

Administración del catálogo de servicios



Las siguientes tareas requieren de privilegios administrativos.

Ingresar al portal IthelpCenter. En el menú principal lateral seleccionar *Configuración del proceso* > *Modelo* > *Administrador de Categorías*

Nombre	Ruta
Desconocido	Raiz/Servicio de Seguridad
Firewall	Raiz/Servicio de Seguridad
Antivirus	Raiz/Servicio de Seguridad

Herramientas para creación/edición de categorías



Para creación de categorías principales o raíz
Ejemplo. Servicio de seguridad



Para edición de las categorías principales o secundarias



Para expandir las categorías o nodos



Creación de subcategorías o nodos hijo
Ejemplo. Firewall



Para eliminar nodo de categoría y los detalles relacionados



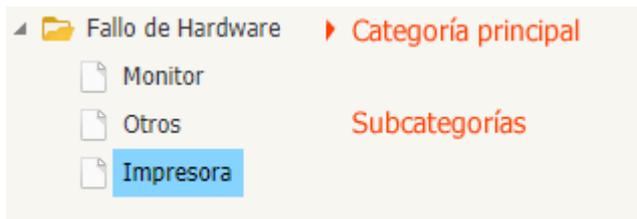
Para contraer las categorías o nodos

- [Creación de categorías y subcategorías](#)

- [Editar categorías y subcategorías](#)
- [Agregar detalle a una categoría](#)
- [Editar detalle](#)
- [Verificar SLA](#)

Creación de categorías y subcategorías

1. Dar clic en el botón para crear categoría principal o raíz. En el campo ingresar el nombre de categoría principal y dar clic en **Si** para agregar.
2. Seleccionar la categoría creada y dar clic en el botón para creación de subcategorías o nodo hijo. Ingresar el nombre de subcategoría y dar clic en **Si** para agregar.



Editar categorías y subcategorías

Seleccionar en el árbol de categorías, la categoría principal y/o subcategorías y dar clic en el botón para edición de categorías. Dar clic en **Si** para guardar el cambio.

Agregar detalle a una categoría

1. Seleccionar la categoría principal y/o subcategorías a las que se va a agregar uno o más frases descriptivas de la categoría (detalle).

Introduzca el nodo para buscar

- Servicio de Seguridad
- Servicio de Impresion
- Servicio de Nomina
- Solicitudes IT
- Solicitudes Servicios
- Servers and Data
- Network and Connectivity
- Fallo de Hardware
 - Monitor
 - Otros
 - Impresora

Fallo de Hardware/Impresora

	Nombre	Descripción	Permisos de usuario	Permisos de grupo
<input type="checkbox"/>	Incidente	Impresión borrosa	4	0
<input type="checkbox"/>	Incidente	Impresora no imprime a color	4	0
<input type="checkbox"/>	Problema	Hay problemas con la impre...	4	0

Herramientas para creación/edición de categorías

- insertar**: Para ingresar nuevas frases por nodo
- actualizar**: Para editar frases
- Eliminar**: Para eliminar detalle
- Verificar SLA**: Para verificar el SLA que aplicaría a la categoría/subcategoría /frase

2. En el panel *Detalle* dar clic en el botón **Insertar**. Se abrirá la ventana *Detalle de la categoría* completar los siguientes campos:

- o Nombre: Tipo.
Ejemplo: Fallo o Incidente, Problema, Cambio, Requerimiento.
- o Descripción: Frase asociada al nodo.
Ejemplo: La impresión se bloquea.
- o Agregar permiso por tipo de usuario: Más general, habilita visualización a todos los grupos que tengan asignado el tipo de usuario seleccionado.
- o Agregar permiso por grupo: Más específico, permite visualización a uno o varios grupos.

Detalle de la categoría ✕

Ruta :
Fallo de Hardware/Impresora

Nombre :

Descripción :

La impresión se bloquea

📄

Permisos de usuario :

🔄 Listar permisos de usuario

- 🛠 System
- 🛠 Owner
- 🛠 Handler
- 🛠 Managers Informed
- 🛠 User
- 🛠 OwnerProcess
- 🛠 Creator
- 🛠 Incident Review
- 🛠 Problem Review
- 🛠 Request fulfilment approval
- 🛠 Request for Change Aproval
- 🛠 Observers

Permisos de grupo :

🔄 Listar permisos de grupo

- 🛠 Grupo de sistema
- 🛠 Grupo de mesa de servicio
- 🛠 Administrador de mesa de servicio
- 🛠 Grupo de problema
- 🛠 Administrador de problemas
- 🛠 Grupo de incidente 2do nivel
- 🛠 Grupo de incidente senior
- 🛠 Administrador de incidentes
- 🛠 Grupo de requerimientos junior
- 🛠 Grupo de requerimientos senior
- 🛠 Administrador de requerimientos
- 🛠 Grupo de cambios junior
- 🛠 Grupo de cambios senior
- 🛠 Administrador de cambios
- 🛠 Grupo de usuarios

Guardar Cancelar

Clic para contraer
listado de tipos de usuario



3. Dar clic en **Guardar.** para terminar la edición.

Editar detalle

1. Seleccionar la categoría principal y/o subcategorías, en el panel de Detalle se listarán todas las frases descriptivas del nodo.
2. Activar la casilla de la frase a editar y dar clic en el botón **Actualizar.** Se abrirá la subventana *Detalle de la categoría*, editar en esta ventana el nombre, descripción o permisos por tipo de usuario o por grupo.
3. Dar clic en el botón **Guardar** de la ventana de edición.

Verificar SLA

Con esta función se verifica si hay al menos un SLA que aplique a un nodo de categoría.

1. Seleccionar la categoría principal y/o subcategorías, en el panel de Detalle se listarán todas las frases descriptivas del nodo.
2. Activar la casilla de la frase a verificar y dar clic en el botón **Verificar SLA.**
En la subventana *Verificar SLA*:

Seleccionar los siguientes datos:

- Usuario
- Urgencia
- Es urgente (caso mayor)
- La categoría y el detalle están preseleccionados

En la parte inferior se visualizará el SLA que aplicaría al tema.

From:
<http://www.leverit.com/ithelpcenter/> - IT Help Center

Permanent link:
<http://www.leverit.com/ithelpcenter/es:administrador:catalogo>

Last update: **2020/12/15 06:13**



