

ServiceTonic

Poder establecer la vista en la selección de tickets globales



Contenido

Contenido	2
1. Información general	3
1.1 Introducción	3
2. Configuración de vistas personalizadas en Service Desk	4
2.1 Dónde se muestran las vistas personalizadas en Service Desk.....	5
2.1.1 Enlazar	5
2.1.2 Abrir la información del contacto asignado al ticket.....	6
2.1.3 Información sobre el solicitante en Problemas.....	6
3. Configuración de vistas en la CMDB.....	8
3.1 Dónde se muestra la vista definida por el usuario.....	9
3.1.1 Relaciones en un CI	10
3.1.2 Portal de usuario	10
3.1.3 Piezas en un ticket.....	10
3.1.4 Tipos de Activo	10
3.1.5 CI tipo Contrato	11
4. Problemas	12
4.1 Dónde se muestra la vista definida por el usuario.....	12
4.1.1 Enlazar ticket con problema.....	13

1. Información general

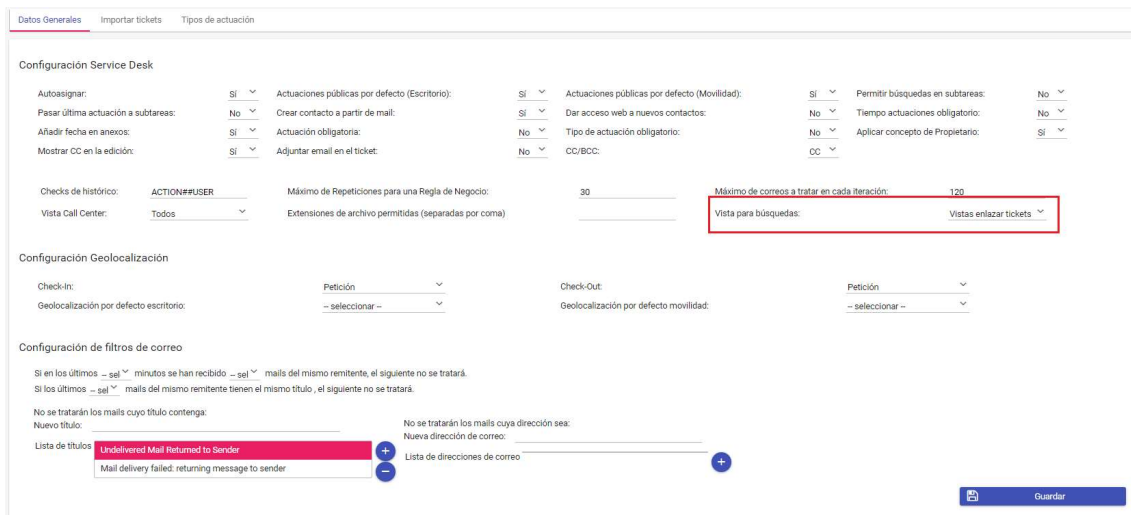
1.1 Introducción

Con esta funcionalidad el usuario va a poder definir las vistas que se utilizarán a la hora de buscar tickets, CI y Problemas con el diálogo de búsqueda. Además, se permitirá también filtrar por el contenido de los campos definidos por el agente.

El agente podrá crear unas vistas propias para esta funcionalidad de búsqueda o bien, aprovechar alguna ya definida, pero para que aparezcan es imprescindible que indique, en el entorno de administración, que vistas se deberán cargar tanto en Service Desk, Problemas y CI.

2. Configuración de vistas personalizadas en Service Desk

Para que en las búsquedas se muestren la vista seleccionada por el agente debe añadirla en **Administración / Service Desk / Administración Service Desk**, en Datos Generales y aquí, dentro del desplegable “Vista para búsquedas”, seleccionar la vista que se mostrará cuando se muestre el diálogo de búsqueda en tickets.



Datos Generales Importar tickets Tipos de actuación

Configuración Service Desk

Autosignar: SI ☐ Actuaciones públicas por defecto (Escritorio): SI ☐ Actuaciones públicas por defecto (Movilidad): SI ☐ Permitir búsquedas en subareas: No ☐
 Pasar última actuación a subareas: No ☐ Crear contacto a partir de mail: SI ☐ Dar acceso web a nuevos contactos: No ☐ Tiempo actuaciones obligatorio: No ☐
 Añadir fecha en anexos: SI ☐ Actuación obligatoria: No ☐ Tipo de actuación obligatorio: No ☐ Aplicar concepto de Propietario: SI ☐
 Mostrar CC en la edición: SI ☐ Adjuntar email en el ticket: No ☐ CC/BCC: CC ☐

Checks de histórico: ACTION#USER Máximo de Repeticiones para una Regla de Negocio: 30 Máximo de correos a tratar en cada iteración: 120
 Vista Call Center: Todos Extensiones de archivo permitidas (separadas por coma) Vista para búsquedas: Vistas enlazar tickets

Configuración Geolocalización

Check-In: Petición Geolocalización por defecto escritorio: -seleccionar- Check-Out: Petición Geolocalización por defecto movilidad: -seleccionar-

Configuración de filtros de correo

Si en los últimos -se- minutos se han recibido -se- mails del mismo remitente, el siguiente no se tratará.
 Si los últimos -se- mails del mismo remitente tienen el mismo título, el siguiente no se tratará.

No se tratarán los mails cuyo título contenga:
 Nuevo título: Undelivered Mail Returned to Sender
 Lista de títulos: Mail delivery failed: returning message to sender

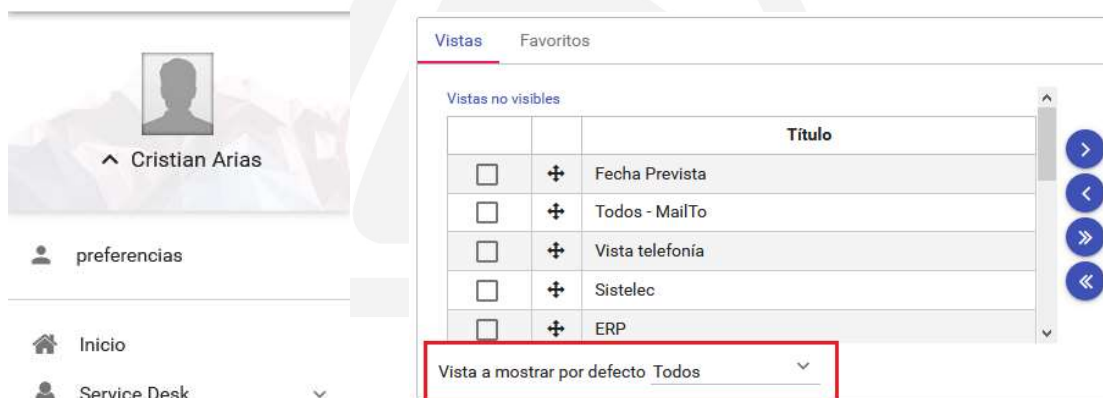
No se tratarán los mails cuya dirección sea:
 Nueva dirección de correo: Lista de direcciones de correo

Guardar

En este desplegable se mostrarán todas las vistas generadas para Service Desk.

Para crear el contenido de este manual, se ha creado la vista “Vistas enlazar tickets” y se ha vinculado en esta opción.

Si esta opción no tiene ninguna vista vinculada, en las búsquedas se mostrará la vista que haya seleccionada en las Preferencias del agente al tener seleccionada opción Service Desk:



^ Cristian Arias

preferencias

Inicio

Service Desk

Vistas Favoritos

Vistas no visibles

		Título
<input type="checkbox"/>	+	Fecha Prevista
<input type="checkbox"/>	+	Todos - MailTo
<input type="checkbox"/>	+	Vista telefonía
<input type="checkbox"/>	+	Sistelec
<input type="checkbox"/>	+	ERP

Vista a mostrar por defecto Todos

2.1 Dónde se muestran las vistas personalizadas en Service Desk

Estas vistas se mostrarán en cualquier búsqueda relacionada con los tickets.

Por ejemplo, se ha creado especialmente la vista “Vistas enlazar tickets” con los siguientes campos:

Asignados

	Título
<input type="checkbox"/>	Título
<input type="checkbox"/>	Nombre
<input type="checkbox"/>	Asignado a
<input type="checkbox"/>	Cerrado por
<input type="checkbox"/>	Equipo
<input type="checkbox"/>	Equipo propietario
<input type="checkbox"/>	Estado

Esta vista, con estos campos las veremos en los siguientes lugares.

2.1.1 Enlazar

A la hora de enlazar Global dentro de un ticket.

Ticket

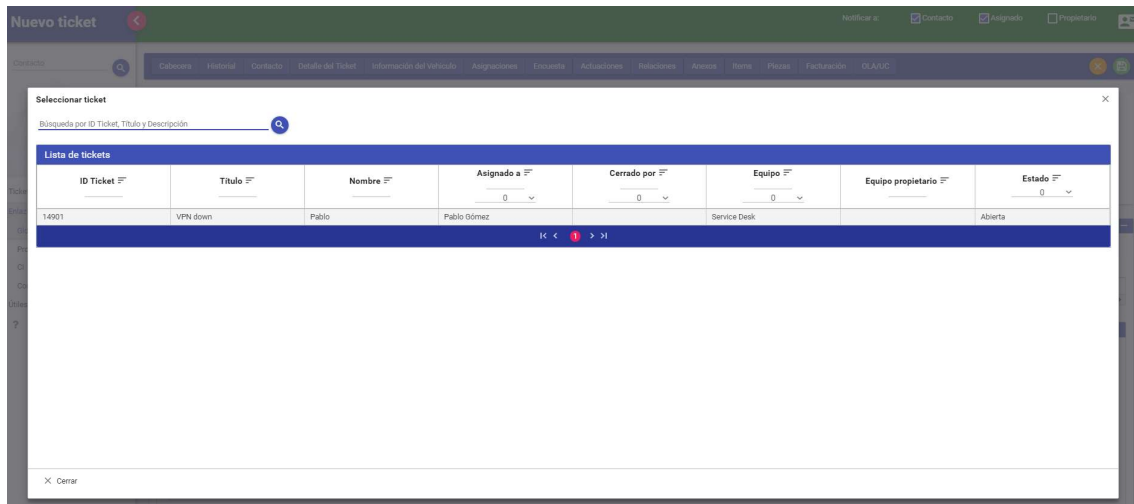
Enlazar

Global

Problema

CI

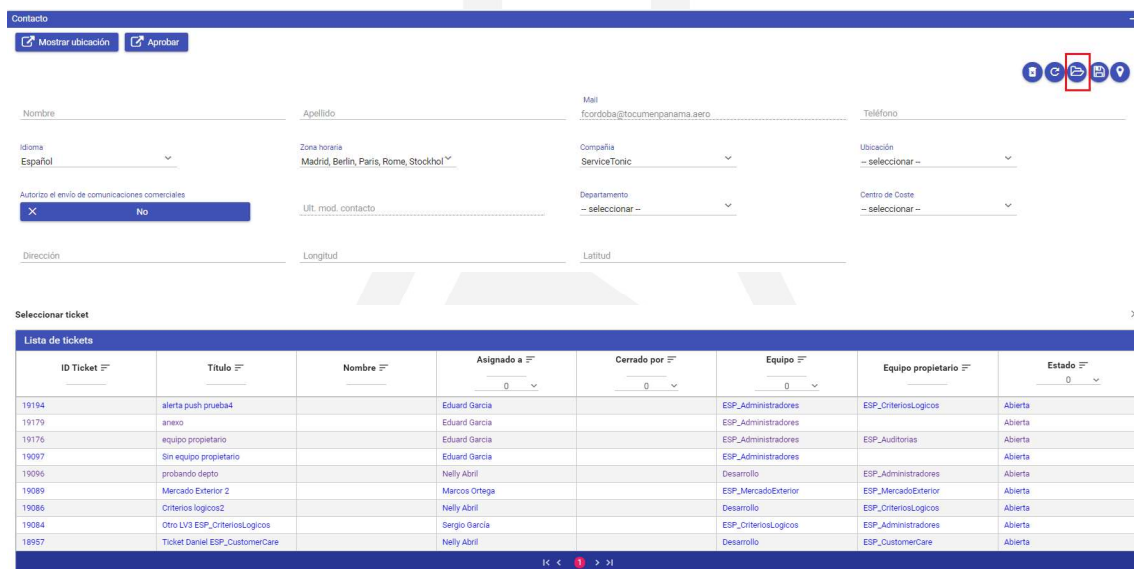
Al clicar en “Global”, aparece la vista que se ha definido en **Administración / Service Desk / Administración Service Desk**.



ID Ticket	Título	Nombre	Asignado a	Cerrado por	Equipo	Equipo propietario	Estado
14901	VPN down	Pablo	Pablo Gómez		Service Desk		Abierta

2.1.2 Abrir la información del contacto asignado al ticket

Si se quiere consultar el listado de tickets que ese contacto tiene asignados, la vista que se mostrará será la configurada en **Administración / Service Desk / Administración Service Desk**.








De nuevo, los campos que se muestran son los configurados en la vista “Vistas enlazar tickets”.

2.1.3 Información sobre el solicitante en Problemas

Al abrir la información sobre el solicitante en un Problema, se muestran los tickets asociados a este, con la vista configurada en **Administración / Service Desk / Administración Service Desk**.

Solicitante

Nombre
Alex

Seleccionar ticket

Lista de tickets							
ID Ticket	Título	Nombre	Asignado a	Cerrado por	Equipo	Equipo propietario	Estado
			0	0	0		0



3. Configuración de vistas en la CMDB

También es posible personalizar una vista exclusiva para aquellas búsquedas relacionadas con los CI's.

Por ejemplo, es posible tener estas vistas personalizadas en la vinculación de un CI con un ticket o en las relaciones entre estos a la hora de dar de alta un CI, y así en cualquier pantalla que requiera una búsqueda o selección de CI's.

Para que se active la vista en las búsquedas que afectan a CI's, se debe vincular en **Administración / CMDb / Administración CMD**, y en "Vistas para búsquedas", seleccionar la deseada:

Variables de la CMDB

Nombre CMDB:	ITSM CMDB
Estado en el que queda un CI al ser consumido en un ticket:	Instalado ▼
Estado en el que queda un CI al ser solicitado:	Pedido ▼
Estado en el que queda un CI al ser recibido:	Recibido ▼
Mostrar CIs en el portal:	Sí ▼
Seleccionar CI en el portal:	Sí ▼
Buscar CI en el portal:	Sí ▼
Extensiones de archivo permitidas (separadas por coma)	
Vista para búsquedas:	Vistas CMDB Tickets ▼

Si en "Vistas para búsquedas" no se ha vinculado ninguna vista, en las búsquedas se mostrará la vista configurada en las preferencias del usuario. Para acceder a estas, deberá estar en las vistas de la CMDB y pinchar en las "Preferencias"

^ Cristian Arias

preferencias

Inicio

Service Desk

Problemas

Tipos de activo

CMDB

+ Crear CI

Todos los Contratos

Vistas Favoritos

Vistas no visibles

		Título
<input type="checkbox"/>	+	Contratos tickets
<input type="checkbox"/>	+	Todos los CIs
<input type="checkbox"/>	+	Contratos horas
<input type="checkbox"/>	+	Contratos periódicos

Vista a mostrar por defecto: Todos los Contratos

3.1 Dónde se muestra la vista definida por el usuario

Para documentar este manual, se ha creado la vista “Vistas CMDB Tickets” con los siguientes campos:

Asignados

	Título
<input type="checkbox"/>	Título
<input type="checkbox"/>	Categoría
<input type="checkbox"/>	Subcategoría
<input type="checkbox"/>	Creado por
<input type="checkbox"/>	Estado
<input type="checkbox"/>	Horas consumidas

En las vistas personalizadas de los CI, ServiceTonic, a parte de los campos asignados por el usuario, añade otros por defecto:

- Identificador
- Tipo CI
- Referencia
- Fecha de creación
- Título
- Estado

3.1.1 Relaciones en un CI

Dentro de la configuración de un CI existe la posibilidad de enlazarlo con otros CI a través de la pestaña “Relaciones”.

Los campos que aparecen en estas vistas son los que incluye la vista “Vistas CMDB Tickets”

Tipo de CI: Seleccionar todos

Búsqueda por ID, Título, Identificador y Referencia

Lista de activos										
ID	Título	Categoría	Subcategoría	Creado por	Estado	Horas consumidas	Identificador	Tipo CI	Referencia	Fec. creación
		0 Filtros	0 Filtros	0 Filtros	0 Filtros			0 Filtros		

3.1.2 Portal de usuario

El usuario también tiene acceso a esas vistas desde el portal de usuario cuando quiere enlazar activos al ticket.

La vista que aparece cuando este enlaza un activo, es la definida en **Administración / CMDB / Administración CMDB**.

3.1.3 Piezas en un ticket

Al vincular un activo propio de stock a través del panel “Piezas”, la ventana de búsquedas que aparece para buscar el activo, es la definida por el usuario.

Nuevo ticket

Notificar a: ☐ Contacto ☐ Asignado ☐ Propietario

Cabecera | Historial | Contacto | Datos Ticket | Asignaciones | Descripción | Actuaciones | Relaciones | Anexos | Alertas | Items | Piezas | Facturación

Información cliente: Fec. creación, F. Ult. Modif., Canal de entrada (seleccionar), Origen (*), Tipo ticket (*), Contabilizar (*), Módulo, Funcionalidad, Código cliente, Versión final, Ver en portal (SI)

Asignaciones: Equipos del Servicio, Agentes del equipo, Equipo propietario, Agente propietario, Desarrollo, Juan Balceda - (Ausente), Juan Balceda - (Ausente)

Piezas

Tipo CI	Referencia	ID	Título	Estado	Coste	Margen	Precio	Autor	Fecha	Coste total	Precio total	Margen medio
No se encontraron registros										0.0	0.0	0.0

Help Desk Software

Tipo de CI: Seleccionar todos

Búsqueda por ID, Título, Identificador y Referencia

Lista de activos										
ID	Título	Categoría	Subcategoría	Creado por	Estado	Horas consumidas	Identificador	Tipo CI	Referencia	Fec. creación
		0 Filtros	0 Filtros	0 Filtros	0 Filtros			0 Filtros		

3.1.4 Tipos de Activo

Desde las vistas de “Tipos de activo” el agente tiene la posibilidad de Realizar la recepción de CI haciendo botón derecho sobre el ID del activo.

En ese momento se abre una ventana que muestra la lista de activos e incluye los campos que se han definido en la vista añadida en **Administración / CMDB / Administración CMDB**.

3.1.5 CI tipo Contrato

En los tipos de CI de tipo contrato también aplica la vista configurada en **Administración / CMDB / Administración CMDB**.

Esta vista aparecerá cuando se quieran crear relaciones dentro de ese CI tipo contrato:

Relaciones								
<input type="checkbox"/>	Sentido	Tipo de relación	Tipo de CI	ID	Número de serie	Título	Creador	Fecha
No se encontraron registros								

Al clicar en añadir, y seleccionar la relación que se va establecer, en la ventana de búsqueda aparecerán los campos configurados en la vista “Vistas CMDB Tickets”, además de los campos que añade la aplicación de manera automática, mencionados anteriormente.



4. Problemas

En los Problemas también es posible crear unas vistas personalizadas y que se muestren en todos aquellos entornos que supongan generar unas búsquedas.

Para que se trabaje con la vista que el agente desea, se debe definir en **Administración / Gestión de problemas / Administración gestión de problemas**, en “Vista para búsquedas”. En esta pestaña se seleccionará del desplegable la vista que el agente quiere que se muestre en todos los ámbitos de búsquedas relacionadas con los Problemas.

Configuración de problemas

Contacto asociado a la gestión de incidencias: Alex

Estado del ticket tras traspasar un work around: Solución temporal

Estado del ticket tras cerrar un problema: Solucionado

Autoasignar: No

Actuaciones públicas por defecto: Si

Aplicar concepto de Propietario: Si

Mostrar CC en la edición: Si

Máximo de Repeticiones para una Regla de Negocio: 30

Tiempo actuaciones obligatorio: No

Extensiones de archivo permitidas (separadas por coma)

Vista para búsquedas: Vista de problemas

Configuración Geolocalización

Geolocalización por defecto escritorio: -- seleccionar --

Geolocalización por defecto movilidad: -- seleccionar --

Guardar

Si en “Vistas para búsquedas” no hay ninguna vista seleccionada, en las búsquedas relacionadas con los Problemas se mostrarán los campos de la vista vinculada en las Preferencias del agente al entrar desde Problemas:

Cristian Arias

preferencias

Inicio

Service Desk

Problemas

Todos

Vistas Favoritos

Vistas no visibles

		Título
<input type="checkbox"/>	+	Peticiones

Vista a mostrar por defecto: Todos

4.1 Dónde se muestra la vista definida por el usuario

La vista personalizada para Problemas se mostrará en todas aquellas búsquedas que se puedan dar dentro de estos problemas.

Para este realizar este manual se ha creado como ejemplo la vista “Vista de problemas” que incluye los siguientes campos:

Asignados

	Título
<input type="checkbox"/>	Título
<input type="checkbox"/>	Asignado a
<input type="checkbox"/>	Categoría
<input type="checkbox"/>	Compañía
<input type="checkbox"/>	Creado por
<input type="checkbox"/>	Equipo
<input type="checkbox"/>	Error conocido
<input type="checkbox"/>	Estado

4.1.1 Enlazar ticket con problema

Dentro de un ticket, es posible enlazar uno o varios problemas. Para ello, la ventana de búsqueda de estos que se abre, incluye la vista definida en **Administración / Gestión de problemas / Administración gestión de problemas**:

Lista de problemas								
ID Problema	Título	Asignado a	Categoría	Compañía	Creado por	Equipo	Error conocido	Estado
		0	0	0	0	0	T S N	0
No se encontraron registros								
< < > >								