

3.9 Preguntas Frecuentes

El sistema GLPI cuenta con una base de conocimiento de Preguntas Frecuentes, la cual estará integrada por soluciones de los requerimientos más frecuentes y populares, como también de mejoras y de circuitos de los sistema. Las soluciones publicadas para los usuarios de los sistemas serán las *Soluciones Funcionales*.

Para acceder a las preguntas frecuentes de la base de conocimiento, el usuario debe hacer clic sobre el menú **Preguntas Frecuentes**, como se muestra en la siguiente figura:



Figura 42: Preguntas Frecuentes.

Como se muestra en la Figura 42, al ingresar al menú **Preguntas Frecuentes** se despliega una pantalla con dos pestañas: **Buscar** y **Examinar**. Desde ambas pestañas, seleccionando diferentes opciones, se puede acceder a las preguntas frecuentes que desee consultar.

Pestaña Buscar:

Por defecto el sistema muestra todas las preguntas frecuentes publicadas por el equipo de soporte del área agrupándolas en los siguientes cuadros: *Asuntos más recientes*, *Últimas modificaciones* y *Asuntos más populares*. Estos cuadros también aparecerán en la pantalla de **Inicio**.

Para consultar la información de una pregunta frecuente solo basta con hacer clic sobre aquella que desee, o previamente buscarla ingresando un texto o palabra relacionado con el tema que desee consultar. Si el campo de búsqueda está vacío, al hacer clic en el botón **Buscar** el sistema mostrará todas las preguntas frecuentes como se visualiza en la Figura 42.

Una vez que seleccione la pregunta frecuente se abrirá una pantalla similar a la siguiente:

The screenshot shows the GLPI interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Crear un requerimiento', 'Requerimientos', and 'Preguntas Frecuentes'. The user is logged in as 'P. Usuarios del Sistema'. The breadcrumb trail is 'Inicio / Preguntas Frecuentes'. The main content area is titled 'Categoría: Soluciones Funcionales > SIU-Pilagá'. The question title is 'Asunto: PIL_RETENCIONES - RECTIFICAR RENDICIÓN A ORGANISMO RECAUDADOR'. The content describes the process of rectifying a payment to the tax authority. It includes an important note about the deadline for rectification. The 'Documentos' section shows a file 'PIL_INS_RECTIFICAR R...' uploaded on 24-08-2022 10:32. The question was created by 'CPC PAS' on 24-08-2022 10:10 and has 15 views. It is marked as 'Este elemento es parte del FAQ'.

Figura 43: Detalle de la pregunta frecuente.

En esta pantalla se mostrará el Asunto (nombre de la pregunta frecuente), contenido y los documentos adjuntos.

Pestaña Examinar:

Para acceder a la vista de la pestaña **Examinar**, que se muestra en la Figura 42, se deberá hacer clic sobre el nombre de la pestaña. Seguidamente se mostrará la siguientes pantalla:

The screenshot shows the GLPI interface in 'Examinar' view. The top navigation bar is the same. The breadcrumb trail is 'Inicio / Preguntas Frecuentes'. The left sidebar shows a tree view of categories: 'Categoría raíz', 'Soluciones Funcionales', 'SIU-Guaraní', and 'SIU-Pilagá'. The main content area shows a list of questions. The first question is 'PIL_RETENCIONES - RECTIFICAR RENDICIÓN A ORGANISMO RECAUDADOR'. It includes a description of the process and an important note. The question is categorized under 'Soluciones Funcionales > SIU-Pilagá' and has associated documents 'PIL_INS_RECTIFICAR R...'. The interface includes filters for 'Registros a mostrar' (15) and 'Desde 1 a 1 en 1'.

Figura 44: Pregunta frecuente – Pestaña Examinar.

Para realizar la consulta de una pregunta frecuente primero deberá seleccionar una de las categorías que se muestran en la parte izquierda de la pantalla de la Figura 44. Las preguntas frecuentes se mostrarán del lado derecho de la pantalla. Al seleccionar la pregunta frecuente se mostrará la pantalla de la Figura 43.



3.9 Preguntas Frecuentes

Published on Instructivos on line (<https://instructivos.sistemas.unpa.edu.ar>)

URL de origen: <https://instructivos.sistemas.unpa.edu.ar/instructivo/pagina/39-preguntas-frecuentes>