

Administración de grupos de escalamiento

Importante:



- Si se habilitan las opciones de escalamiento con y sin calendario en los SLA: Los casos se escalarán automáticamente a asesores o administradores informados 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.

[Ver Administración de SLA](#)

- Las siguientes tareas requieren de privilegios administrativos.

- [Creación de grupo de escalamiento funcional](#)
- [Edición de grupo funcional](#)
- [Creación de grupo de escalamiento jerárquico](#)
- [Edición de grupo jerárquico](#)

Creación de grupo de escalamiento funcional

Grupo de escalamiento de asesores (handlers)

[Ver Administración de usuarios](#)

[Ver Administración de grupos de trabajo](#)

1. Ingresar al portal IthelpCenter. En el menú principal lateral, seleccionar *Configuración del proceso > Posiciones/Trabajos > Operadores*

Herramientas para creación/edición grupo funcional

- Para agregar nuevo grupo funcional
- Para edición del grupo
- Para visualizar configuración actual del grupo
- Para eliminar grupo de escalamiento

2. Dar clic en el botón **Agregar**, completar la siguiente información:

- **Título:** Nombre del nuevo grupo
- **Descripción:** Observaciones

3. Después de guardar el cambio, aparecerá la pestaña *Detalle* dar clic en el botón para incluir niveles y grupos de asesores.

- **Nivel:** Se agrega de forma automática el número de nivel
- **Porcentaje:** Porcentaje de tiempo de atención por nivel.

Consideraciones:

Cuando solo se va a definir un nivel en el grupo el porcentaje se define = 100
Si se agrega más de un nivel, definir el porcentaje del nuevo teniendo en cuenta el valor definido en el nivel anterior.

Ejemplo Si el Nivel 1 = 30% y Nivel 2 = 60% indica que el porcentaje efectivo en Nivel 2 es 30%

- **Total:** Se recomienda que el porcentaje total de los grupos de escalamiento funcional sea 100; este valor TOTAL corresponde al tiempo máximo de atención según definición del SLA o modelo y el PORCENTAJE definido en el nivel se calcula sobre el valor TOTAL.
- **Filtro de Grupo:** Seleccionar en el campo de lista desplegable el grupo de asesores.
- **Comentario:** Observaciones.

0 ADMINISTRATOR  

Configuración del proceso | Posiciones/Trabajos | Operadores 

 Guardar  Cerrar

Título:

Comentarios:

Detalle

  Cancelar creación de nuevo nivel

Guardar cambios

Nivel:

Porcentaje:

Total:

Filtro de grupo:

Comentario:

4. Guardar cambios. Para agregar más niveles realizar el mismo procedimiento:

Detalle

  

20 Ir **1**

Nivel funcional	Nombre de grupo	Porcentaje funcional	Total	Comentario SF
1	Grupo de mesa de servicio	30	100	Grupo de atención de pri...
2	Administrador de mesa de serv...	60	100	

 Eliminar nivel  Editar configuración de nivel  Agregar nuevo nivel

Si se agrega un nuevo nivel, agregar el porcentaje a ese nivel teniendo en cuenta el valor definido en el nivel 1

En el nivel 2 si se define el porcentaje como 60 indica que el porcentaje para este nivel es 30

Edición de grupo funcional

1. Seleccionar en la rejilla el grupo y dar clic en el botón **Editar**, en la vista de edición modificar el *Título y descripción* del grupo funcional.
2. Para cambiar los niveles del grupo, en la misma ventana de edición, seleccionar el registro correspondiente del nivel y dar clic en el botón de edición en la pestaña *Detalle*.
3. Guardar cambios.

Creación de grupo de escalamiento jerárquico

Grupo de escalamiento de administradores informados (Manager informed):

[Ver Administración de usuarios](#)

[Ver Administración de grupos de trabajo](#)

Administradores informados: Administradores con mayor poder de decisión o conocimiento dentro del área.

1. Ingresar al portal IthelpCenter. En el menú principal lateral, seleccionar *Configuración del proceso > Posiciones/Trabajos > Administradores informados*

The screenshot shows the 'Configuración del proceso' section of the IT-Help-Center application. The main content area displays a table with 9 rows of hierarchical groups. The table has columns for 'Id MD jerarqu...', 'título de escal...', and 'Jerarquía de comentarios'. The 9th row is highlighted in yellow.

	Id MD jerarqu...	título de escal...	Jerarquía de comentarios
+	1	Jerarquico_inc...	Escalamiento jerarquico para incidentes gener...
+	2	Jerarquico_In...	Escalamiento jerarquico para incidentes graves.
+	3	Jerarquico_pr...	Escalamiento jerarquico para problemas gene...
+	4	Jerarquico_Pr...	Escalamiento jerarquico para problemas Graves
+	5	Jerarquico_cu...	Escalamiento jerarquico para cumplimiento d...
+	6	jerarquico_re...	Escalamiento jerarquico de requerimiento de ...
+	7	Jerárquico Se...	Grupo jerárquico L-V Noc
+	8	Jerárquico Ad...	RFC
+	9	Grupos admi...	Escalamiento jeárquico adminstradores HW

Below the table, there are four icons with descriptions:

- Para agregar nuevo grupo jerárquico
- Para edición del grupo
- Para visualizar configuración actual del grupo
- Para eliminar grupo de escalamiento

2. Dar clic en el botón **Agregar**, completar la siguiente información:

- **Título:** Nombre del nuevo grupo.
- **Descripción:** Observaciones.

3. Después de guardar el cambio, aparecerá la pestaña *Detalle* dar clic en el botón para incluir niveles y grupos de administradores.

- **Nivel:** Se agrega de forma automática el número de nivel.
- **Porcentaje:** Porcentaje de tiempo de atención por nivel.

Consideraciones:

Se define el porcentaje de tiempo según el momento en el que puede visualizar el caso el administrador

Ejemplo 1 Para que el caso sea asignado al grupo de administradores informados desde el momento de creación del caso el valor de porcentaje se configura = 0%, si no se agregan más niveles, este grupo tendrá visualización del caso desde el inicio hasta su cierre.

Ejemplo 2 Nivel 1 = 20% y Nivel 2 = 60%: Esta configuración indica que el caso se asignará al grupo de administradores informados cuando ha pasado el 20% del tiempo total en el primer nivel y que además tiene 40% del tiempo restante, solo cuando haya pasado 60% del tiempo total se asignará al Nivel 2.

- **Total:** Se recomienda que el porcentaje total de los grupos de escalamiento jerárquico sea 100; este valor TOTAL corresponde al tiempo máximo de atención según definición

- del SLA o modelo y el PORCENTAJE definido en el nivel se calcula sobre el valor TOTAL.
- **Filtro de Grupo:** Seleccionar en el campo de lista desplegable el grupo de administradores informados.
- **Comentario:** Observaciones.

4. Guardar cambios. Para agregar más niveles realizar el mismo procedimiento:

Edición de grupo jerárquico

1. Seleccionar en la rejilla el grupo y dar clic en el botón **Editar**, en la vista de edición modificar el *Título y descripción* del grupo jerárquico.
2. Para cambiar los niveles del grupo, en la misma ventana de edición, seleccionar el registro correspondiente del nivel y dar clic en el botón de edición en la pestaña *Detalle*.
3. Guardar cambios.

From:

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

Permanent link:

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

Last update: **2021/09/30 21:16**

