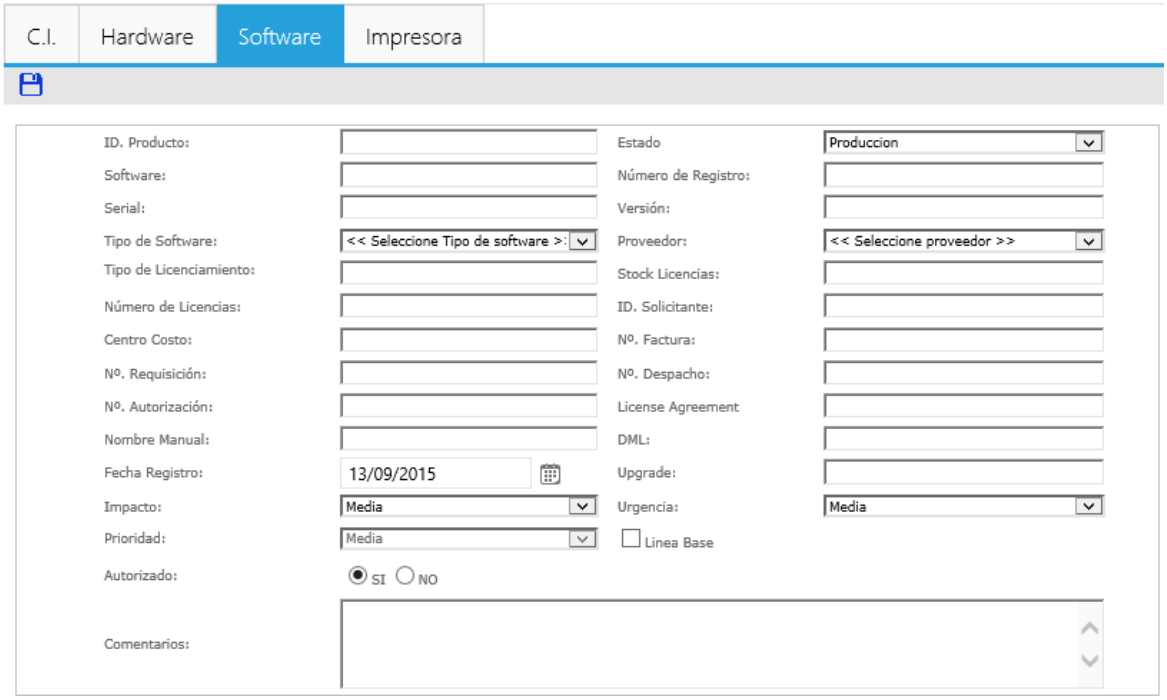
Hardware: Permite el registro de diferentes tipos de hardware y sus diferentes características.



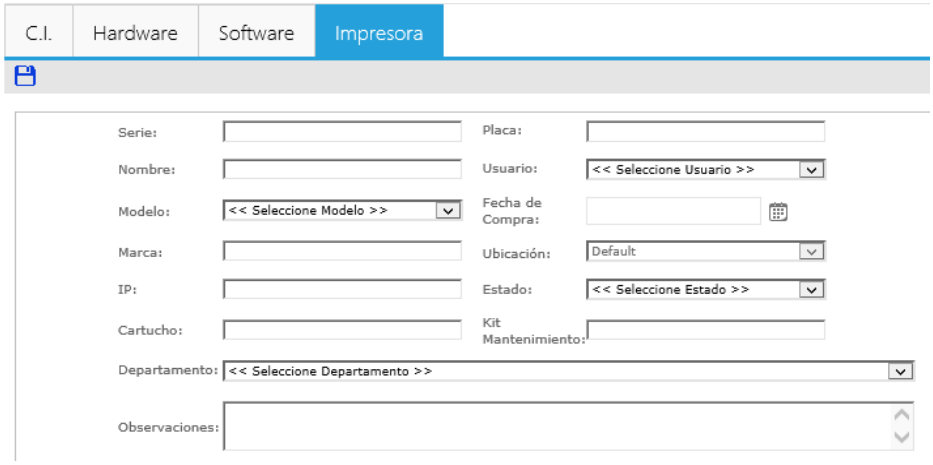
El hardware puede ser catalogado con un **repuesto** y quedara disponible o marcado para ser asignado a un equipo.

Los otros datos son datos generales para diferentes tipos de hardware por ese motivo es importante seleccionar el tipo de hardware para diferenciarlo.

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



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



Campos Obligatorios

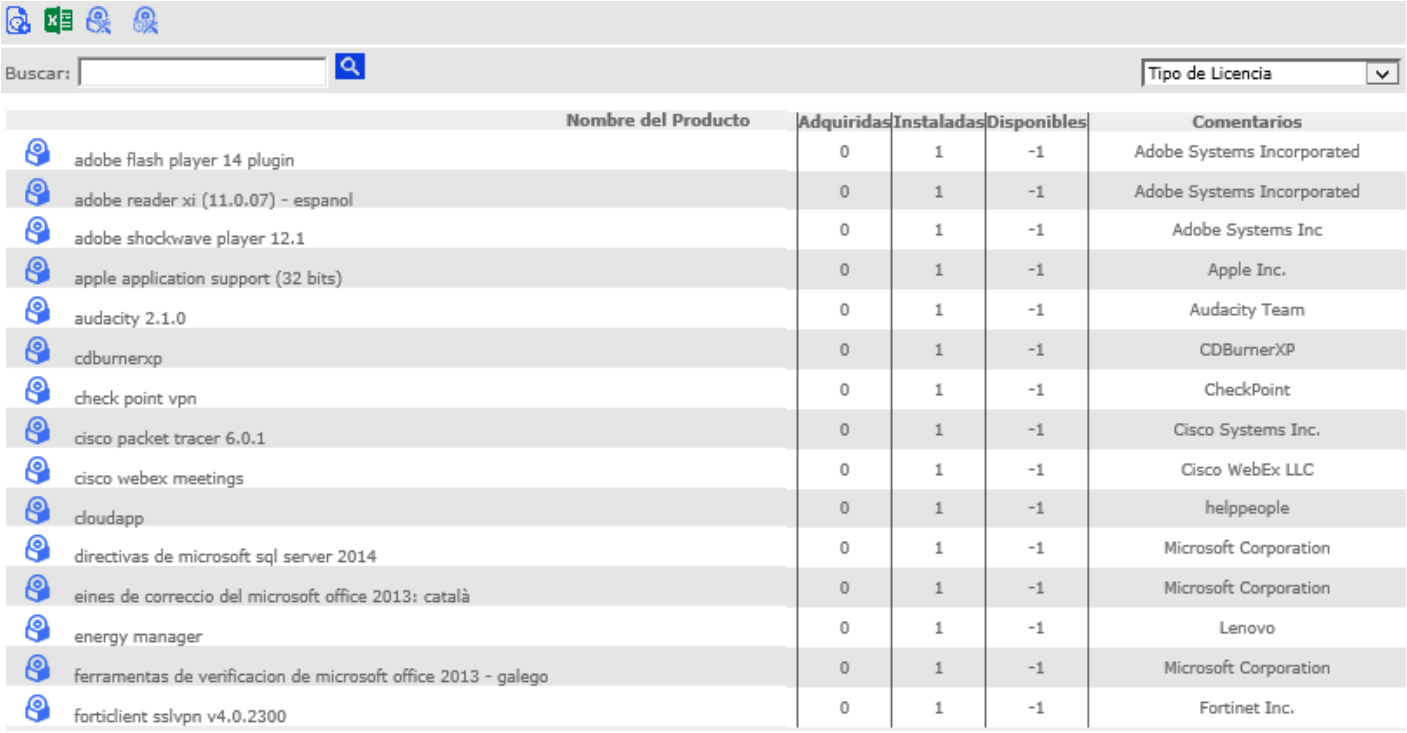
Para la creación de un nuevo CI's ya sea un software, hardware u otro, es necesario diligenciar unos campos obligatorios para la identificación de este.

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

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

Control de licenciamiento

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



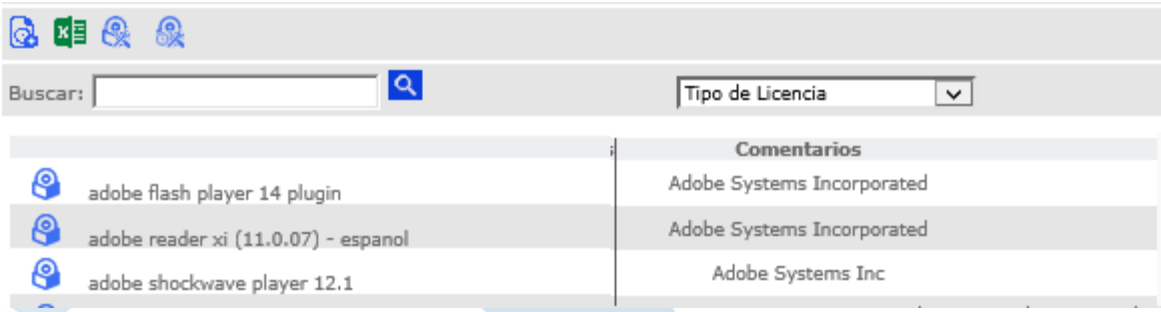
Buscar: Tipo de Licencia

Nombre del Producto	Adquiridas	Instaladas	Disponibles	Comentarios
adobe flash player 14 plugin	0	1	-1	Adobe Systems Incorporated
adobe reader xi (11.0.07) - espanol	0	1	-1	Adobe Systems Incorporated
adobe shockwave player 12.1	0	1	-1	Adobe Systems Inc
apple application support (32 bits)	0	1	-1	Apple Inc.
audacity 2.1.0	0	1	-1	Audacity Team
cdburnerxp	0	1	-1	CDBurnerXP
check point vpn	0	1	-1	CheckPoint
cisco packet tracer 6.0.1	0	1	-1	Cisco Systems Inc.
cisco webex meetings	0	1	-1	Cisco WebEx LLC
cloudapp	0	1	-1	helppeople
directivas de microsoft sql server 2014	0	1	-1	Microsoft Corporation
eines de correccio del microsoft office 2013: català	0	1	-1	Microsoft Corporation
energy manager	0	1	-1	Lenovo
ferramentas de verificacion de microsoft office 2013 - galego	0	1	-1	Microsoft Corporation
forticlient sslvpn v4.0.2300	0	1	-1	Fortinet Inc.

Filtros Modulo de Licencias

En esta pantalla se puede filtrar o buscar por:

- Serial
- Nombre
- Tipo de licencia



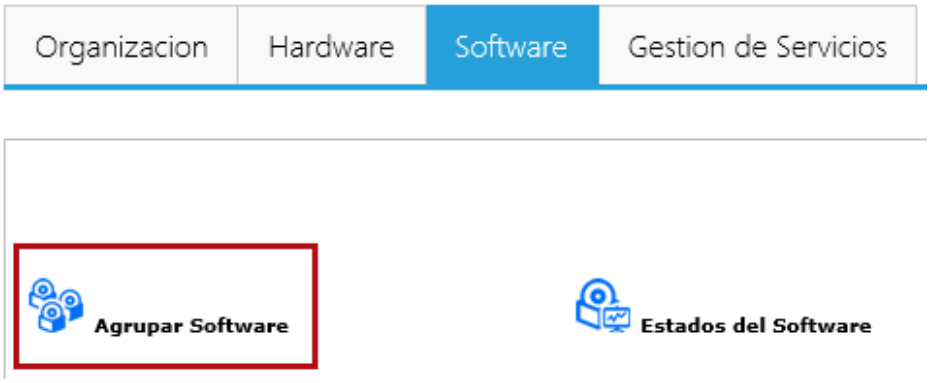
Buscar: Tipo de Licencia

	Comentarios
adobe flash player 14 plugin	Adobe Systems Incorporated
adobe reader xi (11.0.07) - espanol	Adobe Systems Incorporated
adobe shockwave player 12.1	Adobe Systems Inc

Creación de un tipo de licencias (Agrupación de Software)

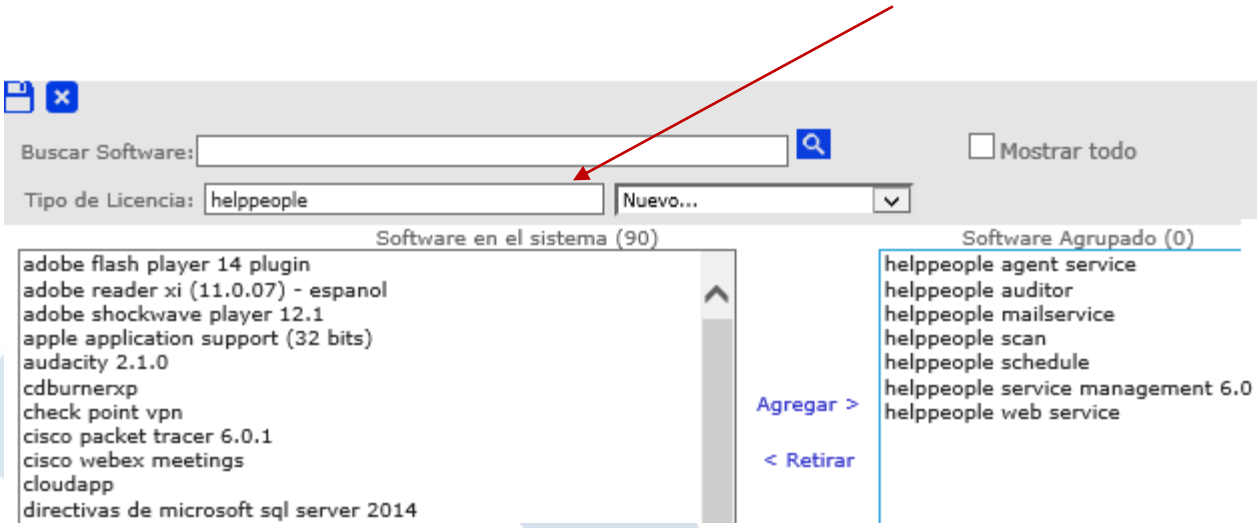
La agrupación de software permite tomar diferentes tipos de software y agruparlo en un tipo de licencia. Esta agrupación se recomienda realzarla tras haber obtenido un 70% de equipos del escaneo o registro de CI`s, ya que podrá encontrar la mayoría de software para la agrupación.

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



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

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



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

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

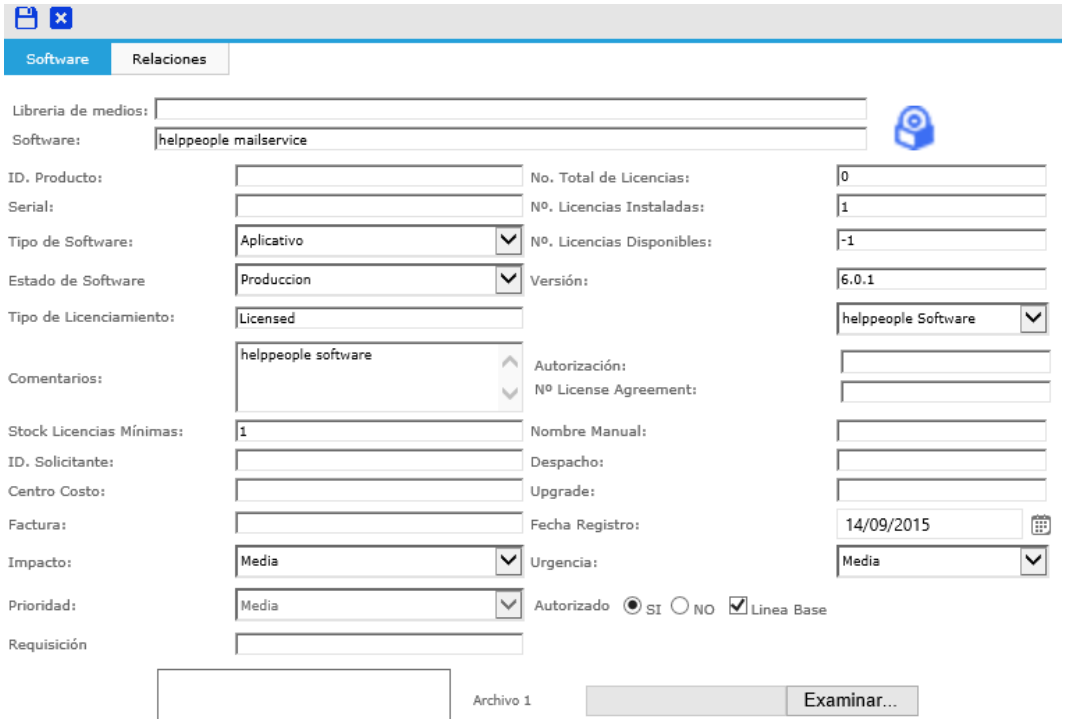
Nuevo Software:

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

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

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

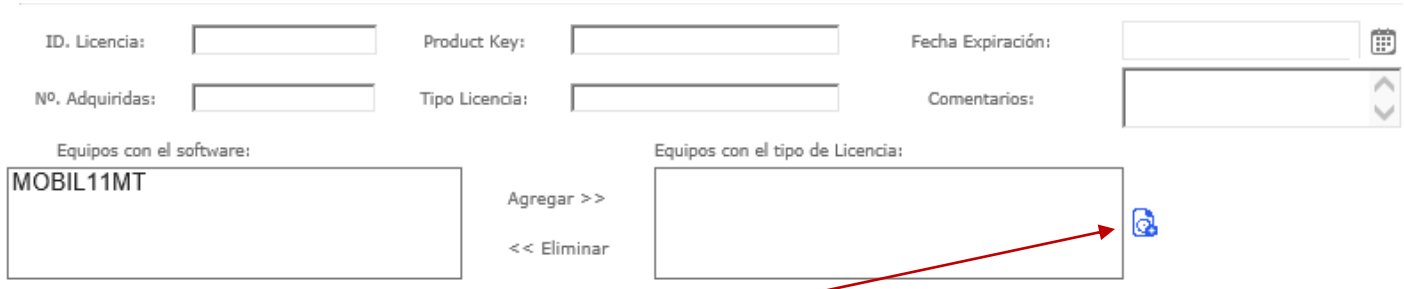
- **Librería de medios**: Esta es la dirección en donde se encuentra almacenada esta licencia del software.
- **Total de licencias:** Cantidad de licencias adquiridas.
- **Licencias Instaladas**: Cantidad de licencias usadas.
- **Licencias Disponibles:** Cantidad de licencias disponibles.
- **Fecha de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



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

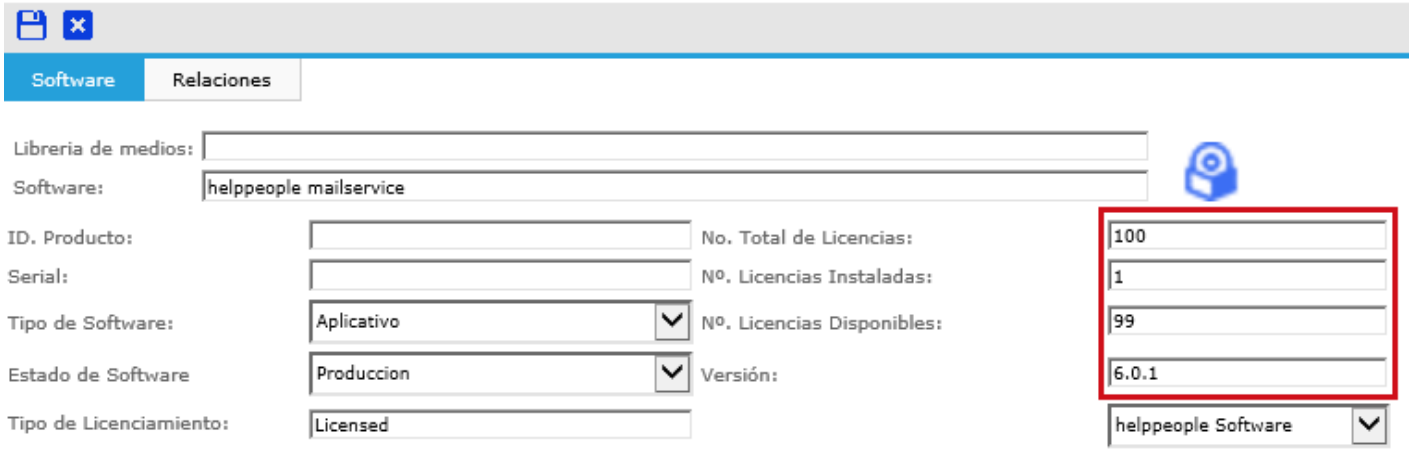
1- Ir al software sobre el cual se necesita agregar las licencias
2- En la parte inferior de la ventana se debe agregar la siguiente información:

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



3- Clic en el icono para guardar los cambios.

Los cambios se verán efectuados en el siguiente campo.

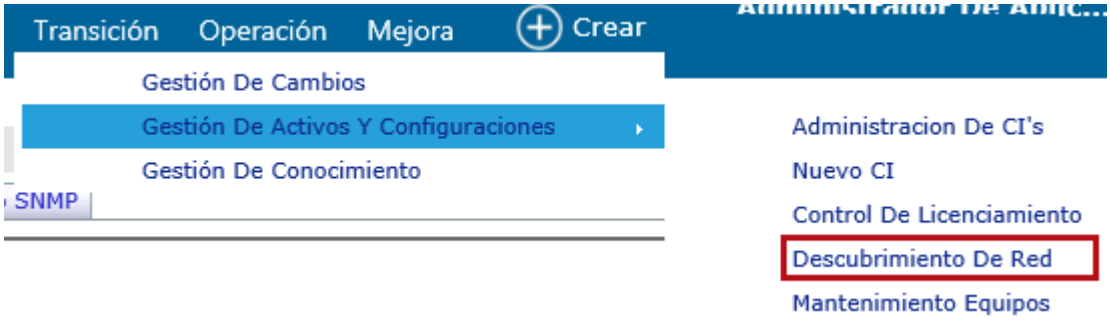


Los campos de licencias instaladas y disponibles se van a actualizar automáticamente cada vez que se encuentre esta licencia de software en el equipo escaneado.

Descubrimiento de red

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

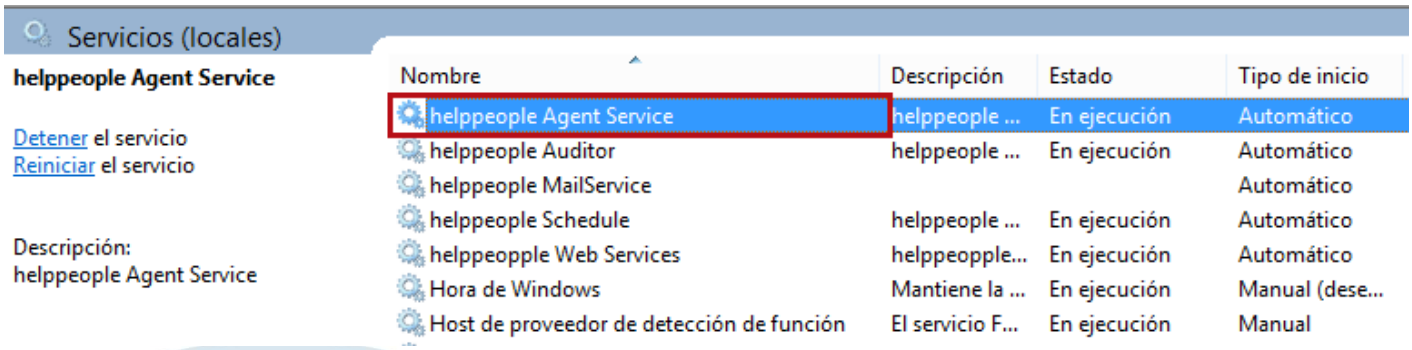
Para ingresar al módulo de escaneo se debe ir a Transición/ Gestiona de Activos y Configuraciones/ Descubrimiento de red.



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

- 23 (TCP/UDP) Telnet
- 992 (TCP/UDP) Telnet SSL
- 137 (TCP/UDP) NetBios Name Service
- 139 (TCP/UDP) NetBios Session Service
- 135 (TCP) WMI
- 53 (TCP/UDP) DNS
- ICMP
- 23 SSH
- 161 SNMP
- 162 SNMP

Servicio helppeople Agent iniciado.

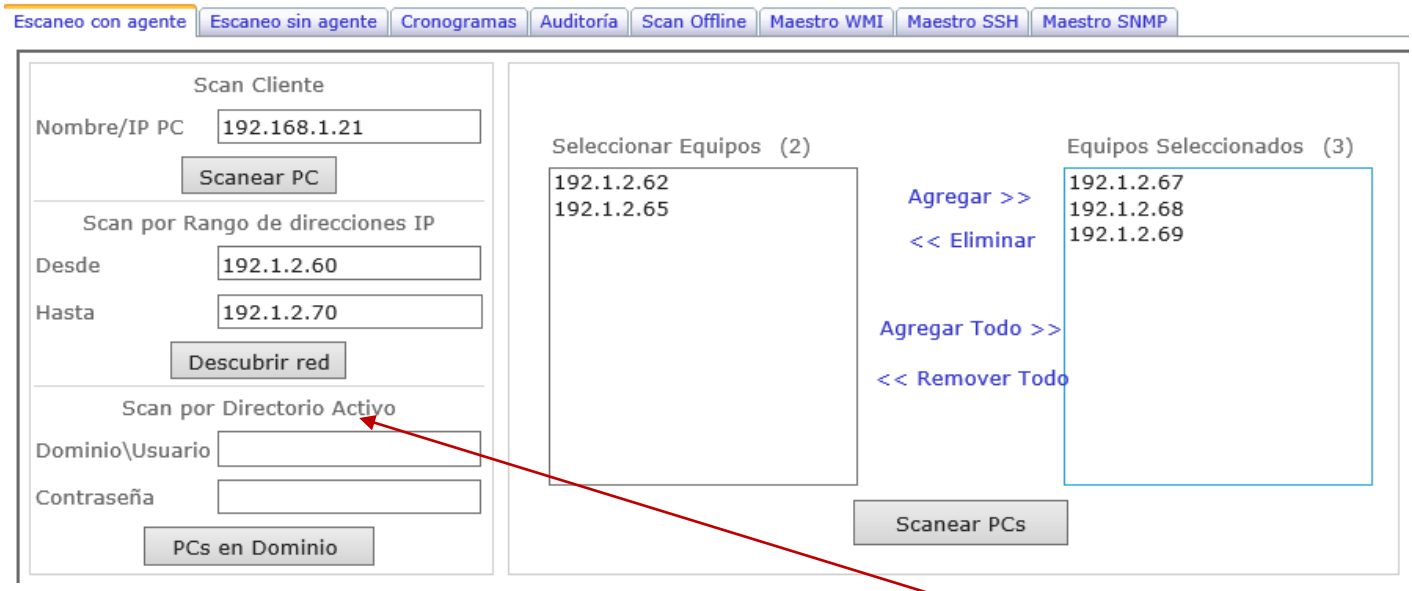


Scan con Agente

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

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

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



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

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

Scan sin Agente

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

Tipos de escaneo que se pueden realizar sin Agente:

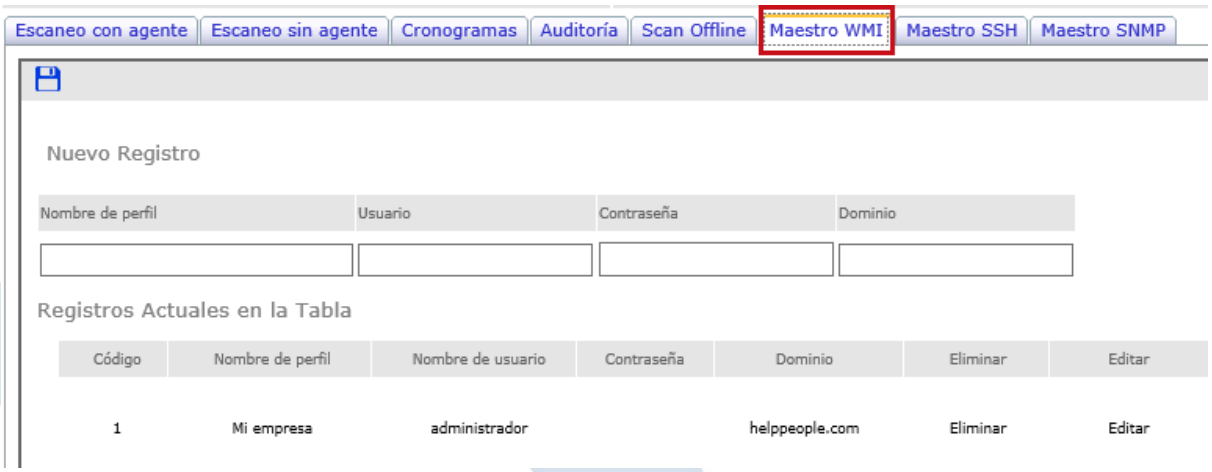
- **WMI**: Para escanear equipos Windows sin necesidad de un Agente.
- **SSH**: Para escanear equipos MAC.
- **SNMP**: Para escanear Impresoras, Siwtches, Router.

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

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

Creación de los perfiles de escaneo

Maestro WMI: En la pestaña de maestro WMI se crear el perfil para escaneo de equipos sin Agente. Este perfil permite escanear equipos Windows.



Los campos que se deben diligenciar en esta página son:

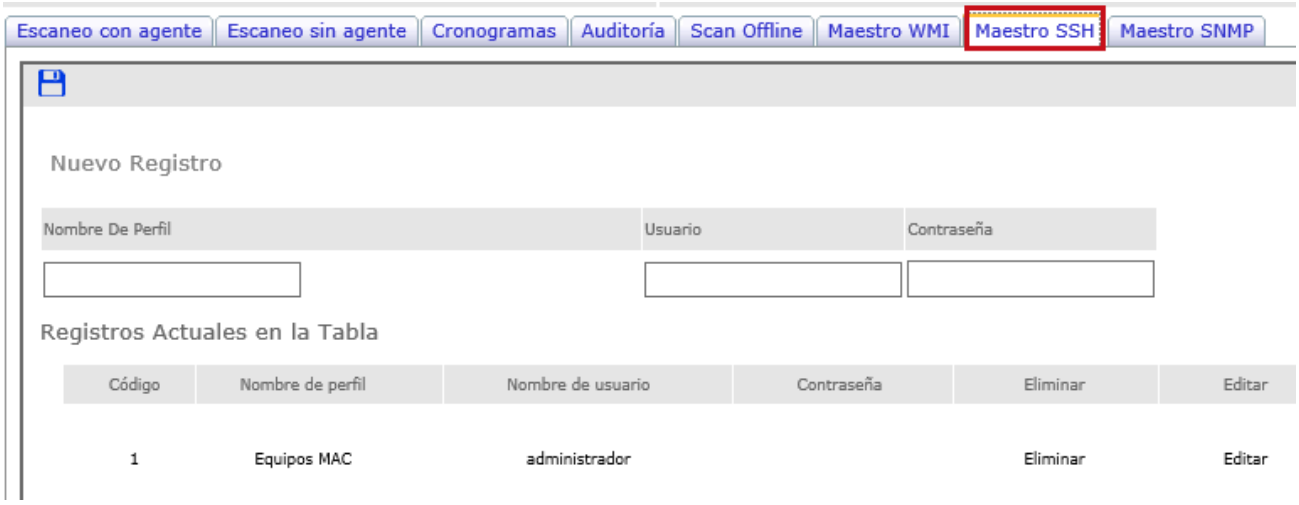
Nombre de Perfil: Es un nombre que se debe asignar para identificar el perfil a crear.

Usuario: Cuenta de usuario administrador del dominio.

Contraseña: Contraseña asignada a la cuenta de usuario.

Dominio: Nombre del dominio de la organización.

Maestro SSH: En la pestaña maestro SSH se crea el perfil para escaneo de equipos MAC, Aquí se deben agregar las credenciales de acceso y se debe realizar una configuración en los equipos MAC a escanear.



Los campos que se deben diligenciar en esta página son:

Nombre de Perfil: Es un nombre que se debe asignar para identificar el perfil a crear.

Usuario: Cuenta de usuario administrador del equipo MAC.

Contraseña: Contraseña de la cuenta de usuario.

Maestro SNMP: En la pestaña maestro SNMP se crea el perfil de escaneo para Impresoras, Switches, Router. Para utilizar este perfil y lograr escanear el dispositivo, debe estar el protocolo SNMP en la versión 2.

Los campos que se deben diligenciar en esta página son:

Nombre de Perfil: Es un nombre que se debe asignar para identificar el perfil a crear.

Comunidad: Este nombre de comunidad se encuentra en los dispositivos a escanear. Por defecto es **Public** en la gran mayoría.

Cronogramas

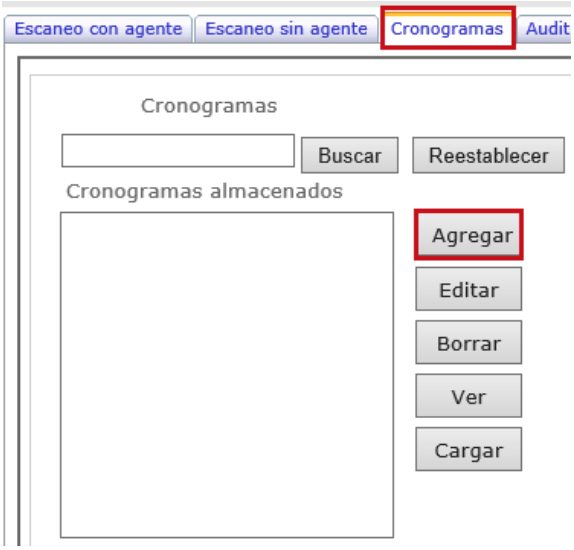
Es un servicio que permite programar cronogramas de escaneo de diferentes rangos de IP`s, para realizar el registro de equipos automático.

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

. **Como crear un nuevo cronograma**

En la pestaña Cronogramas se debe realizar la siguiente configuración.

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

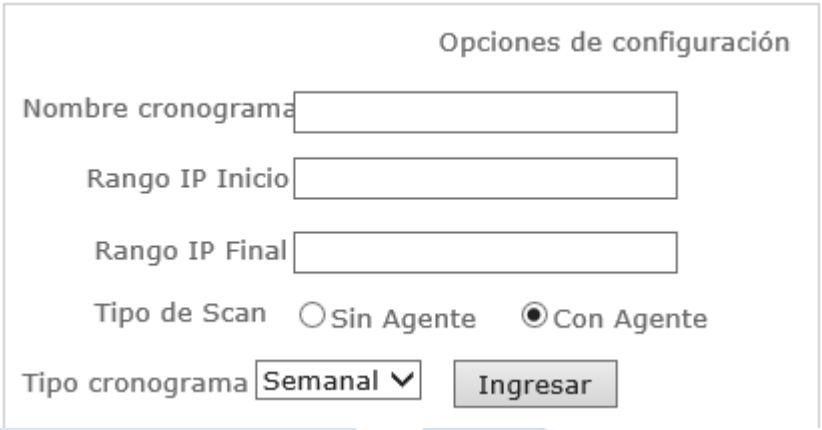


- Agregar la información de los campos.

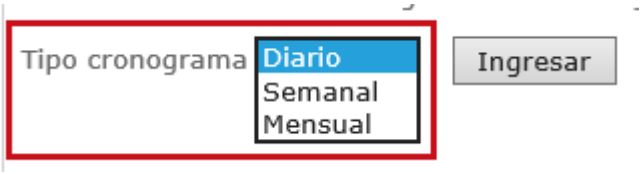
Nombre de cronograma: Nombre que se asigna al cronograma a crear.

Rangos de IP Inicio y Final: Se debe colocar la IP de inicio y la IP final del rango a escanear.

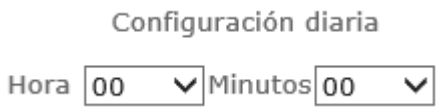
Tipo de scan: Se debe seleccionar como se va a realizar el escaneo, si con Agente o Sin Agente.



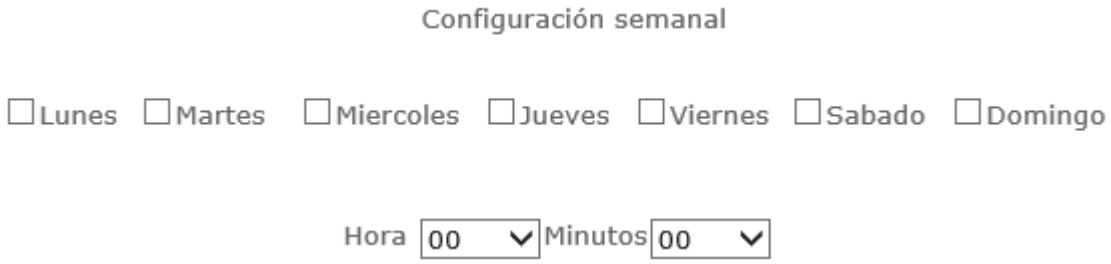
Tipo de Cronograma: El tiempo en que se va a realizar el escaneo.



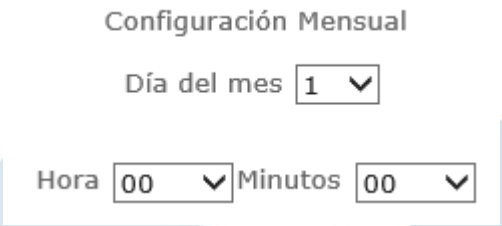
Diario: se cargara un campo que le permite seleccionar la hora en que se desea que se ejecute el cronograma.



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

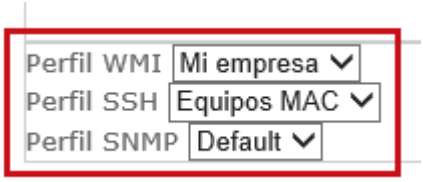


Mensual: se cargara los días del mes y un campo con la hora, que le permite seleccionar que día del mes desea que se ejecute el cronograma y la hora.



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

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



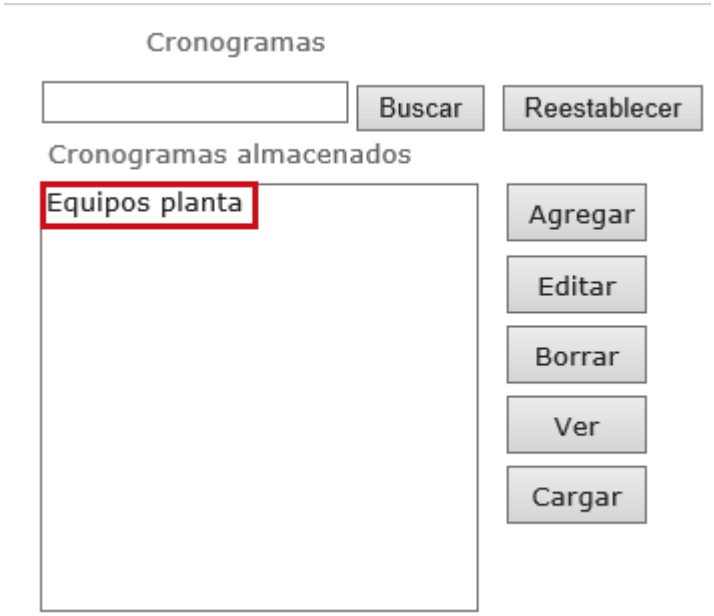
Cuando se ha creado un cronograma se cuenta con las siguientes opciones sobre estos:

Editar: Permite modificar un cronograma creado.

Borrar: Permite eliminar un cronograma creado.

Ver: Permite consulta la información de un cronograma creado.

Cargar: Refresca la lista de los cronogramas creados.

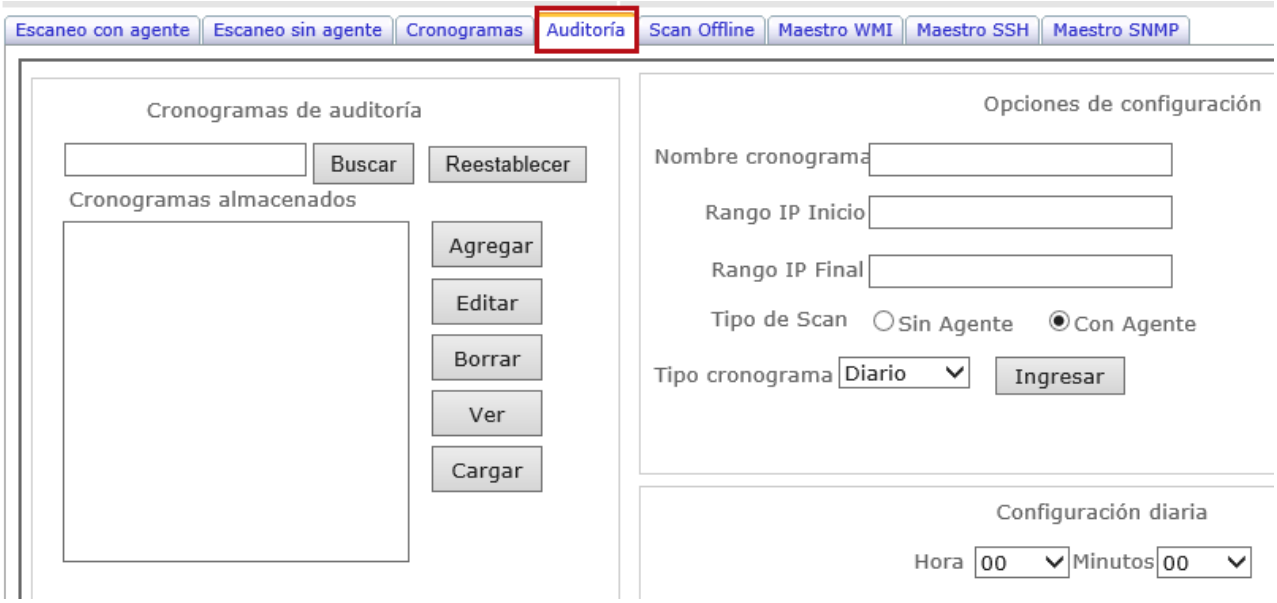


Auditoria

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

Diferencias entre **Cronogramas y Auditoria**.

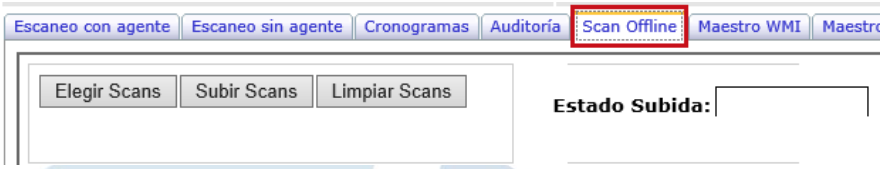
- Auditoria no descubre nuevos equipos en la red.
- Auditoria actualiza la información de los equipos encontrados basado en los equipos ya registrados en la herramienta.
- Auditoria escanea los equipos en menos tiempo.
- Los cronogramas de Auditora se recomienda programarlos con mayor frecuencia.



Scan offline

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

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



4. Solución de Inconvenientes

Estos son algunos de los problemas más frecuentes con los que se puede encontrar con la gestión de Activos y configuraciones.

1- No es posible escanear un equipo por falta de habilitar los puertos adecuados en la red.

2- No es posible escanear un equipo porque el servicio del agente no está instalado o iniciado el servicio.

3- Las impresoras no es posible escanearlas porque no cuentan con la opción SNMP habilitada.

4- Los equipos se escanean pero no es posible guardarlos en la base de datos porque las credenciales utilizadas en el escaneo sin agente no tienen los suficientes permisos.

5- El servicio de Cronogramas y Auditoria se detienen o no escanean todos los equipos porque la ejecución de cada cronograma se programó sin dejar mínimo 30 min de diferencia entre cada uno.