

Guía de Cambios

Última Versión

m14f

© LEVER IT CORP.

Versión de Documento: 1.1

Copyright © 2013 Lever IT Corp. Todos los derechos reservados.

Los logos de Lever IT Corp., Discovery y Discovery Service Desk son marcas o marcas registradas de Lever IT Corp. O sus distribuidores principales en otros países.

Windows es una marca comercial de Microsoft Corporation. Otros nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

El producto descrito en este documento se distribuye con licencias que limitan el uso, la copia, la distribución y la ingeniería inversa o descompilación.

LA DOCUMENTACIÓN SE PROPORCIONA "TALCUAL", Y SE RENUNCIA A TODAS LAS CONDICIONES IMPLÍCITAS O EXPRESAS, REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO O NO VIOLACIÓN DE DERECHOS, EXCEPTO EN CASO DE QUE LAS LIMITACIONES SE DECLAREN NO VÁLIDAS LEGALMENTE. LEVER IT CORP. NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO INCIDENTAL O CONSECUENTE RELACIONADO CON LA ENTREGA, EL RENDIMIENTO O EL USO DE ESTA DOCUMENTACIÓN.

LA INFORMACIÓN QUE ESTE DOCUMENTO CONTIENE ESTÁ SUJETA A MODIFICACIONES SIN PREVIO AVISO.

Lever IT Corp.
www.leverit.com


Creación de vistas personalizadas

Atención de Reportes

Con esta nueva opción es posible la creación de vistas personalizadas (pestañas) en Atención de reportes de dos tipos:

- **Públicas:** Visibles para todos los asesores de Service Desk. Pueden crear vistas públicas los administradores con perfil (Grupo) SUPERUSUARIO (Nombre de vista en color rojo).
- **Privadas:** Visibles únicamente por el creador de la vista. Cualquier asesor/administrador de Service Desk puede crear vistas privadas. (Nombre de vista en color azul).

Creación de las vistas

1. En la vista de atención de reportes dar clic en el botón **Personaliza Rejilla** .
2. Si el administrador tiene habilitada en su perfil la función: *Agrega la administración de Tipo de Usuarios con la opción editar, consultas, generales, editables, etc.*, aparecerá la ventana de selección del tipo de vista a crear (pública o privada), ver figura 1, si no está habilitada aparecerá la figura 2.

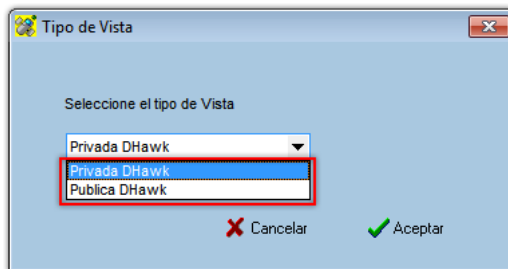


Figura 1. Selección del tipo de pestaña Pública/Privada

3. En la ventana Vistas personalizables, **pestaña General:**
 - a. En el panel izquierdo de la ventana digitar el nombre de la vista y dar clic en el botón **Agregar**.
 - b. El campo *Nombre Carpeta* se actualizará con el nombre asignado a la vista. El campo *Descripción* es opcional. La casilla *Activar* habilita/deshabilita la visualización de la vista. En los casos de activación de vista, se recomienda habilitar solo cuando se hayan asignado todos los atributos.

*Si existen varias vistas del mismo tipo organizar mediante las flechas de ordenamiento.

Nota: La actualización de atributos y características de la vista se realizan en línea y no requieren de reinicio de la consola, para la vista previa del cambio, dar clic en el botón Actualizar en cada pestaña.

Ver figura 3

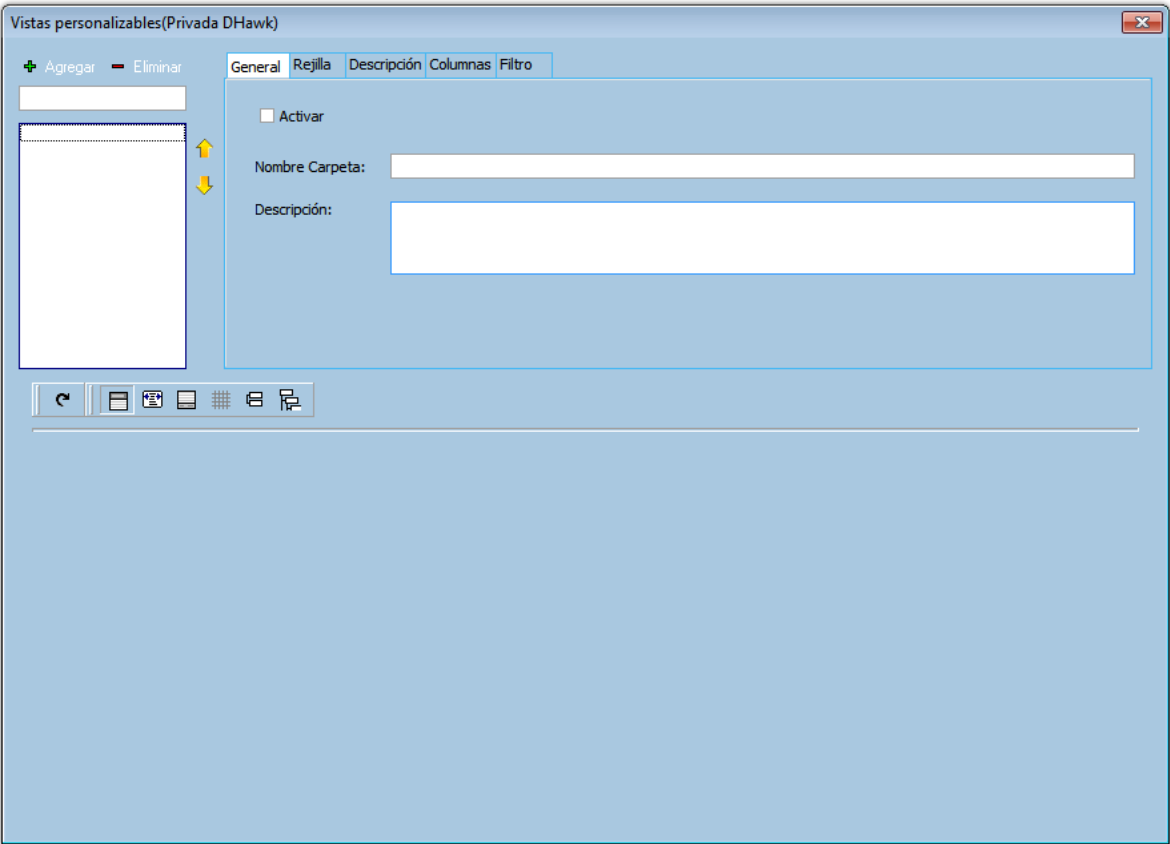


Figura 2. Por defecto se crearán solo vistas Privadas cuando el administrador no tiene habilitado en el grupo de usuarios al que pertenece la opción *Agrega la administración de Tipo de Usuarios con la opción editar, consultas, generales, editables, etc.*

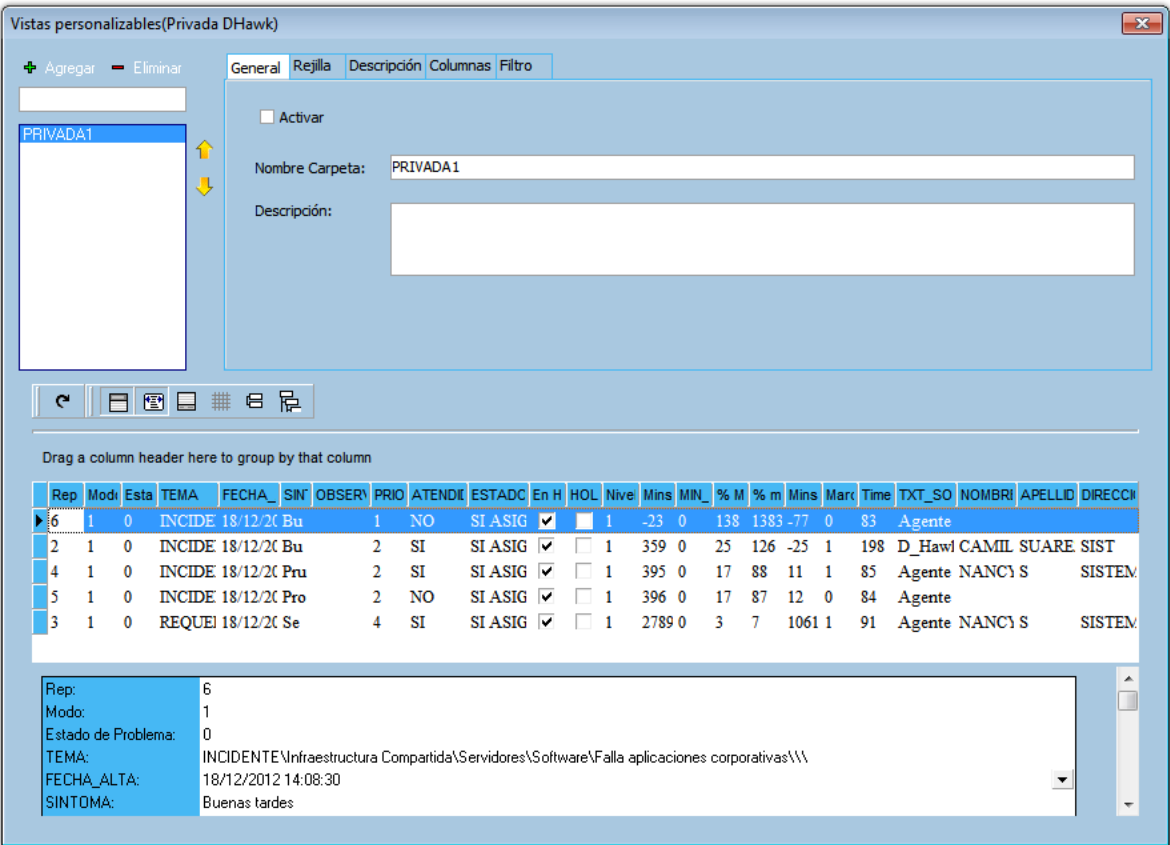


Figura 3. Pestaña General

4. **Pestaña Rejilla.** En esta pestaña se habilitan los campos que serán visibles en la rejilla de datos, se encuentran las siguientes herramientas:

BOTÓN	DESCRIPCIÓN
	Cambiar posición del campo en la rejilla
	Quita todos los campos de la vista
	Agrega todos los campos de la vista
	Copia el agrupamiento.
	Filtrar por el campo que se desee y dar clic en el botón para que se guarde el filtro
	Copia el tamaño predeterminado de campo. Ampliar o reducir el tamaño de las columnas y dar clic en el botón para guardar el tamaño del diseño

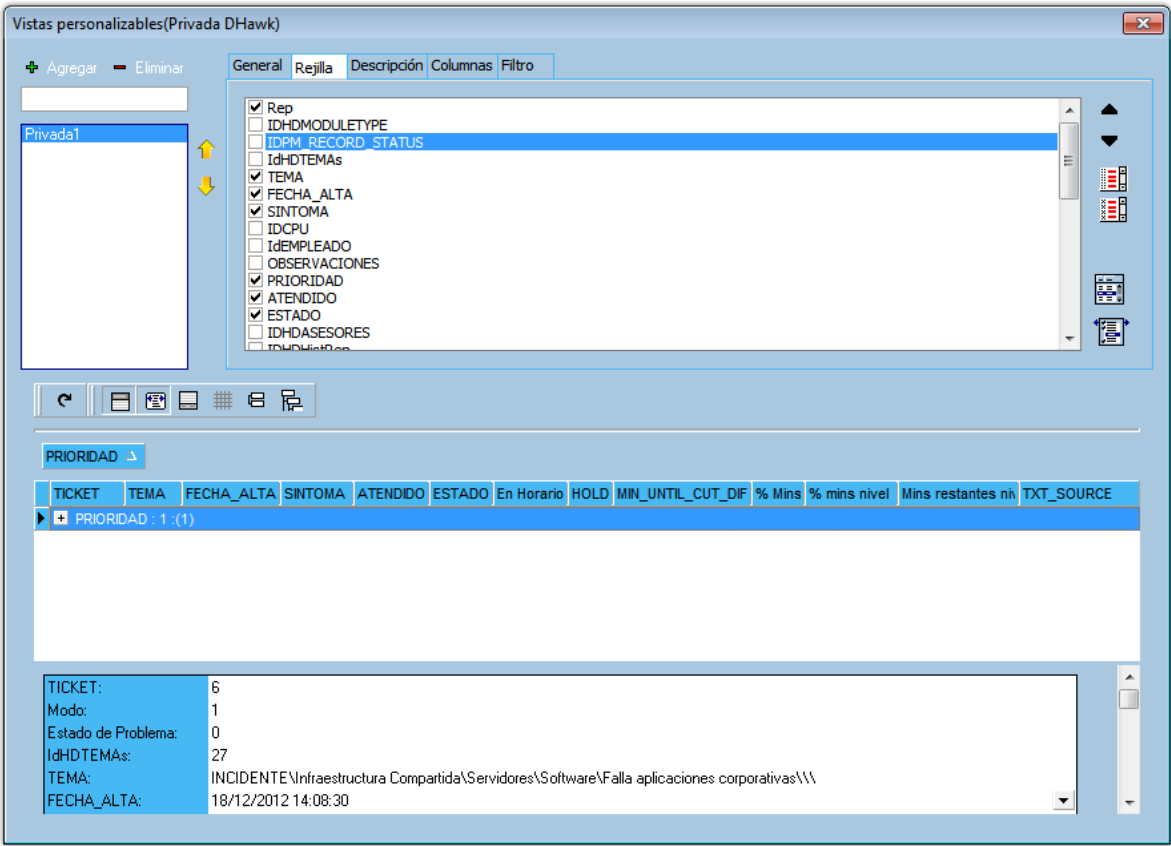


Figura 4. Pestaña Rejilla

5. **Pestaña Descripción.** En esta pestaña se habilitan los campos que se visualizarán en el panel Descripción en Atención de reportes. Ver figura 5

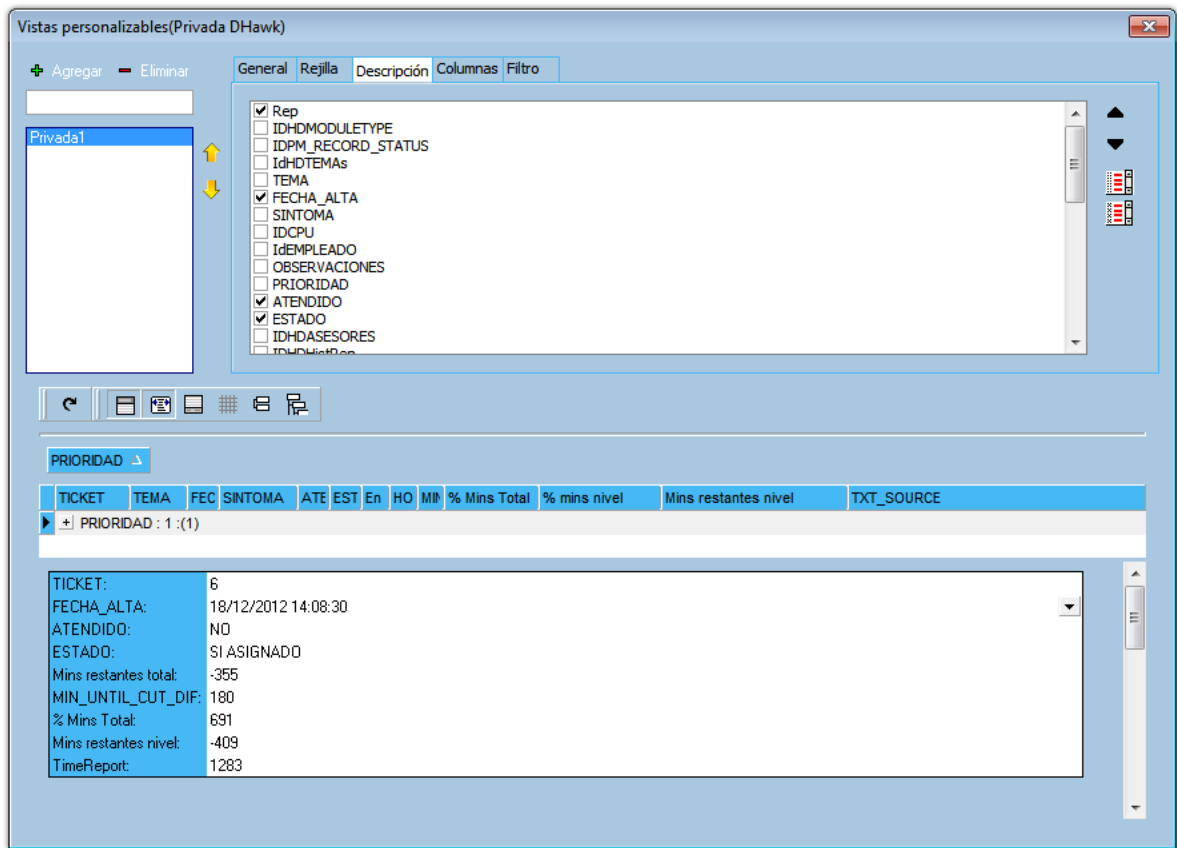


Figura 5. Pestaña Descripción

6. Pestaña Columnas. En esta pestaña se pueden realizar las siguientes operaciones:

- a. Cambiar el alias de la columna*
*Para visualizar estas personalizaciones debe estar activo en campo en rejilla y/o descripción. Seleccionar el campo en el listado y en el campo encabezado digitar el nuevo alias.
- b. Asignar color por defecto a la columna
Seleccionar el campo en el listado y en Color de Columna seleccionar el color que tendrá por defecto la columna.
- c. Asignar color de acuerdo al valor de la columna
Seleccionar el campo en el listado y en *Colores* por valor ingresar el nombre con el que se identificará el parámetro y dar clic en el botón Agregar.
En el campo *Color de columna* a la derecha de la ventana, escoger el color que tendrá la celda de acuerdo al valor del parámetro.
En *Comandos* indicar el valor del parámetro (similar a como se definen colores por valor en editables): >VALOR, <VALOR, VALOR**.
**VALOR: Número entero de una cifra o letras (letra inicial del texto)
- d. Después de configurar los nombres y colores dar clic en el botón **Guardar Configuración**, dar clic en el botón **actualizar** para ver la vista previa.

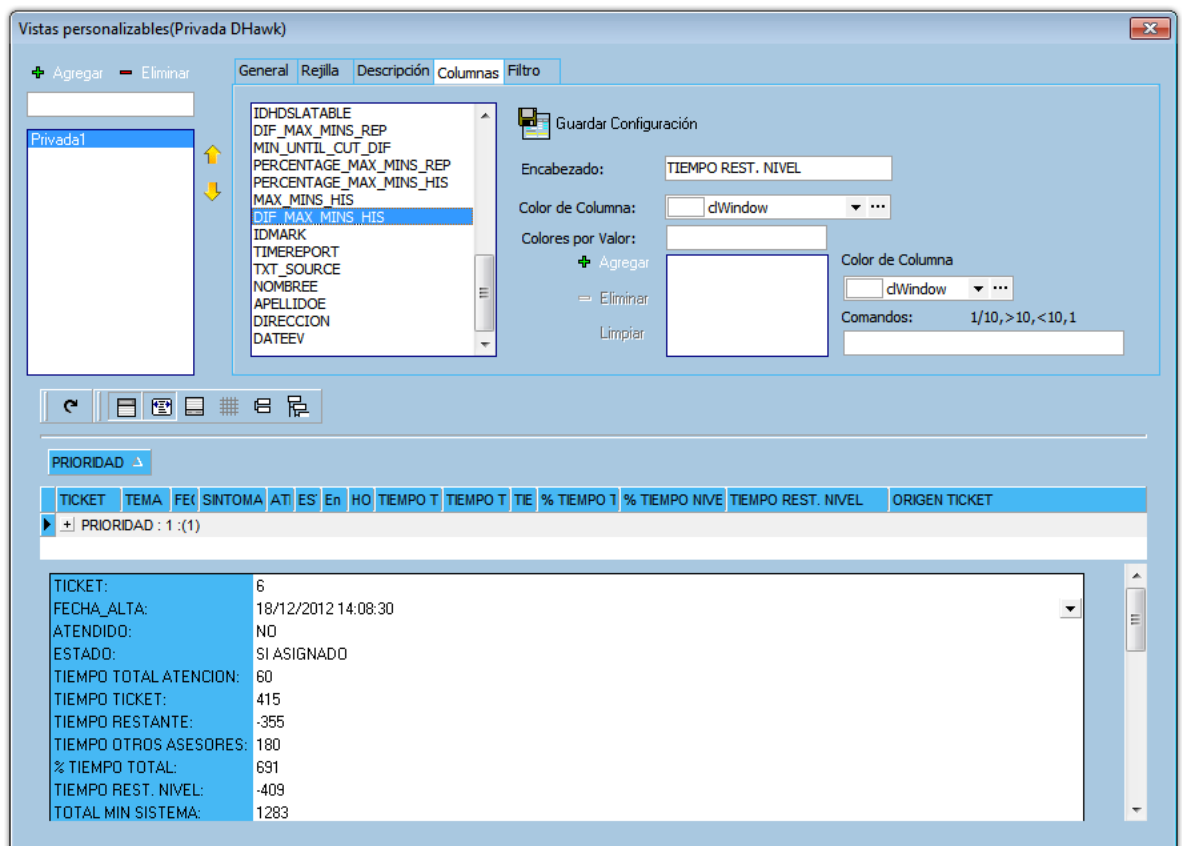


Figura 6. Pestaña Columnas

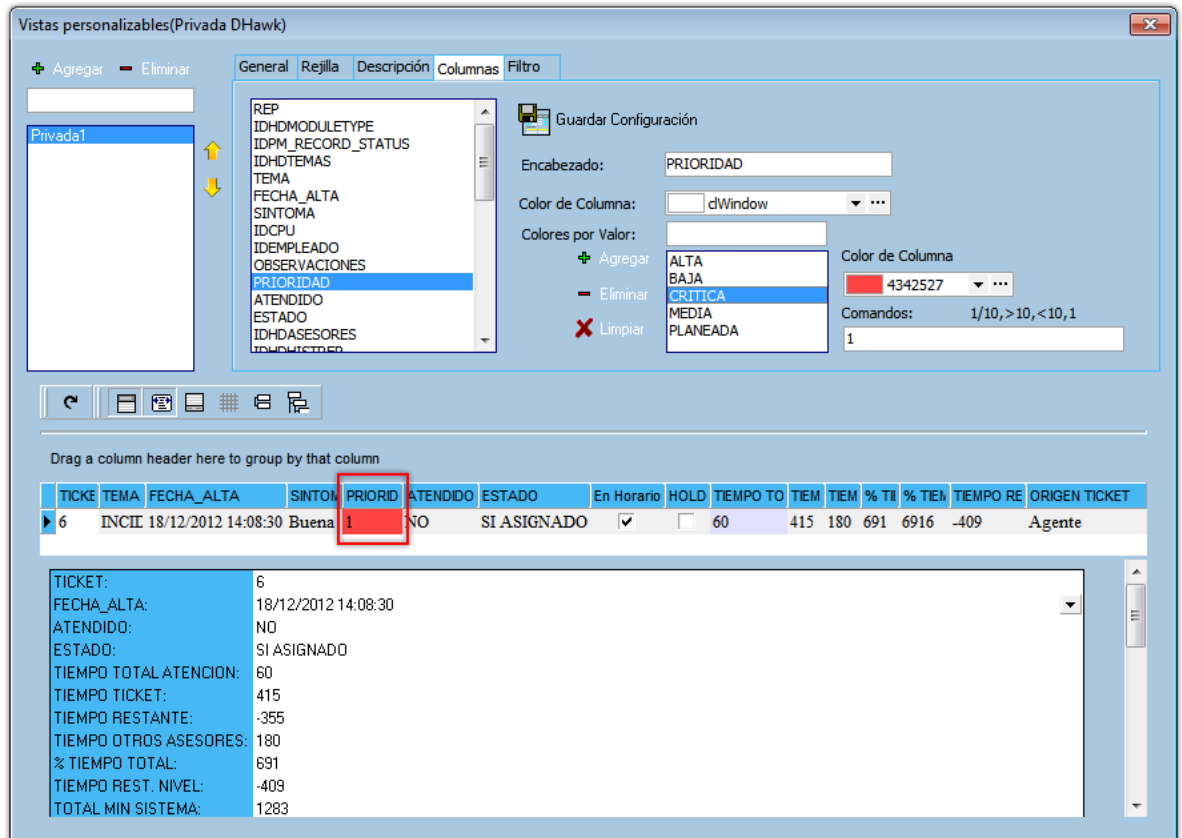


Figura 7. Pestaña Columnas. Con colores por valor en el campo PRIORIDAD

7. **Pestaña Filtro.** En esta pestaña se pueden agregar condiciones para la visualización de la información de la vista.
- En el panel para edición de condiciones en la parte derecha superior de la ventana:

- a. Dar clic en el botón **Filter** para agregar una nueva fila que permitirá agregar un filtro o condición, puede ser agregado también un grupo de condiciones (Para hacer más compleja la condición y hacer más específico el filtro). Ver figuras 8 y 9

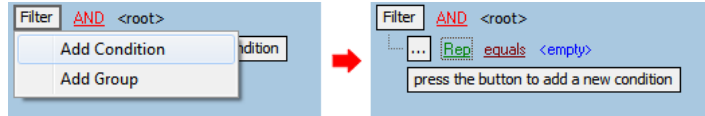


Figura 8. Agregar condición al filtro

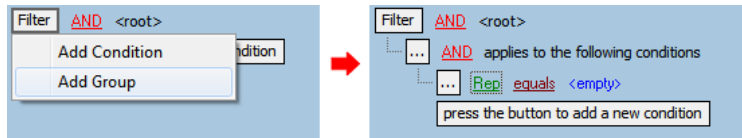


Figura 9. Agregar Grupo de condiciones al filtro

También pueden agregarse condiciones con el botón **press the button to add a new condition** o con el botón **...**

- b. Seleccionar el operador que unirá las condiciones del filtro, dar clic en **AND** para seleccionar entre: AND, OR, NOT AND, NOT OR.
- c. En la nueva condición o grupo seleccionar el campo por el que se filtrará la vista, dar clic en **Rep** para seleccionar entre el listado de campos:

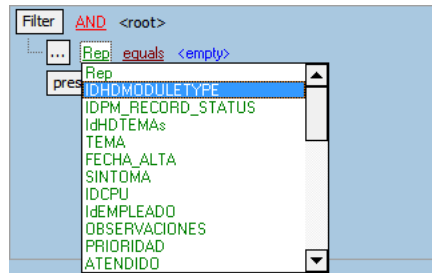


Figura 10. Cambiar campo del filtro

Asignar operador y valor del campo, dar clic en **equals** para seleccionar el operador. De acuerdo al operador seleccionado lo que aparece inicialmente como **<empty>** cambiará para poder ser editado:

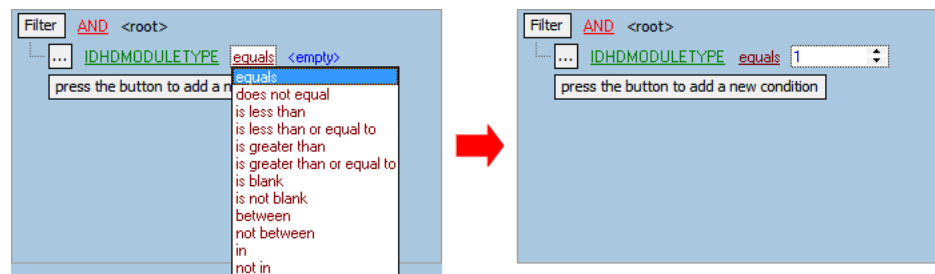


Figura 11. Cambiar operador y valor

- d. Construir las demás condiciones o grupos de condiciones, después dar clic en el botón **Copia Configuración** para agregar el nuevo filtro. Ver figura 12

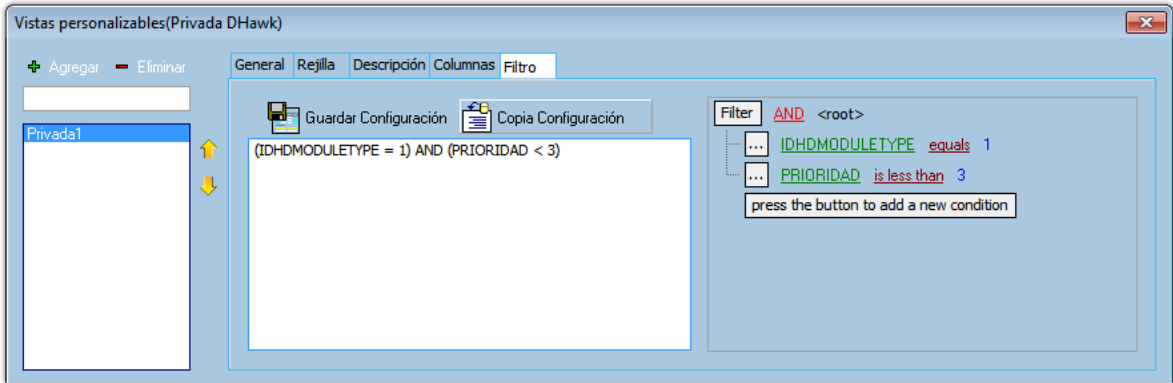



Figura 12. Copiar Configuración: Copia el filtro creado

- e. Clic en **Guardar Consulta** y actualizar vista para ver la vista previa.
 - f. **Eliminar condiciones o grupos:**
Dar clic en el botón **Filter** y escoger la opción **Clear All** o dar clic en el botón  y escoger la opción **Remove Row**.
8. La vista se aplicará automáticamente con las personalizaciones creadas, no es necesario cerrar la consola para actualizar el cambio.

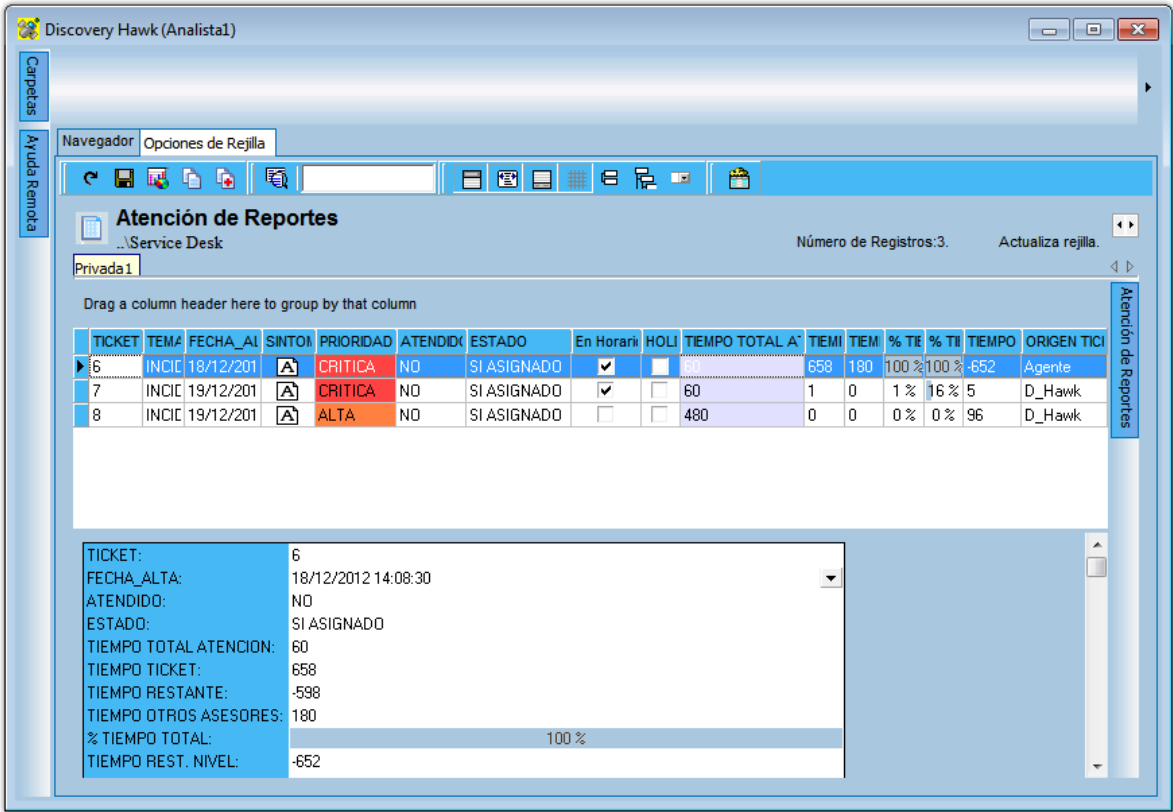


Figura 13. Vista PRIVADA1 terminada

Edición simultánea de tickets

Habilita a un asesor diferente de quien tiene asignado un ticket para realizar las siguientes operaciones sobre el ticket:

- Atención/Edición (Creación de diagnóstico, acciones ejecutadas).
- Adjuntar Archivos.
- Cambiar de Tema.
- Cambiar Urgencia.
- Transferencia del reporte.
- Cierre del reporte.

Para que el asesor que no tiene asignado el ticket pueda editarlo debe tener habilitada la vista *Traspaso de Reportes*.

Para que pueda atender el ticket, debe seleccionarlo y dar clic en el botón **Atender Reporte**, se abrirá la subventana Atención de Reportes.

Para que el administrador pueda atender un reporte que no tiene asignado:

- No es necesario que el administrador que no tiene asignado el ticket pertenezca al mismo grupo de atención del asesor que lo tiene asignado.
- El administrador debe estar habilitada la vista Traspaso de Reportes para poder editar el ticket
- El administrador debe ser asesor de service desk

Asigna agente a administradores: Asesor = SI. No se requiere que tenga disponibilidad asignada.

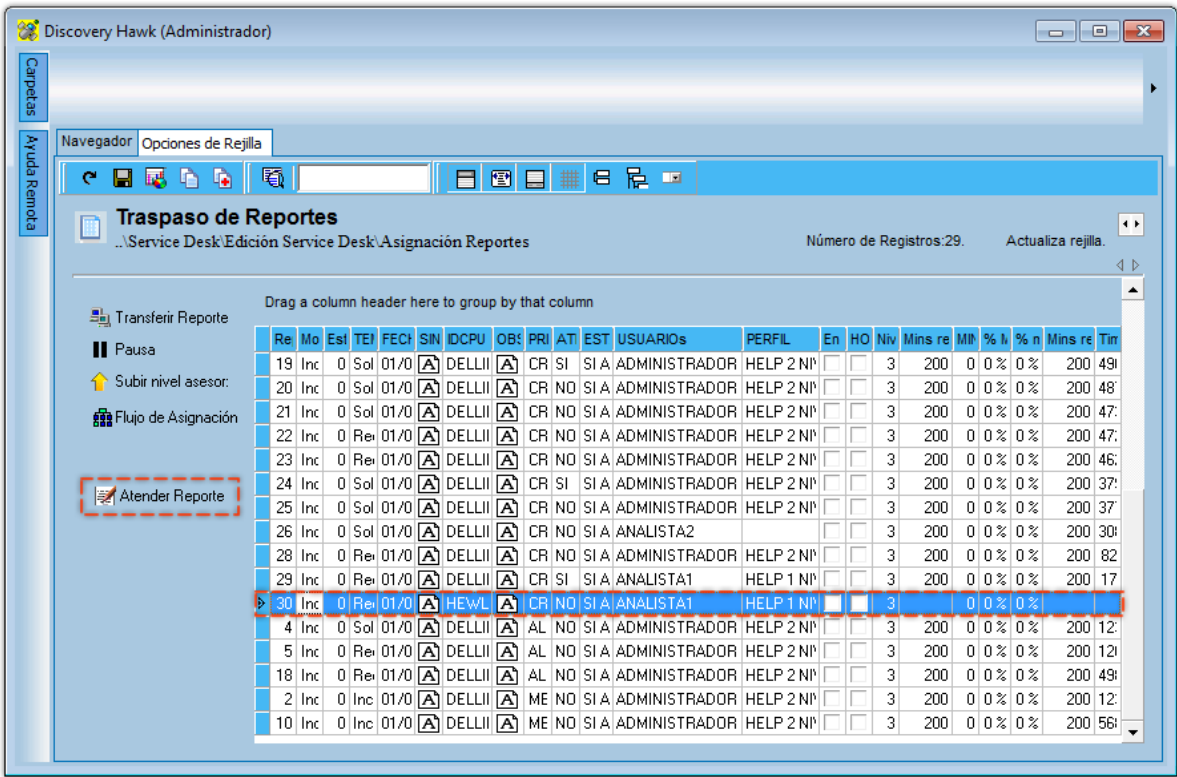


Figura 14. Vista Traspaso de Reportes. Nuevo botón **Atender Reporte**

El ticket 30 está asignado al asesor ANALISTA1, al dar clic en el botón **Atender Reporte**, en la consola del usuario ADMINISTRADOR se abrirá la subventana Atención de Reportes:

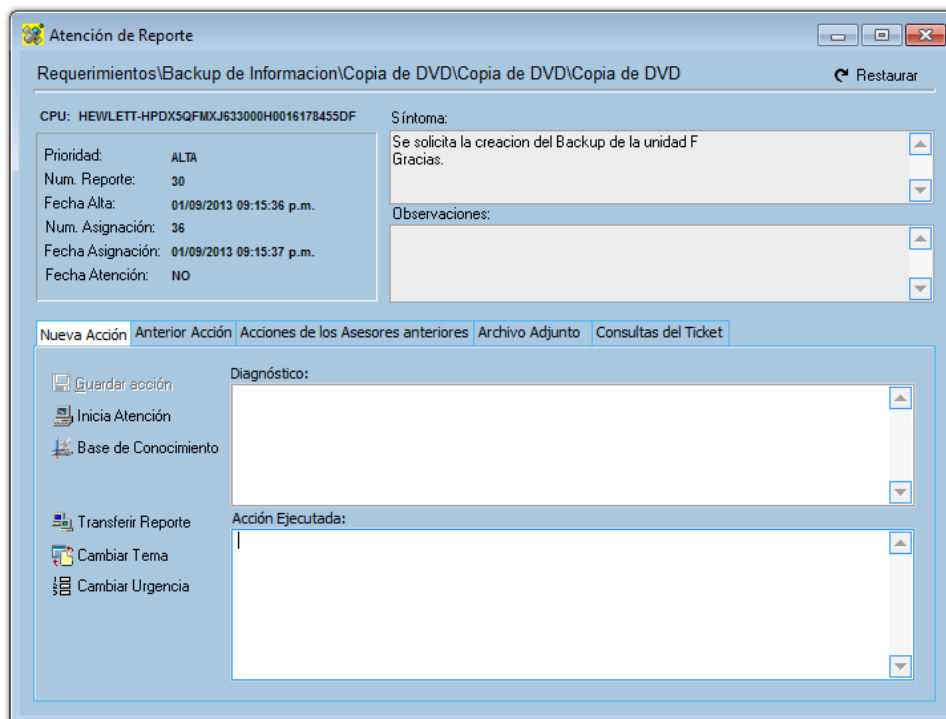


Figura 15. Botón Atender Reporte abre la subventana Atención de Reporte para el usuario ADMINISTRADOR

Si los dos asesores tienen abierta al mismo tiempo la ventana de atención del reporte y uno de los dos edita primero el reporte, al otro asesor cuando actualice la ventana de atención del reporte o intente editarlo de alguna forma le mostrará un cuadro de diálogo indicando que otro asesor ha realizado un cambio en el reporte y los campos que han cambiado:

Ej.: ADMINISTRADOR agregó el diagnóstico antes que el asesor ANALISTA1, cuando ANALISTA1 actualice la ventana o intente iniciar la atención del reporte, le aparecerá la siguiente ventana:

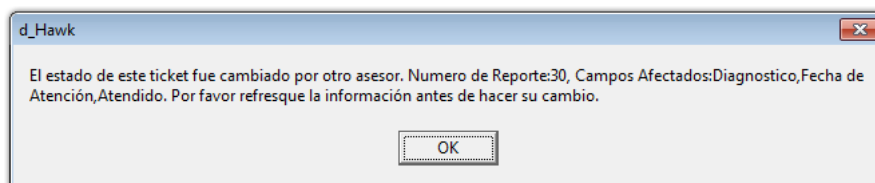


Figura 16. Mensaje que indica que el ticket ha sido cambiado por otro asesor anteriormente

En la consola del ANALISTA1 podrá consultar los cambios realizados por el administrador, ver figura 17

Atención de Reporte

Requerimientos\Backup de Informacion\Copia de DVD\Copia de DVD\Copia de DVD Restaurar

CPU: HEWLETT-HPDX5QFMXJ633000H0016178455DF

Síntoma:
Se solicita la creación del Backup de la unidad F
Gracias.

Observaciones:

Metadatos:
 Prioridad: ALTA
 Num. Reporte: 30
 Fecha Alta: 01/09/2013 09:15:36 p.m.
 Num. Asignación: 36
 Fecha Asignación: 01/09/2013 09:15:37 p.m.
 Fecha Atención: 01/09/2013 09:19:18 p.m.

Acciones: Nueva Acción | Anterior Acción | Acciones de los Asesores anteriores | Archivo Adjunto | Consultas del Ticket

Diagnóstico:
 <09:24:32 pm 09/01/2013> \Diag-ADMINISTRADOR: Diagnostico por parte del asesor ADMINISTRADOR

Acción Ejecutada:

Figura 17. Vista Anterior Acción para el usuario ANALISTA1

Si los dos asesores no tienen abierta la ventana de atención al mismo tiempo no aparecerá ventana de dialogo informando de los cambios realizados por otro asesor/administrador, sin embargo podrá consultarlos en el historial del reporte en la misma ventana de Atención del Reporte.

Nueva función de búsqueda

Se incluye función de búsqueda de usuarios en la vista NUEVO REPORTE, esta nueva función permite realizar filtros por los siguientes campos:

APELLIDO
CEMPLEADO
DIRECCION
IDCPU
MAIL
NOMBRE_ESTACION
NOMBREE
TELEFONO
TIPO
(TODOS)

Figura 18. Nuevo reporte. Búsqueda de usuarios

1. Para utilizar el filtro hay que primero seleccionar el modo de visualización en el campo *Mostrar activos*. Valores posibles:

BUSCAR. Activa la función de búsqueda.

MOSTRAR TODO. No se filtra la información y muestra los contenidos completos de las tablas OTROS_EMPLE, EXTRADATA, USERS.

Si se activó BUSCAR, en el siguiente campo seleccionar la columna por la que se va a filtrar.

En el campo PALABRAS CLAVE digitar al menos 3 caracteres del campo que se desee visualizar (sin espacios), a medida que se ingresen más caracteres el filtro será más preciso y los resultados en la grilla se ajustaran automáticamente. Si no hay coincidencias la grilla de resultados aparecerá vacía.

2. Se incluye la misma función de búsqueda en el campo IDCPU de la ventana ATENCIÓN DE REPORTE.

Número de Registros: 0. Estado: Activo.

Mostrar activos:

Seleccione Columna a Buscar:

Palabras Clave:

Drag a column header here to group by that column

NOMBRE	NOMBREE	APELLIDOE	DIRECCION	MAIL	TELEFONI	TIPO	CEMPLEA	IDCPU

Figura 19. Búsqueda de usuarios. Cambio de IDCPU

Nuevas opciones de perfiles de Service Desk

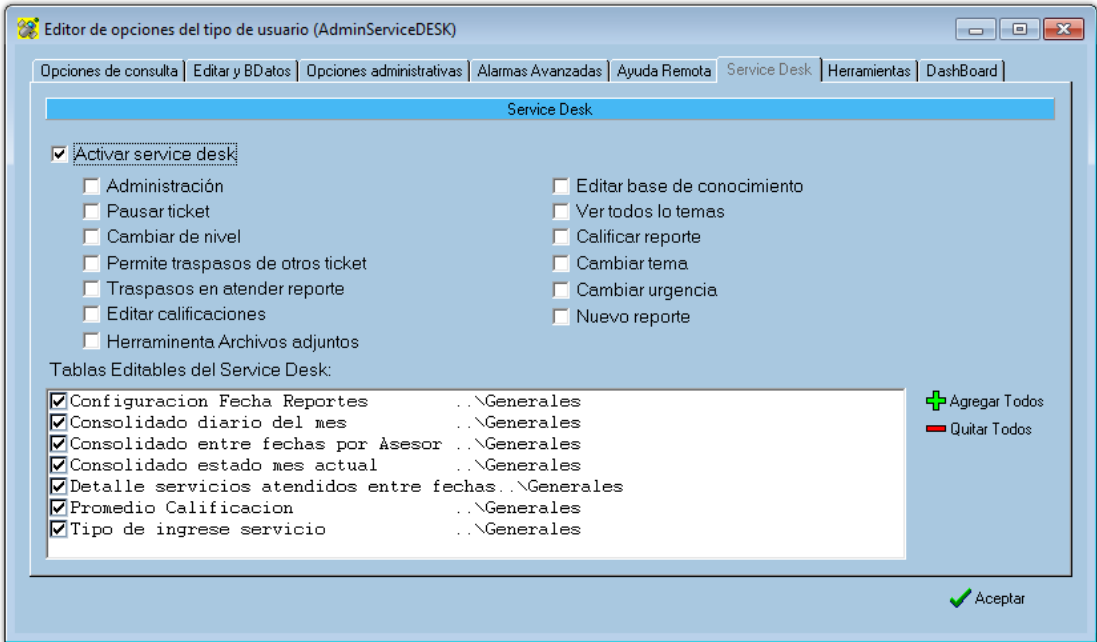


Figura 20. Nuevas opciones de Grupo de Administradores (Perfil)

OPCIÓN DE PERFIL	FUNCIÓN
ADMINISTRACIÓN*	Habilita/deshabilita: <ul style="list-style-type: none">• Asigna agente a administradores• Administración de SLA• Tiempo de Atención (Administración de horarios y calendarios) <p>*Nombre anterior de esta opción: <i>Permite agregar y modificar un Agente para asignarlo a un usuario Discovery</i></p>
PAUSAR TICKET	Habilita/Deshabilita el botón Pausa en el panel de herramientas de Atención de Reportes y en la vista Traspaso de Reportes
CAMBIAR DE NIVEL	Habilita/Deshabilita el botón Escalar nivel al atender reporte y en la vista Traspaso de Reporte (Botón Subir Nivel Asesor)
PERMITE TRASPASOS DE OTROS TICKET	Habilita/Deshabilita la carpeta Asignación de Reportes (No Asignados, Traspaso de Reportes)
TRASPASOS EN ATENDER REPORTE	NUEVO Habilita/Deshabilita el botón Transferir Reporte al atender reporte
EDITAR CALIFICACIONES	NUEVO Habilita/Deshabilita la vista Editar Calificaciones
HERRAMIENTA ARCHIVOS ADJUNTOS	NUEVO

	Habilita el botón Ejecuta Archivo S.D. en el panel de <i>Ayuda Remota > Otras opciones</i> . Ver Herramienta Archivos Adjuntos
EDITAR BASE DE CONOCIMIENTO	NUEVO Habilita/Deshabilita la vista Configurar Conocimiento
VER TODOS LOS TEMAS	NUEVO Al activar esta casilla se activa la restricción de Temas por grupo Cuando se deshabilita permite ver la totalidad de los temas, tanto para consulta de Base de conocimiento como para creación de nuevos temas y conocimientos Nota: La restricción de Tema por grupo no aplica para la función Configurar Conocimiento
CALIFICAR REPORTE	NUEVO Habilita/Deshabilita el botón Calificar Reporte del panel de herramientas de Atención de Reportes
CAMBIAR TEMA	NUEVO Habilita/Deshabilita el botón Cambiar Tema al atender el reporte Nota: Si está habilitado en el perfil Traspasos en Atender Reportes también deshabilita el botón Cambiar Tema dentro de esta función y en la vista Traspaso de Reportes
CAMBIAR URGENCIA	NUEVO Habilita/Deshabilita el botón Cambiar Urgencia al Atender Reporte
NUEVO REPORTE	NUEVO Habilita/Deshabilita el botón Nuevo Reporte en la vista atención de reportes

Alarmas SincroSQL

Nuevo tipo de alarma avanzada que permite realizar una configuración adicional al disparador como evento de ejecución de acciones de la alarma (definición de correo y operación SQL), esta configuración adicional se llama identificador de la alarma.

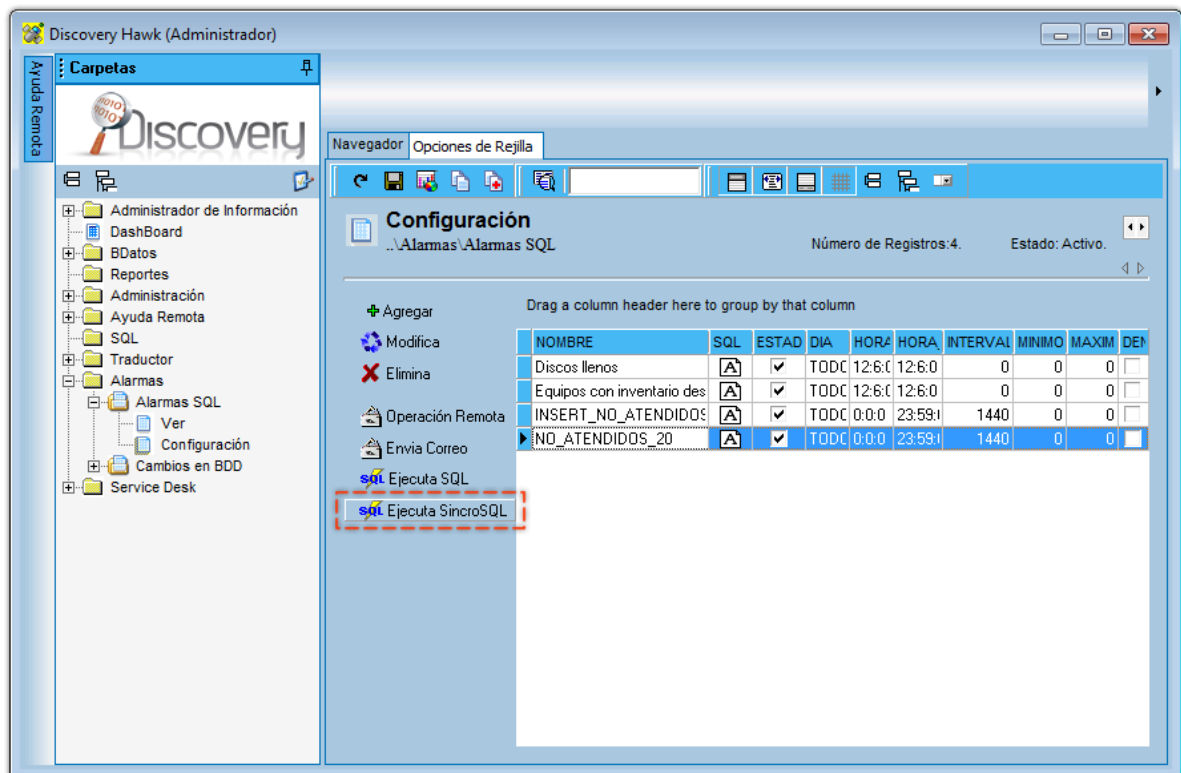


Figura 21. Alarma Ejecuta SincroSQL

Para crear una alarma SincroSQL:

1. En *Alarmas SQL > Configuración*. Seleccionar *Ejecuta SincroSQL*. Aparecerá la ventana de edición de parámetros generales de alarma:
 - a. **Nombre:** Identificación de la alarma.
 - b. **Estado:** Habilitando ésta casilla se activa la alarma para su ejecución.
 - c. **Día:** En éste campo de lista desplegable se selecciona el día de la semana en el que se ejecutará la alarma, tiene también disponible el valor TODOS, para la ejecución diaria de la alarma.
 - d. **Hora Inicial:** En éste campo ingresar la hora en que empezará la ejecución de la alarma, Formato de hora HH:MM:SS (Hora militar)
 - e. **Hora Final:** En éste campo ingresar la hora en que terminará la ejecución de la alarma, Formato de hora HH:MM:SS (Hora militar).
 - f. **Intervalo:** Frecuencia de ejecución de la alarma, dentro del periodo de tiempo definido entre la hora inicial y hora final configuradas con anterioridad.
 - g. **Mínimo:** Valor mínimo de resultados soportados por la alarma.
 - h. **Máximo:** Valor máximo posible de resultados soportados por la alarma.
 - i. **Dentro:** Indica si la cantidad de resultados se ciñe a los valores mínimo y máximo, de lo contrario no habrá ni límite inferior ni superior en la cantidad de resultados.

El disparador debe crearse de la misma forma en que se crea para los otros tipos de alarma.

2. Seleccionando la nueva alarma dar clic en el botón **SincroSQL**, se abrirá una nueva ventana en la que deben definirse:
 - a. **Identificador:** Similar al query disparador, permite definir condiciones para la ejecución de las acciones de la alarma (ejecución inmediata). Puede incluir varias tablas para aumentar la complejidad de la condición. Cada resultado generado provocará la ejecución del correo y de la operación SQL configuradas.

Ej.:

```
SELECT IDREPORTE, FLAG1, EMAIL, TRASPASADO
FROM NO_ATENDIDOS LEFT JOIN HDHISTREP
ON NO_ATENDIDOS.IDREPORTE = HDHISTREP.IDHDREPORTES
WHERE DATEDIFF(MI, FECHA_CREACION, GETDATE()) BETWEEN 20 AND 25
AND (FECH_ATEN = '' OR FECH_ATEN IS NULL)
AND TRASPASADO = 0
AND FLAG1 = 'NO'
```

- b. **Correo Electrónico:** Permite definir una plantilla de correo, de acuerdo al/los resultado/s generados en el identificador.
Su estructura debe incluir:
SUBJECT (Asunto)
BODY (Cuerpo del correo)
EMAIL (Cuenta o cuentas a las que se enviará el correo. Separador de cuentas: ;)

Ej.:

```
SELECT
'Ticket no atendido en 20 min.' SUBJECT,
'El ticket No. ' + CAST(NO_ATENDIDOS.IDREPORTE AS VARCHAR)
+ ' no ha sido atendido despues de 20 min. desde su
creacion.' BODY,
NO_ATENDIDOS.EMAIL + ';' + 'CUENTA@CORREO.COM' EMAIL
FROM NO_ATENDIDOS
WHERE IDREPORTE @@@[0]@@@ AND FLAG1 = 'NO'
```

La condición **IDREPORTE @@@[0]@@@** está incluida dentro del query identificador, el valor **[0]** indica que es el primer campo del SELECT del query identificador. Se empieza la numeración desde 0 y en la definición de la condición no es necesario utilizar el igual (=)
Su función es generar el correo para cada resultado del query identificador.

- c. **Operación SQL:** Sirve para la ejecución de queries automáticamente después de la ejecución del identificador.

Ej.:

```
UPDATE NO_ATENDIDOS SET FLAG1='YA'
WHERE IDREPORTE @@@[0]@@@
```

Igual que en correo electrónico, la condición **IDREPORTE @@@[0]@@@** genera la operación sql para cada resultado del query identificador.

Nota. El botón **Ejecuta SQL**, verifica que la sintaxis sea correcta.

Para el correo genera una estructura de correo de prueba.

Para la operación SQL genera la operación de acuerdo al primer resultado del query identificador.

[Ver Anexo 1. Ejemplo. Creación de alarma para \(tickets\) No atendidos](#)

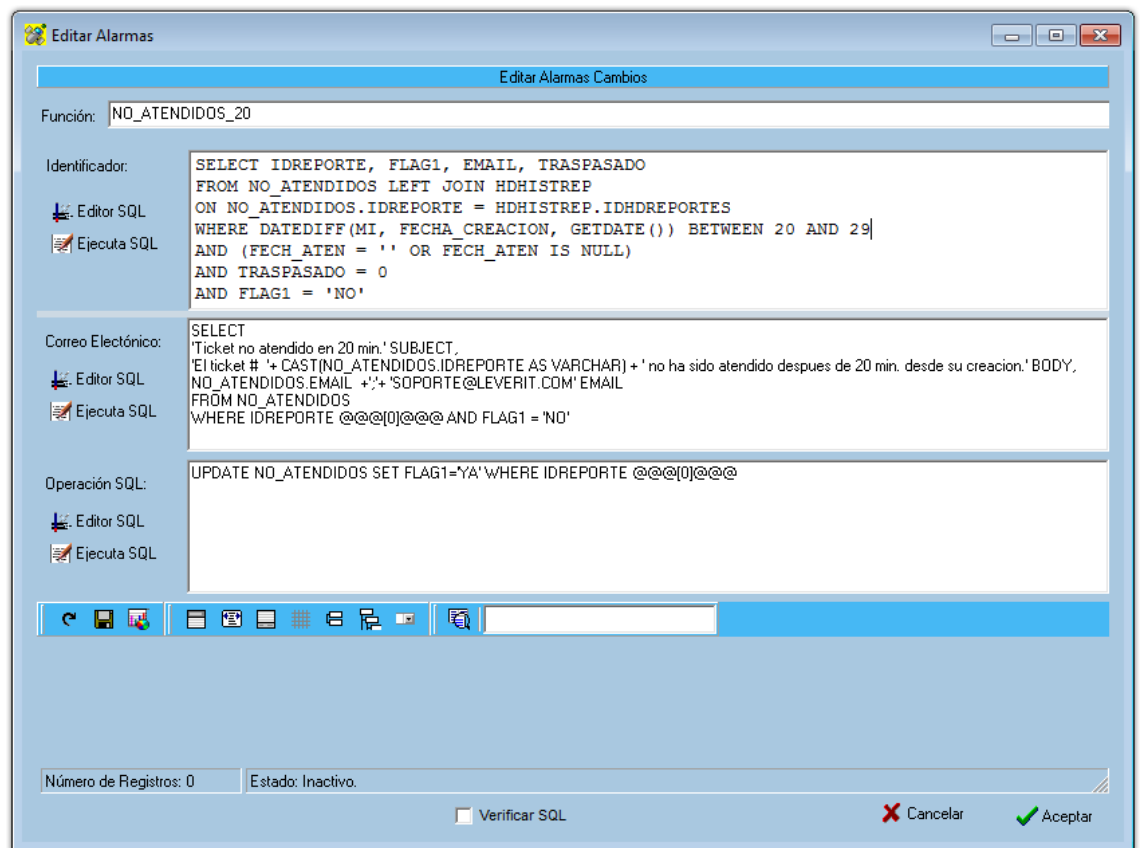


Figura 22. Configuración de la alarma Ejecuta SincroSQL

Herramienta Archivos Adjuntos

Permite visualizar los archivos adjuntos de los reportes:

- Se pueden abrir los archivos adjuntos sin importar si los reportes están abiertos o cerrados.
- Es posible crear vistas para la visualización de los archivos. La consulta base de la vista debe contener los campos HDATTACHTOREP.FILENAME y HDATTACHTOREP.IDFILE. No pueden crearse las vistas en la carpeta INFORMACIÓN.

Ej.

```
SELECT HDREPORTES.IDHDREPORTES TICKET, FECHA_ALTA, IDFILE, FILENAME,
DESCRIPTION, NOMBREE + ' ' + APELLIDOE AS USUARIO,
DATE_CREATED AS FECHA_CREACION_ARCHIVO
FROM HDREPORTES LEFT JOIN HDATTACHTOREP ON HDREPORTES.IDHDREPORTES =
HDATTACHTOREP.IDHDREPORTES
LEFT JOIN EXTRADATA ON HDREPORTES.IDEMPLEADO = EXTRADATA.CEMPLEADO
```

Nota: El campo Filename en la consulta no soporta alias.

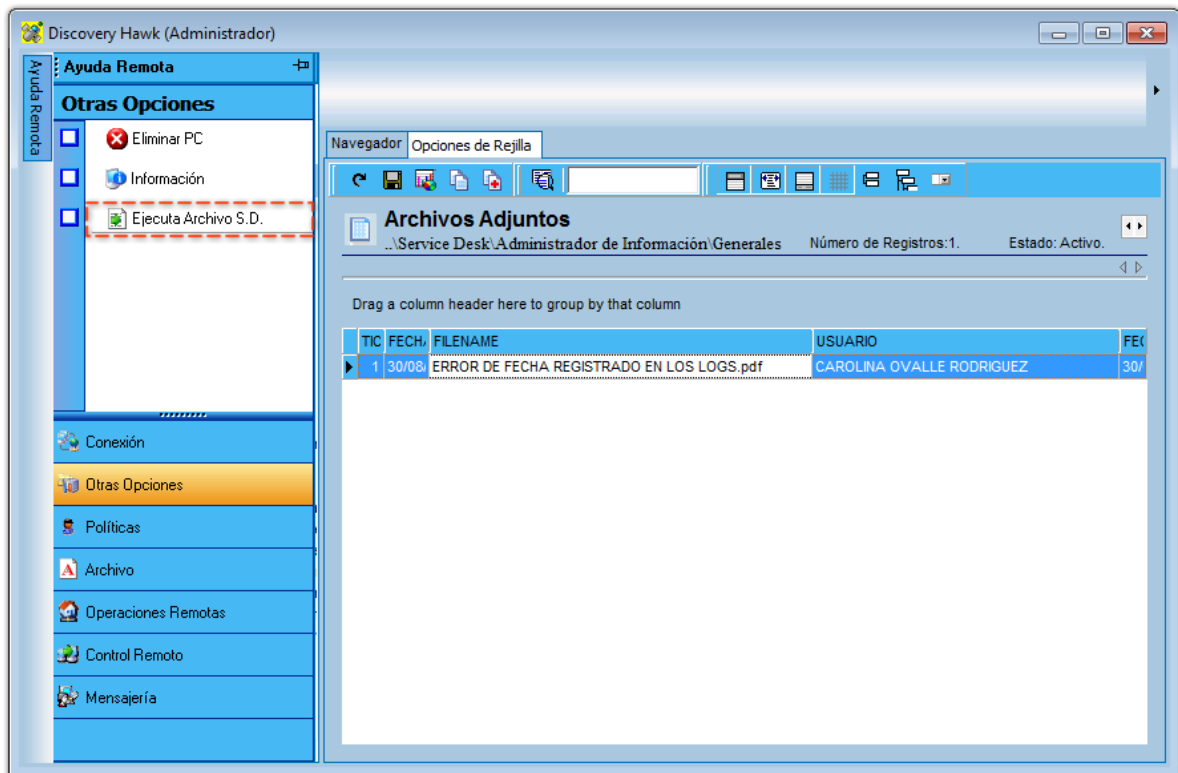


Figura 23. Herramienta Ejecuta Archivo S.D.

Para visualizar el adjunto, seleccionar el registro en la consulta y dar clic en el botón Ejecuta Archivo S.D, aparecerá la siguiente ventana de confirmación:

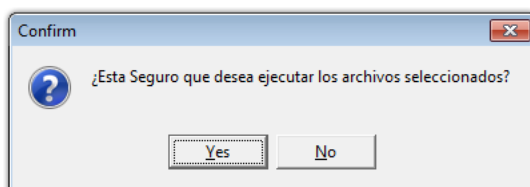


Figura 24. Mensaje de confirmación para abrir el archivo seleccionado

Al dar clic en el botón Si se abrirá el adjunto si se cumplen las siguientes condiciones:

- En la estación donde se encuentre la consola tenga instalado el software necesario para la visualización del archivo.
- El archivo debe existir en el directorio

Administración de SLA: Temas por Grupo

Esta función permite crear una restricción en la visualización de temas de acuerdo al Grupo de Service Desk, la restricción puede crearse desde la primera categoría del tema hasta la quinta o más de existir (Restricción más específica).

La restricción aplicaría sobre la consulta de base de conocimiento por parte del asesor o en la creación de reportes desde la consola de administración.

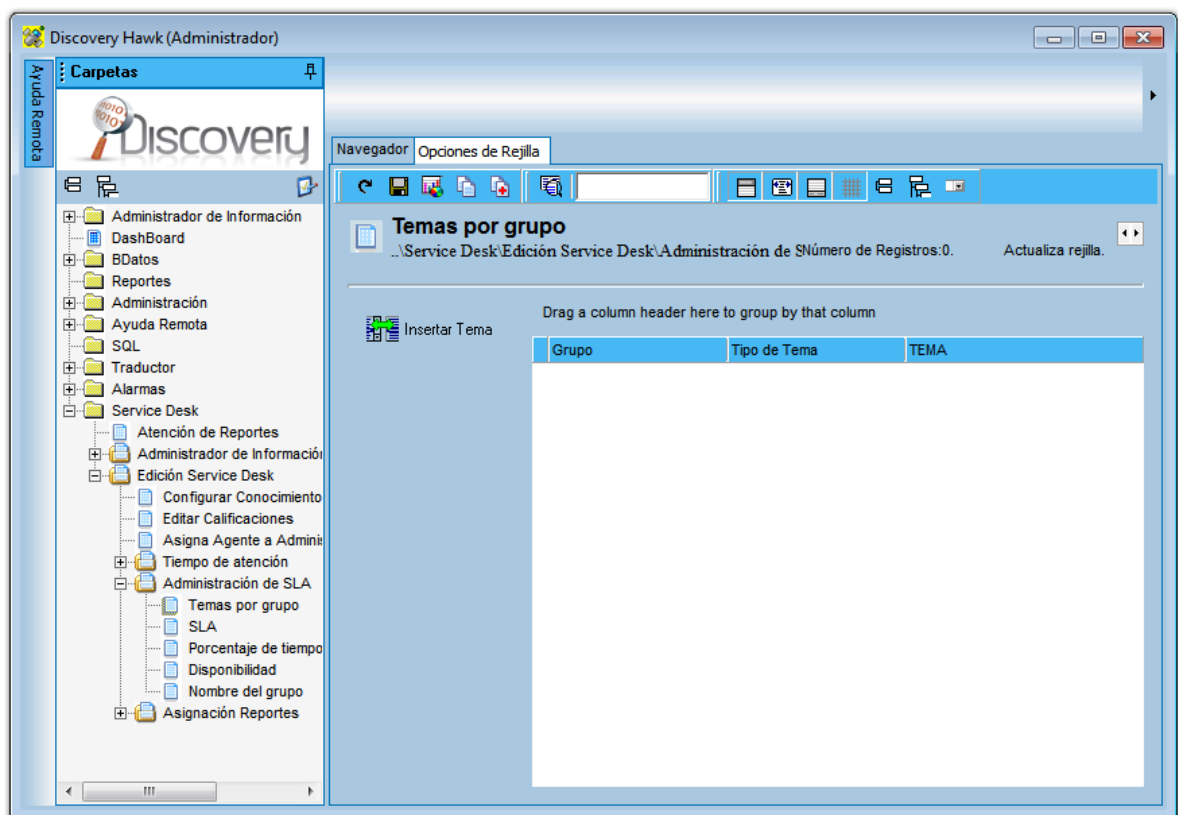


Figura 25. Vista Temas por grupo

Creación de la Restricción

Dar clic derecho sobre el área de trabajo y seleccionar **Agregar Registro**.
En los campos:

- Grupo. En el listado escoger el grupo de Service Desk.
- Tipo de Tema. Seleccionar entre
Incidente (Temas para versión Service Desk)
Problema (Temas para versión Administración de Problemas)

- c. Tema: Dar clic en el botón Insertar Temas, en la ventana que se abre seleccionar el listado de temas, puede escogerse desde la primera categoría hasta la última que exista, para que la restricción sea más específica.

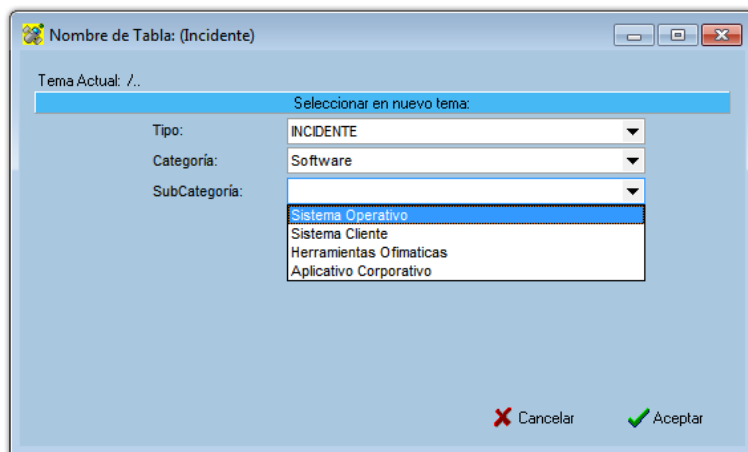


Figura 26. Selección de categorías para restricción de tema por grupo

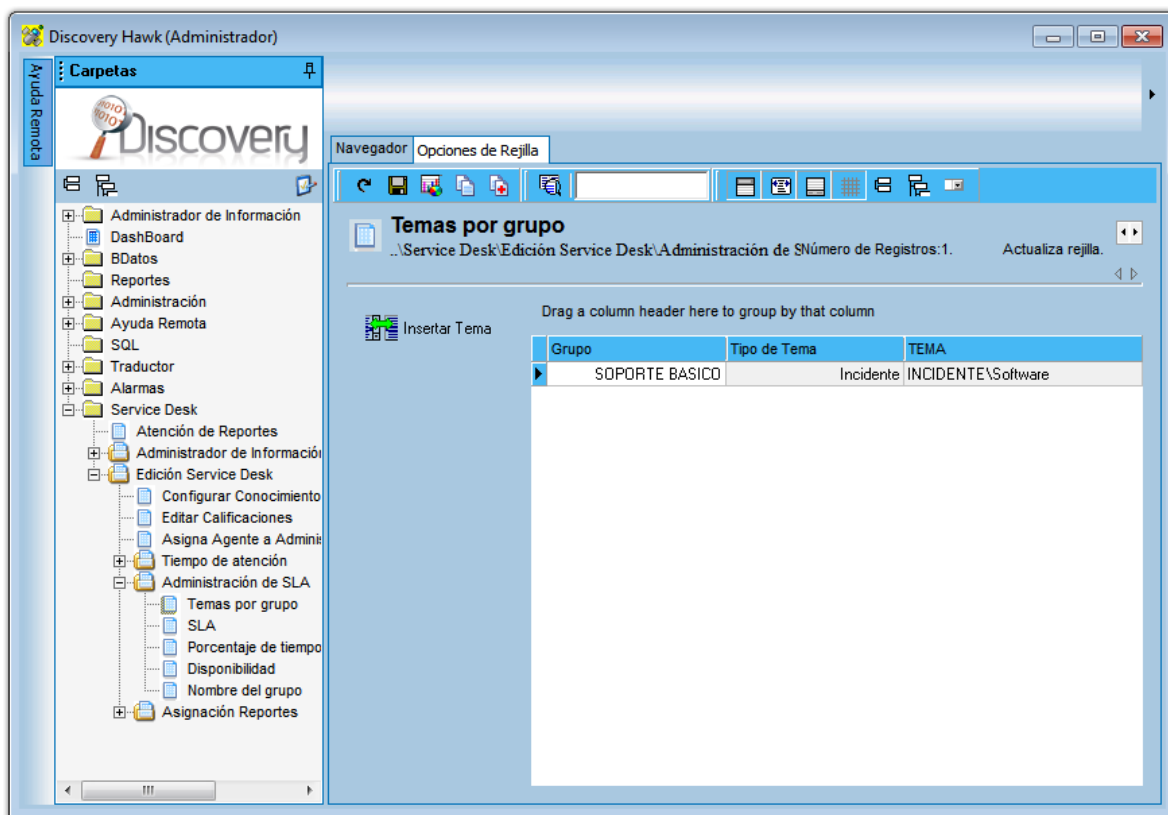


Figura 27. Restricción de Tema por grupo creada

Forzar categorización de ticket

Con esta opción se obliga a que el asesor al que se asigna el reporte lo transfiera a otro asesor para que pueda iniciar la atención.

Aplicación

En la vista SLA, después de creado el SLA dar clic en el botón **Opciones**  se abrirá la siguiente ventana:

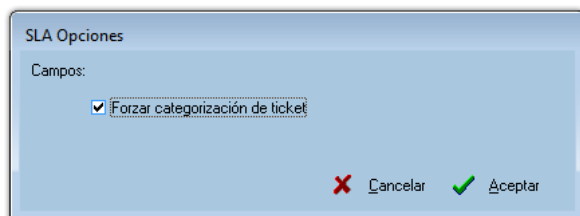


Figura 28. Opciones del SLA: Forzar categorización de ticket

Al aplicar esta opción de SLA:

Cuando se cree un reporte y clasifique en el SLA con la restricción y se intente iniciar la atención del reporte no tendrá visibles los botones:

- Inicia Atención
- Guardar Acción
- Base de Conocimiento
- Terminar Reporte
- Cambiar Urgencia
- Escalar nivel

Siendo visibles únicamente los botones **Transferir Reporte** y **Cambiar Tema**

Nota: Los botones Transferir Reporte y Cambiar Tema se visualizaran en este caso aun cuando el grupo de administradores asignado al asesor tenga deshabilitadas las opciones: Traspasos en Atender Reporte y Cambiar Tema.

Atención de Reporte

INCIDENTE\Software\Herramientas Ofimaticas\Word\Documento de Word dañado\\

Restaurar

CPU: DELLINDELLSGK21GGQS14C80939EEE0A

Síntoma:
Buenos días,
Se requiere la revision del documento de recomendaciones enviado previamente, no se puede abrir

Prioridad: ALTA
Num. Reporte: 28
Fecha Alta: 26/12/2012 11:46:01
Num. Asignación: 31
Fecha Asignación: 26/12/2012 11:46:01
Fecha Atención: NO

Observaciones:

Nueva Acción
Anterior Acción
Acciones de los Asesores anteriores
Archivo Adjunto
Consultas del Ticket

Transferir Reporte
 Cambiar Tema

Diagnóstico:

Acción Ejecutada:

Figura 29. Ticket con SLA Restringido.

Marca de acciones, diagnóstico/Asesor

En la pestaña *Anterior Acción* en la ventana de atención del reporte se identificará el tipo de tarea realizada y el asesor que la realizó:

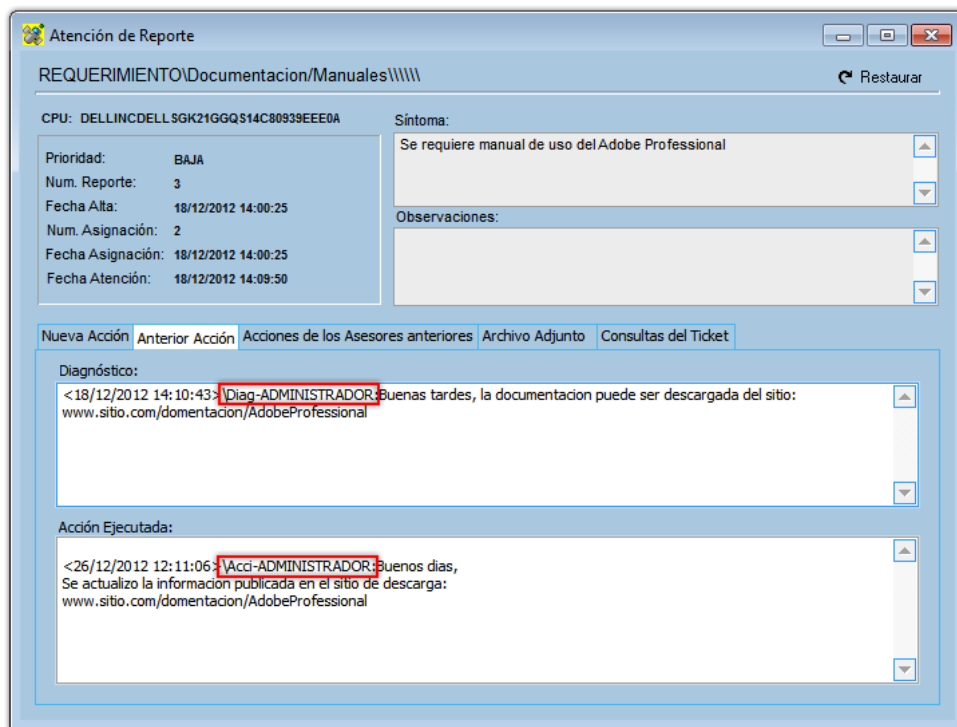



Figura 30. Marcas de Diagnóstico y Acciones Ejecutadas

Después de la fecha del evento aparecen las siguientes marcas:

- \Diag-ASESORSD: Marca de diagnóstico y asesor que lo creó.
- \Acci-ASESORSD: Marca de acción ejecutada y asesor.

Estas marcas se visualizarán también en la ventana de notificación al usuario y en la de consulta de reporte por el icono de petición de ayuda con la opción **Cómo va la solución**. Ver figura 31

HelpDesk



Reporte número 3

Tema:

REQUERIMIENTO\Documentacion\Manuales\\

Síntoma:

Se requiere manual de uso del Adobe Professional

Estado:

Asignado.

Solución:

<18/12/2012 14:10:43>\Diag-ADMINISTRADOR: Buenas tardes, la documentacion puede ser descargada del sitio:
www.sitio.com/domentacion/AdobeProfessional

Acción ejecutada:

<26/12/2012 12:11:06>\Acci-ADMINISTRADOR: Buenos días,
Se actualizo la informacion publicada en el sitio de descarga:
www.sitio.com/domentacion/AdobeProfessional

Asesor:

ADMINISTRADOR none none

Crear nueva observación

Adicionar archivos

Cancelar

Figura 31. Ventana de notificación de reporte al usuario

Campo Origen de Reporte

Nuevo campo **TXT_SOURCE** en la vista de Atención de Reportes:

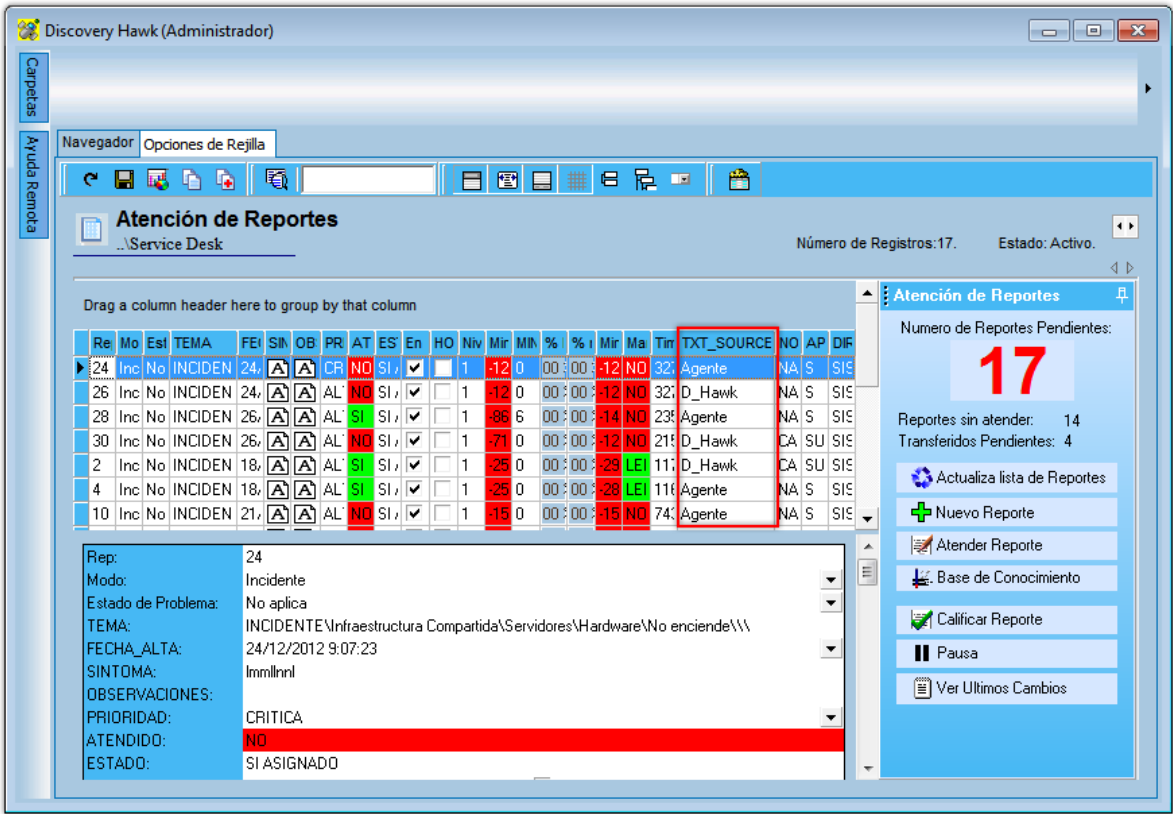
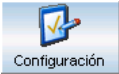


Figura 32. Campo TXT_SOURCE

Valores posibles de este campo:

TIPO	DESCRIPCIÓN
Desconocido	Ticket con origen desconocido
D_hawk	Ingreso desde la consola de administración
Consola Web	Ingreso desde la consola de administración versión Web
Agente	Ingreso desde el icono de petición de ayuda
Cliente Web	Ingreso desde el cliente web
Scheduler	Ingreso por correo electrónico

Cambio de consola

Se elimina el botón **Configuración**  para visualización del panel de Herramientas de Ayuda Remota:

Se cambia por la pestaña *Ayuda Remota*, para abrir el panel pasar el puntero del mouse sobre la pestaña. Para fijar el panel utilizar el botón para anclar la vista.

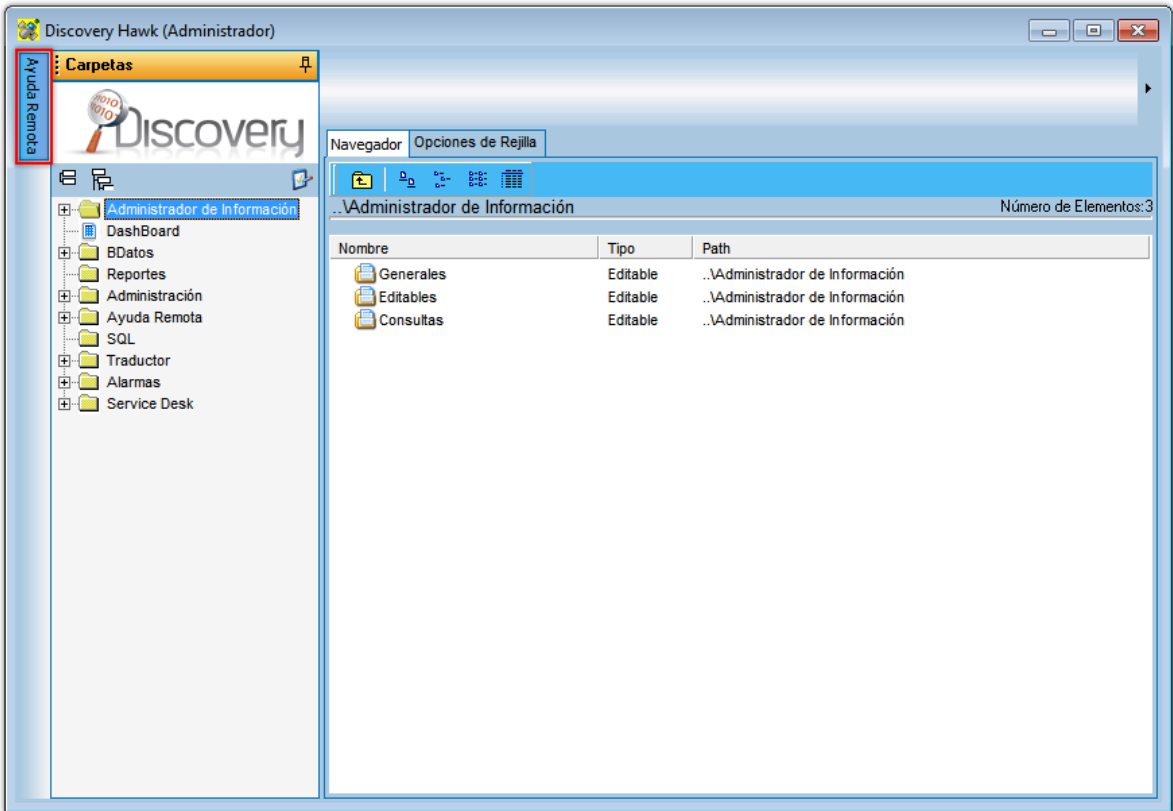


Figura 33. Botón Ayuda Remota

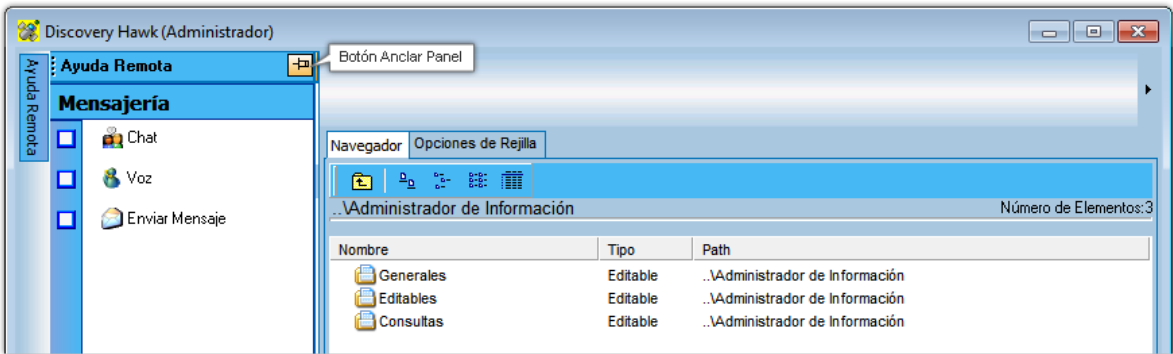


Figura 34. Anclar panel de herramientas de Ayuda Remota

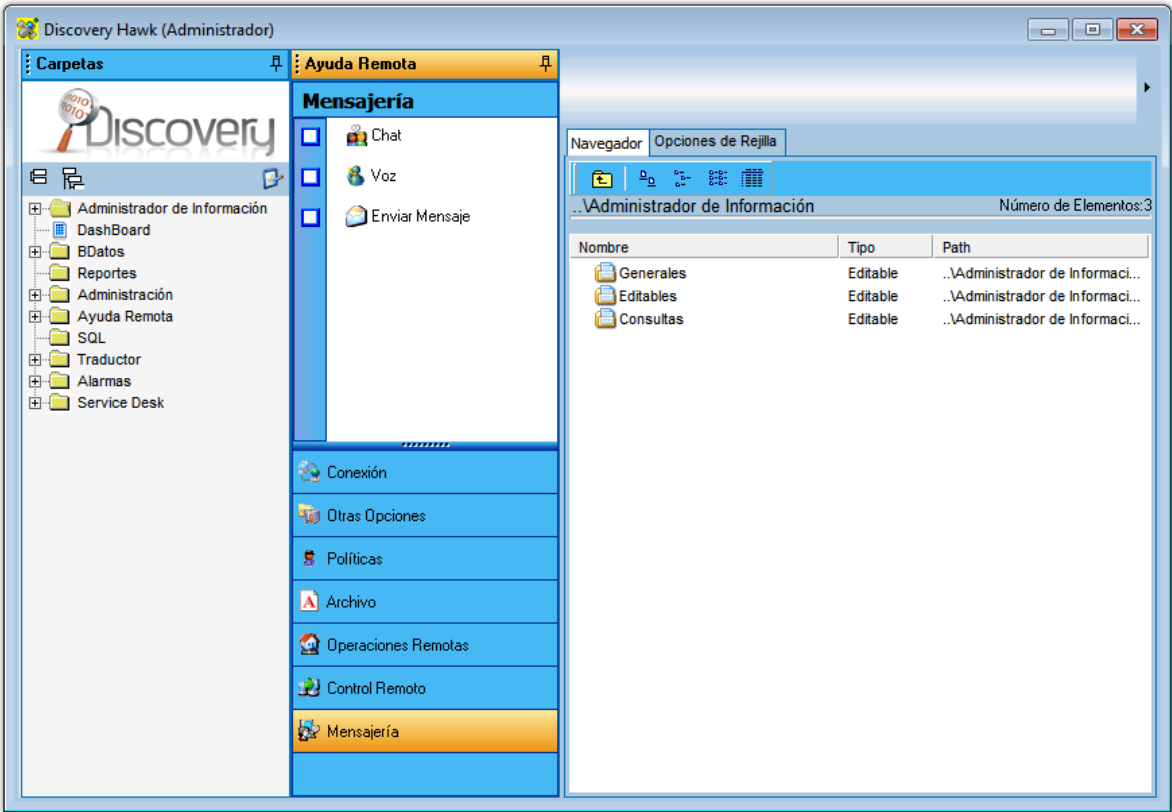






Figura 35. Panel de herramientas de Ayuda Remota fijo

Mejoras ventana de resultados de Ayuda Remota

Se detalla la información en la columna IP en la que se indica si se logró o no establecer la conexión remota, bien sea por nombre de estación o por IP: (IP o HOSTNAME):SI/NO.

Además de los botones para limpiar y guardar los resultados de las operaciones, se incluyen los siguientes botones de filtrado de resultados:

-  Elimina los resultados exitosos
-  Eliminar las operaciones fallidas
-  En la vista Ayuda Remota filtra mostrando únicamente las estaciones con resultado exitoso en la operación
-  En la vista Ayuda Remota filtra mostrando únicamente las estaciones con resultado no exitoso en la operación

En la parte inferior de la ventana se muestra el total del threads que se ejecutan con cada operación

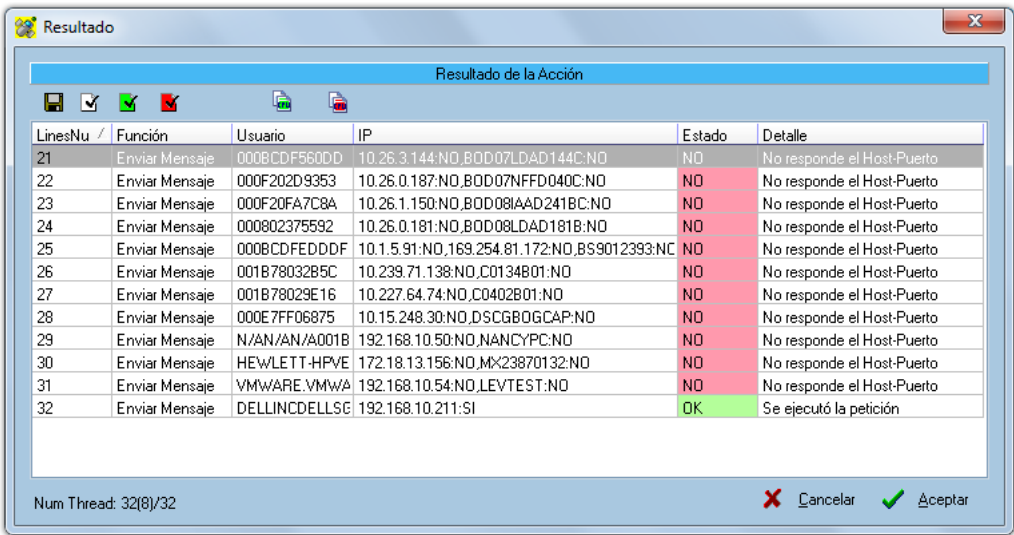


Figura 36. Ventana de resultados

Máscara formato fecha en Datanor

La nueva función **Formato Fecha (No BDD)** permite crear una máscara para que las fechas que se ven en los campos tipo texto DIAGNOSTICO o ACCION_EJECUTADA se visualicen con un mismo formato, sin importar la configuración de fecha de la estación donde se encuentra instalada la consola.

La máscara aplica únicamente para los campos DIAGNOSTICO y ACCION_EJECUTADA. El almacenamiento en la base de datos no se afecta de ninguna forma, los campos tipo Datetime no se afectan con el Formato Fecha configurado.

Para modificar la máscara editar el campo Formato Fecha y reiniciar los servicios.

Nota: La máscara aplica solo para los nuevos registros después de creada, los ya existentes no se modificarán.



Figura 37. Datanor. Formato Fecha (No BDD)

Nuevas funciones del StartSystem

Nueva pestaña *Actualizaciones* > *Todos*, con las siguientes funciones:

SQL5: AYUDA REMOTA. Si se han realizado modificaciones al SQL de la vista de ayuda remota (SQL 5 del Configsql.cfg), esta función se reemplaza el query editado por el SQL original de versión.

SQL96: POLÍTICAS. Si se han realizado modificaciones al SQL de la vista de políticas (SQL 96 del Configsql.cfg), esta función se reemplaza el query editado por el SQL original de versión.

SQL24, 25: Service Desk. Si se han realizado modificaciones al SQL de la vista de atención de reportes (SQL 24 y 25 del Configsql.cfg), esta función se reemplazan los queries editados por los SQL originales de versión.

Importante: Esta función reemplazara en los procesos de migración a las funciones Quita Cfg de Service Desk/Agrega Cfg de Service Desk.

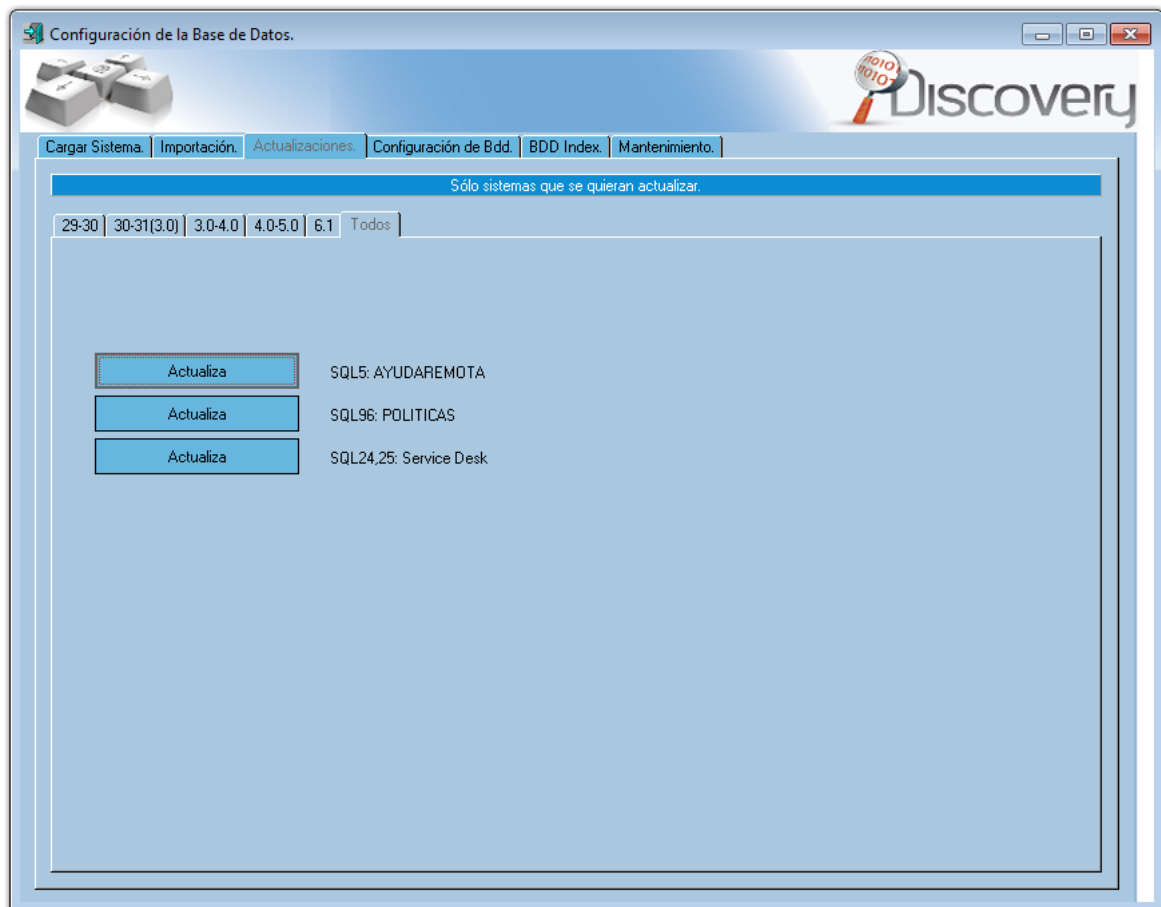


Figura 38. Nuevas funciones StartSystem

Otras mejoras

Cambio en Registrar.exe

Se adiciona mensaje en la ventana de registro de producto faltando 14 días para el vencimiento de serial. El corte de semanas se realiza cada miércoles, es decir, la semana termina el miércoles e inicia el jueves.

Ej.: Si el serial indica vencimiento el 30 de agosto que corresponde a un viernes, el producto seguirá activo hasta el día miércoles 04 de septiembre con vencimiento efectivo el día jueves 05 de septiembre.



Figura 39. Registrar.exe

Ventana de mensajes

Se aumenta el tamaño del texto a enviar a 400 caracteres

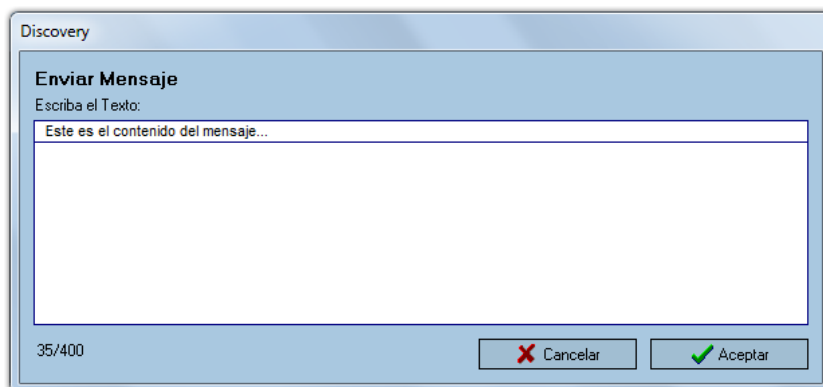


Figura 40. Ventana de mensajes

Edición de Editables

Ahora es posible realizar la edición de editables sin que se pierdan sus características de modo de edición. Se pueden realizar cambios en la carpeta de ubicación del editable, nombre, consulta o atributos.

Campos URL

Para la creación de consultas y editables se pueden definir campos tipo URL.

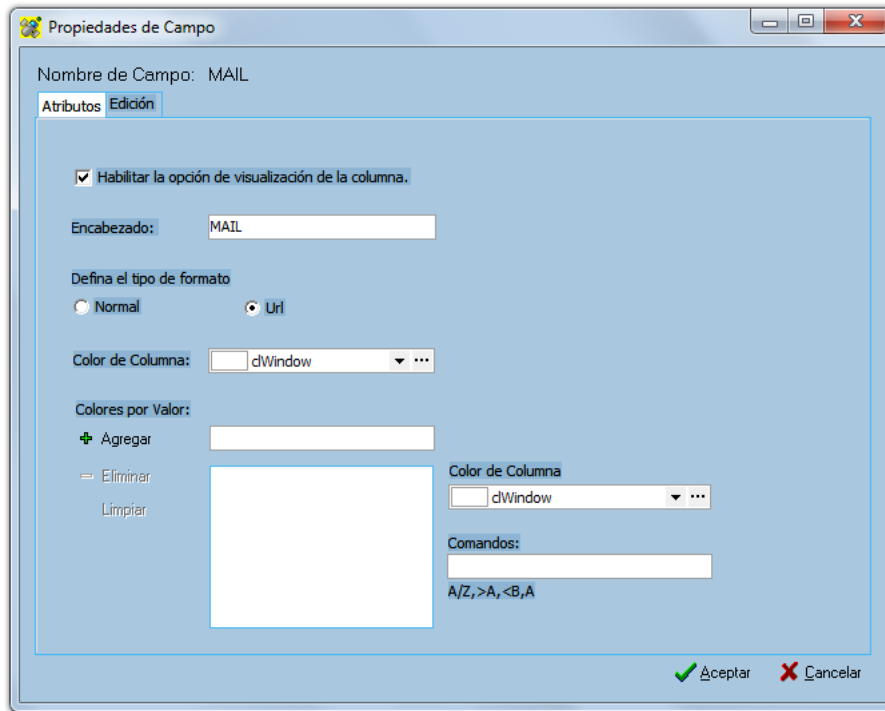



Figura 41. Atributos del campo

Nota: Para direcciones de internet al dar doble clic se abrirá la página correspondientes, en el caso de direcciones de correo electrónico no se abrirá el editor de correo electrónico predeterminado.

Botón Descripción de Consultas y/o Editables

Además de la descripción se pueden incluir links. Para visualizar la descripción y el link se incluye un botón para que el usuario consulte la información.

Para incluir Descripción y link:

En el campo descripción incluir el texto correspondiente, se puede definir en diferentes líneas. Dar clic en el botón  se añadirá al campo Descripción la etiqueta {page} a continuación definir el link. No es necesario dar clic nuevamente en el botón para cerrar la etiqueta. Ver figuras 42 y 43

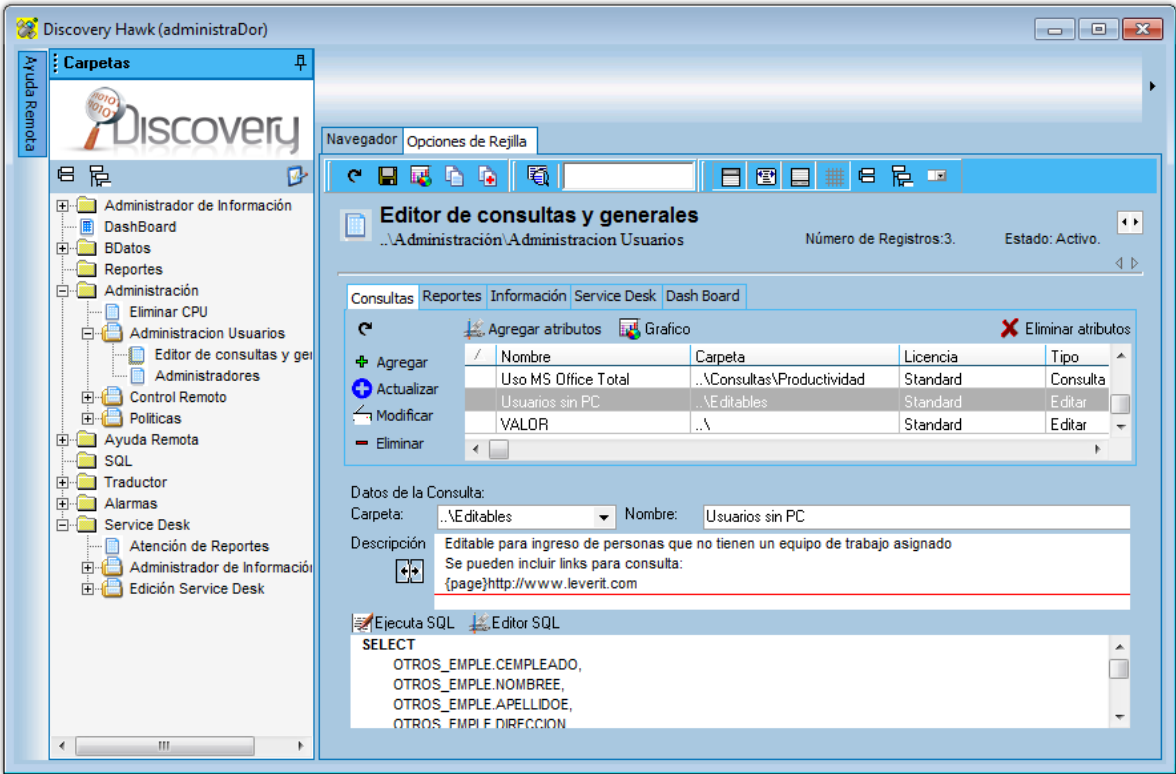


Figura 42. Editor de consultas

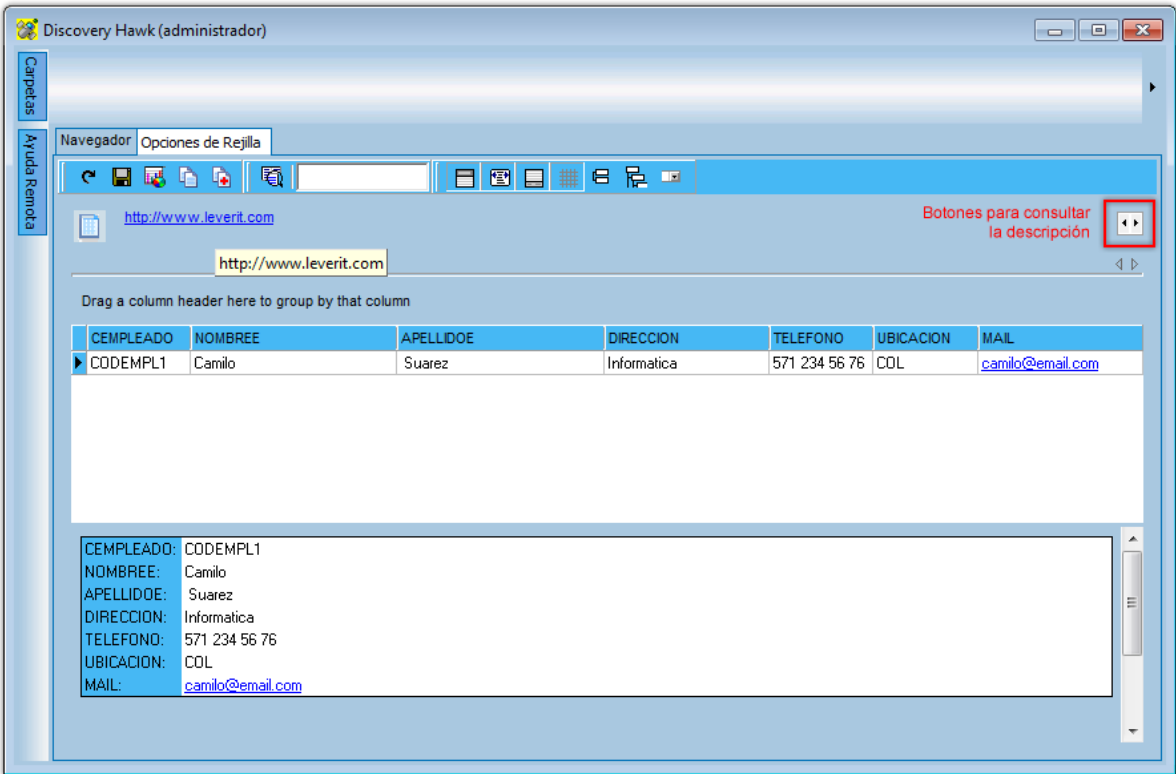


Figura 43. Descripción de la consulta

Se agrega el campo IDHDASESORESCREATE en la tabla HDREPORTES

Almacena el id del administrador/asesor de Service Desk que crea un reporte desde la consola de administración. El valor de este campo, puede ser diferente al valor almacenado en el campo ASESORALTA (Campo en el que se almacena el asesor a quien se asigna un reporte cuando se crea desde la consola de administración.)

Nota: No se encuentra por defecto en los campos de la vista Atención de Reportes.

Guarda caché de datos seleccionados y/o digitados durante la creación de un NUEVO REPORTE

Anteriormente se presentaba que cuando un asesor creaba un reporte y cambiaba el foco de la ventana se perdía la información previamente seleccionada en TEMAS, EMPLEADO (usuario del ticket), SINTOMA, OBSERVACIONES, URGENCIA, con este cambio con dar clic nuevamente en el botón NUEVO REPORTE trae la ventana al primer plano sin perderse la información previamente seleccionada.

Mejora en el tiempo de carga de las vistas ATENCIÓN DE REPORTES, ATENDER REPORTE y NUEVO REPORTE y el tiempo de refresco de ventana al utilizar el botón Actualizar

Barra de progreso de carga de contenidos

Mejora sustancialmente la visualización de consultas o tablas con muchos resultados (1.000.000 de resultados o más).
Aplica para visualización de registros en SQL y en BDatos.

Guarda posicionamiento de los paneles de Ayuda Remota y Carpetas

Si el usuario fija los paneles de Ayuda Remota y Carpetas se guarda aunque se cierre la consola.

Cambio en la vista Editar Calificación

Muestra los nombres de calificación y no números

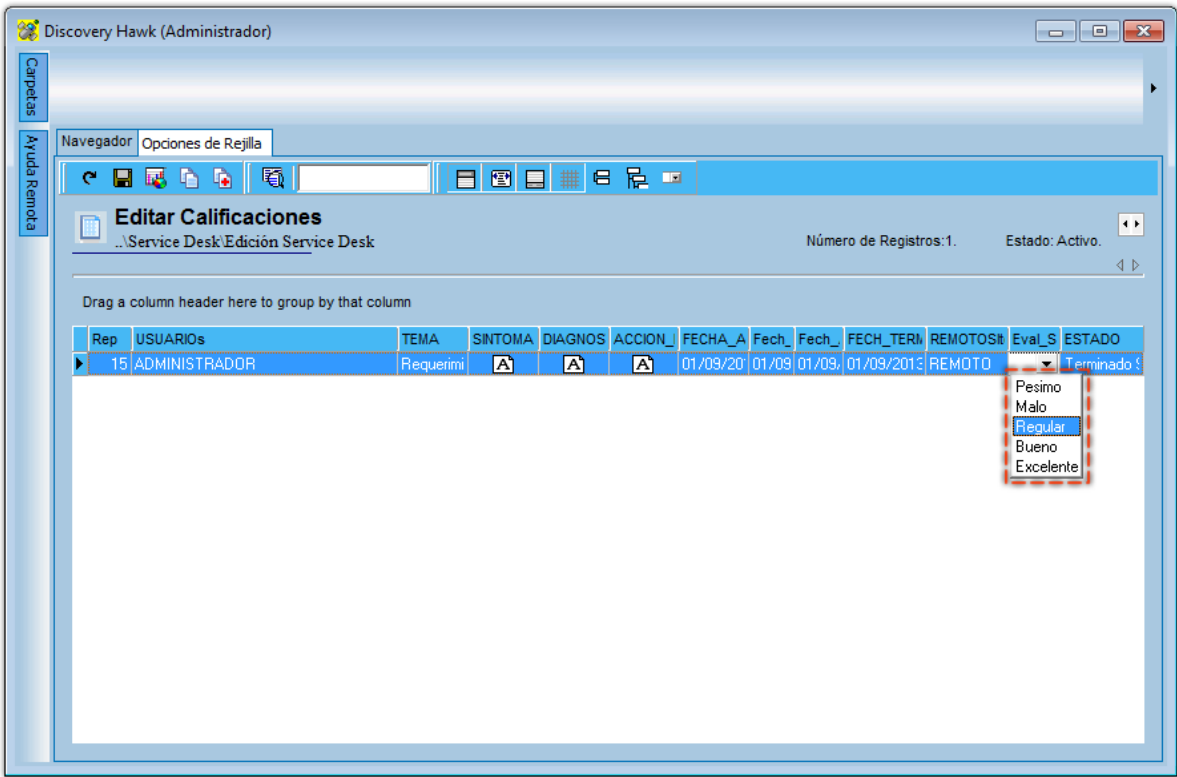


Figura 44. Editar calificaciones

Acciones de los asesores anteriores

Se reemplaza el campo IDHDASESORES por su nombre de usuario

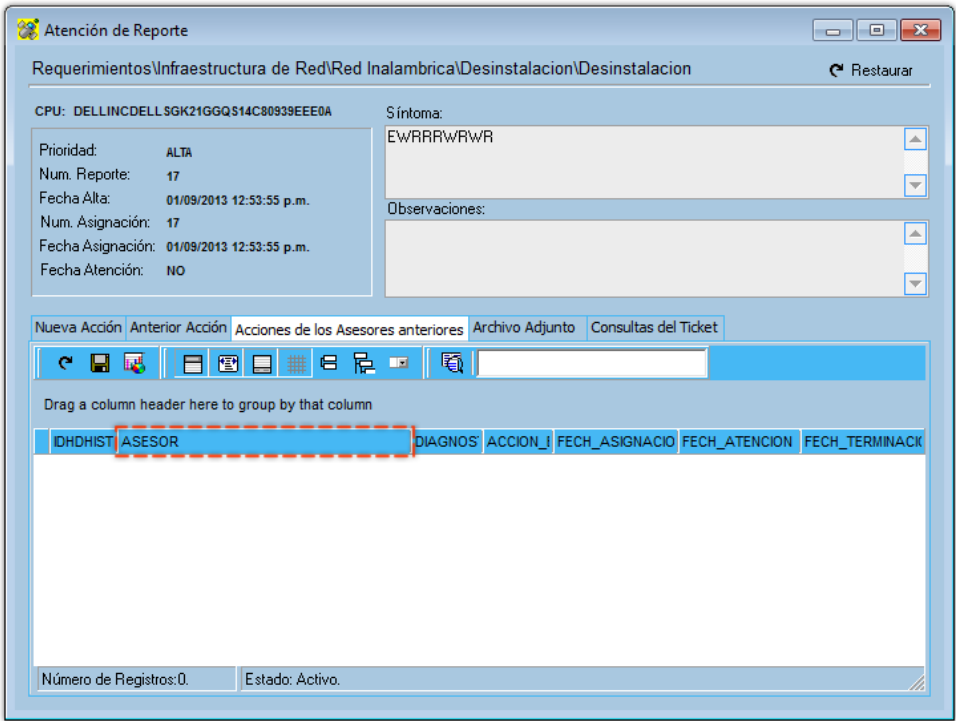


Figura 45. Acciones de los anteriores asesores

Mejoras del Agente

- Corrección de los archivos para conteo de software en aplicativos de 64 y 32 bits.
- Cuando se establece una sesión de control remoto pidiendo permiso y por algún motivo la conexión se cae o se requiere el cierre de la sesión de Windows (presentándose desconexión automática en el caso de los Windows Vista, 7, Server 2008) el asesor tiene 2 minutos para intentar la conexión nuevamente sin que requiera que el usuario le dé permiso. Pasados los 2 minutos se presentará nuevamente la ventana de solicitud de permiso en el cliente para poder tomar control remoto.
- **NUEVO.** Si se envía un paquete CMD con nombre terminado en 64, se afecta solo el registro de 64 bits. Esta operación la realiza el process64.exe.
El log de este nuevo archivo es C:\Log\logproc64.txt
Comandos actualizados
Se actualizan los comandos 18 y 19: Se agrega un nuevo tipo de dato con valor 4 para QWORD (64 bits)
- Se adiciona funcionalidad al **NClient.exe** para soportar tiempo variable para reconexión de CR cuando se ha pedido permiso previamente y la ventana del CR se ha cerrado.

Actualmente el sistema permite reconexión en máximo 2 minutos sin necesidad de solicitar nuevamente permiso. El nuevo cambio permite utilizar un archivo de configuración en el cual se define la variable con el tiempo en segundos que se quiere aplicar. El archivo se debe distribuir como parte de los archivos de agente.

Crear el archivo **client.cfg** en el directorio de instalación del agente y digitar la variable
TimeNoRePermiso=Tiempo en segundos

Ej.: Tiempo permitido para reconexión sin pedir permiso nuevamente con valor de 10 segundos.
TimeNoRePermiso=10

- **Cambios del AgentConfig:**

Instalación Cliente> Deshabilita adjuntar

Se cambió el texto Adjuntar videos.

Instalación Cliente> Minutos a reconfirmar control remoto

Valor posible: 0-100

Valor por defecto 0. El control remoto permanece activo y transmite la imagen hasta que se haga cierre de la ventana

Mayor a 0 solicita confirmación en la estación cliente para continuar el control remoto cada X minutos según valor configurado. La ventana permanece activa en la estación cliente hasta tener una respuesta y no se transmite información del control remoto hasta obtener respuesta. (imagen congelada del lado de la consola)

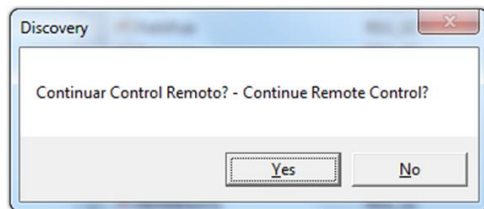


Figura 46. Continuar Control Remoto

Instalación Cliente> Deshabilita Control remoto multiusuario

Si se activa la opción, solo se permite una conexión de control remoto a la máquina de forma simultánea. Por defecto se pueden tener varias sesiones de control remoto a la misma máquina.

Compression> Crea un inventario cada vez que se cambia un dispositivo USB

Valor por defecto: Activa

Se genera inventario cada vez que se conecta o desconecta un dispositivo de almacenamiento USB.

Si se deshabilita, no se genera inventario por este evento.

- Detección de sistema operativo Windows 8

Nuevos comandos CMD

CMD:42
HOLA.TXT
--

Permite ejecutar cualquier archivo con los privilegios del usuario que ha iniciado sesión en la máquina. En este caso no se ejecuta como SYSTEM sino con la cuenta de usuario.

CMD:43
C:\WINDOWS\FILE.TXT
--

Cambia el atributo del archivo a **solo lectura** (read only)

CMD:44
C:\TEMP\NOTA.XLS
--

Cambia el atributo del archivo a **lectura/escritura** (read/write)

Anexo

Creación de alarma SincroSQL para No Atendidos

Caso Ejemplo:

Se presentan correos de notificación en blanco cuando se configuran alarmas SQL con tiempos muy cortos de verificación (1 minuto) para eventos personalizados de la mesa de servicio que requieren disparadores que cumplan tiempos exactos (Ej: 20 min., 60 min., 90 min., etc.) de casos sin atender.

1. Se necesita utilizar para este caso una tabla auxiliar en la que se almacenaran los casos que no han sido atendidos en cierto periodo de tiempo. En este caso en la tabla se almacenaran tickets que no hayan sido atendidos después de 20 min. 60 min. y 90 min. después de su creación.

Definición de tabla:

```
FIELD[EXT]:NO_ATENDIDOS:[NUMERO]INTEGER IDENTITY(1,1), CONSTRAINT IDNO_ATENDIDOS1 UNIQUE ([NUMERO])
FIELD[EXT]:NO_ATENDIDOS:[IDREPORTE]INTEGER
FIELD[EXT]:NO_ATENDIDOS:[FECHA_CREACION]DATETIME
FIELD[EXT]:NO_ATENDIDOS:[FLAG1]VARCHAR(10)
FIELD[EXT]:NO_ATENDIDOS:[FLAG2]VARCHAR(10)
FIELD[EXT]:NO_ATENDIDOS:[FLAG3]VARCHAR(10)
FIELD[EXT]:NO_ATENDIDOS:[DIF_MIN]INTEGER
FIELD[EXT]:NO_ATENDIDOS:[ASESOR]VARCHAR(20)
FIELD[EXT]:NO_ATENDIDOS:[EMAIL]VARCHAR(255)
```

2. La primera parte de la alarma comprende la inserción de los tickets que cumplan las condiciones, para lo que debe crearse una alarma de Operación SQL:

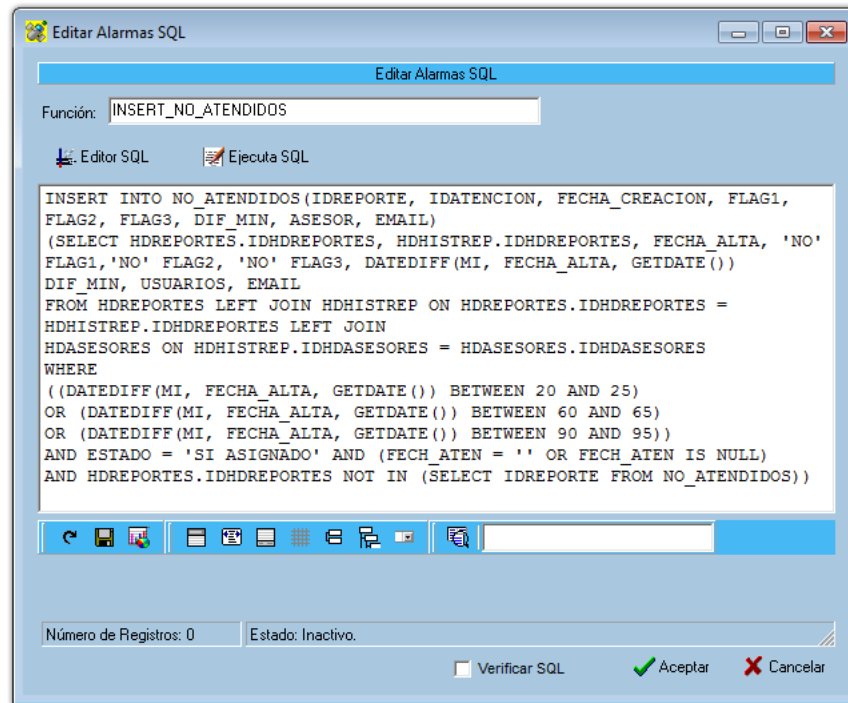
Parametrización general de la alarma INSERT_NO_ATENDIDOS:

Disparador:

```
SELECT IDCPU FROM HDREPORTES LEFT JOIN HDHISTREP ON
HDREPORTES.IDHDREPORTES = HDHISTREP.IDHDREPORTES
WHERE
(DATEDIFF(MI, FECHA_ALTA, GETDATE()) BETWEEN 20 AND 25
OR DATEDIFF(MI, FECHA_ALTA, GETDATE()) BETWEEN 60 AND 65
OR DATEDIFF(MI, FECHA_ALTA, GETDATE()) BETWEEN 90 AND 95)
```

```
AND (FECH_ATEN= '' OR FECH_ATEN IS NULL) AND HDREPORTES.IDHDREPORTES NOT IN
(SELECT IDREPORTE FROM NO_ATENDIDOS)
```

Ejecuta SQL:



Función INSERT_NO_ATENDIDOS

```
INSERT INTO NO_ATENDIDOS (IDREPORTE, IDATENCION,
FECHA_CREACION, FLAG1, FLAG2, FLAG3, DIF_MIN, ASESOR, EMAIL)
(SELECT HDREPORTES.IDHDREPORTES, HDHISTREP.IDHDREPORTES, FECHA_ALTA, 'NO'
FLAG1, 'NO' FLAG2, 'NO' FLAG3, DATEDIFF(MI, FECHA_ALTA, GETDATE()) DIF_MIN,
USUARIOS, EMAIL
FROM HDREPORTES LEFT JOIN HDHISTREP ON HDREPORTES.IDHDREPORTES =
HDHISTREP.IDHDREPORTES LEFT JOIN
HDASESORES ON HDHISTREP.IDHDASESORES = HDASESORES.IDHDASESORES
WHERE
((DATEDIFF(MI, FECHA_ALTA, GETDATE()) BETWEEN 20 AND 25)
OR (DATEDIFF(MI, FECHA_ALTA, GETDATE()) BETWEEN 60 AND 65)
OR (DATEDIFF(MI, FECHA_ALTA, GETDATE()) BETWEEN 90 AND 95))
AND ESTADO = 'SI ASIGNADO' AND (FECH_ATEN = '' OR FECH_ATEN IS NULL)
AND HDREPORTES.IDHDREPORTES NOT IN (SELECT IDREPORTE FROM NO_ATENDIDOS))
```

- Después del insert de NO_ATENDIDOS, debe crearse la alarma para el periodo de tiempo de no atención de 20 minutos:

Parametrización general de la alarma NO_ATENDIDOS_20:

Editar Alarmas SQL

Nombre:

Estado: ☒

Día:

Hora inicial:

Hora final:

Intervalo:

Mínimo:

Máximo:

Dentro: ☐

Editor SQL **Ejecuta SQL**

```
SELECT IDREPORTE, FLAG1 FROM NO_ATENDIDOS
WHERE (DATEDIFF(MI, FECHA_CREACION, GETDATE())) BETWEEN 20
AND 25)
```

✓ Aceptar ✗ Cancelar Número de Registros: 0 Estado: Inactivo.

Alarma SincroSQL:

Editar Alarmas

Función:

Identificador:

```
SELECT IDREPORTE, FLAG1, EMAIL, TRASPASADO
FROM NO_ATENDIDOS LEFT JOIN HDHISTREP
ON NO_ATENDIDOS.IDREPORTE = HDHISTREP.IDHDREPORTE
WHERE DATEDIFF(MI, FECHA_CREACION, GETDATE()) BETWEEN 20 AND 29
AND (FECH_ATEN = '' OR FECH_ATEN IS NULL)
AND TRASPASADO = 0
AND FLAG1 = 'NO'
```

Correo Electrónico:

```
SELECT
'Ticket no atendido en 20 min.' SUBJECT,
'El ticket # ' + CAST(NO_ATENDIDOS.IDREPORTE AS VARCHAR) + ' no ha sido atendido despues de 20 min. desde su creacion.' BODY,
NO_ATENDIDOS.EMAIL + ':' + 'CUENTA@CORREO.COM' EMAIL
FROM NO_ATENDIDOS
WHERE IDREPORTE @@@[0]@@@ AND FLAG1 = 'NO'
```

Operación SQL:

```
UPDATE NO_ATENDIDOS SET FLAG1='YA' WHERE IDREPORTE @@@[0]@@@
```

Número de Registros: 0 Estado: Inactivo.

☐ Verificar SQL ✗ Cancelar ✓ Aceptar

Identificador:

```
SELECT IDREPORTE, FLAG1, EMAIL, TRASPASADO
FROM NO_ATENDIDOS LEFT JOIN HDHISTREP
ON NO_ATENDIDOS.IDREPORTE = HDHISTREP.IDHDREPORTE
WHERE DATEDIFF(MI, FECHA_CREACION, GETDATE()) BETWEEN 20 AND 25
AND (FECH_ATEN = '' OR FECH_ATEN IS NULL)
AND TRASPASADO = 0
AND FLAG1 = 'NO'
```

Correo Electrónico:

```
SELECT
'Ticket no atendido en 20 min.' SUBJECT,
'El ticket # ' + CAST(NO_ATENDIDOS.IDREPORTE AS VARCHAR) + ' no ha sido
atendido despues de 20 min. desde su creacion.' BODY,
NO_ATENDIDOS.EMAIL + ';' + 'CUENTA@CORREO.COM' EMAIL
FROM NO_ATENDIDOS
WHERE IDREPORTE @@@[0]@@@ AND FLAG1 = 'NO'
```

En este caso el FLAG1='NO' es una bandera que permite determinar los resultados que no han generado correo, de tal forma que no se replicaran los correos.

Correo – Archivo VEML:

```
ANALISTA1@EMAIL.COM
Ticket no atendido en 20 min.
<META HTTP-EQUIV="Content-Type" CONTENT="text/html; charset=iso-8859-1">
El ticket # 31 no ha sido atendido despues de 20 min. desde su creacion.
```

Operación SQL:

```
UPDATE NO_ATENDIDOS SET FLAG1='YA' WHERE IDREPORTE @@@[0]@@@
```

Esta operación permite cambiar el estado de la bandera, y como se indicaba en la definición del correo electrónico, impedirá la replicación de correos.

4. Se deben crear de la misma forma las alarmas para los casos de 60 min. o 90 min.
Para la alarma de 60 min. el campo de control que se utiliza es FLAG2
Para la alarma de 90 min. el campo de control que se utiliza es FLAG3

Después puede crearse una alarma que elimine los tickets que cambien a estado TERMINADO de la tabla NO_ATENDIDOS.



www.leverit.com
Contacto: info@leverit.com

SOPORTE TÉCNICO INTERNACIONAL