

# Nuevas funciones y cambios para formularios

- Creación de etiquetas con interfaces.
- Permite la creación/edición de formularios vinculados a modelos desde ITHC.
- Nuevas opciones de configuración del modelo: Adicionar scripts en botones de formularios, Habilitar ayuda para cada campo, Modificar el orden de los campos.
- Nuevo modo tabla: Permite crear múltiples registros por formulario, habilita los botones NUEVO, GUARDAR y ELIMINAR.

### Registro de dispositivo para reparación 1

Diligenciar para reparar/cambiar dispositivo  
\* Ingreso de datos básicos de usuario. 2

#### Datos básicos de usuario: 5

Ingrese su DNI.  
Digitelo sin caracteres como puntos o comas y oprima ENTER para 6  
autocompletar sus datos.

FECHA	03/06/2020	?
DNI	<input type="text"/>	?
NOMBRES	<input type="text"/>	?
APELLIDOS	<input type="text"/>	?
AREA	IT	?
DISPOSITIVO	EQUIPO ESCRITORIO	?
OBSERVACIONES	<input type="text"/>	?

Para corrección de datos agregue una observación a este mismo caso 7

**Area IT. Gestión de Hardware 3**

Cualquier inquietud remitirla al correo: 4  
AREAIT@EMAIL.COM

Creación de ayudas

Ejecución de scripts

**Interfaces para modelos:**

[Tipo Model]

**FormaExterna**

Propiedad	Nombre	
	_MODEL_LSETCONT_MAINTITLE	1
	_MODEL_LSETCONT_MAINDetail	2
	_MODEL_LSETCONT_FOOTERTITLE	3
	_MODEL_LSETCONT_FOOTERDETAIL	4

[Tipo Model Life Status Extra Table]

**FormaInterna**

Propiedad	Nombre	
	_MODEL_LSET_EFCONT_EXTRAFIELD_TITLE	5
	_MODEL_LSET_EFCONT_EXTRAFIELD_Detail	6
	_MODEL_LSET_EFCONT_EXTRAFIELD_FOOTER	7

## Tipos de formulario en CMDB

1. Crear la tabla y campos del formulario.

Ejecutar *CMDB.exe*, en *Catalogo*, según el tipo, seleccionar:

- o **EXTRA TABLE:**  
Seleccionar para formularios relacionados con CIs: Device, KnownError, Workaround, People, etc.
- o **EXTRA TABLE SERVICE:**  
Seleccionar para formularios relacionados con creación/atención de casos, permite agregar más información al caso.

2. Ingresar los datos básicos de tabla, en *ID SOURCE* seleccionar alguna de las siguientes opciones:

Modo	ID TipoTablas	Descripción	Forma				Botón	
			Nuevo Caso Usuario	Nuevo Caso Admin	Consulta Caso Usr	Atencion Admin	Cambiar Mismo Modelo	Cambiar Nuevo Modelo
EXTRATABLE SERVICE	IDSDCASEEF	Se utiliza cuando no existe el ID de caso, ej. Creación de caso x usuario	Si	Si	Si	Si	Si	Si
EXTRATABLE SERVICE	IDSDCASE	Vistas admin, ej. ID de caso se asigna cuando se crea un caso desde consola atención		Si	Si	Si	Si	Si
EXTRATABLE SERVICE	IDSDCASEMT	Modelo asignado al caso. Si cambia el modelo se pierde la información			Si	Si	Si	Si
EXTRATABLE (CMDB)	IDCMDBCI	Formularios relacionados con Cis				Si		

## Habilitar modo tabla

En la creación de campos de la tabla:

- Para habilitar el modo de múltiples registros, seleccionar en DATA el tipo *ADN*  
Solo se requiere la selección del tipo ADN solo en uno de los campos que tendrá la tabla.

The screenshot shows a configuration window titled "MD SERVICE EXTRA FIELDS". On the left, there are buttons for "New", "Save", "Delete", "Cancel", and "Generate". The main area is divided into "Data" and "ExtraField Detail".

**Data Section:**

- Data Types: Int32
- Data: ADN (selected)
- Name: VAR
- Description: DNI
- Column Style: None
- Query Type: (empty text area)
- LookUp Id: (empty dropdown)
- LookUp Display: (empty dropdown)
- SQL Execute button

**ExtraField Detail Section:**

Search Service Extra Fields: (empty search box)

IDMDSERVI...	EXTRATAB...	EXTRATAB...	EXTRATAB...	SERVICETY...	DBDATATY...	EXTRAFIEL...	EXTRAFIEL...	DBKEYTYPE_...
5	DISPOSITI...	3	<input type="checkbox"/>	Incident	Int32	DNI	DNI	VAR

En el formulario se visualizarán en el formulario los botones NUEVO, GUARDAR y ELIMINAR; adicionalmente la tabla con los registros creados. Después de agregar cada registro guardar.

# Registro de dispositivo para reparación

Diligenciar para reparar/cambiar dispositivo

\* Ingreso de datos básicos de usuario.

## Datos básicos de usuario:

Ingrese su DNI.

Digitelo sin caracteres como puntos o comas y oprima ENTER para autocompletar sus datos.

FECHA	<input type="text" value="04/06/2020"/>	<input type="button" value="?"/>
DNI	<input type="text" value="78907654"/> <input type="button" value="..."/>	<input type="button" value="?"/>
NOMBRES	<input type="text" value="LAURA"/>	<input type="button" value="?"/>
APELLIDOS	<input type="text" value="MARTINEZ"/>	<input type="button" value="?"/>
AREA	<input type="text" value="IT"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="button" value="?"/>
DISPOSITIVO	<input type="text" value="EQUIPO ESCRITORIO"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="button" value="?"/>
OBSERVACIONES	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; width: 100%;"></div>	<input type="button" value="?"/>

DNI	NOMBRES	FECHA	AREA	APELLIDOS	DISPOSITIVO
78907654	LAURA	04/06/2020 ...	IT	MARTINEZ	EQUIPO ES

Para corrección de datos agregue una observación a este mismo caso

## Area IT. Gestión de Hardware

Cualquier inquietud remitirla al correo:  
AREAIT@EMAIL.COM

## Creación de Interfaces

Permite la creación de diferentes tipos de interfaz para modelos.

Crear en *Atis > Configuración del proceso > Modelo > Interfaz*

### FormaExterna Interfaz EXTERNA [Model]

Propiedad Nombre	Propiedad Clase	Propiedad Valor
_MODEL_LSETCONT_MAINTITLE	_String	Registro de dispositivo para reparación
_MODEL_LSETCONT_MAINDetail	_Text	Diligenciar para reparar/cambiar dispositivo * Ingreso de datos básicos de usuario.
_MODEL_LSETCONT_FOOTERTITLE	_String	Area IT. Gestión de Hardware
_MODEL_LSETCONT_FOOTERDETAIL	_Text	Cualquier inquietud remitirla al correo: AREAIT@EMAIL.COM

### FormaInterna Interfaz INTERNA [Model Life Status Extra Table]

Propiedad Nombre	Propiedad Clase	Propiedad Valor
_MODEL_LSET_EFCONT_EXTRAFIELD_TITLE	_String	Datos básicos de usuario:
_MODEL_LSET_EFCONT_EXTRAFIELD_Detail	_Text	Ingrese su DNI. Digitelo sin caracteres como puntos o comas y de click en el botón para autocompletar sus datos.
_MODEL_LSET_EFCONT_EXTRAFIELD_FOOTER	_Text	Para corrección de datos agregue una obser




La interfaz de tipo **Attention Reports** permite editar la visualización de atención de casos y adicionalmente incluye los atributos del tipo de interfaz **Model**.

Seleccionar en el modelo según los siguientes criterios:

Tipo de Interfaz	Descripción

**Attention Reports**  
(Atención de casos)

Seleccionar en: *Pasos > Tipo de Usuario > General > Tipo de Interfaz*

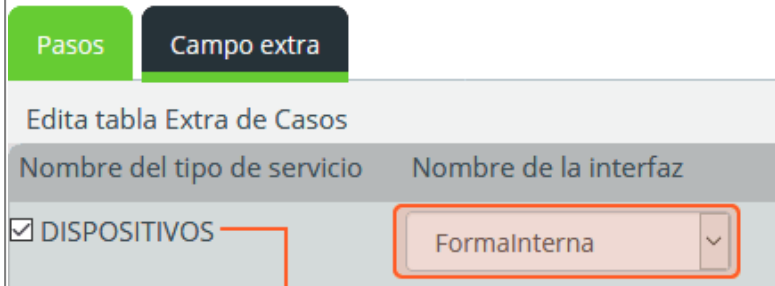
<b>General</b>	Atributo de tipo de servicio	Definir atributo CI
		
Permiso:	<input type="text" value="_Write"/>	▼
Tipo de interfaz:	<input type="text" value="CSATSurvey AtenRep"/>	▼

Aplica en la vista de atención de casos de asesores/administradores

Seleccionar en:

1. *Campo Extra (Seleccionar tabla base del formulario)<sup>1)</sup>* > *Nombre de la Interfaz*

Aplica en el formulario de creación de caso y según el permiso habilitado al formulario puede ser visualizada por usuarios, asesores/administradores

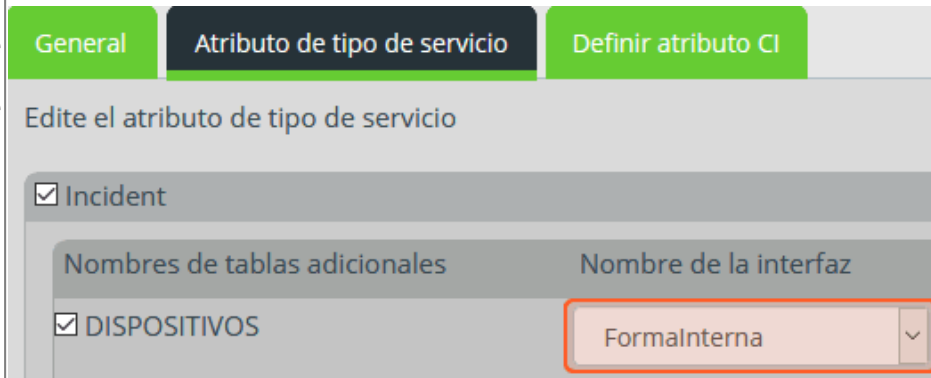


*Nombre de tabla base del formulario Extra Table Service*

2. *Pasos > Tipo de Usuario > Artibuto de tipo de servicio (Seleccionar tabla base del formulario)<sup>2)</sup>* > *Nombre de la Interfaz*

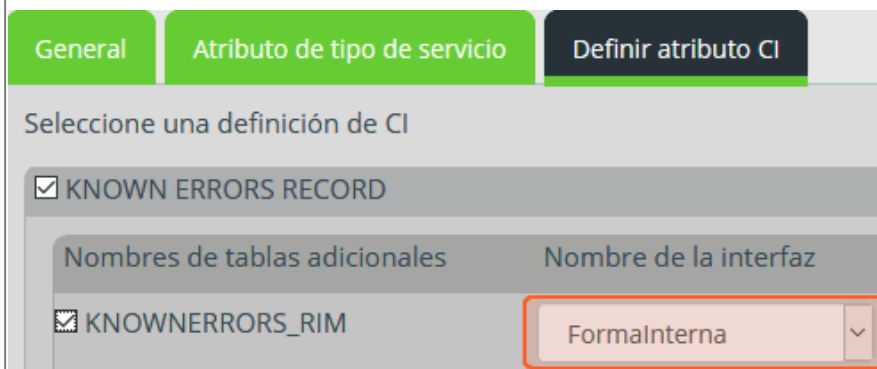
Aplica para los formularios de tipo *Extra Table Service* configurados para ser visualizados en la vista de Atención de casos; para tipos de usuario Handler, Owner o tipos de usuario personalizados con privilegios para atención de casos

**Model Life Status Extratable**  
(Interfaz interna)



3. *Pasos > Tipo de Usuario > Definir atributo CI (Seleccionar tabla base del formulario)<sup>3)</sup>* > *Nombre de la Interfaz*

Aplica para los formularios de tipo *Extra Table (CIs)* configurados para ser visualizados en la vista de Atención de casos; para tipos de usuario Handler, Owner o tipos de usuario personalizados con privilegios para atención de casos



<b>Model</b> (Interfaz externa)	Seleccionar en: Detalle básico del modelo:	
	Tipo de servicio:	Incident
	Tiempo normal: (Minuto)	120
	Tiempo máximo: (Minuto)	240
	Gerentes Informados (Escalada Jerárquica):	Jerarquico_generales +
	Controlador (Escalada Funcional):	Funcional_generales +
	<input type="checkbox"/> Tiempo de pausa	<input type="checkbox"/> Validar pasos <input type="checkbox"/> Pasos de tipo de usuario
Interfaz ID MD	FormaExterna	



En todos los casos puede ser seleccionada la interfaz **Default**, esta interfaz no puede ser editada.

## Configuración de nuevas opciones de formulario

En *ITHC* > *Configuración del proceso* > *Modelo* > *Editar*

Al habilitar el formulario (Campo extra, atributo de tipo de servicio, definir atributo CI) se pueden agregar/editar permisos, orden, ayudas o scripts:



IDMDINTERFACETYPE	INTERFACETYPE_NAME
1 0	None <b>Interfaz Default</b>
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="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DNI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	↑ ↓	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
NOMBRES	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	↑ ↓	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
APELLIDOS	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	↑ ↓	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
AREA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	↑ ↓	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DISPOSITIVO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	↑ ↓	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OBSERVACIONES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	↑	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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

## Para agregar un script

1. En el formulario seleccionado, dar clic en el botón de *script* en el campo que disparará la ejecución la ejecución del script.
2. En la ventana de edición que se abre, activar y diligenciar el script.
3. Definir las variables de ENTRADA y SALIDA. Finalmente guardar la configuración del script.

### Ejemplo

Incluir script en el campo DNI que consulte en base de datos NOMBRES y APELLIDOS correspondientes al usuario con ese DNI y autocomplete esos datos en el formulario.

- En este caso, el campo entrada para ejecución del script es *DNI*.
- Las salidas o resultados *NOMBRES* y *APELLIDOS*.
- La consulta en base de datos se realiza con un query que se agrega al archivo *ConfigsqlAtismdfCorporate.CFG*

La definición del query en el archivo debe ser de la siguiente forma:

```

//BddMode=mdf;Prefix=Atis
|||[ConsultaDNI]|||CMDBPEOPLEINFORMATION Nombre/descripción del query
SELECT DNI, NOMBRES, APELLIDOS FROM CMDB_EFPEOPLEINFORMATION WHERE DNI = @[DNI]
Identificación del query. Debe tener el mismo formato |||[...]|

```

- En el script se incluye el nombre del archivo y la identificación asignada al query: **“Atis”**, **“ConsultaDNI”**:

[script\\_ejemplo.js](#)

```

function RunQuery(listParamInClient, listParamOutClient,
callback) {
    var DNI = '';
    var NOMBRES = '';
    var APELLIDOS = '';
    for (var i = 0; i < listParamInClient.length ; i++) {
        if (listParamInClient[i][0] == 'DNI') DNI =
listParamInClient[i][1];
    }
    var response = { Response: false, Message: '', Data: [] }
    var Param = new SysCfg.Stream.Properties.TParam();
    try {
        Param.Inicialize();
        Param.AddString('DNI', DNI,
SysCfg.DB.Properties.TMotor.None,
SysCfg.DB.Properties.TExtra.None,
SysCfg.DB.Properties.TStyle.Normal);
        var openDataSet =
SysCfg.DB.SQL.Methods.OpenDataSet("Atis", "ConsultaDNI",
Param.ToBytes());
        var ResErr = openDataSet.ResErr;
        if (ResErr.NoError) {
            openDataSet.DataSet.First();
            if (!(openDataSet.DataSet.Eof)) {
                NOMBRES =
openDataSet.DataSet.RecordSet.FieldName('NOMBRES').asString();
                APELLIDOS =
openDataSet.DataSet.RecordSet.FieldName('APELLIDOS').asString();
                for (var i = 0; i < listParamOutClient.length
; i++) {
                    if (listParamOutClient[i] == 'NOMBRES')
response.Data.push([listParamOutClient[i], NOMBRES])
                    if (listParamOutClient[i] == 'APELLIDOS')
response.Data.push([listParamOutClient[i], APELLIDOS])

```

```
        }
        response.Response = true;
    }
    else {
        openDataSet.ResErr.Mensaje = "RECORDCOUNT = 0";
    }
}
response.Message = openDataSet.ResErr.Mensaje
}
catch (e) {
    SysCfg.Log.Methods.WriteLog("RunQuery", e);
    response.Message = e.message;
}
finally {
    Param.Destroy();
    callBack(response);
}
}
RunQuery(listParamInClient, listParamOutClient, callBack);
```

- Dar clic en el botón script del campo DNI y configurar así:

### SCRIPT ✕

**Active Script**  Activación de script

**Script** Pegar el script

```
function RunQuery(listParamInClient, listParamOutClient, callBack) {
    var DNI = "";
    var NOMBRES = "";
    var APELLIDOS = "";
    for (var i = 0; i < listParamInClient.length ; i++) {
        if (listParamInClient[i][0] == 'DNI') DNI = listParamInClient[i][1];
    }
    var response = { Response: false, Message: "", Data: [] }
    var Param = new SysCfg.Stream.Properties.TParam();
    try {
        Param.Inicialize();
        Param.AddString('DNI', DNI, SysCfg.DB.Properties.TMotor.None,
        SysCfg.DB.Properties.TExtra.None, SysCfg.DB.Properties.TStyle.Normal);
        var openDataSet =
        SysCfg.DB.SQL.Methods.OpenDataSet("Atis","ConsultaDNI", Param.ToBytes());
        var ResErr = openDataSet.ResErr;
        if (ResErr NotError) !
```

#### ➡ Input Fields


- DNI
- NOMBRES
- FECHA
- AREA
- APELLIDOS
- DISPOSITIVO
- OBSERVACIONES

#### ➡ Output Fields

- DNI
- NOMBRES
- FECHA
- AREA
- APELLIDOS
- DISPOSITIVO
- OBSERVACIONES

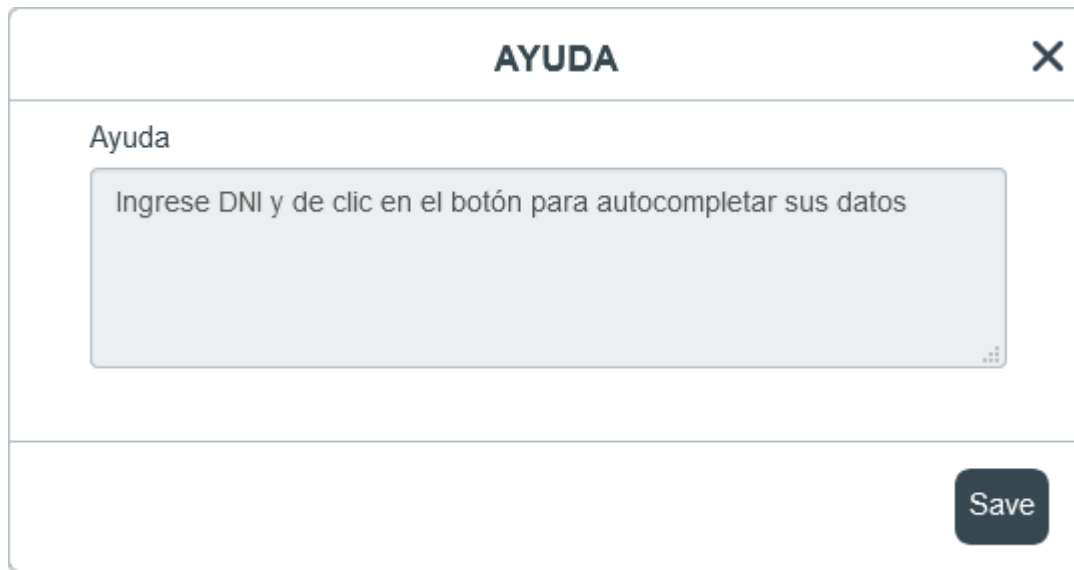
**Save**

Activar los campos de entrada y salida. Los campos se listan automáticamente según el formulaio

- En el formulario aparecerá el botón  junto al campo DNI; el usuario debe diligenciar su DNI y dar clic en el botón u oprimir la tecla ENTER, de ser correcta la verificación se autocompletarán los NOMBRES y APELLIDOS del usuario.

## Para agregar ayuda al campo

En el formulario seleccionado, dar clic en el botón de *ayuda* para el campo e ingresar el texto.




## Otras opciones de edición en modelos

### Autocompletado en comandos

Nuevas funciones para diligenciar comandos en:

- Configuración del paso real.
- Configuración del siguiente paso.

Dar clic en el botón  activar y configurar los comandos, se autocompletará el comando correspondiente a la función:

**Configuración del paso real:** ShowLogin=1,Hide=0 ...

No hay solución	Mostrar	Ajuste
Mostrar inicio de sesión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ocultar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Configuración del siguiente paso:** 2[Enable=1,Caption=Resolver mi problema] ...

Solucion	Mostrar	Ajuste
Habilitar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Título	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="resolver mi problema"/>

## Ocultar campos COSTO RETORNO Y RESULTADO

### Deshabilitar COSTO RETORNO

Se agrega nueva variable en el *properties.js* para ocultar campo COSTO RETORNO durante el cierre de caso.

VARIABLE	DESCRIPCIÓN / FUNCIÓN
<pre>UsrCfg.Properties.SDCaseAttention_ReturnCost = false;</pre> <p>Por defecto la variable está en true</p>	<p>false Con valor false oculta el campo <i>COSTO RETORNO</i> cuando se cierra el caso</p> <p>true Con valor true muestra el campo <i>COSTO DE RETORNO</i> normalmente</p>

### Cambiar estado (Actual:Resolved)

Nuevo estado

Closed

Cambiar Descripción del estado

Resultado: Escalado proveedor

Cambiar estado ✓

### Deshabilitar RESULTADO

No configurar valores en el modelo o eliminar valores previamente configurados.

### Cambiar estado (Actual:Resolved)

Nuevo estado

Closed

Cambiar Descripción del estado

Costo de retorno: 0

Cambiar estado ✓



Para agregar resultados en el modelo: Agregar valores y por cada uno oprimir ENTER. Después de actualizar el modelo, se visualizará el campo RESULTADO de nuevo al cerrar el caso.



Posibles devoluciones:

Solución HW  Solución SW  Escalado Proveedor

1) , 2) , 3)

Creada previamente en CMDB

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

Permanent link:  
[http://leverit.com/ithelpcenter/es:versiones:compilado\\_version\\_2](http://leverit.com/ithelpcenter/es:versiones:compilado_version_2)

Last update: **2020/11/26 22:34**

