

# GMF, gestión de incidencias

**GMF** es una aplicación **open source**, desarrollada por Genos, para **gestión de incidencias** y **gestión del cambio**. Crea los recursos que almacenan información y siguen unos flujos determinados, con el objetivo de **representar** y **administrar eficientemente** procesos empresariales, de gestión o de soporte técnico.

**GMF** simplifica la **definición** de estos **flujos** y permite establecerlos en función de los usuarios y grupos de la organización y **asignar permisos** según el rol que ostentan los **usuarios** que participan en ellos.

**GMF** incorpora de forma predefinida varios **módulos de gestión de procesos** basándose en las recomendaciones **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library), que aúnan el conjunto de *mejores prácticas* para la gestión y servicios de las TI. También incluye un **inventario** al que hacer referencia con cada incidencia, proceso o ítem y un módulo general de **gestión del cambio** en la organización.

**Sustituye** las cadenas de mails enlazadas, las anotaciones, post-its, pizarras y otras formas de comunicación y *gestión de incidencias* que no permiten ningún tipo de organización, análisis o gestión y mucho menos **una eficiente resolución de las propias incidencias o cambios** que las motivaron.

**GMF** se beneficia de su condición de **código abierto** pudiendo incorporarle cualquier **workflow, report, módulo** o elemento a **medida de las necesidades**. Con su licencia **GPL** se posibilita compartir y acceder a todas las mejoras que en él se generen.

## *Aspectos y posibilidades de GMF, un producto de GENOS*

### Módulos ITIL

GMF incorpora distintos módulos ITIL listos para usar, como la Gestión de Incidencias, la Gestión del Cambio, el Inventario, el Gestor de SLAs, y una colección de los reports más comunes para el seguimiento de estos módulos.

### Inventario automático

Las herramientas de recolección automática de inventario, como OpenAudit, permiten mantener automáticamente el inventario de GMF para poder ligar las incidencias o los cambios a las máquinas afectadas de los usuarios. De este modo no hay necesidad de introducir toda la información de los equipos informáticos manualmente ni ir actualizando el inventario pues se realiza automáticamente.

### Integración con Active Directory

El backend habitual de usuarios y grupos de GMF es un directorio LDAP como OpenLDAP o Redhat Directory Server, pero también es posible su integración con Microsoft Active Directory, por ejemplo, convirtiéndose este en el mecanismo de validación de usuarios de la aplicación.

### Personalización

Los workflows predefinidos pueden ser adaptados fácilmente a cada cliente a través de los ficheros de definición de flujos en formato XML. Aquí pueden determinarse los cambios de estado, los grupos de usuarios permitidos y las notificaciones automáticas. La capa de presentación basada en ficheros XSL permite personalizar completamente la imagen de la aplicación sin necesidad de modificación del código fuente.

Para conocer más de **GMF** puede visitar la web de Genos <http://www.genos.es>