

Administración de modelos de servicio



Las siguientes tareas requieren de privilegios administrativos.

Ingresar al portal IthelpCenter. En el menú principal lateral, seleccionar *Configuración del proceso > Modelo > Editar*

The screenshot shows the 'Configuración del proceso | Modelo | Editar' page. The main content area displays a table with 16 rows of model configurations. The table has columns for 'Id MD mod...', 'Título mod...', 'Comentarios modelo', and 'Modelo Base'. The first row is highlighted in yellow.

	Id MD mod...	Título mod...	Comentarios modelo	Modelo Base
	5	Cumplimie...	Validacon de toda la informacion, ...	
	10	Incidente S...	Atención de casos en horario: L-V ...	
	18	Incidente_...	Recuperacion lo antes posible del ...	
	19	Incidente_...	Recuperacion lo antes posible del ...	
	20	Incidente_...	Recuperacion lo antes posible del ...	
	1	Incidente_...	Recuperacion lo antes posible del ...	
	2	Incidente_...	Recuperacion del servicio lo antes ...	
	7	Incidentes...	Recuperacion lo antes posible del ...	
	13	Incidentes...	Recuperacion lo antes posible del ...	
	16	Modelo Ca...		
	3	Problema_...	Busqueda de la causa raiz, una sol...	
	4	Problema_...	Busqueda de la causa raiz, una sol...	

On the right side of the interface, there is a vertical toolbar with the following actions: Agregar (+), Editar (pencil), Vista (calendar), Eliminar (X), Gráfico (network diagram), Copia (document), and Reparar (wrench).

Herramientas para creación/edición de SLA



Para creación de modelo



Para edición de modelo



Vista de configuración del modelo



Para eliminar modelo



Para gráficar grupos y niveles del modelo



Copiar modelo



Verificar/reparar copia del modelo

- [Creación de modelo](#)
- [Agregar pasos al modelo](#)
- [Pestaña Tipo de usuario](#)
- [Agregar formularios al modelo](#)
- [Formularios en campos extra](#)
- [Formularios en Definir atributo CI](#)
- [Formularios en atributo de tipo de servicio](#)
- [Edición del modelo](#)

Creación de modelo

1. Dar clic en el botón para creación de modelo.
En la ventana de edición ingresar:

Seleccionar y completar configuración de SLA

Título	Nombre asignado al modelo.
Comentarios	Observaciones generales de función/características del modelo.
Tipo de servicio	<p>En el campo desplegable seleccionar el tipo de servicio al que aplicará el modelo. Tipos disponibles:</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p>Incident Problem Workaround known errors Activity Request fulfillment Request for Change</p> </div>
Tiempo Normal	<p>Tiempo promedio en minutos para la atención de las solicitudes relacionadas con el modelo. Puede definirse el valor como -1 para que se tome el valor de tiempo normal del SLA.</p>
Tiempo Máximo	<p>Tiempo máximo en minutos total para dar solución al caso reportado. Este valor debe calcularse teniendo en cuenta el tiempo promedio de servicio y la cantidad promedio de solicitudes del mismo tipo que se reporten diariamente. Puede definirse el valor como -1 para que se tome el valor de tiempo máximo del SLA.</p>


Administradores informados Escalamiento jerárquico	Seleccionar en el campo desplegable el grupo de escalamiento jerárquico. Creación de grupo de escalamiento jerárquico
Asesor (handler) Escalamiento funcional	Seleccionar en el campo desplegable el grupo de escalamiento funcional. Creación de grupo de escalamiento funcional
Interfaz ID MD	Seleccionar en el listado el tipo de interfaz ¹⁾ que aplica al modelo. Utilizar Default si no existen interfaces.
MT ID AT Rol	Seleccionar en el listado el rol virtual que aplica al modelo. Utilizar none si no existen roles virtuales.
ET ID AT Rol	Seleccionar en el listado el rol virtual que aplica a los campos adicionales para el formulario de creación de caso. Utilizar none si no existen roles virtuales.
Posibles Devoluciones	En este campo se definen valores posibles como resultado de la atención de un caso. Agregar valores y por cada uno oprimir ENTER Cambio Aprobado, Rechazado
Guía	Instrucciones generales para la atención y solución de casos, teniendo en cuenta el servicio y los pasos contemplados en el modelo.

2. Dar clic en el botón **Aceptar** para guardar la información básica del modelo. Se habilitaran las pestañas:

Pasos: Para agregar pasos al modelo

Campos Extra: Configuración de formularios para creación del caso.

Agregar pasos al modelo

1. En la pestaña *Pasos* dar clic en el botón 


Pestaña Detalles

1. Se activará la pestaña *Detalles* que contiene el formulario básico para edición del paso.

Completar la siguiente información

Estado	Número del paso en el listado.
* Nombre del paso	Asignar nombre al paso. Ejemplo: Análisis, Solución, validación de la solución
* Siguiete paso	<p>Digitar el número (estado) del siguiente paso en el proceso. Si del paso se puede continuar a diferentes pasos separar por comas.</p> <p>Se pueden definir pasos anteriores o siguientes, según su ubicación en el listado.</p>
Pasos requeridos	Digitar el número (estado) del paso que se requiere antes del paso actual.
Configuración de paso	Permite realizar programación avanzada de tareas automáticas en el paso.
Comentarios	Observaciones generales del paso.
Precaución / Advertencia	Recomendaciones adicionales del paso.
Encuesta	Permite incluir encuestas en el paso. ver creacion y ejecucion de encuestas
ID AT Rol	<p>Seleccionar en el listado el rol virtual que aplica al paso</p> <p>Utilizar none si no existen roles virtuales.</p>
* Paso real en los casos	<p>Seleccionar en el listado el estado que tendrá el caso cuando se encuentre en el paso. Opciones disponibles:</p> <p>In Progress (En progreso): Indica que el caso está en proceso de atención.</p> <p>Paused (Pausado): Cambiando a este estado se evita exceder el tiempo máximo por SLA/Modelo. Esta función es útil cuando se requiere para la atención del caso más información o respuesta de usuario o una tercera parte.</p> <p>Resolved (Solucionado): Este estado indica que el caso está resuelto y se ha confirmado que el servicio o servicios reportados han sido restaurados.</p>

* Campos obligatorios.

- Terminada la configuración del paso dar clic en el botón  Seguir el mismo procedimiento para agregar más pasos al modelo.

Detalles | **Actividad** | **Tipo de usuario**

✓

Estado: Nombre del paso:

Siguiente paso: Pasos requeridos:

Configuración Paso:

Comentarios:

Precaución:

Advertencia:

Encuesta:


Opciones adicionales:

ID AT Rol:

Paso real de los casos:

Pestaña Tipo de usuario

1. Con la creación del paso se activará también la pestaña *Tipo de usuario* que permite configurar los usuarios del modelo.

Dar clic en el botón  para seleccionar los tipos de usuario:

Usuario de servicio de grupo
✕

- System Usuario interno
- Owner Encargado responsable del caso
- Handler Asesor/operador del caso
- Managers Informed Administradores con mayor poder de decisión o conocimiento dentro del área
- User Usuario final
- OwnerProcess
- Creator
- Incident Review
- Problem Review
- Request fulfilment approval
- Request for Change Aproval
- Observers Observadores del caso

Los usuarios seleccionados se agregarán al listado

Para cada usuario completar la siguiente información

* Permiso	Seleccionar en el campo el privilegio de visualización/edición del caso asignado al tipo de usuario. Opciones disponibles: Read: Habilita visualización del caso Write: Habilita visualización y edición del caso, habilita las herramientas para edición del caso Disable
* Tipo de interfaz	Seleccionar en el listado el tipo de interfaz ²⁾ que aplica al usuario en el paso. Utilizar Default si no existen interfaces.
Opciones	Activar la opción de Incluir todo el grupo únicamente para el tipo de usuario Observador o para tipo de usuario/paso con encuesta habilitada.
Notificar a consola	Seleccionar en el campo desplegable la plantilla de notificación que se enviará a consola cuando el caso se encuentre en este paso. Ver Administración de notificaciones

Notificar a email	<p>Seleccionar en el campo desplegable la plantilla de notificación que se enviará al correo cuando el caso se encuentre en este paso. Ver Administración de notificaciones</p>																											
Comportamiento	<p>Permite seleccionar el modo de visualización del caso para usuario final. Opciones disponibles: None: Opción por defecto, visualización normal del caso CSATSurvey Visualización de la encuesta de satisfacción de usuario</p>																											
Resumen del paso	<p>Si se habilita esta casilla mostrará este campo para completar al usuario (asesor, propietario, adminitrador, etc.) antes de seguir al siguiente paso. Si se habilita en el campo de texto ingresar el nombre que tendrá el campo.</p>																											
Recomendaciones	<p>Si se habilita esta casilla mostrará este campo para completar al usuario (asesor, propietario, adminitrador, etc.) antes de seguir al siguiente paso. Si se habilita en el campo de texto ingresar el nombre que tendrá el campo.</p>																											
Comentarios	<p>Permite enviar preguntas adicionales al usuario para validar información del caso y cambiar de paso.</p>																											
Configuración de paso real	<p>Permite activar si se muestra la pregunta definida en el campo <i>Comentarios</i> al usuario final cuando inicie sesión.</p>																											
Configuración del siguiente paso	<p>Permite configurar el paso al que continuará el caso según respuesta y opciones definidas en <i>Comentarios</i> y <i>Configuración de paso real</i>.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Comentarios: <input style="width: 100%;" type="text" value="Se soluciono el problema?"/></p> <p>Configuración del paso real: <input style="width: 100%;" type="text" value="ShowLogin=1,Hide=0"/></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Validación de solución</th> <th style="width: 20%;">Mostrar</th> <th style="width: 20%;">Ajuste</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mostrar inicio de sesión</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Ocultar</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> <p>Configuración del siguiente paso: <input style="width: 100%;" type="text" value="4[Enable=1,Caption=No];5[Enable=1,Caption=Si]"/></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">No hay solución</th> <th style="width: 20%;">Mostrar</th> <th style="width: 20%;">Ajuste</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Habilitar</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Título</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input style="width: 80%;" type="text" value="No"/></td> </tr> <tr> <td>Encuesta de satisfacción a...</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Habilitar</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Título</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input style="width: 80%;" type="text" value="Si"/></td> </tr> </tbody> </table> </div> <p style="color: #c00000; font-size: small;">Paso al que continúa el caso cuando el usuario selecciona NO</p> <p style="color: #c00000; font-size: small;">Paso al que continúa el caso cuando el usuario selecciona SI</p> <p style="color: #c00000; font-size: small; text-align: right;">Si se habilita la opción título agregar en el campo de texto la opción que verá el usuario según la pregunta definida en Comentarios</p>	Validación de solución	Mostrar	Ajuste	Mostrar inicio de sesión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Ocultar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No hay solución	Mostrar	Ajuste	Habilitar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Título	<input checked="" type="checkbox"/>	<input style="width: 80%;" type="text" value="No"/>	Encuesta de satisfacción a...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Habilitar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Título	<input checked="" type="checkbox"/>	<input style="width: 80%;" type="text" value="Si"/>
Validación de solución	Mostrar	Ajuste																										
Mostrar inicio de sesión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																										
Ocultar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
No hay solución	Mostrar	Ajuste																										
Habilitar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																										
Título	<input checked="" type="checkbox"/>	<input style="width: 80%;" type="text" value="No"/>																										
Encuesta de satisfacción a...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																										
Habilitar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																										
Título	<input checked="" type="checkbox"/>	<input style="width: 80%;" type="text" value="Si"/>																										
Vista de encuesta	<p>Permite incluir encuestas en el paso. ver creacion y ejecucion de encuestas</p>																											
ID AT Rol	<p>Seleccionar en el listado el rol virtual que aplica al tipo de usuario en el paso Utilizar none si no existen roles virtuales.</p>																											

* Campos obligatorios.

- Terminada la configuración del paso dar clic en el botón Seguir los mismos pasos con cada tipo de usuario agregado al paso.

The screenshot shows the configuration interface for a service type attribute. It features three tabs: 'General' (selected), 'Atributo de tipo de servicio', and 'Definir atributo CI'. On the left, there is a sidebar with 'Nombre de tipo de usua' and a list of roles: 'User', 'Handler', 'Owner', and 'Observers'. The main area contains the following settings:

- Permiso:
- Tipo de interfaz:
- Tiempo de pausa
- Incluir todo el grupo
- Notificar a la consola:
- Notificar a Email:
- Comportamiento:
- Resumen del paso
- Recomendaciones
- Acciones:
- Recomendaciones:
- Comentarios:
- Configuración del paso real:
- Configuración del siguiente pa...:
- Vista de encuesta:
- Opciones adicionales:
- ID AT Rol:

Agregar formularios al modelo

Se pueden agregar formularios en:

- *Pestaña Campos Extra*: Los formularios agregados en esta pestaña serán visibles durante la creación del caso.
- *Paso > Tipo de usuario > Atributo de tipo de servicio*: Este tipo de formularios relacionados con los tipos de servicio, serán visibles en la consola de atención de casos.
- *Paso > Tipo de usuario > Definir atributo CI*: Formularios relacionados con CIs (people, device, knownerror, workaround, etc.) Este tipo de formularios serán visibles en la consola de atención de casos.

Formularios en campos extra

1. Seleccionar el tipo de Servicio y el formulario.
2. Habilitar las opciones y permisos:

IDMDINTERFACETYPE	INTERFACETYPE_NAME
1 0	None <i>Interfaz Default</i>
2 1	Attention reports
3 2	Model
4 3	Model Life Status Extra Table

Pasos | **Campo extra**

Edita tabla Extra de Casos

Nombre del tipo de servicio: DISPOSITIVOS

Nombre de la interfaz:

Selección de interfaz de tipo: None (Default) o Model Life Status Extra Table

Selección de permisos de visualización del formulario: All, User, Manager

Nombre de las tablas a...:

Descripción del formulario (Opcional)

Comentarios sobre la mesa:

Nombre del campo	_Disable	_Read	_Write	Obligat...	Índice	Ayuda	Script
FECHA	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	↓	<input type="button" value="α"/>	<input type="button" value="⊗"/>
DNI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	↑	<input type="button" value="α"/>	<input type="button" value="α"/>
NOMBRES	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	↑	<input type="button" value="α"/>	<input type="button" value="⊗"/>
APELLIDOS	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	↑	<input type="button" value="⊗"/>	<input type="button" value="⊗"/>
AREA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	↑	<input type="button" value="α"/>	<input type="button" value="⊗"/>
DISPOSITIVO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	↑	<input type="button" value="α"/>	<input type="button" value="⊗"/>
OBSERVACIONES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	↑	<input type="button" value="⊗"/>	<input type="button" value="⊗"/>

Selección de privilegio sobre cada campo del formulario: Deshabilitar, lectura, escritura, campo de edición obligatoria

Modificar el orden del campo

Incluir ayuda al campo

Incluir script en el campo

3. Para guardar cambios dar clic en el botón **Aceptar** del modelo.

Formularios en definir atributo CI

1. En el paso y para el tipo de usuario que corresponda, seleccionar la pestaña *Definir atributo CI*
2. Activar las casillas de tipo de servicio y formulario. Habilitar las opciones y permisos.

General | **Atributo de tipo de servicio** | Definir atributo CI

Seleccione una definición de CI

- PEOPLE
- DEVICE
- KNOWN ERRORS RECORD

Nombres de tablas adicionales: KNOWNERRORS_RIM

Nombre de la interfaz: default


Nombre Cam...	_Dis...	_Re...	_Wr...	Obli...	Índice	AYUDA	Script
SYMPTOMS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	↓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FINAL_SOLUTI...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	↑ ↓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ENABLE	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	↑ ↓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IDUSERTYPE_KE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	↑	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Selección de privilegio sobre cada campo del formulario: Deshabilitar, lectura, escritura, campo de edición obligatoria


Modificar el orden del campo

Incluir ayuda al campo

Incluir script en el campo



3. Terminada la configuración del formulario en el paso dar clic en el botón  y después dar clic en el botón **Aceptar** del modelo.

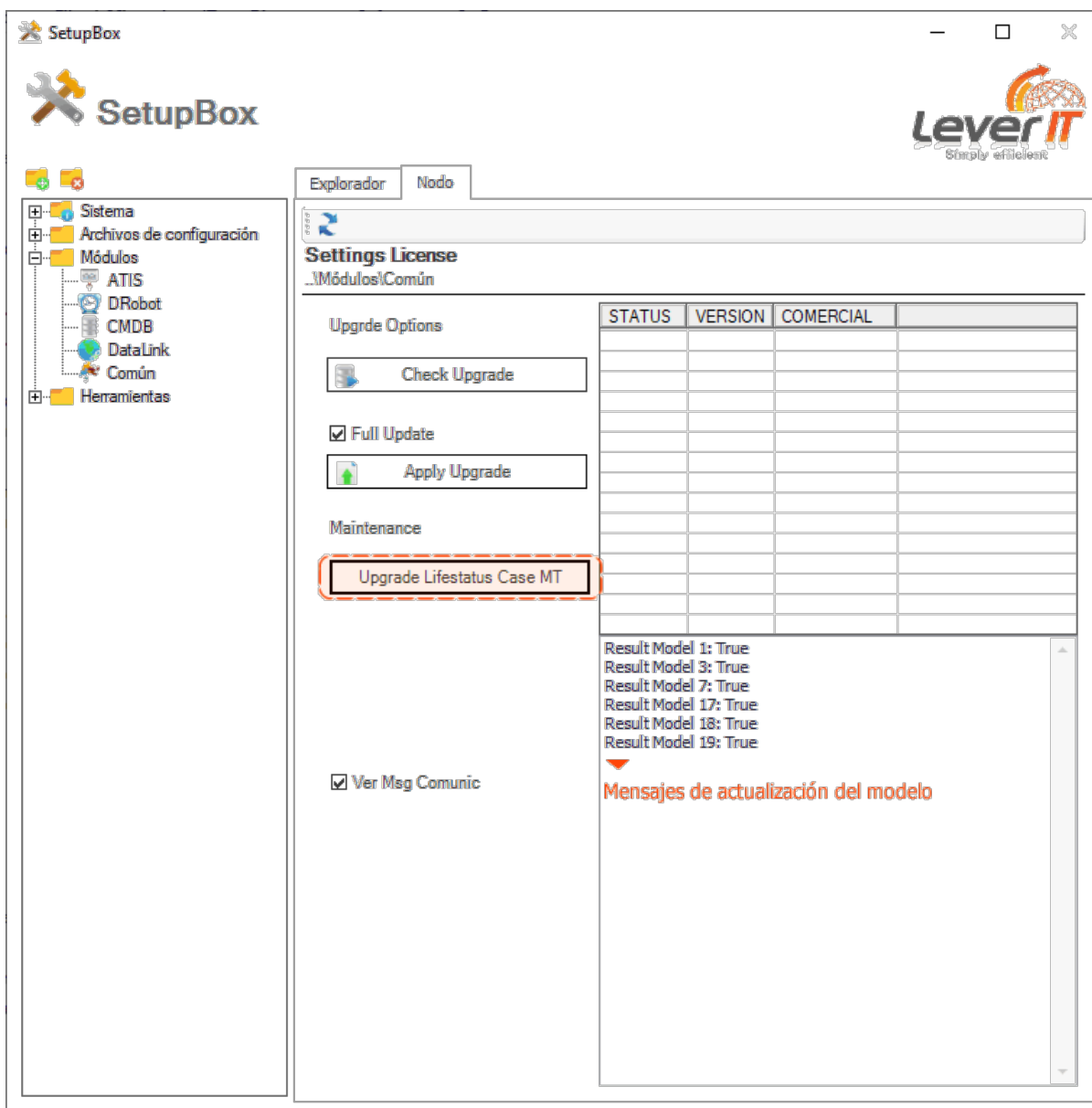
Formularios en atributo de tipo de servicio

1. En el paso y para el tipo de usuario que corresponda, seleccionar la pestaña *Atributo de tipo de servicio*
2. Activar las casillas de tipo de servicio y formulario. Habilitar las opciones y permisos.
3. Terminada la configuración del formulario en el paso dar clic en el botón  y después dar clic en el botón **Aceptar** del modelo.

Edición del modelo

1. Seleccionar en el listado el modelo y dar clic en el botón para edición.
2. Realizar los cambios en cualquiera de las opciones de configuración del modelo: *información básica, pasos, configuración de tipo de usuario, formularios, etc.*

3. Terminada la configuración dar clic en el botón  (Si es un cambio relacionado con los pasos) y después dar clic en el botón **Aceptar** del modelo.
4. Para actualizar los cambios del modelo en casos abiertos (en caso de que aplique):
 1. Apagar los servicios de ITHC en el servidor y abrir el módulo Setupbox.exe
 2. Ubicación del aplicativo en el servidor: *Unidad:\Program Files\LeverIT\Discovery\Software\SrvPrg\Setupbox.exe*
 3. Abrir el Setupbox, dar clic derecho sobre el icono  en el área de notificaciones de la barra de tareas del escritorio y seleccionar la opción Abrir.
 4. Seleccionar el nodo *Modulos > Común* y dar clic en el botón **Upgrade Lifestatus Case MT**, se ejecutará la actualización.



5. Terminar el modulo y reiniciar los modulos en servidor.

1)

Externa tipo Model

2)

Para atención de reportes

From:

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

Permanent link:

<http://www.leverit.com/ithelpcenter/es:administrador:modelos>

Last update: **2021/01/05 18:31**

