

Cambios de versión 3.2.2.18b a 3.2.2.19i

Funciones de Control de Seguridad disponibles en ITHC

Nuevas funciones disponibles con usuarios que tenga privilegios de edición administrativos. Dar clic en el botón de menú (puntos verticales) ubicado en la esquina superior derecha de la pantalla.

Creación, edición y configuración y edición de Rol

Submenú Rol. Funciones disponibles:

- Creación y configuración de roles.
- Asignación de página de inicio (Ej: Homebands).
- Habilitar/deshabilitar opciones administrativas (Manejador de seguridad).
- Habilitar/deshabilitar opciones de menú principal.
- Habilitar/deshabilitar consolas personalizadas, consultas, PBI, panel de servicios y herramientas de ayuda remota.

| ID AT Rol | Nombre de rol |
|-----------|---------------|
| 1 | SUPERUSER |
| 2 | ADMIN |
| 3 | USER |
| 4 | USR_SERVICIOS |
| 5 | USR_IT |
| 6 | ASESORES |

Principal | Manejador de seguridad | Menú principal | Consola personalizada

Consultas adicionales | Plantilla PBI | Panel de Servicios | Ayuda remota

✓

Id: 1

Nombre: SUPERUSER

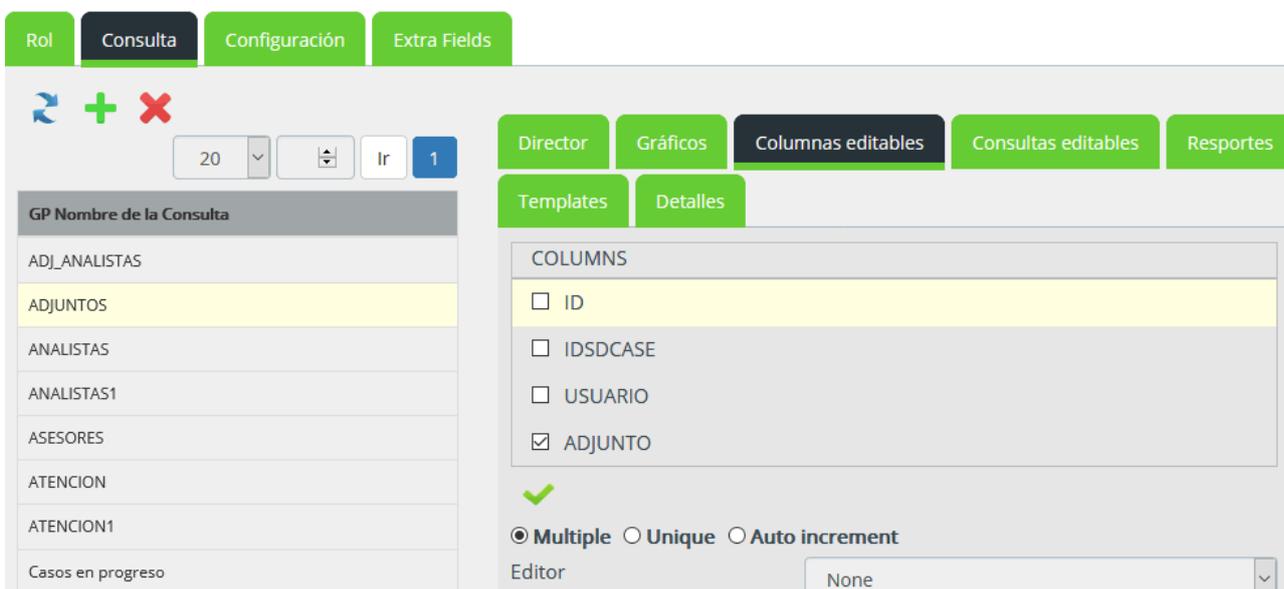
Type: Normal

Ninguno

Creación, edición y configuración de Consultas

Submenú Consulta. Funciones disponibles:

- Creación, edición o eliminación de consultas.
- Asignación de atributos básicos: Nombre, consulta, ruta, etc.
- Creación de gráficos para consultas.
- Configuración de columnas editables.
- Atributos de edición (Ej. Asignación de atributo de campo lookup).
- Configuración de eventos al editable (Agregar, eliminar, actualizar).
- Configuración de consultas para reportes y carga de plantillas.
- Configuración de consultas de detalle.



Administración de Usuarios

Submenú Extra Fields. Funciones disponibles:

- Creación y edición de información de usuarios: Después de la creación de usuario, en la parte inferior habilitar el rol y contraseña, además de los datos de contacto. La eliminación de usuarios no está habilitada actualmente.
- Configuración de relaciones de entrada/salida (Pestañas Input relation/Output relation).

Rol
Consulta
Configuración
Extra Fields

Show:

20 Ir 1 2 3 ... 8

| Nombre de rol | CI Genérico Nombre | Número de Empleado | Título del Usuario | Nombre | Apellido |
|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------|----------|
| SUPERUSER | SYSTEM | 000001 | 1 | none | none |
| SUPERUSER | ADMINISTRA... | 000002 | 1 | none | none |
| ADMIN | CIO | 000003 | 2 | CAMILA | TORRES |
| ADMIN | UsrSrvDsk1 | 000004 | 1 | RODRIGO | PEREZ |
| ADMIN | UsrSrvDsk2 | 29000 | 2 | MARIA | PEREZ |
| ADMIN | UsrSrvDsk3 | 000006 | 1 | Mason | Wallace |
| ADMIN | UsrSrvDsk4 | 000007 | 2 | Emma | Woods |
| ADMIN | UsrSrvDskMg | 000008 | 1 | William | Cole |
| ADMIN | UsrPbm1 | 000009 | 2 | Olivia | West |
| ADMIN | UsrPbm2 | 000010 | 1 | Jayden | Jordan |
| ADMIN | UsrPbmMg | 000011 | 2 | Ava | Owens |
| ADMIN | Usr2lvlIncid... | 000012 | 1 | Noah | Reynolds |
| ADMIN | Usr2lvlIncid... | 000013 | 2 | Emily | Fisher |
| ADMIN | UsrlcdSr1 | 000014 | 1 | Michael | Ellis |
| ADMIN | UsrlcdSr2 | 000015 | 2 | Abigail | Harrison |
| ADMIN | UsrlcdMg | 000016 | 1 | Ethan | Gibson |
| ADMIN | UsrRqstJr1 | 000017 | 2 | Madison | Mcdonald |
| ADMIN | UsrRqstJr2 | 000018 | 1 | Alexander | Marshall |
| ADMIN | UsrRqstSr1 | 000019 | 2 | Mia | Murray |
| ADMIN | UsrRqstSr2 | 000020 | 1 | Aiden | Freeman |

New
Save
Cancel
Graphic

CI Information
Output Relation
Input Relation

Basic
People-information

Serial:

Name:

CI Define:

System In:

State:

System Out:

Brand:

Other Details:

for servicedesk_group

Security

Role:

Password:

Confirm Password:

Calendar:

Contact

Mobile:

Phone:

eMail (USR1@EMAIL.COM)

Cambio en notificaciones de escalamiento de casos

Permite seleccionar si se envía notificación a Handlers y Managers actual y nuevo en el escalamiento de casos.

| Evento | Descripción |
|--|--|
| E HANDLER POSED SCALE (Handler antes de Escalar) | Cuando activa esta notificación para un tipo de servicio si se realiza un escalamiento de Handler se notificará por consola o correo únicamente al handler (asesor) actual del caso. |

| | |
|--|---|
| E MANAGER INFORMED POSED SCALE (Manager Informed antes de Escalar) | Cuando activa esta notificación para un tipo de servicio si se realiza un escalamiento de Manager Informed (administrador informado) se notificará por consola o correo únicamente al manager informed actual del caso. |
| E HANDLER DEPOSED SCALE (Handler después de Escalar) | Cuando activa esta notificación para un tipo de servicio si se realiza un escalamiento de Handler se notificará por consola o correo únicamente al nuevo handler asignado al caso. |
| E MANAGER INFORMED DEPOSED SCALE (Manager Informed después de Escalar) | Cuando activa esta notificación para un tipo de servicio si se realiza un escalamiento de Manager Informed se notificará por consola o correo únicamente al nuevo manager informed asignado al caso. |

Para habilitar estas notificaciones de eventos:

1. En *ITHC > Configuración del proceso > Posiciones/Trabajos > Notificaciones y Correo* Seleccionar del listado la plantilla: **E Escalamiento de Casos**, clic en el botón **Config**.
2. En la rejilla de la nueva ventana *Config*:
 1. Seleccionar el evento en las pestañas ubicadas en la parte superior de la ventana, ej: **E HANDLER DEPOSED SCALE**.
 2. En el listado en la izquierda seleccionar el tipo de usuario, ej: **Handler**:
 3. Seleccionar el tipo de servicio y tipo de notificación (Consola, correo) en el que se activará la notificación.

Evento, tipo de usuario y tipo de notificación por servicio se guardarán automáticamente.

E Handler Posed Scale
E Manager Informed Posed Scale
I Change Information
B Starts Attention

SCN Status Cancelled
SIP Status InProgress
E Handler Trasfer Deposed Scale
E Manager Informed Deposed Scale

| E Handler Trasfer Deposed Scale / Handler | | | |
|---|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| | SERVICE TYPE NAME | SEND CONSOLE | SEND EMAIL |
| System | Incident | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Owner | Problem | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Handler | Workaround | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Managers Informed | known errors | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| User | Activity | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| OwnerProcess | Request fulfillment | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Creator | Request for Change | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Incident Review | | | |
| Problem Review | | | |
| Request fulfilment approval | | | |
| Request for Change Approval | | | |
| Observers | | | |
| Aprobador | | | |
| Gestor de Cambios | | | |
| Analista de Cambios | | | |
| Aprobador de Cambios | | | |

En esta configuración de ejemplo se activará la notificación de escalamiento al nuevo handler del caso únicamente, cuando el tipo de servicio sea incidente

Gestión de Encuestas



Dar clic en el botón **Agregar todos los datos** para cargar demo de encuesta y otros datos, dar clic en este botón solo si no se ha hecho previamente, de lo contrario podrían duplicarse datos.

Gestión de Encuestas

- 1. Creación/Edición de encuestas en modelos
- 2. Habilitar encuesta en modelos
- 3. Asignar grupo de votantes y observadores en el modelo
- 3.1 Definir grupo de votantes
- 3.1.1 Visualización de la encuesta para votantes durante la atención del caso
- 3.2 Habilitar modo de edición de encuesta en tiempo real
- 3.2.1 Visualización del modo manager durante la atención del caso
- 3.3 Habilitar modo observador de encuesta
- 3.3.1 Para activar observador durante la votación
- 3.3.2 Para activar observador después de la votación
- 3.3.3 Visualización de la encuesta para observadores durante la atención del caso

1. Creación/Edición de encuestas

Función que permite crear encuestas para habilitar en atención de casos:

1. En *ITHC > Configuración del proceso > Modelo > Encuestas*
Para crear una nueva encuesta, dar clic en el botón **+**

Agregar la siguiente información y después guardar:

🖨️ + ✏️ ✖️

| | | |
|---|---|---|
| ID | <input type="text" value="9"/> | Valor autonumérico |
| Nombre | <input type="text" value="Autorización"/> | Identificación de la encuesta |
| No se permiten votos | <input type="text" value="0"/> | Este valor puede dejarse en 0, permite limitar la cantidad de votantes de la encuesta |
| Pregunta | <input type="text" value="Autorización de Cambio"/> | Título de encuesta (Tema general de encuesta) |
| Título de inicio | <input type="text" value="Inicio de votación"/> | Títulos de inicio y final |
| Título final | <input type="text" value="Total"/> | |
| Color de progreso | <input type="color" value="#00B0F0"/> | Color de la barra de progreso |
| Gráfico Init | <input type="text" value="Bar Graphic"/> | Tipo del gráfico para vializar el progreso de la votación |
| Tiempo de expiración | <input type="text" value="100"/> | Tiempo máximo para votar la encuesta |
| <input type="checkbox"/> Comentario requerido | Opciones para habilitar comentario después de votar la encuesta | |
| <input type="checkbox"/> Mostrar comentario | | |
| <input type="checkbox"/> Mostrar grupo de comentarios de burbujas | | |

2. Después de la creación de encuesta, en el panel inferior, agregar las opciones de votación de la encuesta.

+ ✏️ ✖️

OPCIÓN DE VOTO: AUTORIZACIÓN ▶ Encuesta a la que se agregarán las preguntas

| <table border="1"><thead><tr><th>NAME</th></tr></thead><tbody><tr><td>SI APRUEBO EL RFC</td></tr><tr><td>NO APRUEBO EL RFC</td></tr></tbody></table> | NAME | SI APRUEBO EL RFC | NO APRUEBO EL RFC | ID | <input type="text" value="16"/> |
|--|---------------------|--|-------------------|----|---------------------------------|
| NAME | | | | | |
| SI APRUEBO EL RFC | | | | | |
| NO APRUEBO EL RFC | | | | | |
| | Nombre de la opción | <input type="text" value="SI APRUEBO EL RFC"/> | | | |
| | Descripción | <input type="text" value="Aprueba el RFC y el inicio de tareas y actividades relacionadas con el proceso de"/> | | | |
| | Encuesta | <input type="text" value="Autorización"/> | | | |

3. Finalmente dar clic en el botón **Generar Protocolo**.

2. Habilitar encuesta en modelos

Las encuestas se deben relacionar con modelos, las encuestas se habilitan en alguno de los pasos del modelo. Puede existir más de una encuesta en el modelo y por cada paso solo se puede habilitar una encuesta.

1. Seleccionar el modelo y editar el paso al que se va a asociar la encuesta, en la pestaña *Detalle*, en el área de **Encuesta** y en el campo desplegable seleccionar la encuesta y guardar los cambios del paso.
2. En el campo *Ganador de la encuesta ir al siguiente paso*, dar clic en el botón de configuración para definir el comportamiento según los resultados de votación:

Encuesta:

Autorización

Ganador de la encuesta Ir al siguiente paso:

002(1,1,1,0,0,2,1,0,0,2,1,0,0)300160170

Ir al siguiente paso:

All the votes

Se visualizarán las opciones de votación según la encuesta, además de la opción DRAW (Empate). Para cada una de las opciones ingresar el comportamiento:

Encuesta:

Autorización

Ganador de la encuesta Ir al siguiente paso:

002(1,1,1,64,64,2,1,32,66,2,1,34,64)301No se tomó decisión definitiva y regresa a p ...

| Opción de encuesta | Pasos | ET NEXTSTEP | ET ENDSTEP |
|--------------------|---------------|----------------|-----------------|
| Draw | Planificación | No se tomó d | Realizar modi |
| SI APRUEBO EL RFC | Coordinación | Se aprobó la : | Iniciar el proc |
| NO APRUEBO EL RFC | Revisión Inic | Se rechazó la | Realizar modi |

Ir al siguiente paso:

Determined by percentage

Tiempo de expiración:

25

- Pasos: Seleccionar en el campo de lista desplegable el paso al que se dirigirá el caso si gana la opción en la votación.
- ET NEXTSTEP: Mensaje de sistema (SYSTEM) que se visualizará en el panel de acciones, cuando el caso se redireccione al nuevo paso.
- ET ENDSTEP: Mensaje final de sistema (SYSTEM) que se visualizará en el panel de acciones, cuando el caso se redireccione al nuevo paso.
- Ir al siguiente paso: Tipo de cálculo de opción ganadora de la encuesta.

Todos los votos: Se sumarán todos los votos para determinar la opción ganadora, todo el grupo debe votar para que se evalúe el resultado.

Se determina por porcentaje: La opción que resulte ganadora se determinará por su porcentaje de ventaja en relación con las demás opciones. En este caso la votación podría terminar sin que todo el grupo de votación haya votado, siempre y cuando alguna de las opciones alcance el porcentaje de ventaja y ninguna de las otras opciones pueda empatar o ganar.

El porcentaje de ventaja se define en el campo **Tiempo de expiración**

3. Terminada la configuración, guardar los cambios de paso y del modelo.

3. Asignar grupos de votantes y observadores en el modelo

Cuando se habilita una encuesta en el modelo se debe habilitar el grupo de votantes de la encuesta, opcionalmente se pueden definir observadores de la encuesta:

3.1 Definir grupo de votantes

1. En el paso seleccionado para ejecución de encuesta, seleccionar la pestaña *Tipo de usuario* y agregar el tipo de usuario que podrá votar.
2. Habilitar la casilla *Incluir todo el grupo*.
3. Habilitar la casilla *Encuesta* y en el campo de lista desplegable *Tipo de Modo Encuesta* seleccionar el modo **Voter**.

Detalles Actividad **Tipo de usuario**

Especifica el tipo de usuario de este paso.

 [Click para agregar tipo de usuario](#)

Nombre de tipo de usu

- Owner
- Aprobador de Cambios
- Handler

< >

General Atributo de tipo de servicio Definir atributo CI

✓

Permiso:

Tipo de interfaz:

Tiempo de pausa Incluir todo el grupo

Notificar a la consola:

Notificar a Email:

Comportamiento:

Resumen del paso

Recomendaciones

Comentarios:

Configuración del pa...

Configuración del sig...

Encuesta

Tipo de modo de encuesta:

Vista de encuesta:

4. Guardar los cambios de paso.

3.1.1 Visualización de la encuesta para votantes durante la atención del caso

1. La encuesta se ejecutará en el paso definido en el modelo, así mismo se visualizarán las opciones de votación.

APROBACION1

Autorización Coordinación Revisión Cierre

Gestión de Cambios. Autorización

En este paso se inicia la votación que definirá si se aplica o no el RFC. Consulte la información del RFC en los formularios de Producción/Fabricación, Implementación, Evaluación y revisión.

Abajo encontrará las opciones de votación.

Proceso de Implementación 

Proceso de Revisión y Evaluación 

Información de Votación:

Al seleccionar SI APRUEBO EL RFC, autorizará la ejecución del cambio incluyendo todas las actividades y tareas relacionadas.

Al seleccionar NO APRUEBO EL RFC, no se autoriza la solicitud de cambio.

Cuando termine la votación, el sistema de foma automática evaluará el siguiente paso del RFC, según las siguientes reglas:

1. Si hay un empate el caso volverá al paso de Planificación.
2. Si se autoriza, el caso pasará a Coordinación.
3. Si se rechaza, el caso volverá a Revisión inicial.

*En los formularios de Información inicial, Producción/fabricación, Implementación y Evaluación podrá consultar todas las tareas y actividades relacionadas con cada proceso.

Al votar incluir un comentario.

Autorización de Cambio

Select one of the following options:

SI APRUEBO EL RFC

NO APRUEBO EL RFC

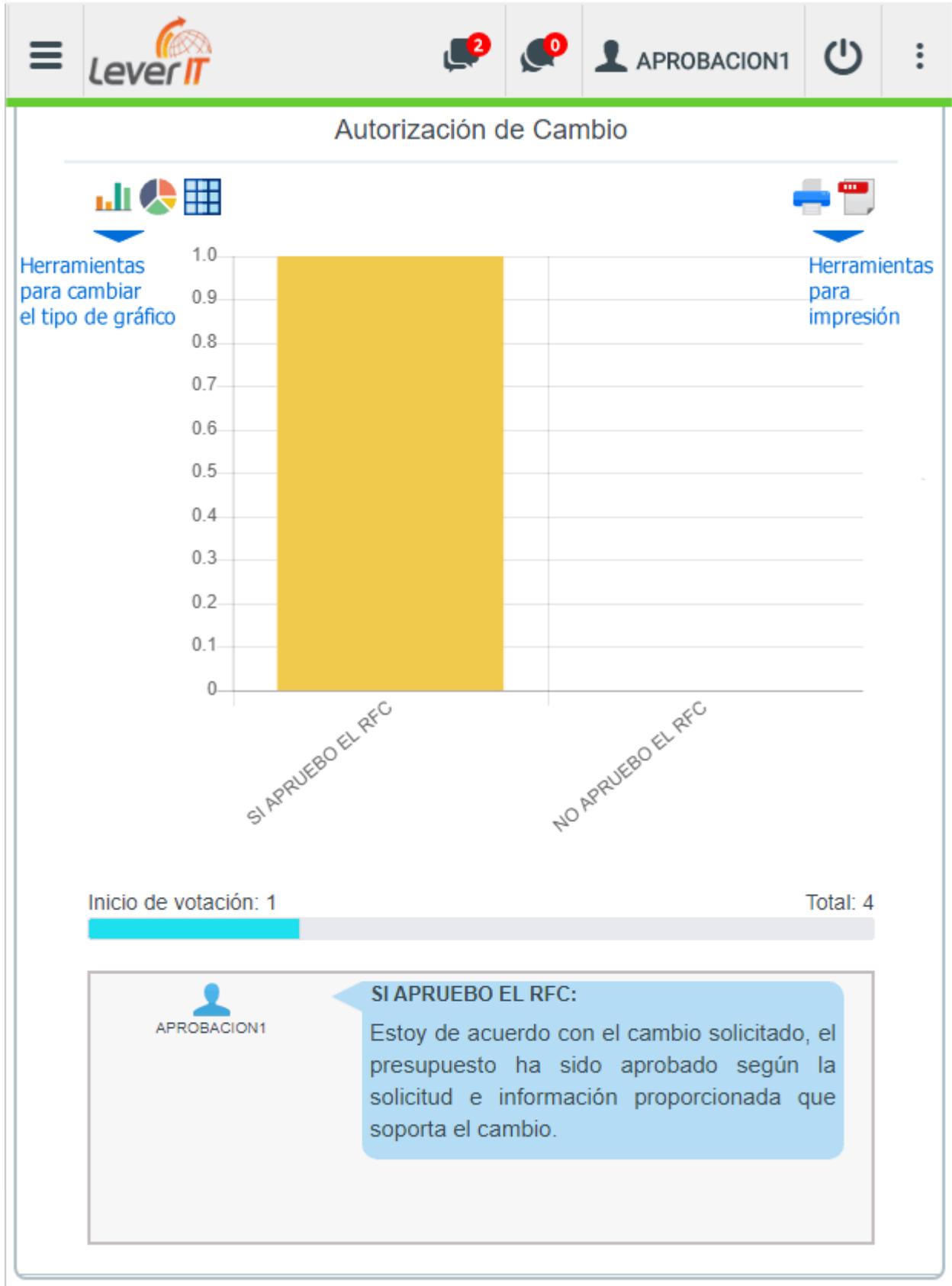
Comentario

Estoy de acuerdo con el cambio solicitado, el presupuesto ha sido aprobado según la solicitud e información proporcionada que soporta el cambio.

Vote



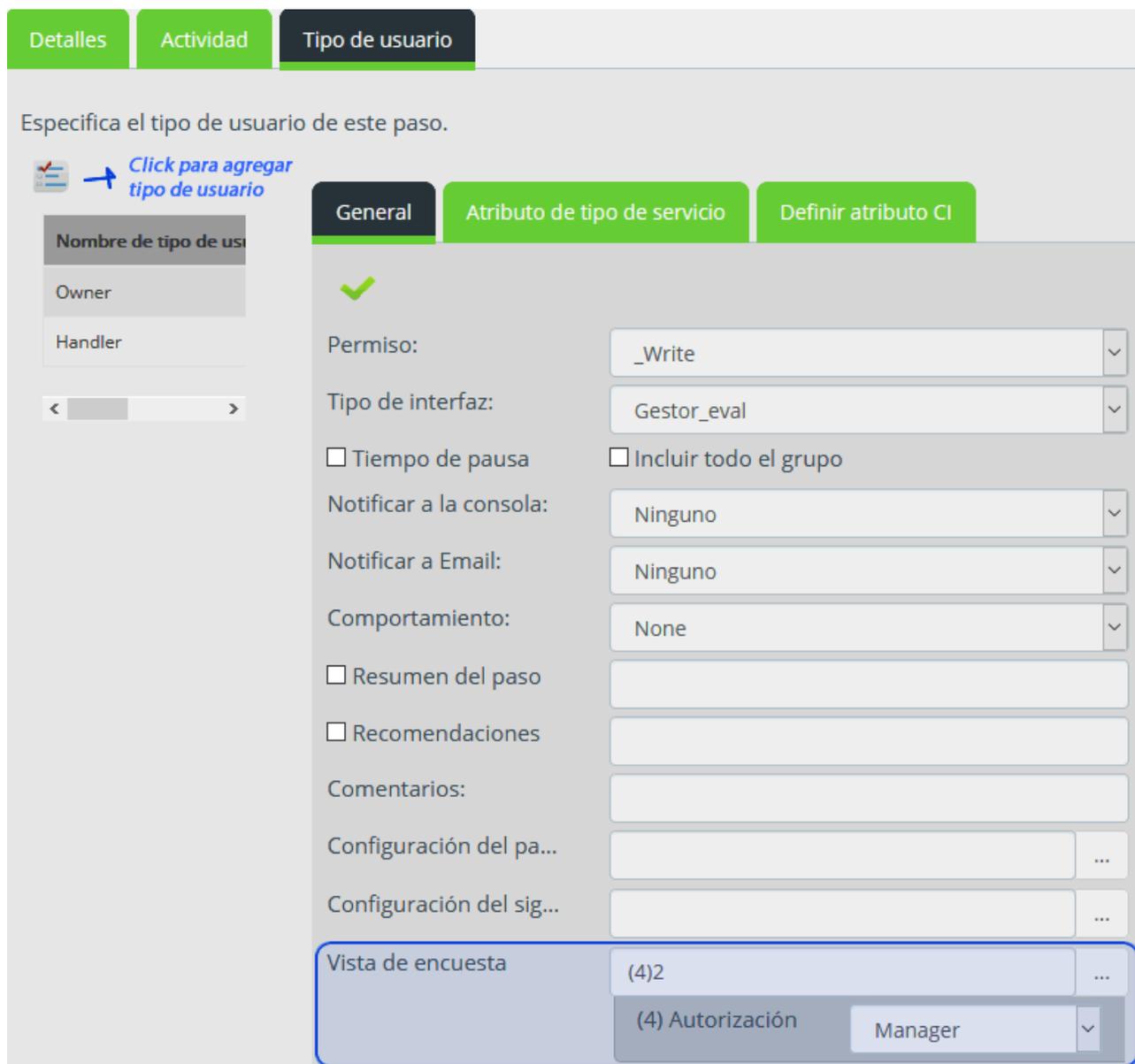
2. Después de votar, se visualizará el voto y su respectivo comentario.:



3.2 Habilitar modo de edición de encuesta en tiempo real

Permite a un tipo de usuario (Ej. Owner) editar la encuesta en tiempo real en su vista de atención de casos, sin afectar el diseño original creado previamente. Ver [Creación de Encuestas](#)

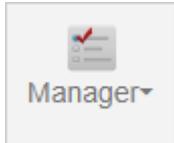
1. Para habilitar este modo en el paso anterior a la ejecución de encuesta. Seleccionar el tipo de usuario y dar clic en el botón de configuración en el campo *Vista de Encuesta* y en el campo de lista desplegable seleccionar el modo **Manager**.



2. Guardar los cambios de paso.

3.2.1 Visualización del modo Manager durante la atención del caso

1. En la vista de atención de casos los usuarios (ej. Owner) con el modo de vista de encuesta **Manager** visualizará en la barra de herramientas de atención el botón:



2. Al dar clic en el botón *Manager* y seleccionar el nombre de encuesta, se visualizará la siguiente ventana con el listado de usuarios configurados como votantes:
Para editar la encuesta en tiempo real, es decir, mientras el caso esta activo, dar clic en el botón **Edit Survey**

User Data ✕

Votantes 20 ▾ Ir 1

| CI Genérico Nombre | Nombre | Apellido | Segundo Nombre |
|--------------------|--------|----------|----------------|
| APROBACION1 | Eliana | Santos | |
| APROBACION2 | German | Palma | |
| APROBACION4 | Úrsula | Castro | |
| APROBACION3 | Hugo | Morales | |

◀ ▶

Editar Encuesta en tiempo real ▶ Edit Survey

3. Ventana para edición de encuesta.
Los cambios realizados serán válidos únicamente el caso actual y durante la ejecución de la encuesta:

Edit Survey ✕

Name

Question

Start tag in the progress bar

Initial chart

Group

Progress color

Final tag in the progress bar

Comment Required

| OPTION NAME |
|-------------------|
| SI APRUEBO EL RFC |
| NO APRUEBO EL RFC |

Name

Description

What is the reason for this change?

3.3 Habilitar modo Observador de encuesta

Permite definir a un tipo de usuario (Ej. Owner, Handler) la visualización de la encuesta durante la votación y después de la votación por medio de un gráfico.

3.3.1 Para activar Observador durante la votación

1. En el paso seleccionado para ejecución de encuesta, seleccionar la pestaña *Tipo de usuario* y agregar el tipo de usuario que podrá votar.

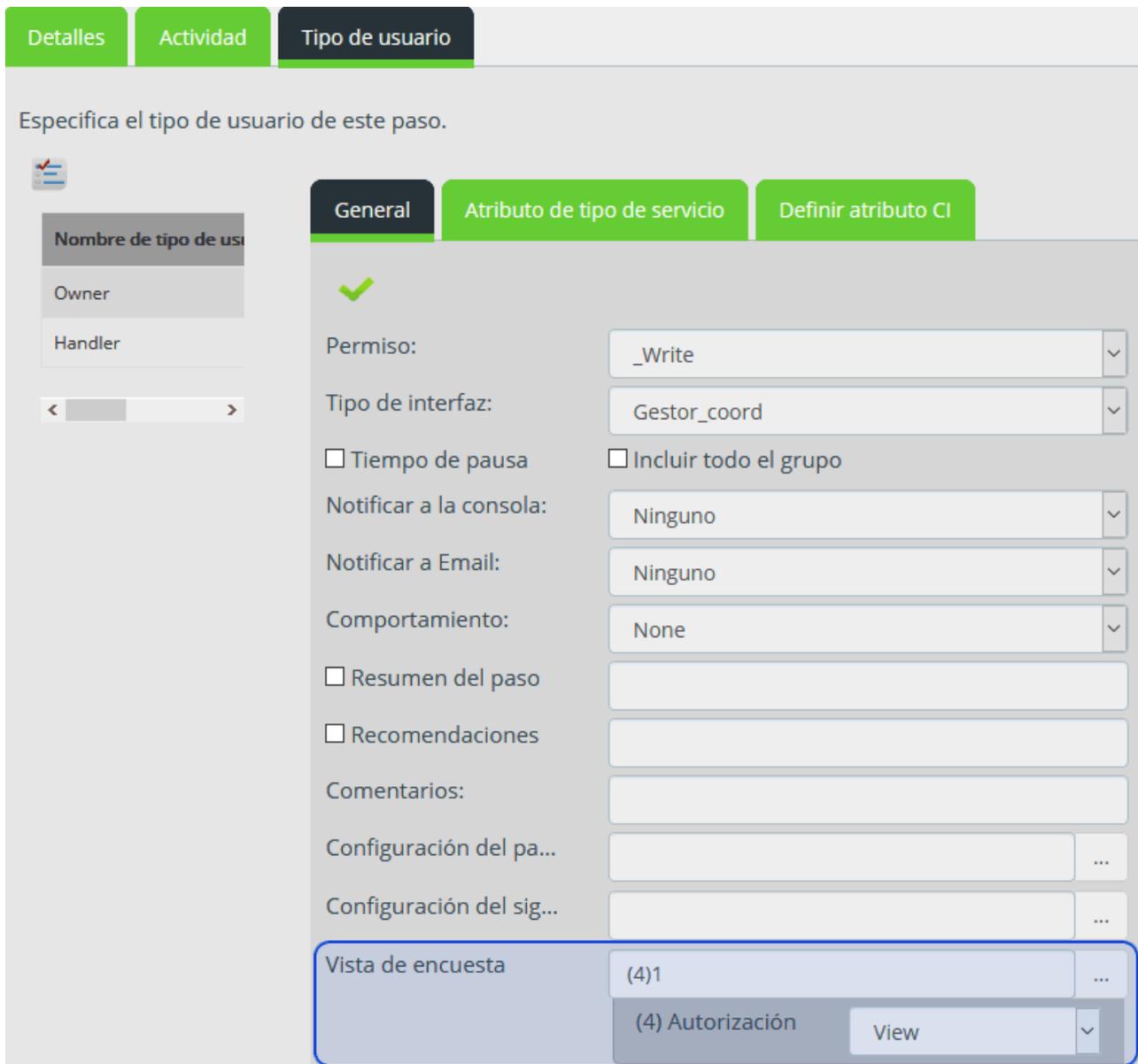
2. Habilitar la casilla *Encuesta* y en el campo de lista desplegable *Tipo de Modo Encuesta* seleccionar el modo **Observer**.

The screenshot shows a web interface for configuring a user type. At the top, there are three tabs: 'Detalles', 'Actividad', and 'Tipo de usuario'. Below these, a sub-section is titled 'Especifica el tipo de usuario de este paso.' On the left, there is a list of user types: 'Nombre de tipo de usu...', 'Owner', 'Aprobador de Cambios', and 'Handler'. The main configuration area has three tabs: 'General', 'Atributo de tipo de servicio', and 'Definir atributo CI'. Under the 'General' tab, there is a green checkmark icon. The configuration includes several fields: 'Permiso:' with a dropdown set to '_Read'; 'Tipo de interfaz:' with a dropdown set to 'Autorización'; 'Tiempo de pausa' (checkbox); 'Incluir todo el grupo' (checkbox); 'Notificar a la consola:' with a dropdown set to 'Ninguno'; 'Notificar a Email:' with a dropdown set to 'Ninguno'; 'Comportamiento:' with a dropdown set to 'None'; 'Resumen del paso' (checkbox); 'Recomendaciones' (checkbox); 'Comentarios:' (text field); 'Configuración del pa...' (text field with a menu icon); 'Configuración del sig...' (text field with a menu icon); 'Encuesta' (checkbox, which is checked and highlighted with a blue border); 'Tipo de modo de encuesta' (dropdown set to 'Observer', also highlighted with a blue border); and 'Vista de encuesta' (text field with a menu icon).

3. Guardar los cambios de paso.

3.3.2 Para activar Observador después de la votación

1. Se puede habilitar este modo en uno o más pasos posteriores a la ejecución de encuesta. Seleccionar el tipo de usuario y dar clic en el botón de configuración en el campo *Vista de Encuesta* y en el campo de lista desplegable seleccionar la opción **View**.



2. Guardar los cambios de paso.

3.3.3 Visualización de la encuesta para observadores durante la atención del caso

1. La encuesta se ejecutará en el paso definido en el modelo, y los observadores podrán visualizar el proceso mediante un gráfico:

LROJAS

Gestión de cambios. Autorización

En este paso se inicia la votación que definirá si se aplica o no el RFC. *El grupo de aprobación es el único grupo habilitado para votar.
El gestor (Owner) y analista de cambios (handler) podrán observar la votación.

Cuando termine la votación, el sistema de forma automática evaluará el siguiente paso del RFC, según las siguientes reglas:

1. Si hay un empate el caso volverá al paso de Planificación.
2. Si se autoriza, el caso pasará a Coordinación.
3. Si se rechaza, el caso volverá a Revisión inicial.

*Todos los formularios con los procesos estarán disponibles solo para lectura.

Abajo puede observar el proceso de votación mediante un gráfico.

Answers to: Autorización de Cambio



| Respuesta | Cantidad |
|-------------------|----------|
| SI APRUEBO EL RFC | 3 |
| NO APRUEBO EL RFC | 1 |

Inicio de votación: 3 Total: 4



APROBACION1

SI APRUEBO EL RFC:
Estoy de acuerdo con el cambio solicitado, el presupuesto ha sido aprobado según la solicitud e información proporcionada que soporta el cambio.



APROBACION2

NO APRUEBO EL RFC:
Evaluando las opciones por ahora no hay presupuesto.



APROBACION3

SI APRUEBO EL RFC:
Apruebo el cambio según las características de procesos definidas.

Generación automática de frases y pesos para categorías

Nueva función Generar Frase para automatizar la creación y asignación de pesos a las frases para categorías.

1. Completar Frase

En *ITHC > Configuración del proceso > Modelo > Generar frase*

En la pestaña **Llenar frase**¹⁾

Se visualizaran todas las categorías de tema en la rejilla de datos.

Para generar de forma automática las frases se pueden combinar uno o más items:

- **Categoría.** Ej. Red y Conectividad.
- **Nombre.** Ej. Fallo, Requerimiento, Problema.
- **Detalle.** Ej. Falla en la conectividad.

En las herramientas de rejilla ubicadas en la parte derecha de la pantalla, dar clic en las casillas para generación de la frase y con las flechas cambiar el orden de ubicación del texto para generación de la frase.

| Ok | Category | Name | Phrase |
|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------|--------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Network and Connectivity | Incident | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Servers and Data\Database Ad... | Incident | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio de Impresion\Desconoc... | Fallo | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio de Impresion\Desconoc... | Problema | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio de Impresion\Desconoc... | Requerimiento | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio de Impresion\Desconoc... | Cambio | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio de Impresion\Impresio... | Fallo | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Servicio de Impresion\Impresio... | Problema | |

En las herramientas de rejilla ubicadas en la parte derecha de la pantalla, dar clic en el botón *Seleccionar todo*²⁾ para seleccionar todos los elementos de la rejilla o *Solo vacíos*³⁾ para seleccionar únicamente las filas sin frase generada.



Si no se han configurado previamente frases el campo FRASE se mostrará vacío. Para eliminar la configuración de frases existente no seleccionar las casillas *Categoría, Nombre, Detalle* y dar clic en el botón **Generar**⁴⁾

Una vez generadas las frases, en las herramientas de la derecha, dar clic en Guardar⁵⁾.

2. Creación y asignación de grupos de palabras

1. Ubicar la pestaña *Grupos*

En esta vista agregar y/o editar los grupos generales de clasificación de palabras. La clasificación permitirá que según el tipo de palabra se asigne su valor de peso. Ejemplos de clasificación: Verbos, adjetivos, acciones, objetos. etc.

Agregar palabra ✕

| | |
|---|---|
| Name <input style="width: 90%;" type="text" value="Acciones"/> | Value <input style="width: 90%;" type="text" value="30"/> |
| Save ✓ | |

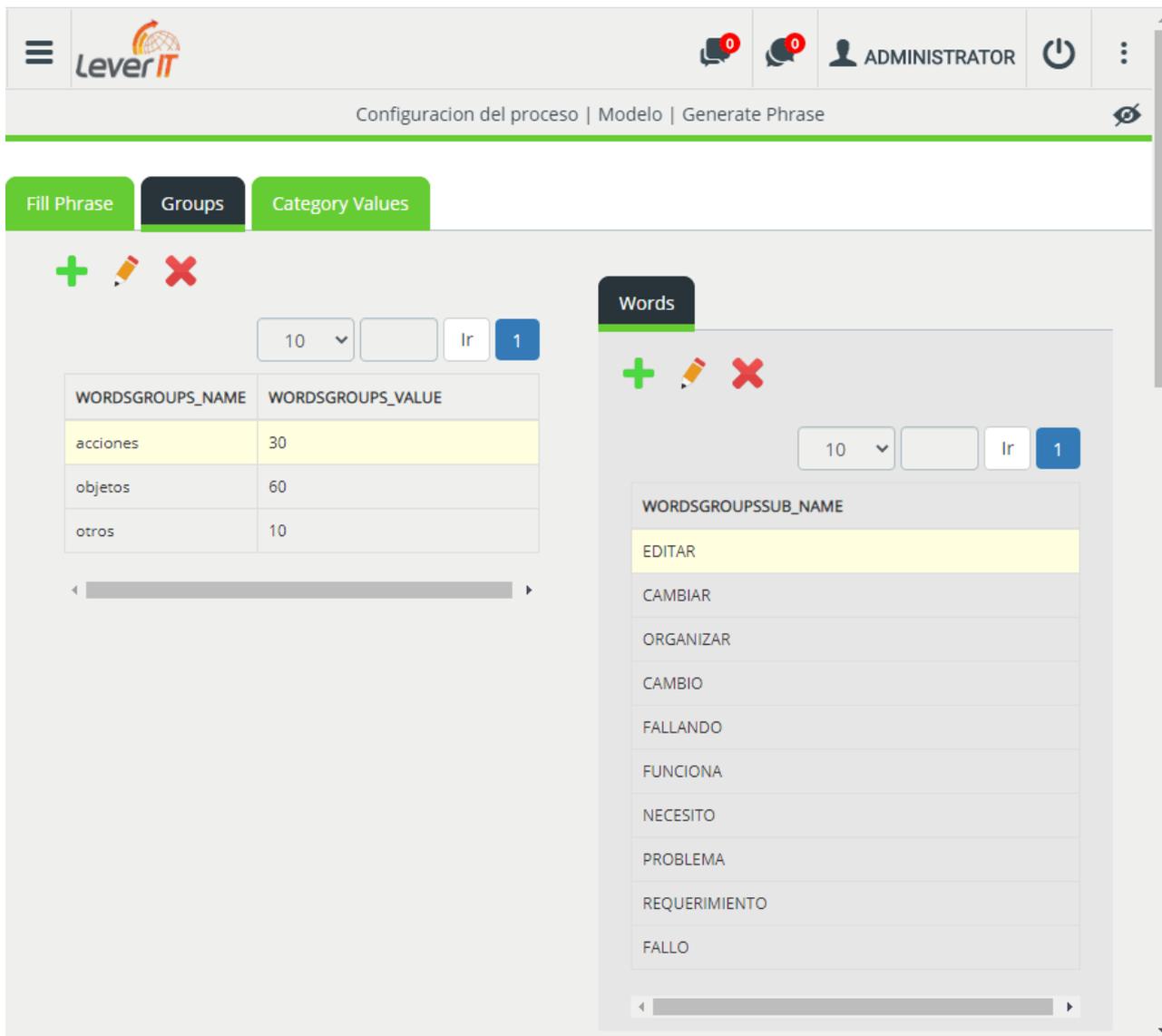
2. Método para asignar manualmente las palabras a cada grupo:

Con las herrammientas en la parte derecha de la vista, agregar/editar/eliminar las palabras. Se pueden gregar varias palabras al mismo tiempo separadas por un espacio.

Agregar palabras al grupo de acciones ✕

Editar Cambiar Eliminar Organizar Cambiar

Save ✓



Grupos y palabras asignadas

3. Clasificación de palabras

Ubicar la pestaña *Categorías*⁶⁾

En esta vista aparecerá un listado con todas las palabras existentes según la generación realizada en el punto 1. [Completar Frase](#); para clasificar seleccionar el grupo correspondiente según la palabra, cuando termine la clasificación dar clic en el botón **Guardar**⁷⁾.

| WORD | GROUP |
|----------------|---|
| ADMINISTRATION | <input checked="" type="radio"/> acciones <input type="radio"/> objetos <input type="radio"/> otros |
| AND | <input type="radio"/> acciones <input type="radio"/> objetos <input checked="" type="radio"/> otros |
| ANTIVIRUS | <input type="radio"/> acciones <input checked="" type="radio"/> objetos <input type="radio"/> otros |
| ASPIRADORA | <input type="radio"/> acciones <input checked="" type="radio"/> objetos <input type="radio"/> otros |
| CAMBIO | <input checked="" type="radio"/> acciones <input type="radio"/> objetos <input type="radio"/> otros |
| CON | <input type="radio"/> acciones <input type="radio"/> objetos <input checked="" type="radio"/> otros |
| CONNECTIVITY | <input type="radio"/> acciones <input checked="" type="radio"/> objetos <input type="radio"/> otros |
| CONNECTION | <input type="radio"/> acciones <input checked="" type="radio"/> objetos <input type="radio"/> otros |



Las palabras clasificadas en esta vista se visualizarán según el grupo, en la pestaña **Grupos**

4. Generar valores de frases

1. Ubicar la pestaña *Completar Frase*⁸⁾

Ya terminada la clasificación de palabras ubicar de nuevo la pestaña *Completar Frase* y dar clic en el botón *Seleccionar todo*⁹⁾ para seleccionar todos los elementos de la rejilla o *Solo vacíos*¹⁰⁾

para seleccionar únicamente las filas con frases con valor menor a 100% en la columna PORC.

- 2. Dar clic en el botón **Generar Valores**¹¹⁾, al dar clic en este botón se asignarán automáticamente los valores a cada palabra de acuerdo a la clasificación realizada en los pasos 2 y 3.

Después de terminada la generación automática dar clic en el botón **Guardar**¹²⁾.

La columna PORC¹³⁾ representa la cantidad de palabras del total de palabras en la frase que ya tienen un valor asignado.

The screenshot shows the 'Generate Phrase' configuration screen in the LeverIT application. The main area displays a table with the following data:

| Category | Name | Phrase | Porc |
|----------------|---------------|--|------|
| Servicio de... | Fallo | Fallo Servicio de Seguridad Desconocido | 100% |
| Servicio de... | Problema | Problema Servicio de Seguridad Desconocido | 100% |
| Servicio de... | Requerimiento | Requerimiento Servicio de Seguridad Desconocido | 100% |
| Servicio de... | Cambio | Cambio Servicio de Seguridad Desconocido | 100% |
| Servicio de... | Fallo | Fallo Servicio de Seguridad Firewall Desconocido | 100% |
| Servicio de... | Problema | Problema Servicio de Seguridad Firewall Desconocido | 100% |
| Servicio de... | Requerimiento | Requerimiento Servicio de Seguridad Firewall Desconocido | 100% |
| Servicio de... | Cambio | Cambio Servicio de Seguridad Firewall Desconocido | 100% |

The right sidebar contains the following controls:

- Edit Phrase:** Category, Name, and Detail fields with up/down arrows and a 'Generate' button.
- Grid Selected:** 'Only empty', 'Checked All', and 'Un Checked All' options with corresponding icons.
- Edit Values:** 'Generate values' and 'Show Values' buttons.



Para visualizar la frase resultante y el valor asignado a cada palabra de la frase, seleccionar un registro y dar clic en el botón **Mostrar Valores**¹⁴⁾

Generate values ✕

CATEGORY: Servicio de Seguridad\Desconocido

NAME: Fallo

DETAIL: El sistema de Seguridad esta fallando

PHRASE:
Fallo Servicio de Seguridad Desconocido El sistema de Seguridad esta fallando

| | |
|-------------|---------------------------------|
| Fallo | <input type="text" value="30"/> |
| Servicio | <input type="text" value="60"/> |
| de | <input type="text" value="10"/> |
| Seguridad | <input type="text" value="60"/> |
| Desconocido | <input type="text" value="10"/> |
| El | <input type="text" value="10"/> |
| sistema | <input type="text" value="60"/> |
| de | <input type="text" value="10"/> |
| Seguridad | <input type="text" value="60"/> |
| esta | <input type="text" value="10"/> |
| fallando | <input type="text" value="30"/> |

Save ✓

Close ✕

Descarga de archivos PDF y JPG de editables

Nueva función para descarga de adjuntos de reportes PDF e imagenes JPG de GEO.
Para habilitar en la configuración de editables los nuevos tipos: **_CI_GEN_JPG** y **_CI_GEN_PDF**

Creación de consulta para descarga de archivos PDF

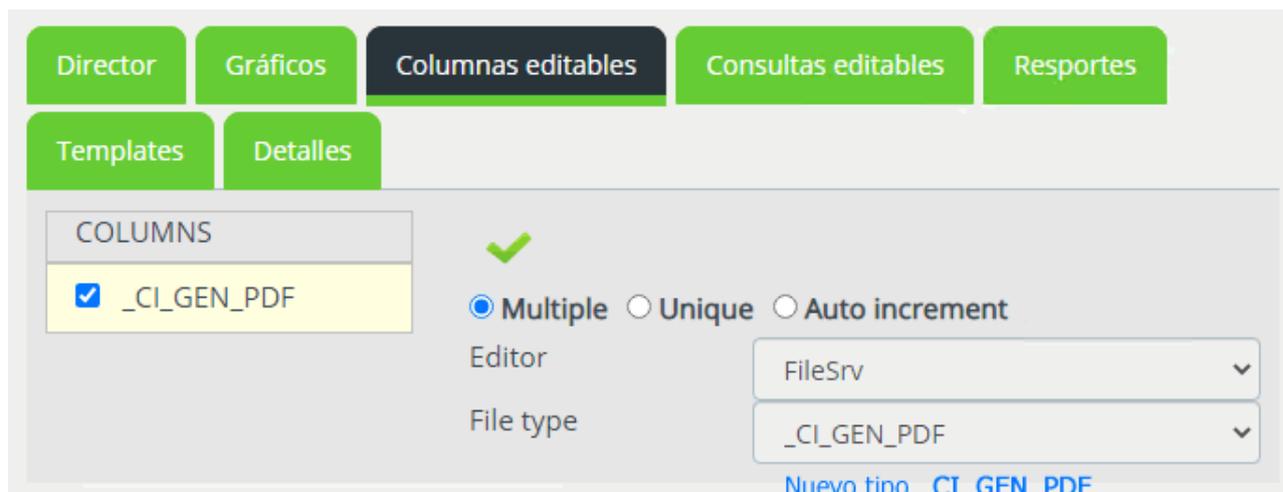
1. Creación de consulta para descarga de archivos PDF:

Consulta ejemplo

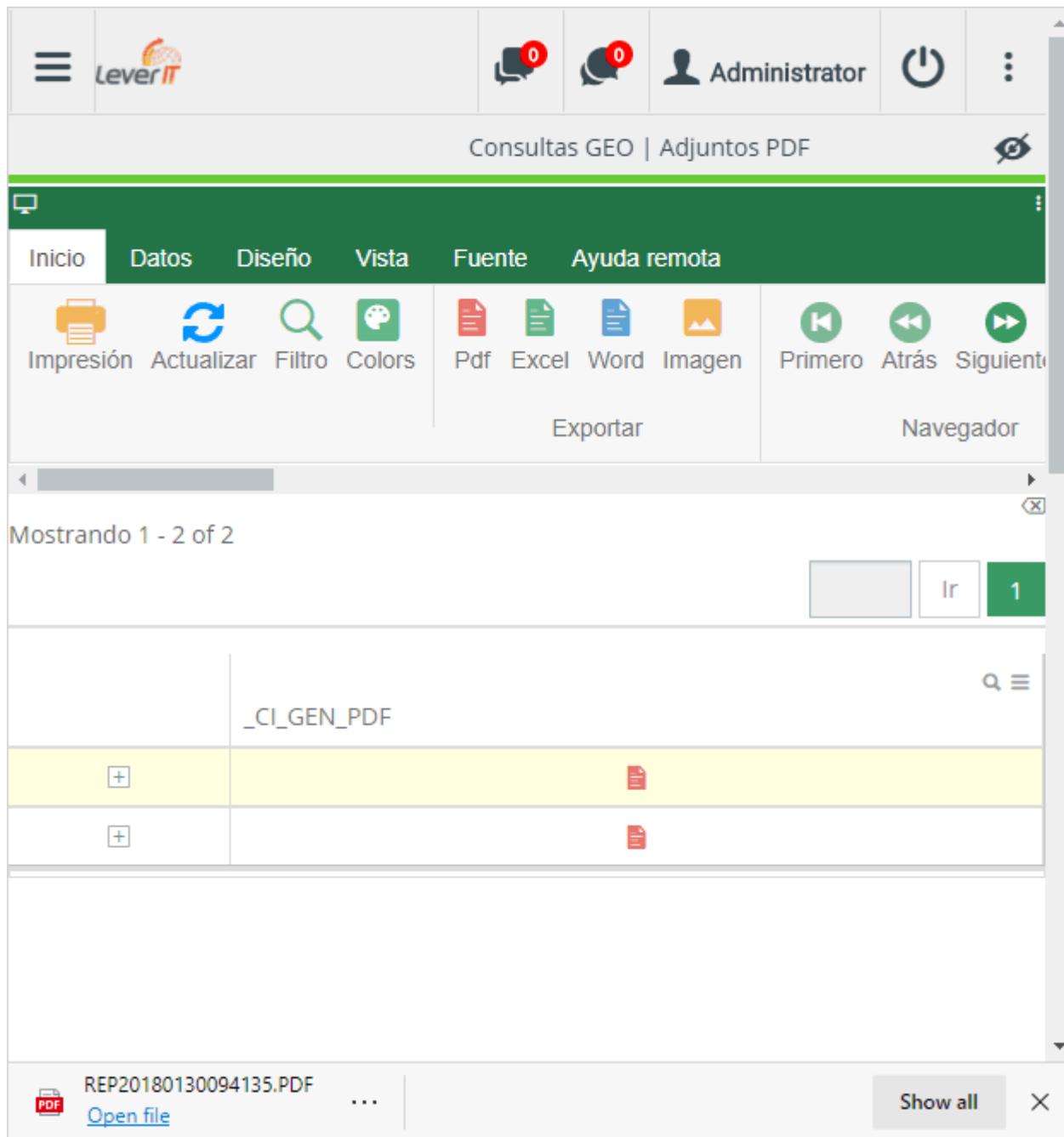
```
select
'001(1,'+CONVERT(varchar(10),LEN(CI_PHOTO.FILE_REAL))+','+'+
      CONVERT(varchar(10),LEN(SUBSTRING(CI_PHOTO.FILE_ATTACH,
0,CHARINDEX(
'.' ,CI_PHOTO.FILE_ATTACH)))))+','+'+
      CONVERT(varchar(10),LEN(FORMAT (CI_PHOTO.INS_DATE,
'dd/MM/yyyy')))+','+'+
      CONVERT(varchar(10),LEN(CI_PHOTO.COMMENTS))+','+'+'+'+
      '1'+CI_PHOTO.FILE_REAL+
      SUBSTRING(CI_PHOTO.FILE_ATTACH, 0,CHARINDEX(
'.' ,CI_PHOTO.FILE_ATTACH))+
      FORMAT(CI_PHOTO.INS_DATE, 'dd/MM/yyyy')+
      CI_PHOTO.COMMENTS as _CI_GEN_PDF
from CI_PHOTO
where CI_PHOTO.FILE_REAL like '%.PDF'
```

2. Configuración de columna para descarga del archivo

Después de crear la consulta, habilitar la columna correspondiente al archivo PDF para descarga:



3. En la consulta publicada, dar clic en el icono para descarga del archivo:



Creación de consulta para descarga de archivos JPG

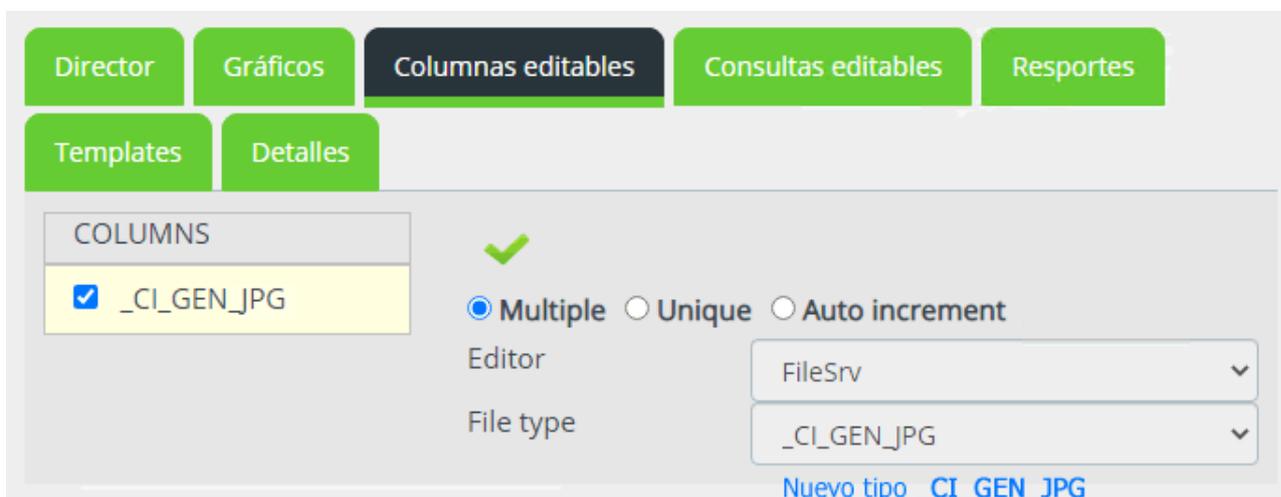
1. Creación de consulta para descarga de archivos JPG:

Consulta ejemplo

```
select
'001(1,'+CONVERT(varchar(10),LEN(CI_PHOTO.FILE_REAL))+','+'+
CONVERT(varchar(10),LEN(SUBSTRING(CI_PHOTO.FILE_ATTACH,
0,CHARINDEX(
'.' ,CI_PHOTO.FILE_ATTACH)))))+','+'+
```

```
CONVERT(varchar(10),LEN(FORMAT (CI_PHOTO.INS_DATE,
'dd/MM/yyyy')))+', '+
CONVERT(varchar(10),LEN(CI_PHOTO.COMMENTS))+', '+'+' '+
'1'+CI_PHOTO.FILE_REAL+
SUBSTRING(CI_PHOTO.FILE_ATTACH, 0,CHARINDEX(
'.' ,CI_PHOTO.FILE_ATTACH))+
FORMAT(CI_PHOTO.INS_DATE, 'dd/MM/yyyy')+
CI_PHOTO.COMMENTS as _CI_GEN_JPG
from CI_PHOTO
where CI_PHOTO.FILE_REAL like '%.JPG'
```

- 2. Configuración de columna para descarga del archivo
Después de crear la consulta, habilitar la columna correspondiente al archivo JPG para descarga:



- 3. En la consulta publicada, dar clic en el icono o miniatura para visualización/descarga del archivo:

The screenshot shows a web application interface with a top navigation bar containing the 'LeverIT' logo, user profile 'Administrator', and notification icons. Below this is a breadcrumb 'Consultas GEO | Adjuntos PDF'. A secondary navigation bar includes 'Inicio', 'Datos', 'Diseño', 'Vista', 'Fuente', and 'Ayuda remota'. A toolbar below features icons for 'Impresión', 'Actualizar', 'Filtro', 'Colors', 'Pdf', 'Excel', 'Word', 'Imagen', 'Primero', 'Atrás', and 'Siguiente'. The main content area displays 'Mostrando 1 - 2 of 2' and a pagination control with 'Ir' and '1'. A table lists files, with the first row containing the filename '_CI_GEN_JPG' and a camera icon. The first row of the table is highlighted in yellow.

| | _CI_GEN_JPG | |
|---|-------------|--|
| + | | |
| + | | |
| + | | |
| + | | |
| + | | |
| + | | |
| + | | |
| + | | |
| + | | |
| + | | |
| + | | |
| + | | |
| + | | |
| + | | |
| + | | |

Otros cambios

1. **Formularios colapsables.**

Visualización de formularios colapsados. Si en la configuración del formulario se define que uno o más campos son obligatorios el formulario se mostrará expandido.

2. Al permiso **_READ** en Modelos habilita por defecto además del botón de información del caso, el botón de *Adjuntos* en la vista de atención de casos.

Detalles Actividad Tipo de usuario

Especifica el tipo de usuario de este paso.

| Nombre de t | Grupos disp |
|-------------|-------------|
| User | 3 |
| Handler | 3 |
| Owner | 2 |
| Observers | 1 |

General Atributo de tipo de servicio Definir atributo CI

✓

Permiso:

Tipo de interfaz:

Tiempo de pausa Incluir todo el grupo

Vista de atención de casos

1034

Low Estado actual:InProgress

Fecha del CAT:12/11/2020 Usuario:Usr 001(94)

Observers

Incident:Servicio de Seguridad\Desconocido\Fallo

Inicio Actividades

Información Tiempo restante 03:25:35 Caso Adjuntar archivo Enlace

Máximo Estimado 12/11/2020 02:46 PM

Tiempo máximo restante

Atención:

Agregar mensajes: Mensaje:

Analisis Solucion Validacion de solucion No hay solucion

1)
Fill phrase

2) 9)

Checked all

3) 10)

Only empty

4)

Generate

5) 7) 12)

Save

6)

Category values

8)

Fill Phrase

11)

Generate Values

13)

Porcentaje

14)

Show values

From:

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

Permanent link:

http://leverit.com/ithelpcenter/es:versiones:compilado_ver19

Last update: **2021/06/15 19:37**

