

Administración de notificaciones de casos

Importante:



- Las siguientes tareas requieren de privilegios administrativos.
- Después de la creación y/o edición de notificaciones reiniciar los modulos Datalink y DRobot en el servidor.

- [Eventos que generan notificación](#)
- [Creación de plantillas de notificación](#)
- [Edición de plantillas](#)
- [Configuración de plantilla de notificación a eventos](#)
- [Configuración de plantilla de notificación en modelo de atención](#)
- [Configuración de cuenta de correo electrónico para envío de notificaciones](#)

Eventos que generan notificación

Descripción de eventos

#	EVENTO	DESCRIPCIÓN
1	E El asesor escaló el caso	Notifica cuando se realiza un escalamiento funcional informando únicamente al asesor (handler) actual del caso.
2	E El administrador escaló el caso	Notifica cuando se realiza un escalamiento jerárquico informando únicamente al administrador informado (manager informed) actual del caso.
3	I Cambio de información	Se notifica cuando cambia información del caso. Ejemplo: El caso cambió el paso de Análisis a Solución.
4	B Inicio de atención	Se notifica el inicio de atención, el asesor ingresa acciones al caso.
5	A Nuevo archivo adjunto	Se notifica cuando se adjuntan nuevos archivos al caso.

6	O Nueva observación	Se notifica cuando se agrega una observación al caso. Ejemplo: El usuario envía un nuevo mensaje relacionado con el caso.
7	SP Estado pausado	Se notifica el cambio del estado del caso a Pausado.
8	SCL Estado cerrado	Se notifica el cambio del estado del caso a Cerrado.
9	SCN Estado cancelado	Se notifica el cambio del estado del caso a Cancelado.
10	SIP Estado en progreso	Se notifica el cambio del estado del caso a En Progreso.
11	E Nuevo asesor del caso	Notifica cuando se realiza un escalamiento funcional informando únicamente al nuevo asesor (handler) asignado al caso.
12	E Nuevo administrador del caso	Notifica cuando se realiza un escalamiento funcional informando únicamente al nuevo administrador informado (manager informed) asignado al caso.

Creación de plantillas de notificación

1. Ingresar al portal IthelpCenter. En el menú principal lateral, seleccionar *Configuración del proceso > Posiciones/Trabajos > Notificaciones y Correo*
2. Dar clic en el botón **Nuevo**, en la subventana *Editar* completar la siguiente información:

Editar configuración de plantilla

CAMPO	DESCRIPCIÓN
ID	ID de plantilla.
Nombre	Descripción general de plantilla. Ejemplo: I Caso en paso solución.
Descripción	Asunto de notificación. Ejemplo: El caso # @ (1) pasó de Análisis a Solución. @ (1) es una variable propia del sistema para mostrar el número de caso.
Estado	Activar casilla para habilitar plantilla.
SQL de correo electrónico	Activar para enviar en el cuerpo de correo el contenido de consulta de la información.
Campo SQL	Consulta de información del caso. Ejemplo: SELECT SDCASE . IDSDCASE , SDCase . CASE_DESCRIPTION , SDCase . CASE_TITLE FROM SDCase WHERE SDCase . IDSDCASE=@(IDSDCase)

Plantilla de correo electrónico	Ingresa el nombre de plantilla de correo. Ésta plantilla es un archivo con estructura HTML que incluye los campos de la consulta. Por defecto el sistema incluye plantillas básicas ubicadas en la ruta: <i>C:\Program Files (x86)\LeverIT\Discovery\Software\SrvFib\SD\Notify</i> Las plantillas pueden modificarse o agregar nuevas con la estructura HTML y campos de consulta, la extensión de estos archivos es .tpl
--	---

3. Dar clic en el botón **Aceptar** para guardar y dar clic en el botón **Actualizar** para refrescar el cambio.

Editar ✕

ID	<input type="text" value="15"/>
Nombre	<input type="text" value="1 Caso en paso solución"/>
Descripción	<input type="text" value="El caso # @ (1) pasó de Análisis a Solución"/>
Estado	<input checked="" type="checkbox"/>
SQL de correo electrónico	<input checked="" type="checkbox"/>
	<pre>SELECT SDCASE.IDSDCASE,SDCASE.CASE_DESCRIPTION,SDCASE.CASE_TITLE FROM SDCASE WHERE SDCASE.IDSDCASE=@(IDSDCASE)</pre>
Plantilla de correo electrónico	<input type="text" value="Case_Information.tpl"/>

Edición de plantillas

1. En la rejilla con las plantillas seleccionar la plantilla y dar clic en el botón **Editar**.
Se abrirá la subventana *Editar*
2. Se puede editar *ID, Nombre, Descripción, Estado, Activación* y definición de *SQL de correo electrónico*.
3. Guardar los cambios y dar clic en el botón **Actualizar**.

Configuración de plantilla de notificación a eventos

Las notificaciones de eventos dependen de una acción, como adjuntar un archivo o cuando se envía una observación/mensaje.

[Ver Eventos que generan notificación](#)

1. En la rejilla con las plantillas seleccionar la plantilla y dar clic en el botón **Config.**
En la subventana *Config* seleccionar en la parte superior la pestaña correspondiente al evento.
2. Seleccionar el Tipo de usuario
x

Tipo de usuario

Tipos de usuario

<input type="checkbox"/>	System	Usuario interno	
<input checked="" type="checkbox"/>	Owner	Encargado responsable del caso	
<input checked="" type="checkbox"/>	Handler	Asesor/operador del caso	
<input type="checkbox"/>	Managers Informed	Administradores con mayor poder de decisión o conocimiento dentro del área	
<input checked="" type="checkbox"/>	User	Usuario final	
<input type="checkbox"/>	OwnerProcess		
<input type="checkbox"/>	Creator		Otros tipos de usuarios para tipos de casos Incidente, Problema, Requerimiento, Cambio
<input type="checkbox"/>	Incident Review		
<input type="checkbox"/>	Problem Review		
<input type="checkbox"/>	Request fulfilment approval		
<input type="checkbox"/>	Request for Change Aproval		
<input checked="" type="checkbox"/>	Observers	Observadores del caso	

asociado al caso al que se enviará notificación, en la rejilla seleccionar el tipo de servicio

(Incidente, Problema, Cambio, Requerimiento, etc.) y habilitar las casillas correspondientes a los tipos de envío de notificación (Las modificaciones realizadas en esta vista se guardarán automáticamente).:

1. Notificar a consola.
2. Notificar a correo electrónico.

Ejemplo:

Habilitar notificación a asesor (handler) cuando se adjunta un archivo al caso relacionado con un incidente:

Config ✕

1

E El asesor escalo el caso E El administrador escalo el caso I Cambio de informacion B Inicio de atencion **A Nuevo archivo adjunto** O Nueva observacion

SP Estado pausado SCL Estado cerrado SCN Estado cancelado SIP Estado En Progreso E Nuevo asesor del caso E Nuevo administrador del caso

	A Nuevo archivo adjunto / Handler		
	SERVICE TYPE NAME	SEND CONSOLE	SEND EMAIL
2 Handler	Incident	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Managers Informed	Problem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
User	Workaround	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OwnerProcess	known errors	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Creator	Activity	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Incident Review	Request fulfillment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Problem Review	Request for Change	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Request fulfilment approval			
Request for Change Approval			

3



Un mismo evento puede notificarse a más de un tipo de usuario o tipo de servicio.

Configuración de plantilla de notificación en modelo de atención

En el modelo se configuran notificaciones por cambio de paso y de acuerdo al tipo de usuario.

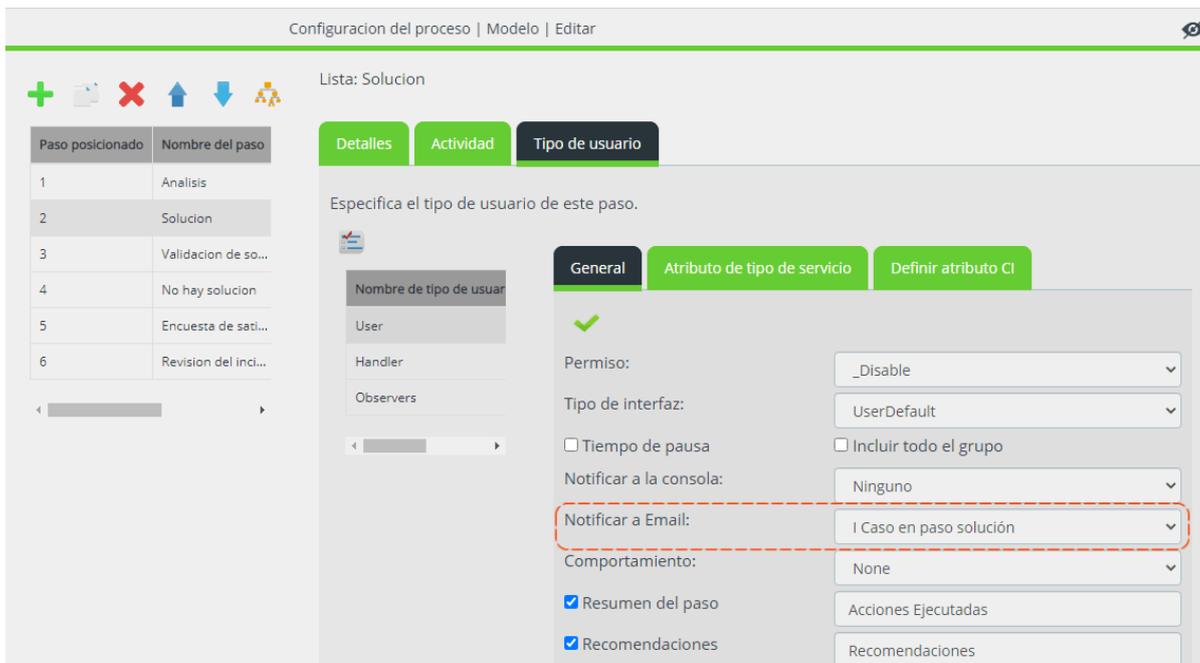
1. Para editar el modelo: En el menú principal lateral seleccionar *Configuración del proceso > Modelo > Editar*
 Seleccionar el modelo a agregar la notificación y dar clic en el botón **Editar**

2. En el listado de *pasos*, ubicar el paso en el que se va a configurar la notificación. Seleccionar la pestaña *Tipo de usuario > General* e igualmente en el listado seleccionar el tipo de usuario al que se va a notificar.

3. Habilitar la forma de envío de notificación:

- 1. Notificar a consola.
- 2. Notificar a correo electrónico.

Para los dos tipos, seleccionar en el campo de lista desplegable la plantilla de notificación.



4. Guardar los cambios.

Configuración de cuenta de correo electrónico para envío de notificaciones

1. Agregar cuenta de correo electrónico

Para el funcionamiento del envío de correo de las notificaciones debe configurarse el DRobot¹⁾ con una cuenta de tipo SMTP.

[Ver detalle Agregar cuentas de correo electrónico](#)

Configuración de la cuenta
..\Configuración\General\Cuentas

+ POP3 + SMTP X ≡

Cuenta: Cuenta SMTP Proveedor: Outlook

Configuración de cuenta SMTP para envío de correos de notificaciones

Cuenta POP3
Cuenta SMTP

Tipo de Servidor: SMTP

Nombre Servidor: smtp-mail.outlook.com

Método: Auto

Puerto Servidor: 587

Seguridad: Explicit

Usuario: cuenta.smtp@outlook.com

Contraseña: *****

Tiempo espera(ms) 5000

Tipo Proxy: Never

Conexión de prueba

Guardar cuenta

2. Alarma

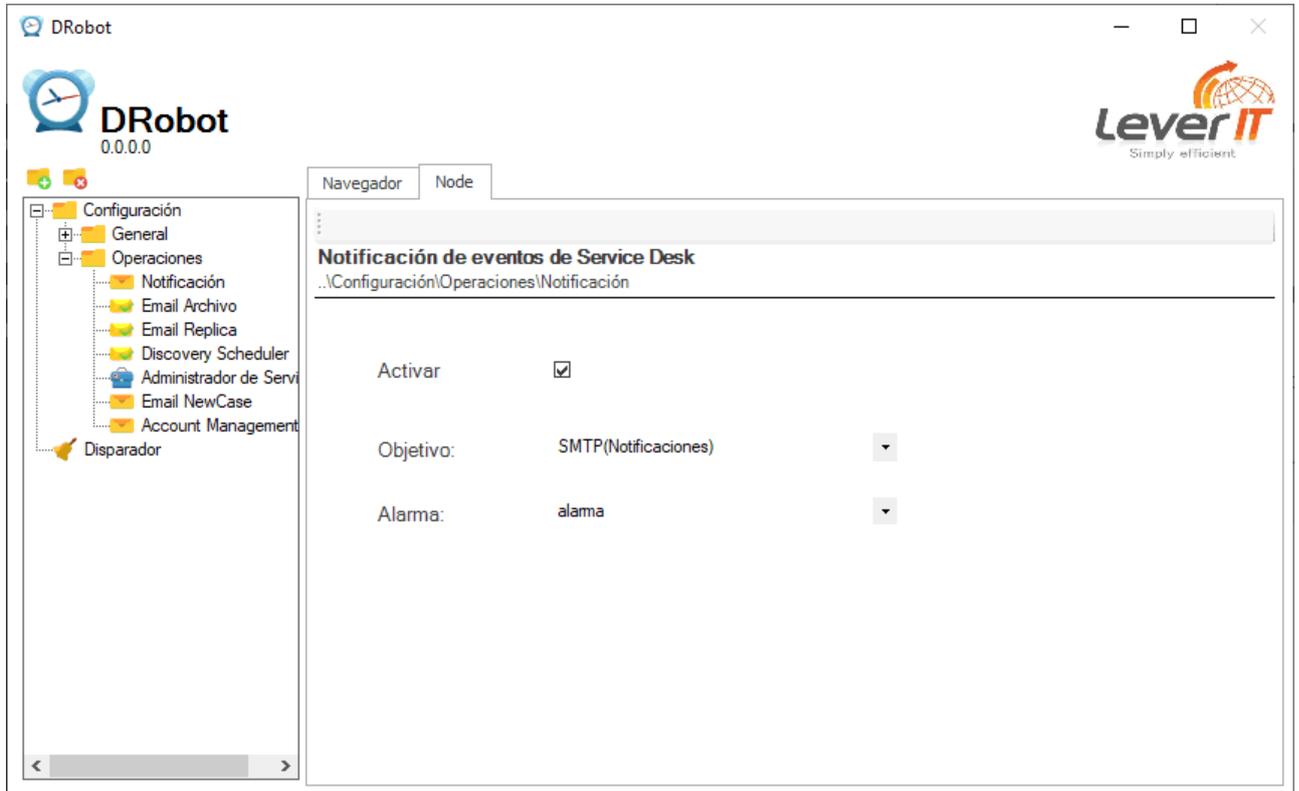
Configuración de alarma para ejecución del envío de notificaciones.

[Ver detalle Alarmas. Programación de ejecución](#)

3. Habilitar cuenta para el envío de las notificaciones

En el modulo DRobot desplegar el nodo **Configuración > Operaciones > Notificación**

- Habilitar la casilla **Activar**.
- En el campo de lista Objetivo seleccionar la cuenta SMTP para el envío de la notificación.
- Seleccionar la alarma de notificación.
- Reiniciar los servicios DRobot y Datalink.



1)

Modulo configuración de correo

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

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

Last update: **2020/12/15 06:28**

