

Administración de SLA



Las siguientes tareas requieren de privilegios administrativos.

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

Configuración del proceso | Modelo | Administrador SLA

Acciones: Guardar, Diagrama, Detalle, Búsqueda, Consulta

Modelo de atención: Acciones, Modelo de atención, Condición

Raiz/

Nombre:

Descripción:

Condición:

Modelo de atención:

Herramientas para creación/edición de SLA



Para creación de SLA o SLA padre



Para edición básica de SLA (Nombre)



Para expandir los SLA padres/hijos



Agregar SLA hijo



Para eliminar SLA (Padre o hijo)



Para contraer los SLA



Activar todos los grupos por tipo de servicio a los SLA




Para desmarcar todos los grupos por tipo a los SLA

- [Creación de SLA](#)
- [Otras herramientas de SLA](#)
- [Edición de SLA](#)

Creación de SLA


1. Dar clic en el botón para creación de SLA.

En la ventana de edición ingresar:

- Nombre del SLA
- Seleccionar modelo: Dar clic en el botón  para abrir la subventana para *búsqueda de modelos*:
 Seleccionar un modelo del listado completo
 O seleccionar de las coincidencias de búsqueda filtrando por *id de modelo, nombre del modelo o actividad*

Dar clic en **Si** para crear el SLA y habilitar el formulario para configuración del SLA.

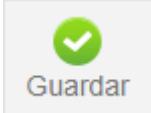
Seleccionar y completar configuración de SLA

Nombre	Autocompletado de acuerdo al nombre asignado durante la creación.
Descripción	Ingresar descripción del SLA.
Condición	<p>Condición o condiciones de servicio del SLA. Las condiciones pueden configurarse mediante una consulta que puede crearse directamente en el campo de texto o con ayuda de la herramienta Condición</p> <p>La consulta detallará las características en las que aplicará el SLA y sus condiciones pueden combinar varios criterios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Categorías, subcategorías y/o nombre de categoría b. Es mayor (it's major) c. Urgencia <p>Construcción de la condición de SLA</p>
Modelo	<p>Preseleccionado cuando se crea el SLA.</p> <p>Para cambiar dar clic en la herramienta de búsqueda </p>

<p>Tipos de usuario por grupo</p>	<p>Seleccionar del listado uno o más: Tipo de usuario x Tipo de usuario</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">Tipos de usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 <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 <p style="color: #e67e22; text-align: right; margin-top: 10px;">Otros tipos de usuarios para tipos de casos Incidente, Problema, Requerimiento, Cambio</p> </div> <p>y Grupo (Según tipo de usuario). El tipo de servicio depende del modelo seleccionado. En esta área no se seleccionan tipos: Asesores (handlers) o Administradores informados (Managers informed)</p>
<p>Max Time</p>	<p>Tiempo máximo total en minutos 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 modelo.</p>
<p>Tiempo Normal</p>	<p>Tiempo promedio en minutos para la atención de las solicitudes relacionadas con el SLA. Puede definirse el valor como -1 para que se tome el valor de tiempo normal del modelo.</p>
<p>Impacto</p>	<p>Seleccionar un valor en el listado. El impacto permite medir el efecto de una incidencia, problema o cambio en la operación del negocio.</p>

<p>Calendario</p>	<p>En este campo se desplegará una lista con todos los calendarios creados. Seleccionando este campo se define el horario y días hábiles del servicio a prestar en cada SLA.</p>
<p>Ordenar</p>	<p>Por medio de este campo el administrador podrá definir la importancia del SLA; esto con la finalidad de que el sistema tenga forma de seleccionar que SLA corresponde cuando uno o más SLAs apliquen para un mismo caso. Entre más específica sea la condición del SLA mayor debe ser su prioridad: Descendente -> Mayor número indica mayor prioridad.</p> <p>Ejemplo: SLA Incidentes -> Condición: El tipo de caso es un incidente - Prioridad: 1 SLA Aplicaciones Corporativas -> Condición: El tipo de caso es un Incidente/Aplicaciones Corporativas/Aplicación1 - Prioridad:2 Si el caso se crea con la categoría: Incidentes/Aplicaciones Corporativas/Aplicacion1, el sistema encontrará que cualquiera de los dos SLA pueden ser asignados al caso. Para este ejemplo la prioridad es el factor que determina cuál de los dos SLA es el que debe asignarse al caso. Ya que el SLA Aplicaciones Corporativas es más específico en cuanto a su condición, entonces debe tener la mayor prioridad por lo que finalmente al caso se le asigna el <i>SLA Aplicaciones Corporativas</i>.</p> <p>Si las condiciones del cada SLA son diferentes pueden tener el mismo valor de prioridad (Ejemplo: Prioridad = 0).</p>
<p>Estado</p>	<p>Seleccionar en el campo desplegable para activar/desactivar el SLA.</p> <p>Prep: En preparación (pre-producción). Live: Activo. Retired: Fuera de servicio.</p>
<p>Escalamiento funcional¹⁾</p>	<p>Seleccionar en el campo de lista desplegable el tipo de escalamiento para asesores (handlers):</p> <p>Escalamiento con calendario:²⁾ El caso se escalará de forma automática teniendo en cuenta que el asesor(handler) pertenezca al grupo definido en el nivel y su calendario de servicio (Días y horario hábiles). Escalamiento sin calendario:³⁾ El caso se escalará de forma automática teniendo en cuenta que el asesor(handler) pertenezca al grupo definido en el nivel pero no su calendario de servicio. Escalamiento deshabilitado:⁴⁾ El caso no se escala de forma automática y se requiere que se escale manualmente.</p> <p>Los casos se escalaran automáticamente a asesores (handlers) cuando termine el tiempo máximo de atención para el asesor o administrador, es decir escalamiento dentro del mismo nivel. Cuando termine el tiempo máximo según el porcentaje por nivel el caso se escalará a los grupos correspondientes en los siguientes niveles.</p>



Escalamiento jerárquico	<p>Seleccionar en el campo de lista desplegable el tipo de escalamiento para administradores informados:</p> <p>Escalamiento con calendario:⁵⁾ El caso se escalará de forma automática teniendo en cuenta que el administrador informado pertenezca al grupo definido en el nivel y su calendario de servicio (Días y horario hábiles).</p> <p>Escalamiento sin calendario:⁶⁾ El caso se escalará de forma automática teniendo en cuenta que el administrador informado pertenezca al grupo definido en el nivel pero no su calendario de servicio.</p> <p>Escalamiento deshabilitado:⁷⁾ El caso no se escala de forma automática y se requiere que se escale manualmente.</p> <p>Los casos se escalaran automáticamente a administradores informados cuando termine el tiempo máximo de atención para el administrador, es decir escalamiento dentro del mismo nivel. Cuando termine el tiempo máximo según el porcentaje por nivel el caso se escalará a los grupos correspondientes en los siguientes niveles.</p>
--------------------------------	---



2. Terminada la configuración, dar clic en el botón

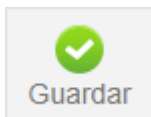
Otras herramientas de SLA

Seleccionar el SLA y dar clic en alguna de las herramientas.

Herramienta	Función
 Diagrama	Con esta herramienta se gráficán los grupos de atención configurados en el modelo de atención, grupos de escalamiento funcional y jerárquico, además de la selección de otros grupos configurados en el SLA (Owners, Observers, etc.)
 Detalle	Con esta herramienta se visualiza la información básica del modelo asociado al SLA

Edición de SLA

Seleccionar en el listado el SLA para habilitar el formulario con su configuración, realizar las ediciones



en dicha configuración y dar clic en el botón

1)

Escala de funciones

2) 3) 5) 6)

Scaling with calendar

4) 7)

Scaling disabled

From:

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

Permanent link:

<http://leverit.com/ithelpcenter/es:administrador:sla>

Last update: **2020/12/15 06:36**

