

# Cambios generales de versión 2

## Nueva función Copy Email

Función nueva en el DRobot que permite almacenar el contenido de correos en el campo **EMAIL\_BODYTEXT\_BA<sup>1)</sup>** en la tabla *EV\_EMAIL\_SDCASE*, el correo se almacenará en este campo en formato *Binary*.

Al atender el caso en la cabecera podrá visualizarse el correo con su formato original, de forma que se visualizan elementos como tablas/imagenes/enlaces:

Dar clic en este botón para visualizar el correo en una ventana emergente

# 53

**Low**  
Fecha del CAT: 08/06/2020

## Creación cuenta de correo

**Detalle: Buenos días,  
Se solicita creación de cuenta de correo:**

**Cuentalauram@empresa.com**  
**Usuario Laura Martinez P**

Estado actual: InProgress  
Usuario: Usr 001(94)  
Handler Interno

### Descripción

**Creación cuenta de correo**

**Detalle: Buenos días,  
Se solicita creación de cuenta de correo:**

**Cuentalauram@empresa.com**  
**Usuario Laura Martinez P**  
**Área Administrativa**

**Cordialmente,  
Administrador**

Buenos días,  
Se solicita creación de cuenta de correo:

<b>Cuenta</b>	<a href="mailto:lauram@empresa.com">lauram@empresa.com</a>
<b>Usuario</b>	Laura Martinez P
<b>Área</b>	Administrativa

Cordialmente,  
Administrador



### Para activar Copy Email

En el DRobot.exe en *Configuración > Operaciones > Email New Case*  
Seleccionar la plantilla de eventos para recepción de correos y habilitar la casilla **Copy Email**

..\Configuración\Operaciones\Email NewCase

**Account: CasosXCorreo**

- CasosXCorreo

Configuration

Origin: (pop)

Target: (smtp)

Alarm: diaria

Delete Email  Copy Email

Event Case: CasosXCorreo

Send Email

Allowed domain names: Example: hotmail.com;Yahoo.com

Delete no allowed domain names

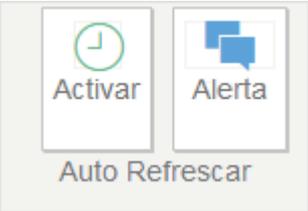
 Save

**Importante!**

Activar está función puede provocar rápido aumento en el tamaño de la base de datos, especialmente cuando hay un flujo alto de correos debido al almacenamiento del contenido de los correos en el campo EMAIL\_BODYTEXT\_BA. Se recomienda activar esta función únicamente en casos que se considere indispensable y en este caso activar tareas de mantenimiento periodicas en la base de datos, puntualmente a la tabla EV\_EMAIL\_SDCASE<sup>2)</sup>.

## Nuevas variables de properties.js

VARIABLE	DESCRIPCIÓN / FUNCIÓN
----------	-----------------------

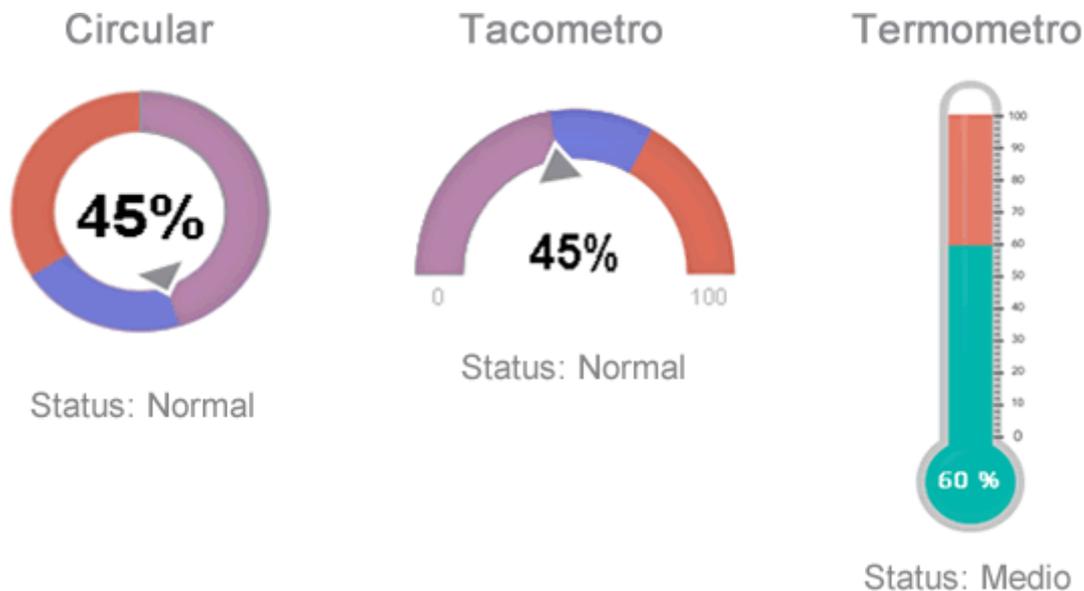
<pre> UsrCfg.Version.InactivityTime = 15; //segundos UsrCfg.Version.RefreshTime = 25; //segundos                 </pre> <p>Por defecto estas variables no está en el archivo <b>Properties.js</b>, para utilizar está función, pegar estas variables en el archivo <b>PropertiesCorporate.js</b></p>	<p>La variable <b>RefreshTime</b> define el tiempo (en segundos) de refresco automático de consola.</p> <p>La variable <b>InactivityTime</b> define el tiempo (en segundos) que pasará antes de que se refresque de nuevo la vista.</p> <p>En consola de atención de casos puede activarse la función de refresco al habilitar el botón <i>Activate</i></p> <p>Al habilitar el botón <i>Alerta</i> aparecerá una ventana con el conteo de tiempo para realizar el refresco, esta alerta puede desactivarse sin afectar la función de refresco.</p> 
<pre> UsrCfg.Properties.ShowSearchglass = false; //mostrar lupa en el menu                 </pre> <p>Por defecto la variable está en false</p>	<p>false Con valor false oculta la función de búsqueda en el menú lateral ITHC</p> <p>true Con valor true habilita función de búsqueda en menú lateral ITHC</p> 
<pre> UsrCfg.Properties.Remotehelp_ShowAtis = false; //mostrar opcion de Atis en el control remoto                 </pre> <p>Por defecto la variable está en false</p>	<p>false Con valor false oculta la opción <b>Atis</b> en la ventana de selección de Control Remoto en ITHC</p> <p>true Con valor true muestra la opción <b>Atis</b> en la ventana de selección de Control Remoto en ITHC</p>
<pre> UsrCfg.Properties.AdvancedSearch_Enabled_ShowAll = false; //true habilita opciones de mostrar todos y filtros //false carga modo filtros                 </pre> <p>Por defecto la variable está en false</p>	<p>false Con valor false activa por defecto la opción <b>Filtrar por todos</b> en ventanas de búsqueda avanzada.</p> <p>true Con valor true activa la opción <b>Mostrar todo</b>, además de las opciones de filtros</p>
<pre> UsrCfg.Properties.AdvancedSearch_MaxRows = -1; //cantidad de rows a cargar -1 ilimitados                 </pre> <p>Por defecto el valor es -1</p>	<p>Define la cantidad de resultados que muestra, con -1 la cantidad es ilimitada</p>

# Gráfico tipo Gauge

Disponible en la selección del tipo de gráfico en la creación de PBI:  
Definir los atributos del gráfico de la siguiente forma:

1. Seleccionar en *Tipo de gráfico*: **Gauge** y en *Subtipo* seleccionar: **Circular**, **Tacometro** o **Termometro**

Id	15	
Nombre	Fila1_1a	
Posición	0	
Extra pequeño	6	
Pequeño	6	
Medio	6	
Grande	6	
Extra grande	6	
Tipo gráfico	Gauge	Seleccionar tipo de gráfico: Gauge
Gráfico de subtipo	Circular	Opciones de subtipo: Circular Tacometro Termometro
Edición de rango		...



2. En Edición de Rango, dar clic en el botón  
 En el formulario que se abre editar los parámetros para el gráfico:

**Extra** ✕

---

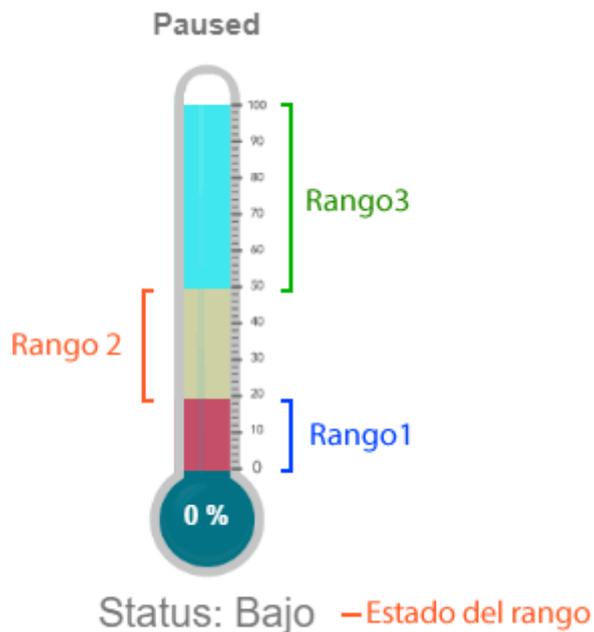
Añadir formulario +

Rango de valor: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Rango de estado: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Rango de colores: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Rango de valor: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Rango de estado: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Rango de colores: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Rango de valor: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Rango de estado: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Rango de colores: <input style="width: 100%;" type="text"/>

Insertar rangos

EL botón **Añadir formulario** agregará campos adicionales para incluir más parámetros

<b>Rango de valor</b>	Define el valor en porcentaje (%) del rango que será representado en el gráfico, el valor mínimo es de 0 y el valor máximo aceptado será 100
<b>Rango de estado</b>	Representa el estado del rango ingresado, este se podrá visualizar debajo de cada gráfico Gauge
<b>Rango de colores</b>	Define el color que será asignado al rango, cuando no se haya seleccionado ningún color, el gráfico Gauge asignara colores aleatorios al rango



Después de terminar la parametrización dar clic en el botón **Inserta Rango**, se guardaran los valores ingresados en convirtiéndolos en una cadena de texto (protocolo) para posteriormente ser almacenado en la base de datos.

Los demás parámetros se definen del mismo modo que con los demas tipos de gráfico.

Ejemplo

Graficar el cumplimiento de SLA:

[consulta\\_estado.sql](#)

```
SELECT * FROM (
SELECT TB1.NM, TB1.YYYY, TB1.MES,
TB1.DIA, TB1.CASE_DATECREATE, TB1.CASO, TB1.CASE_DESCRIPTION,
(SELECT CI_GENERICNAME FROM CMDBCI WHERE IDCMDBCI = TB1.IDUSER)
LOGIN_USUARIO,
ISNULL(TB1.FIRSTNAME+' '+TB1.MIDDLENAME+' '+TB1.LASTNAME, '')
NOMBRE_USUARIO,
(SELECT CI_GENERICNAME FROM CMDBCI WHERE IDCMDBCI = TB1.IDHANDLER)
ASESOR,
ISNULL(TB1.SLANAME, '') SLANAME,
TB1.ESTADO, tb1.CASE_COUNTTIME, TB1.MAXTIME, CAST(100 AS FLOAT)/
CAST(TB1.TOTAL AS FLOAT) PORC,
CASE WHEN TB1.CASE_COUNTTIME > TB1.MAXTIME THEN 'NO CUMPLE' ELSE
'CUMPLE' END CUMPLE_SLA,
TB1.CATEGORYNAME, 'TOTAL CASOS' CASOS
FROM (
SELECT DATEPART(MONTH, A.CASE_DATECREATE)
NM, DATENAME(MONTH, A.CASE_DATECREATE) MES,
DATEPART(DAY, A.CASE_DATECREATE) DIA, DATEPART(YEAR, A.CASE_DATECREATE)
YYYY,
```

```
B.CASESTATUSNAME ESTADO ,A.CASE_DESCRIPTION, A.IDSDCASE CASO,
A.CASE_COUNTTIME, C.MT_MAXTIME, D.SLA_MAXTIME
, CASE WHEN D.SLA_MAXTIME IS NULL THEN C.MT_MAXTIME ELSE D.SLA_MAXTIME
END MAXTIME
,(SELECT COUNT(*) FROM SDCASE WHERE
DATEPART(YEAR,SDCASE.CASE_DATECREATE) = DATEPART(YEAR,GETDATE()))
TOTAL, A.CASE_DATECREATE,
A.IDOWNER, A.IDUSER, A.IDHANDLER, F.FIRSTNAME,F.MIDDLENAME, F.LASTNAME,
D.SLANAME, D.IDMDSL, G.CATEGORYNAME
FROM SDCASE A LEFT JOIN SDCASESTATUS B ON A.IDSDCASESTATUS =
B.IDSDCASESTATUS
LEFT JOIN SDCASEMT C ON A.IDSDCASE = C.IDSDCASE
LEFT JOIN MDSL D ON C.IDSLA = D.IDMDSL
LEFT JOIN CMDBCI E ON A.IDUSER = E.IDCMDBCI
LEFT JOIN CMDB_EFPEOPLEINFORMATION F ON E.IDCMDBCI = F.IDCMDBCI
LEFT JOIN MDCATEGORYDETAIL G ON A.IDMDCATEGORYDETAIL_FINAL =
G.IDMDCATEGORYDETAIL
WHERE A.IDSDCASESTATUS <> 6 AND
DATEPART(YEAR, A.CASE_DATECREATE) = DATEPART(YEAR,GETDATE())
) TB1
) TB2
ORDER BY TB2.NM, TB2.DIA, TB2.CASO
```

- Definir los parámetros del PBI, seleccionar el tipo *Gauge > Termometro* para el campo *Cumple\_SLA*:

Tipo gráfico	<input type="text" value="Gauge"/>
Gráfico de subtipo	<input type="text" value="Thermometer"/>
Edición de rango	<input type="text" value="[20,rgb(242, 97, 186)]Muy bajo;[!"/> ...
Título	<input type="text" value="Cumplimiento de SLA"/>
Título del color	<input type="color" value="#333"/>
Tamaño del título (px)	<input type="text" value="16"/>
Alinear título	<input type="text" value="Center"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Gráfico visible	<input type="checkbox"/> Título visible
<input type="checkbox"/> NM	
<input type="checkbox"/> YYYY	
<input type="checkbox"/> MES	
<input type="checkbox"/> DIA	
<input type="checkbox"/> CASE_DATECREATE	
<input type="checkbox"/> PORC	
<input checked="" type="checkbox"/> CUMPLE_SLA	
<input type="checkbox"/> CATEGORYNAME	
<input type="checkbox"/> CASOS	

- Definición de Rangos:

**Extra** ✕

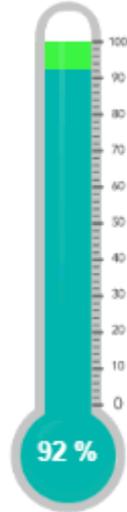
Añadir formulario +

Rango de valor: <input style="width: 80%;" type="text" value="20"/>	Rango de estado: <input style="width: 80%;" type="text" value="Muy bajo"/>	Rango de colores: <input style="width: 80%;" type="color" value="#e91e63"/>
Rango de valor: <input style="width: 80%;" type="text" value="50"/>	Rango de estado: <input style="width: 80%;" type="text" value="Medio"/>	Rango de colores: <input style="width: 80%;" type="color" value="#ffc107"/>
Rango de valor: <input style="width: 80%;" type="text" value="100"/>	Rango de estado: <input style="width: 80%;" type="text" value="Cuidado!"/>	Rango de colores: <input style="width: 80%;" type="color" value="#00ff00"/>

Insertar rangos

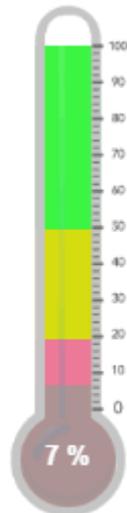
- Gráfico generado:

### NO CUMPLE



Status: Cuidado!

### CUMPLE



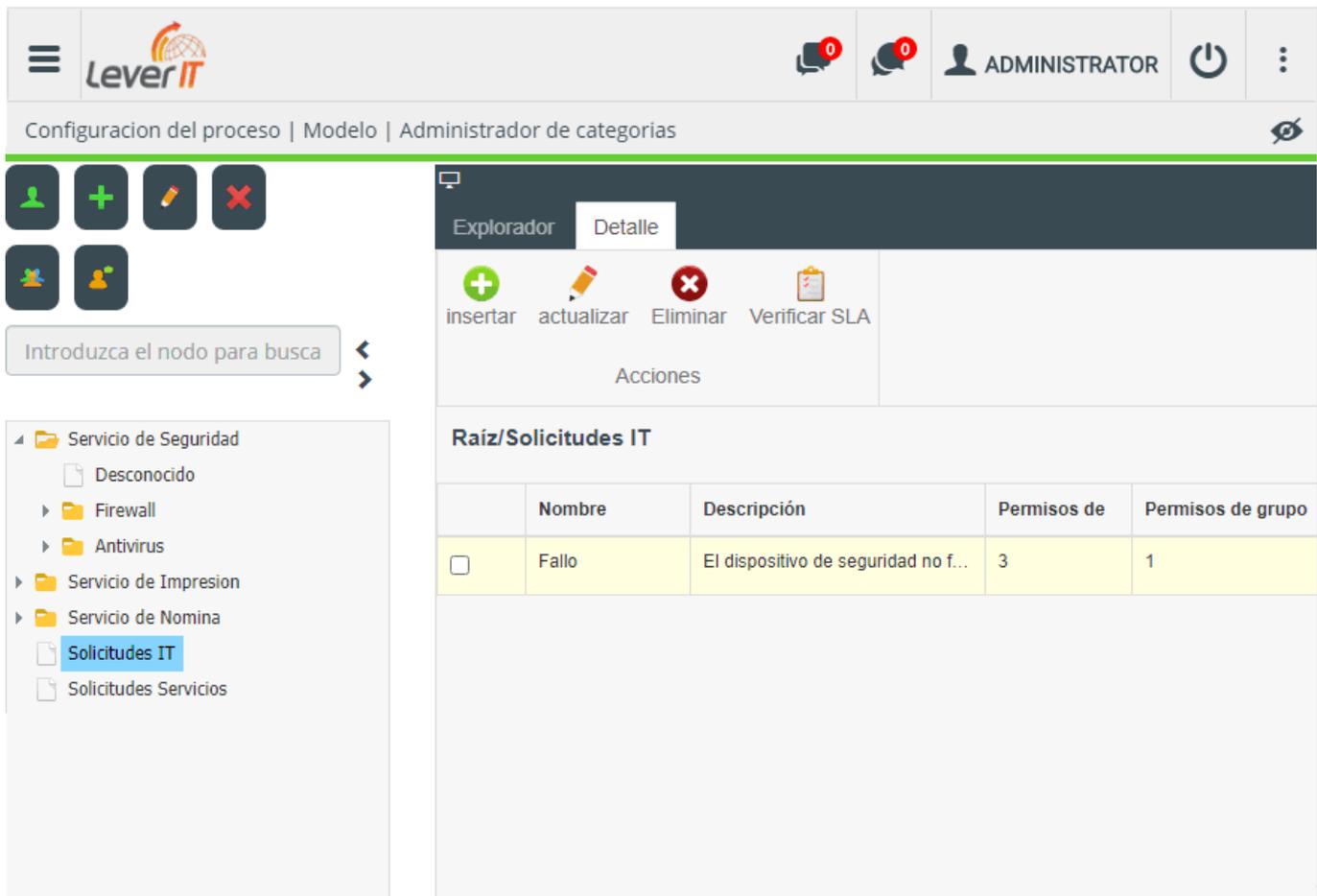
Status: Muy bajo

## Nuevas opciones de edición en ITHC

### Edición de SLAs

The screenshot shows the 'Administrador SLA' configuration page in the Lever IT system. The interface includes a top navigation bar with the Lever IT logo, user information (ADMINISTRATOR), and notification icons. Below the navigation bar is a breadcrumb trail: 'Configuración del proceso | Modelo | Administrador SLA'. The main workspace is divided into three sections: 1) A toolbar with icons for user management (add, edit, delete, save) and document management. 2) A left sidebar with a search box 'Introduzca el nodo par.' and a tree view of categories: 'Incidentes\_generales', 'Incidentes\_graves', 'Problemas\_generales', 'Problemas\_graves', 'Cumplimiento\_solicitudes\_generales', 'Solicitud\_cambios\_generales', and 'SLA SEDE CENTRO'. 3) A right panel with a top menu (Guardar, Diagrama, Detalle, Búsqueda, Consulta) and a form for editing a category. The form fields are: 'Nombre' (Ingrese el nombre), 'Descripción' (Introduzca la descripción), 'Condición' (Ingrese la condición), and 'Modelo de atención' (Seleccione Modelo de atención).

## Edición de categorías



## Otros cambios

1. Mejora en el filtro de búsqueda, se incluyen más opciones para optimizar las búsquedas. Utiliza nuevo componente que mejora la velocidad, además de ser paginado que permite mostrar gran cantidad de resultados sin que se bloquee el navegador. Por defecto el filtro está en **Show All**

### Casos relacionados ✕

Filtrar por todos  Filtrar por columnas

Texto a filtrar

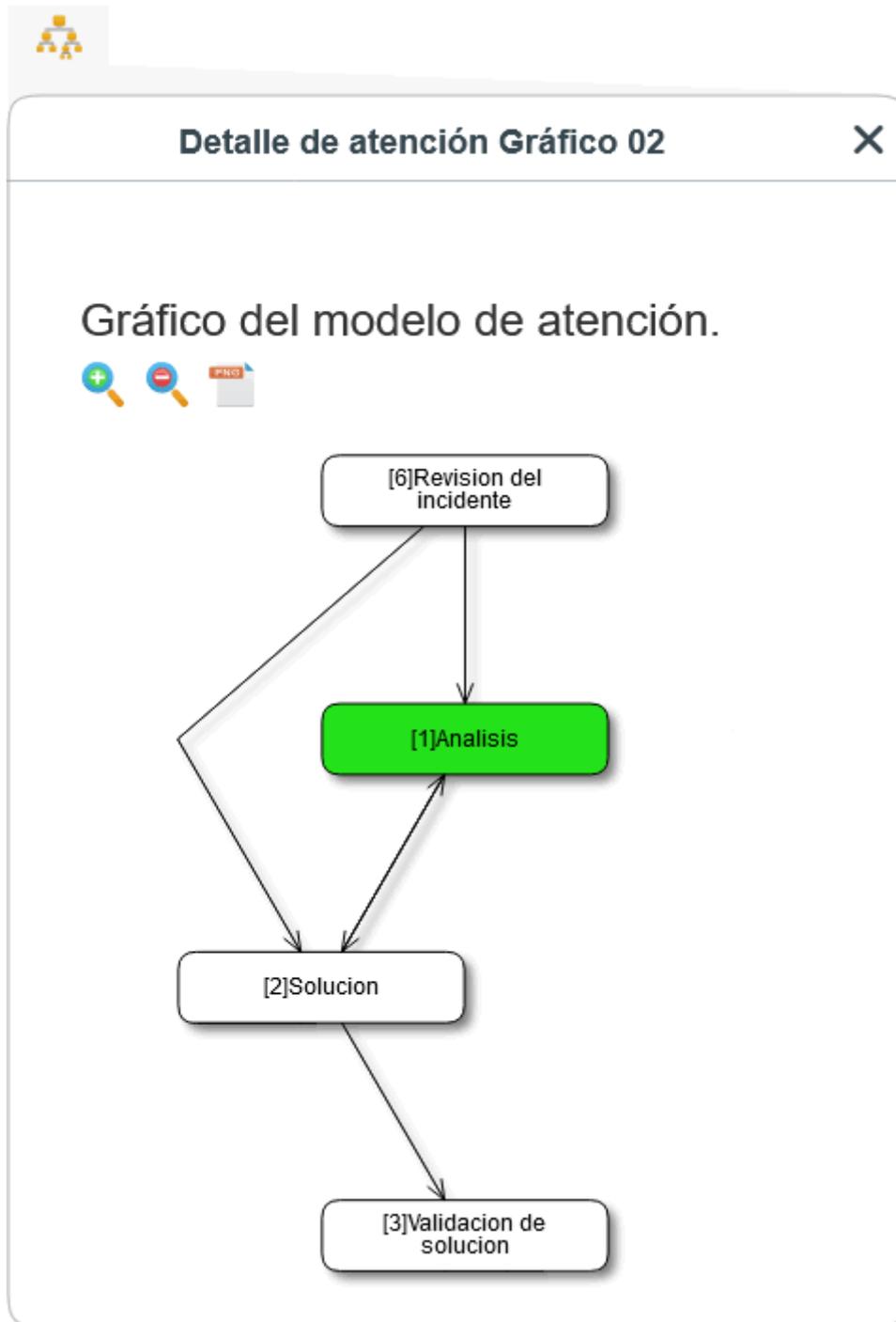
10   Ir 1 2

ID SD Caso	Caso Título	ID SD Caso MT	Categoría	Categoría Nombre	Estado del Caso	MT Título Modelo	ID SD Caso Padre	ID Ca Est
5	RV: Pase a Pr...	5	Servicio de S...	Fallo	InProgress	Incidentes_e...	0	3

<  >

Usar registro seleccionado

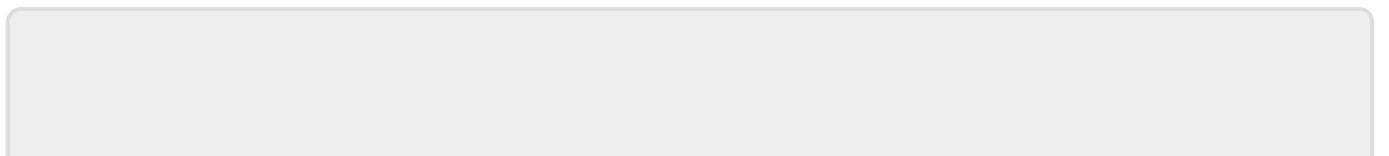
2. Icono para visualizar gráfico del modelo en vista de atención de casos



3. Cancelación en cascada de casos, si se cancela el padre se cancelaran los casos hijos.

1)  
Tipo VARBINARY

2)  
campo EMAIL\_BODYTEXT\_BA de tipo VARBINARY



From:

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

Permanent link:

[http://leverit.com/ithelpcenter/es:versiones:compilado2\\_version2](http://leverit.com/ithelpcenter/es:versiones:compilado2_version2)

Last update: **2021/01/04 14:25**

