



Kaseya 2

---

# Service Desk

---

**Guía del usuario**

Versión 7.0

Español

Septiembre 16, 2014

**Agreement**

The purchase and use of all Software and Services is subject to the Agreement as defined in Kaseya's "Click-Accept" EULATOS as updated from time to time by Kaseya at <http://www.kaseya.com/legal.aspx>. If Customer does not agree with the Agreement, please do not install, use or purchase any Software and Services from Kaseya as continued use of the Software or Services indicates Customer's acceptance of the Agreement."

# Contenido

Resumen de la mesa de servicio .....	1
Requisitos del módulo Service Desk.....	1
Planificación de la mesa de servicio .....	1
Automatización en el Departamento de servicios .....	2
Procesamiento automatizado mediante procedimientos de servicio .....	2
Procesamiento automatizado usando políticas .....	4
Procesamiento automatizado mediante alertas y correos electrónicos entrantes .....	6
Seguridad del usuario de la mesa de servicio .....	6
Visibilidad de los Tickets de la mesa de servicio por parte de un miembro del personal...9	
Compartir objetos que pertenecen al usuario en la Mesa de servicio.....	10
Opciones de integración en el Departamento de servicios .....	10
Migración de tickets del módulo Sistema de tickets .....	10
Integración del Departamento de servicios, Live Connect y Portal Access .....	11
Rastreo de tiempo y Departamento de servicios .....	12
Uso de temporizadores de sesión en el editor de tickets .....	13
Uso de temporizadores del sistema con el Departamento de servicios.....	13
Uso de planillas de horas trabajadas con el Departamento de servicios.....	15
Información de tareas.....	16
Creación de entradas de facturación en el Departamento de servicios .....	17
Operaciones.....	18
Tickets.....	18
La tabla de tickets.....	18
Botones de acción .....	20
Filtro de tickets.....	22
El editor de tickets.....	24
Pestaña general.....	25
Pestaña de notas.....	28
Pestaña de ítems relacionados .....	30
Pestaña Tareas.....	30
El cuadro de diálogo Agregar nota .....	31
Tickets de organización .....	33
Tareas asociadas con tickets.....	34
Adición y edición de tareas .....	34
Tickets Archivados.....	34
Base de conocimiento.....	35
Buscar todo .....	36
Definición de escritorio.....	37
Configuración General.....	38
Pestaña de información general .....	39

Pestaña de valores predeterminados de campos estándar .....	41
Pestaña de procedimientos .....	41
<b>Pestaña Propiedades .....</b>	<b>42</b>
Pestaña de estado .....	42
Pestaña de prioridad .....	42
Pestaña de categoría .....	43
Pestaña de severidad.....	43
Pestaña Resolución.....	43
Pestaña de campos personalizados .....	44
Pestaña Valores de estado de tarea .....	44
<b>Pestaña En proceso .....</b>	<b>45</b>
Ver pestaña.....	45
Pestaña etapa.....	45
Pestaña de Políticas asociadas.....	46
<b>Pestaña Acceso .....</b>	<b>47</b>
Pestaña Roles .....	47
Pestaña Grupos .....	48
<b>Plantillas .....</b>	<b>48</b>
<b>Plantillas del Departamento de servicios.....</b>	<b>49</b>
Configuración de Customer_SD_Basic.....	49
Configuración de Customer_SD_Automation .....	50
Configurar Departamento de servicios Incidente .....	51
Configurar mesa de servicio de problemas .....	53
Configurar mesa de servicio de solicitudes de cambio .....	54
Configurar Base de conocimientos .....	55
Plantillas de Notas .....	55
Plantillas de Mensajes.....	56
<b>Configuración común .....</b>	<b>58</b>
<b>Configuración global.....</b>	<b>58</b>
Activación.....	59
<b>Preferencias de roles .....</b>	<b>60</b>
Preferencias de roles - pestaña General .....	60
Preferencias de roles - pestaña Departamentos de servicios .....	62
<b>Preferencias de Usuario .....</b>	<b>63</b>
<b>Correo electrónico entrante y configuración de alarma.....</b>	<b>64</b>
Pestaña general .....	65
Pestaña Lectores .....	66
<b>Variables de procedimiento.....</b>	<b>69</b>
<b>Políticas .....</b>	<b>70</b>
<b>Programas de cobertura .....</b>	<b>72</b>
<b>Días Feriados .....</b>	<b>73</b>
<b>Definición de procedimientos .....</b>	<b>74</b>
<b>Árboles de carpetas de procedimientos de servicio .....</b>	<b>74</b>
<b>Editor de procedimiento de servicio .....</b>	<b>76</b>
<b>Trabajo con variables.....</b>	<b>77</b>

Propiedades y variables de ticket.....	79
Propiedades de origen .....	83
Comparaciones de cadenas .....	86
Comparaciones de fecha y hora .....	87
Entrada o Salida de Etapa .....	87
Cambio de Ticket .....	88
De-dup solicitud de ticket.....	88
Mapeo de solicitud de ticket.....	88
Objetivo .....	89
Escalamiento.....	89
Sub-procedimientos .....	90
Cálculos de prioridad del Departamento de servicios.....	90
Comandos IF-ELSE-STEP de la Mesa de servicio .....	92
Informes de la Mesa de servicio .....	108
Departamento de servicios - Tickets personalizados.....	108
Mesa de servicio : metas del servicio .....	109
Mesa de servicio : horas de servicio .....	109
Mesa de servicio : Horas de servicio.....	110
Mesa de servicio: volúmenes de servicio .....	110
Mesa de servicio : tickets .....	111
Acceso de Aplicaciones .....	112
Reenviar entradas de hora .....	112
Servicio web API para el KSD .....	113
Habilitación del servicio web API para KSD .....	113
Tipos de datos del servicio Web API KSD .....	113
RefItem .....	113
CustomField .....	114
Nota .....	114
Adjunto .....	114
RelatedIncident .....	114
ServiceDeskDefinition .....	114
Resumen de incidentes.....	117
Incidente .....	118
Servicio Web API KSD: operaciones .....	120
AddIncident .....	120
AddServDeskToScope .....	120
GetIncident .....	121
GetIncidentList.....	121
GetIncident2 .....	122
GetServiceDesk.....	122
GetServiceDesks.....	123
Primitivas .....	123
QueueAddIncident.....	124
UpdateIncident .....	124
Mensajes de muestra .....	124

<b>GetServiceDesks Request</b> .....	<b>124</b>
<b>GetServiceDesks Response</b> .....	<b>124</b>
<b>GetServiceDesk Request</b> .....	<b>125</b>
<b>GetServiceDesk Response</b> .....	<b>125</b>
<b>GetIncidentList Request</b> .....	<b>132</b>
<b>GetIncidentList Response</b> .....	<b>132</b>
<b>GetIncident Request</b> .....	<b>132</b>
<b>GetIncident Response</b> .....	<b>132</b>
<b>AddIncident Request</b> .....	<b>134</b>
<b>AddIncident Response</b> .....	<b>134</b>
<b>Solicitud de actualización de incidente</b> .....	<b>135</b>
<b>UpdateIncident Response</b> .....	<b>136</b>
<b>Glosario</b> .....	<b>137</b>
<b>Índice</b> .....	<b>141</b>

---

# Resumen de la mesa de servicio

## ¡Bienvenido a la Mesa de servicio!

En el módulo **Service Desk**, se administra la respuesta de una organización a un tema de soporte. Un tema de soporte puede ser una pregunta, un problema, una solicitud de servicio o una sugerencia de mejora futura.

Antes de comenzar la implementación de **Service Desk**, le recomendamos que repase todos los temas introductorios incluidos en esta sección, para orientarse acerca de la estructura y el diseño de **Service Desk**.

- **Planificación de la mesa de servicio** (página 1)
- **Automatización en el Departamento de servicios** (página 2)
- **Seguridad del usuario de la mesa de servicio** (página 6)
- **Opciones de integración en el Departamento de servicios** (página 10)

## Recursos adicionales

Se encuentran disponibles demostraciones de **Service Desk**, cursos, documentación y asesoramiento de los servicios profesionales de Kaseya para ayudarlo con el inicio rápido de la implementación de **Service Desk**.

---

## Requisitos del módulo Service Desk

Kaseya Server

- El módulo Service Desk 7.0 requiere el VSA 7.0.

**Nota:** Consulte **Requisitos generales del sistema**

(<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/reqs/index.asp#home.htm>).

---

## Planificación de la mesa de servicio

A continuación, se presentan algunos temas para tener en cuenta al planificar la implementación de **Service Desk**:

- ¿Quiénes son los usuarios y cuáles son sus roles?
- ¿Qué grupos de recursos debe definir? Los grupos de recursos son grupos de técnicos asignados a diferentes áreas de especialización.
- ¿Qué es el ciclo de vida, o flujo de trabajo, de un ticket? Los flujos de trabajo de tickets se definen utilizando etapas.
- ¿Se deben usar tareas para realizar un seguimiento de las asignaciones requeridas para cerrar un ticket?
- ¿Qué propiedades de tickets son necesarias? ¿Qué valores están permitidos para cada propiedad? ¿Cuáles son sus valores predeterminados?
- ¿Qué permisos de acceso a propiedades de tickets deben asignarse, por rol y por usuario?
- ¿Qué preferencias de vista de listas de tickets deben definirse? ¿Qué columnas deben mostrarse? El formateo condicional le permite configurar tonos de colores y destacados en base a la creación, modificación o fecha de vencimiento del ticket. ¿Qué filtros predefinidos deben definirse?

## Resumen de la mesa de servicio

- ¿Sus objetivos de servicio son: tiempo de respuesta, tiempo para resolver, etc?
- ¿Ofrecerá más de un nivel de servicio?
- ¿Sus fuentes de ticket son: creación manual, correo electrónico entrante, monitoreo, etc.?
- ¿Cuáles son sus direcciones para correo electrónico entrante?
- ¿Cuáles son sus criterios para detectar alertas de monitoreo duplicadas?
- ¿Qué automatización sería beneficiosa para diferentes eventos y condiciones? ¿ticket creado, ticket modificado, ingreso/salida de etapa, escalación basada en tiempo transcurrido en etapa actual y edad del ticket?
- ¿Cuál es el nivel deseado de comunicación con el usuario final?
- ¿Qué plantillas serían de utilidad para notificaciones de correo electrónico y para insertar notas en el registro de historial del ticket?
- ¿Cuáles son sus requisitos de la base de conocimientos?
- ¿Cuáles son los informes y métricas deseadas?
- ¿Hace un rastreo del tiempo empleado en los tickets con fines de facturación?
- ¿En qué punto debe **activar** (página 59) la creación de tickets de **Service Desk** a partir de alarmas en lugar del **Sistema de tickets**?

---

## Automatización en el Departamento de servicios

**Service Desk** proporciona la automatización para el procesamiento de tickets de la siguiente manera:

- **Procesamiento automatizado mediante procedimientos de servicio** (página 2)
- **Procesamiento automatizado usando políticas** (página 4)
- **Procesamiento automatizado mediante alertas y correos electrónicos entrantes** (página 6)

Se encuentra disponible una automatización adicional mediante una o más **opciones de integración** (página 10).

## Procesamiento automatizado mediante procedimientos de servicio

El procesamiento automático de tickets en **Service Desk** se puede desencadenar mediante la creación del registro de tickets propiamente dicho o la transición del ticket a una “etapa” en su ciclo de vida. El procesamiento automático puede ser activado cada vez que un ticket avanza a una etapa cualquiera. Esto incluye la *primera* etapa, cuando se crea un ticket. El procesamiento automático también puede ser activado si un ticket permanece en un estado más allá del tiempo límite que usted define. Las etapas se definen en Service Desk > **Definición del Departamento de servicios** (página 37). Los procedimientos de **Service Desk** también pueden desencadenar la ejecución de un procedimiento de agente en una máquina administrada mediante el paso **scheduleProcedure()** (página 106).

Ver **Definición de procedimientos** (página 74) para obtener más información sobre procedimientos.

## Cómo funcionan las etapas

Las etapas están diseñadas para modelar el flujo de trabajo que desarrolla una empresa para procesar los temas de soporte. Las etapas se definen por la definición del Departamento de servicios. Una etapa se define como la etapa de **Inicio** y una etapa se define como la etapa de **Finalización**. Generalmente hay varias etapas **medias**.

Las etapas se *secuencian* seleccionando una o más etapas "a". La secuencia de las etapas se define por el usuario. Depende de las directivas definidas por la organización del servicio y los criterios de los usuarios individuales que usen el sistema. Una secuencia de etapas está representada gráficamente

por la pestaña **Vista** (página 45) dentro de una definición del Departamento de servicios.

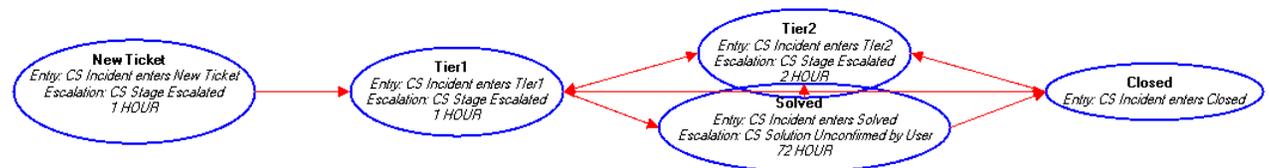
Un **procedimiento de evento** se ejecuta en el momento en que un ticket pasa de una etapa a la siguiente. Un **procedimiento programado**, como los procedimientos de escalamiento, se desencadena para la ejecución según el tiempo que un ticket permanece en una etapa. Por ejemplo, un procedimiento de escalamiento se ejecuta normalmente cuando un ticket permanece demasiado tiempo en una etapa, en lugar de ser resuelto y movido a otra etapa.

Cuando se crea una definición del Departamento de servicios, las secuencias de etapas se completan con la *plantilla* que se usa para crear la definición. Una vez que se creó una definición del Departamento de servicios basada en una plantilla, estas etapas predeterminadas se pueden modificar para adaptarse a sus requisitos comerciales.

### Ejemplo: las etapas de Customer\_SD\_Automation

La descripción de cada etapa a continuación supone que los usuarios del VSA en cuestión *no son administradores* de **Service Desk** y, por lo tanto, sus vistas de tickets están *limitadas por su rol de usuario y su ámbito*.

**Nota:** Consulte el tema **Plantillas del Departamento de servicios** (página 49) para obtener instrucciones sobre cómo crear este y otros Departamentos de servicios predefinidos en forma automática.



**Nuevo ticket:** un nuevo ticket creado en **Customer\_SD\_Automation** se inicia en la etapa **New Ticket**.

- En el procedimiento de entrada de etapa **CS Incident enters New Ticket**, se asigna el ticket a un grupo de técnicos del servicio de tickets de **Tier1Support**. Los usuarios del VSA ven todos los tickets asignados a ellos además de cualquier ticket asignado al grupo al cual pertenecen.
- Para estos mismos usuarios, se crea un mensaje del VSA y un mensaje de correo electrónico. El remitente del ticket también recibe un correo electrónico de confirmación de que se creó un ticket.
- Un procedimiento de escalación se vincula a esta etapa. Si el ticket no se movió de la etapa **CS Incident enters New Ticket** en el transcurso de 1 hora, se ejecuta el procedimiento de escalamiento. En el procedimiento de escalamiento, se notifica al asignatario del ticket y al grupo de usuarios de **Tier1Support**. La intención del procedimiento de escalación es asegurar que todos los tickets recientemente creados sean revisados inmediatamente.

Existen otros dos factores que pueden automatizar el comportamiento de los tickets en cualquier etapa:

- **Asignación automática de ticket de un grupo:** el ticket se asigna al miembro del **Tier1Pool** que abre el ticket por primera vez. Los otros miembros del **Tier1Pool** ya no ven el ticket en su vista de tickets.
- **Ticket modificado:** esta no es una etapa, sino un procedimiento de **Cambio de ticket** (página 88). El mismo procedimiento **CS Incident is Changed** se ejecuta cada vez que se guarda el ticket, aun si un cambio menor en el ticket no incluye cambiar de etapa. En este procedimiento de cambio de ticket, se comprueba lo siguiente:
  - Si el ticket es nuevo, se mueve de inmediato a la etapa **Tier1**.
  - Si el ticket tiene un asignatario, este se convierte en el “propietario” del ticket. En general, el propietario de un ticket sigue siendo responsable del ticket, aun si se asigna a una serie de usuarios diferentes durante su ciclo de vida. El propietario puede filtrar las vistas de tickets,

## Resumen de la mesa de servicio

permitiendo a los propietarios administrar tickets que pueden haber sido olvidados por sus asignatarios actuales.

- Si el ticket está resuelto, se cierra.
- Si un ticket ya está cerrado, pero un cliente envía un correo electrónico que hace referencia al ticket, este se vuelve a abrir.

**Tier1:** el asignatario del ticket ahora tiene la tarea de trabajar con el ticket en la etapa **Tier1**.

- Se envía un correo electrónico al asignatario.
- También se vincula un procedimiento de escalamiento a esta etapa.
- Un ticket se puede asignar manualmente tanto a la etapa **Tier2** como a la etapa **Solved**, como lo indican las dos flechas rojas que salen de la burbuja de **Tier1** en el gráfico anterior.

**Tier2:** en general, mover un ticket a la etapa **Tier2** implica que el ticket requiere una persona con más experiencia para resolverlo, que cubra un área de especialización en particular.

- En el procedimiento de entrada de la etapa **CS Incident Enters Tier2**, se asigna el ticket de forma automática a un **Tier2Pool** de usuarios, de manera que el personal del **Tier1** no tenga que adivinar a quién asignarlo.
- Para estos mismos usuarios, se crea un mensaje del VSA y un mensaje de correo electrónico. El remitente del ticket también recibe un correo electrónico de confirmación de que el ticket se asignó al **Tier2Pool** para continuar la investigación.
- También se vincula un procedimiento de escalamiento a esta etapa.

**Resuelto:** los tickets resueltos se envían a esta etapa a la espera de que el remitente confirme que recibió la notificación.

- En la etapa **CS Incident Enters Solved**, se envía un correo electrónico al remitente con la notificación de que se resolvió el ticket.
- Los tickets resueltos se vuelven a abrir cuando el cliente envía un correo electrónico de respuesta o cuando el cliente no vuelve a comunicarse. Finalmente el ticket se cierra en forma manual.

**Cerrado:** los tickets resueltos se establecen en la etapa **Closed**.

- En el procedimiento de entrada de la etapa **CS Incident Enters Closed**, se notifica al remitente del ticket que el ticket se cerró.

## Procesamiento automatizado usando políticas

Puede aplicar diferentes valores a los campos dentro de un ticket y automatizar el procesamiento de ese ticket de manera diferente, según la **directiva** asignada a ese ticket. *Cada definición del Departamento de servicios se puede asociar a cualquier cantidad de directivas diferentes.*

**Nota:** En la página **Plantillas de departamento** (página 49), se proporcionan instrucciones sobre cómo crear un Departamento de servicios de **Incident** basado en ITIL. El Departamento de servicios de **Incident** incorpora las características de automatización descritas en este tema.

## Configurar políticas

Se puede asignar una directiva a un ticket en el momento en que se crea de forma manual o automática, según una **alerta o un correo electrónico entrante** (página 6). La directiva seleccionada se puede basar en reglas configuradas para coincidir con el nombre de la organización, el tipo de organización o el grupo de máquinas de un ticket en Definiciones del Departamento de servicios > En proceso > **Directivas asociadas** (página 46).

La política también puede asignarse a un ticket en cualquier momento utilizando un procedimiento.

El procesamiento automático de nuevos tickets se basa en cuatro tablas de información entrelazadas:

- Variables de procedimiento
- Políticas

- Variables de políticas
- Políticas Asociadas

## Variables

Debe definirse primero un nombre de variable y un valor predeterminado, antes de que pueda usarse como **variable de política**.

## Políticas

Una política seleccionada define dos tipos de información: **hora de cobertura** y **variables de políticas**. El sistema incluye horas de cobertura al calcular tiempos de escalación y objetivos.

## Variables de políticas

Las variables de políticas representan un vínculo importante en la automatización del procesamiento de nuevos tickets usando políticas. Pueden asignarse una o más variables a cada política con un valor predeterminado. Una vez que se selecciona una política y se aplica a un ticket recientemente creado, los valores de cualquiera de las variables de políticas pueden interpretarse mediante un procedimiento.

## Políticas Asociadas

La asignación de una directiva a un ticket se basa en la tabla **Directivas asociadas** especificada en una definición del Departamento de servicios. Un registro simple en la tabla de **Políticas asociadas** representa una asociación de *una* política y *uno* de los siguientes tipos de información: una **organización**, un **tipo de organización** o una **combinación de grupo de máquinas y sistema operativo**. Pueden definirse múltiples asociaciones de políticas en esta tabla. Al crear un ticket basado en una definición especificada del Departamento de servicios, se pueden introducir uno o más de estos tres tipos de información *antes de guardar el ticket por primera vez*. En base a los tres tipos de información ingresados, se selecciona la "regla" de política correspondiente de la tabla de **Políticas asociadas** y se aplica al ticket. La política predeterminada se selecciona si ninguno de los tres tipos de información se ingresa con el nuevo ticket. Esta directiva predeterminada se define en la pestaña **Valores predeterminados de campo estándar** (*página 41*) en Definición del Departamento de servicios, Editar. Si no existe una política predeterminada para una definición, el sistema asume un programa de cobertura las 24 horas, 7 días a la semana.

Por ejemplo, suponga que muchas organizaciones diferentes generan tickets *con la misma definición del Departamento de servicios*. Se pueden definir varias organizaciones que hayan adquirido la cobertura de servicio **Diamond**. Un segundo conjunto de organizaciones individuales adquirieron la cobertura de servicio **Gold**, y así sucesivamente. Alternativamente, estas mismas políticas podrían seleccionarse y aplicarse a tickets utilizando clasificaciones de tipos de organizaciones o grupos de máquinas.

Una vez que se asigna la política apropiada a cada ticket nuevo, en base a la tabla de **Políticas asociadas**, los procedimientos pueden ejecutarse de manera que actúen automáticamente sobre el nuevo ticket.

## Procedimientos

Recuerde que una o más variables de políticas pueden asociarse con cada política. Pueden escribirse procedimientos IF-ELSE de manera que *interpreten el valor de una variable de política asignada a un ticket*. Al hacerlo se habilita un procedimiento para personalizar las configuraciones de ese ticket. En general, este procedimiento se ejecutaría como un procedimiento de **entrada o salida de etapa** y estaría asociado a la primera etapa de un ticket, que normalmente se denomina **New**.

Por ejemplo, suponga que una directiva **Diamond** se asocia a la organización **Walmart** y la prioridad debe ser siempre **High**. En lugar de solicitar representantes de servicio para ingresar esta información manualmente, puede crear un procedimiento que garantice siempre que este importante cliente recibe la prioridad más alta que sea posible. Ramas adicionales IF-ELSE pueden configurar automáticamente las propiedades de cualquiera de sus otros tickets nuevos, incluido **Estado**, **Prioridad**, **Severidad**, **Categoría** y **Resolución**. El mismo procedimiento también puede activar notificaciones por

correo electrónico saliente y mensajes, agregar notas al ticket e incluso ejecutar procedimientos adicionales según sea necesario.

**Nota:** El procesamiento automático de tickets creados manualmente se produce sólo después de guardar el ticket.

## Procesamiento automatizado mediante alertas y correos electrónicos entrantes

Puede configurar y automatizar el procesamiento de nuevos tickets *mediante alertas y correos electrónicos entrantes*.

### Creación de nuevos tickets automáticamente desde alertas

Casi todas las alertas en todo el VSA incluyen la opción de creación automática de tickets. Además existen vínculos en varias funciones que le permiten crear un ticket en forma manual. Para procesar estos vínculos de creación de tickets en tickets de **Service Desk**:

- El módulo **Service Desk** debe estar instalado.
- El módulo **Service Desk** debe estar *activado* (página 59).
- La configuración de alarma y correo electrónico entrante debe estar *habilitada* (página 64).

### Creación de nuevos tickets automáticamente desde correos electrónicos entrantes

La creación y el procesamiento automático de tickets puede basarse en correos electrónicos entrantes. En Departamento de servicios > **Configuración de alarma y correo electrónico entrante** (página 64), se especifica una cuenta de correo electrónico para sondear de forma periódica. El cuerpo del correo electrónico entrante puede contener un número de campos especiales con el formato `~field="value"` que se pueden usar para configurar varias propiedades del ticket entrante.

Los mensajes de correo electrónico recuperados del servidor de correo pueden clasificarse mediante un procedimiento de **Asignación de solicitud de ticket** (página 88) y convertirse en diferentes tipos de tickets. El procedimiento **Mapeo de solicitud de ticket** utiliza la lógica IF-ELSE para interpretar el *dominio* o *dominio/nombre de usuario* del remitente del correo electrónico y determinar debe procesarse un ticket recientemente creado. Esto incluye seleccionar la definición adecuada del Departamento de servicios, crear correos electrónicos y mensajes salientes, agregar notas y ejecutar procedimientos adicionales según sea necesario.

---

## Seguridad del usuario de la mesa de servicio

**Nota:** Cuando crea un Departamento de servicios predefinido en la página **Plantilla de departamento** (página 49) en Departamento de servicios, se configuran muchos de los temas de seguridad de usuarios descritos en este tema.

**Nota:** Consulte Sistema > **Seguridad de usuarios**

(<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#4575.htm>) para obtener una introducción a los conceptos sobre seguridad de usuarios del VSA que se mencionan en este tema.

El acceso a las definiciones del Departamento de servicios, los tickets y los artículos de la base de conocimientos abarca cinco niveles de seguridad de usuarios.

- Tipos de rol
- Roles de Usuario
- Usuarios
- Ámbitos

- Permisos de campo

**Nota:** Los roles de máquinas y **Service Desk** se analizan en un tema separado, **Integración del Departamento de servicios, Live Connect y Portal Access** (página 11).

## Tipos de rol

Las licencias de Kaseya se adquieren por tipo de rol. Existen tipos de rol separados para otorgar licencias a usuarios por *tipo de rol de usuario* y otorgar licencias a máquinas por *tipo de rol de máquina*. Cada tipo de rol habilita determinadas funciones que se indican en la pestaña Roles de usuario > Derechos de acceso y en la pestaña Roles de máquinas > Derechos de acceso. La cantidad de licencias de tipo de rol adquiridas se muestra en la pestaña Tipo de rol en Sistema > Administrador de licencias. Cada licencia de tipo de rol especifica la cantidad de *usuarios designados* y *usuarios simultáneos* permitidos.

El otorgamiento de licencias de usuario para el módulo **Service Desk** se adquiere y se administra mediante dos *tipos de rol de usuario*:

- **Service Desk Administrators**: equivale a un rol de usuario **Master** dentro del módulo **Service Desk** solamente.
- **Service Desk Technicians**: un usuario que trabaja con tickets y artículos de la base de conocimientos.

**Nota:** Al rol de **Master** se le asigna el tipo de rol de **Service Desk Administrators** de manera predeterminada.

## Roles de Usuario

Cuando se instala el módulo **Service Desk**, se crean tres roles de usuario. Estos roles de usuario proporcionan tres tipos de acceso a funciones que generalmente requieren los usuarios de **Service Desk**. Puede usarlos como están o modificarlos si lo desea o usarlos como modelos para crear sus propios roles de usuarios nuevos.

- **SD Admin**: un administrador de **Service Desk** que tiene acceso a todos los tickets y las funciones de **Service Desk**, independientemente del ámbito. Un **SD Admin** puede crear y editar definiciones del Departamento de servicios, configurar tablas de soporte de **Service Desk** y procedimientos de **Service Desk**, y realizar todas las acciones en los tickets. Sólo los usuarios **SD Admin** tienen acceso a las funciones avanzadas en la tabla Tickets de Service Desk, tales como **Eliminar** y **Desbloquear**. Al igual que un usuario de rol **Master**, un usuario **SD Admin** no está limitado por los *permisos de campo* que se describen a continuación. Este rol de usuario pertenece al tipo de rol de **Service Desk Administrators**.
- **SD User**: un usuario de **Service Desk** que trabaja con **Tickets**, **Tickets archivados**, **Buscar todos** y **Preferencias de usuario**. Este rol no permite el acceso a definiciones del Departamento de servicios, procedimientos u otro tipo de tablas de soporte. Este rol de usuario sólo puede ver artículos publicados de la BC, pero no puede crear ni editar artículos de la BC. Este rol de usuario pertenece al tipo de rol de **Service Desk Technicians**.
- **KB Admin**: un administrador de **Service Desk** que crea, edita y administra artículos de la base de conocimientos. El usuario **KB Admin** tiene acceso a todas las funciones de **Service Desk**. Este rol de usuario pertenece a los tipos de rol de **Service Desk Administrators** y de **Service Desk Technicians**.

## Usuarios

Un usuario del VSA sólo tiene acceso al módulo **Service Desk** y sus funciones al asignar ese usuario del VSA a un rol de usuario con el tipo de rol de **Service Desk Administrators** o **Service Desk Technicians**.

## Ámbitos

### Ámbitos y Mesas de servicio

Lo siguiente se aplica a un usuario del VSA con un rol que se vincula al tipo de rol de Service Desk Technicians, y ese mismo rol no está vinculado al tipo de rol de Service Desk Administrators.

- La asignación de una definición del Departamento de servicios a un ámbito en Sistema > **Ámbitos** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#4578.htm>) proporciona lo siguiente:
  - Visibilidad y selección del Departamento de servicios en las listas desplegables de **Service Desk**.
  - Visibilidad y selección de los tickets de la mesa de servicio en tablas de tickets.
- El acceso a ámbito sólo ofrece *visibilidad* de tickets. Un mayor acceso a la *edición* de tickets se determina mediante los *permisos de campo* de un rol.

**Nota:** Consulte **Visibilidad de los tickets del Departamento de Servicios por parte de un miembro del personal** (página 9) para conocer un método alternativo de hacer que los tickets sean visibles para el personal.

### Ámbitos, Roles de usuario y Mesas de la base de conocimientos

Lo siguiente se aplica a un usuario del VSA con un rol que se vincula al tipo de rol de Service Desk Technicians, y ese mismo rol no está vinculado al tipo de rol de Service Desk Administrators.

- No es necesario agregar los departamentos de la base de conocimientos a un rol de usuario o a un ámbito para que los usuarios del VSA que usan esos roles y ámbitos puedan ver los artículos de la base de conocimientos.
- Si usa el departamento de la KnowledgeBase preconfigurado, todos los artículos de la base de conocimientos establecidos en la etapa Published son visibles para todos los usuarios del Departamento de servicios y los usuarios de máquinas en Live Connect, independientemente del rol de usuario o del ámbito. Lo mismo es cierto para cualquier departamento de base de conocimientos creado desde cero, siempre que el artículo de la base de conocimientos esté establecido en la etapa End, cualquiera sea el nombre de esa etapa End.
- Si desea que los administradores que no son del Departamento de servicios puedan crear un nuevo artículo de la base de conocimientos y editarlo, pero no quiere que esos mismos usuarios tengan acceso completo de administrador del Departamento de servicios, seleccione o cree un rol de usuario asociado al tipo de rol Service Desk Technicians. Luego asocie la base de conocimientos al rol de usuario en **Preferencias de roles** (página 60) o en la pestaña **Roles** (página 47) en Definición del Departamento de servicios, Acceso. Luego asigne usuarios a ese rol de usuario. El rol de usuario KB Admin se puede usar para este fin. El KB Admin ya está asociado al Departamento de servicios de la KnowledgeBase. Sólo debe quitar el tipo de rol Service Desk Administrator del rol de usuario KB Admin.

## Permisos de campo

Los permisos de campo se establecen por rol. Para los usuarios del VSA con roles vinculados al tipo de rol Service Desk Technicians, los **permisos de campo** determinan qué campos puede ver o editar un usuario dentro del editor de tickets o el editor de artículos de la base de conocimientos. Los permisos de campo típicos incluyen los siguientes: Editable, View Only, Hidden o Required. Los permisos de campo predeterminados se establecen por **plantilla de edición** (página 137).

**Nota:** Los usuarios del VSA con un rol vinculado al tipo de rol `Service Desk Administrators` pueden ver cualquier campo y trabajar con él en cualquier editor de tickets o de artículos de la base de conocimientos. Los usuarios de rol `Master` también siempre tienen acceso completo a los permisos de campo, independientemente de la asignación de tipo de rol.

### Edición de plantillas

Una **plantilla de edición** cumple tres propósitos:

1. La plantilla de edición define el diseño del cuadro de diálogo que se usa para editar un ticket o un artículo de la base de conocimientos.
2. Una plantilla de edición puede *enmascarar* campos seleccionados, aunque los campos se definan por la definición del Departamento de servicios. *El uso de una plantilla de edición para enmascarar un campo reemplaza cualquier permiso de campo establecido para ese campo.*
3. Las plantillas de edición también configuran los **permisos de campo** (página 138) predeterminados para editar un ticket o un artículo de la base de conocimientos. Ya sea que estén asignados por rol o por usuario, puede reemplazar los permisos de campo predeterminados establecidos por la plantilla de edición para adaptarlos a sus requisitos comerciales.

Una plantilla de edición se aplica a una combinación de definición del Departamento de servicios y rol de usuario (o rol de máquina) en **Preferencias de roles** (página 60) o en Definición del Departamento de servicios > Acceder > pestaña **Roles** (página 47). Una plantilla de edición también se puede aplicar a una combinación de definición del Departamento de servicios y usuario en **Preferencias de usuario** (página 63). Preferencias de usuario tiene precedencia sobre Preferencias de roles. La plantilla de edición predeterminada para todos los roles y usuarios que trabajan con un Departamento de servicios se especifica en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Nuevo o Editar > pestaña **Información general** (página 39).

### Permisos de campo predeterminados

Los **usuarios de Portal Access (usuarios de máquinas)** (página 11) usan permisos de nivel de campo de ticket definidos para el rol de máquina `Default`. El rol de máquina `Default` también se aplica a los usuarios del VSA cuyo rol de usuario no incluye el tipo de rol `Service Desk Administrator` o `Service Desk Technician`. Cuando un usuario del VSA usa el rol de máquina `Default` para ver o editar un ticket, aparece el mensaje `Default Permissions Apply` en la parte superior de un ticket del Departamento de servicios. Si ni siquiera el rol de máquina `Default` proporciona acceso a un ticket, un mensaje de error le informa al usuario que su rol no permite el acceso al ticket.

### Tickets no asignados

Se pueden crear tickets sin asignarles una organización. La casilla de verificación **Sólo los usuarios maestros ven los tickets no asignados** en Definición del Departamento de servicios, **pestaña Información general** (página 39) determina si los usuarios maestros o todos los usuarios pueden ver los tickets no asignados.

## Visibilidad de los Tickets de la mesa de servicio por parte de un miembro del personal

Si un nombre de usuario del VSA está asociado al registro de un miembro de personal de una organización, ese usuario del VSA tiene visibilidad de los tickets asociados al registro de ese miembro de personal, *incluso si el ámbito del usuario del VSA no lo permite*. Todos los tickets creados por ese usuario del VSA se asocian automáticamente al registro del miembro de personal y la organización. Este método principalmente acepta usuarios de máquinas que utilizan Portal Access para crear y

## Resumen de la mesa de servicio

administrar sus propios tickets. Los usuarios de máquinas esperan tener acceso a todos los tickets que crean y a cualquier ticket creado en su nombre, pero es posible que no se hayan definido privilegios de ámbito para ellos. Si no existe un ámbito para un usuario del VSA asociado a un miembro de personal, al activar la casilla de verificación **Ver todos los tickets** en el registro del miembro del personal, se proporciona visibilidad de esos tickets adicionales por ámbito.

**Ejemplo:** Dale es el principal contacto de cliente para la organización XYZ. Se le otorga un ámbito que le permite ver todos los tickets relacionados con su organización, incluso los tickets que no han sido creados por él, por lo que la casilla **Ver todos los tickets** se habilita. Brandon de la organización XYZ se comunica con la mesa de servicio para enviar un ticket. Inicialmente no está claro si Brandon debe tener acceso a algún otro ticket además de los que él mismo crea, por lo que **Ver todos los tickets** se deja sin tildar. Más tarde, si Dale acepta mayor acceso para Brandon, el proveedor de la mesa de servicio puede asignarle un ámbito a Brandon y tildar la casilla **Ver todos los tickets**.

## Compartir objetos que pertenecen al usuario en la Mesa de servicio

**Procedimientos del Departamento de servicios:** a diferencia de los procedimientos de agente, los procedimientos de **Service Desk** siempre se crean en carpetas *compartidas*.

**Filtros con nombre:** los filtros con nombre en **Tickets** (página 18), **Base de conocimientos** (página 35) y **Buscar todos** (página 36) siempre comienzan como privados pero pueden compartirse.

**Nota:** Consulte **Procedimientos de agente > Derechos de carpeta** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#4673.htm>) para obtener una introducción a las reglas de uso compartido en árboles de carpetas.

**Nota:** Consulte **Sistema > Uso compartido de objetos propiedad del usuario** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#5537.htm>) para obtener una introducción al uso compartido de objetos propiedad del usuario.

---

## Opciones de integración en el Departamento de servicios

**Service Desk** se puede integrar en varios módulos de Kaseya. Las siguientes son opciones estándar.

- **Migración de tickets del módulo Sistema de tickets** (página 10)
- **Integración de la Mesa de servicio y Live Connect** (página 11)
- **Rastreo de tiempo y Departamento de servicios** (página 12)
- **Información de tareas** (página 16): habilita la creación y la administración de *tareas* dentro de un ticket de **Service Desk**.
- **Integración de facturación de servicios** (página 17): permite que las horas trabajadas en un ticket de **Service Desk** se *facturen* en el módulo **Service Billing**.

**Nota:** Las opciones **Integración de facturación de servicios** e **Información de tareas** no se pueden usar juntas dentro del mismo Departamento de servicios.

## Migración de tickets del módulo Sistema de tickets

Puede migrar tickets del módulo **Sistema de tickets**, así como importar tickets de **Service Desk** al módulo **Sistema de tickets**.

## Migrar tickets del Sistema de tickets al Escritorio de servicios

En el área de paginación de **Migrar tickets**, se muestran todos los tickets que puede ver en la página Ver resumen en Sistema de tickets.

1. Seleccione los tickets que desea migrar en el área de paginación. Haga clic en **Seleccionar todo** para seleccionar todos los tickets.
2. Haga clic en **Migrar** para migrar todos los tickets seleccionados a **Service Desk**.

## Importar tickets del Escritorio de servicios al Sistema de tickets

1. Exporte los tickets seleccionados en **Service Desk** a un archivo XML de la máquina o la red local, en Sistema > **Centro de importación** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#6963.htm>).
2. Haga clic en **Importar** en Sistema de tickets > **Migrar tickets** y seleccione el archivo XML creado en el paso 1 anterior.

## Integración del Departamento de servicios, Live Connect y Portal Access

Una de las funciones que proporcionan **Live Connect**

(<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#4796.htm>) o **Portal Access**

(<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#438.htm>) es la posibilidad de ver todos los tickets asociados a una máquina seleccionada. De manera predeterminada, los tickets que muestran **Live Connect** y **Portal Access** son sólo para el módulo **Sistema de tickets**. Una vez que se instaló y se **activó** (página 59) **Service Desk**, la función de **Sistema de tickets** en **Live Connect** y **Portal Access** muestra sólo tickets de **Service Desk**.

Cuando **Live Connect** y **Portal Access** se integran en **Service Desk**, en la función **Sistema de tickets** se muestran dos pestañas: una pestaña para tickets y otra para artículos de la base de conocimientos.

Trabajar con tickets y artículos de la base de conocimientos en **Live Connect** y **Portal Access** es similar a trabajar con tickets en el módulo **Service Desk** del VSA.

### Requisitos previos

- El módulo **Service Desk** está instalado.
- Los agentes ya están instalados en las máquinas administradas.

### Configuración

1. Cree una definición del Departamento de servicios y una definición de la base de conocimientos. La forma más fácil de hacer esto es usar **Service Desk** > **Plantillas del Departamento de servicios** (página 49) para crear definiciones de ejemplo y modificarlas para ajustarlas a sus preferencias.
2. Cree un ticket en **Service Desk** asociado a una cuenta de ID de máquina específica que pueda usar para probarlo.
3. Crear un artículo de la BC. Los artículos de la BC no están asociados con máquinas específicas.
4. Para los artículos de la base de conocimientos creados con el departamento preconfigurado de la **KnowledgeBase**, configure cualquier artículo de la base de conocimientos en la etapa **Published** para que los usuarios de **Live Connect** y **Portal Access** los puedan ver. Si creó la definición de la base de conocimientos desde cero y desea mostrar los artículos de la base de conocimientos a los usuarios de **Live Connect** y **Portal Access**, dichos artículos se deben establecer en la etapa **End**, cualquiera sea el nombre de esa etapa **End**.
5. Configure el rol de máquina **Default**.
  - Asegúrese de que las definiciones del Departamento de servicios y la base de conocimientos que creó estén asignadas al rol de máquina **Default** en Departamento de servicios > **Preferencias de roles** (página 60).

## Resumen de la mesa de servicio

- Asegúrese de que los ID de máquina que usan **Live Connect** y **Portal Access** estén asignados al rol de máquina **Default** en Sistema > **Roles de máquinas** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#4827.htm>).
- Asegúrese de que en la pestaña **Acceso a funciones** para el rol de máquina **Default** se muestren las funciones de **Service Desk** habilitadas.

**Nota:** Si crea un rol de máquina adicional para usuarios de máquinas, repita el paso 5 para este rol de máquina.

6. **Asigne las definiciones del Departamento de servicios que desee que puedan ver los usuarios de Live Connect y Portal Access al ámbito Anonymous en Sistema > Ámbitos** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#4578.htm>).
7. **Active (página 59) Service Desk** en Departamento de servicios > **Configuración global (página 59)**.

## Uso de Live Connect con el Departamento de servicios como usuario del VSA

1. Haga clic en el ícono de registro del agente junto a la ID de máquina para mostrar la página **Live Connect**.
2. Haga clic en la función **Sistema de tickets** para mostrar las pestañas **Mesa de servicio** y **Base de conocimientos**. Debe ver todos los tickets y los artículos de la base de conocimientos creados dentro del VSA que están asociados a este ID de máquina.
3. Cree uno o más tickets dentro de **Live Connect**. No es posible crear artículos de la BC como usuario de máquina de **Live Connect**.
4. Como usuario del VSA en el módulo **Service Desk**, debe ver los tickets creados como usuario de **Live Connect** para este ID de máquina, suponiendo que su ámbito actual incluye este ID de máquina y Departamento de servicios.

## Uso de Portal Access y Departamento de servicios como usuario de máquina

1. Haga clic en el ícono de agente en la bandeja del sistema de la máquina administrada para mostrar la página **Portal Access**.

**Nota:** Cuando un usuario de máquina usa **Live Connect**, la página se denomina **Portal Access**.

2. Haga clic en la función **Sistema de tickets** para mostrar las pestañas **Mesa de servicio** y **Base de conocimientos**. Debe ver todos los tickets y los artículos de la base de conocimientos creados dentro del VSA que están asociados a este ID de máquina.
3. Cree uno o más tickets dentro de **Portal Access**. No puede crear artículos de la base de conocimientos como usuario de máquina de **Portal Access**.
4. Como usuario del VSA en el módulo **Service Desk**, debe ver los tickets que creó el usuario de **Portal Access** de este ID de máquina, suponiendo que su ámbito actual incluya este ID de máquina y Departamento de servicios.

## Rastreo de tiempo y Departamento de servicios

Opcionalmente puede informar las horas trabajadas y agregar notas a **Service Desk**:

- **Uso de temporizadores de sesión en el editor de tickets (página 13):** requiere que los “temporizadores de sesión” estén habilitados por definición del Departamento de servicios y por rol de usuario.
- **Uso de temporizadores del sistema con el Departamento de servicios (página 13):** requiere que los temporizadores estén habilitados. Consulte Rastreo de tiempo > **Configuración de rastreo de tiempo** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/KTT/7000000/index.asp#7164.htm>).
- **Uso de planillas de horas trabajadas con el Departamento de servicios (página 15):** requiere que las planillas de horas trabajadas estén habilitadas. Consulte Rastreo de tiempo >

## Configuración de rastreo de tiempo

(<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/KTT/7000000/index.asp#7164.htm>).

## Uso de temporizadores de sesión en el editor de tickets

### Habilitación de “temporizadores de sesión”

1. Asegúrese de que **Habilitar temporizadores de sesión** esté seleccionada para un Departamento de servicios en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Nuevo/Editar > pestaña **Información general** (página 46).
2. Asegúrese de que **Habilitar temporizadores de sesión** esté seleccionada para un rol de usuario en Departamento de servicios > **Preferencias de roles** (página 60).

**Nota:** Siempre puede usar entradas de planillas de horas trabajadas y los temporizadores que se muestran en la esquina superior derecha del VSA para agregar entradas de tiempo a un ticket de **Service Desk**, independientemente de si se muestran los “temporizadores de sesión” en el editor de tickets.

### Uso de “temporizadores de sesión” en el editor de tickets

Cuando está habilitado, se muestra el siguiente “temporizador de sesión” en el editor de tickets.

- **Iniciar temporizador:** inicia un temporizador asociado al ticket.
  - No es necesario guardar el ticket para mantener el temporizador en marcha.
  - Puede cerrar el ticket, desconectarse del VSA y volver a conectarse más tarde. El temporizador continúa realizando un seguimiento del tiempo transcurrido.
  - Si un temporizador de ticket ya está en ejecución, se muestran los botones **Pausar temporizador** y **Aplicar temporizador**. Ahora puede pausar o aplicar el tiempo transcurrido.
  - Cuando inicia un temporizador en el temporizador de ticket, se muestra como uno de los temporizadores estándar en la esquina superior derecha del VSA.
    - ✓ Un temporizador creado con el botón **Iniciar temporizador** en el editor de tickets siempre muestra el número del ticket al que está vinculado, por ejemplo, **Ticket CS009345**.
    - ✓ Puede pausar y aplicar un temporizador vinculado a un ticket con los controles de temporizador de la esquina superior derecha del VSA, y el temporizador se aplica al ticket igual que si lo hiciera desde el editor de tickets.

**Nota:** Si llega a crear temporizadores adicionales *vinculados al mismo número de ticket* en el panel de control de temporizadores de la esquina superior derecha del VSA, el temporizador que está más a la izquierda es el que se selecciona siempre si el ticket se vuelve a abrir en el editor de tickets. En general, es el temporizador que se ejecutó por más tiempo, dado que los temporizadores se crean de izquierda a derecha.

- **Pausar temporizador/Reanudar temporizador:** se muestran después de hacer clic en el botón **Iniciar temporizador**. Alterna entre pausar y reanudar el temporizador.
- **Aplicar la hora del temporizador:** se muestra después de hacer clic en el botón **Iniciar temporizador**. Completa el campo **Horas trabajadas** con el tiempo transcurrido. Puede reemplazar el tiempo que se muestra en el campo **Horas trabajadas** antes de guardar el ticket.

## Uso de temporizadores del sistema con el Departamento de servicios

Si se **configuraron** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/KTT/7000000/index.asp#7164.htm>) temporizadores para la conexión al VSA, use el siguiente procedimiento:

Cree una entrada de temporizador de un **Ticket del Departamento de servicios** para agregar la hora a todo el ticket de **Service Desk**. Opcionalmente puede vincular el ticket a registros de **Service Billing** o a una tarea, si cualquiera de estas características está habilitada. La hora introducida se muestra como

una nota en el ticket.

1. Haga clic en el ícono de nuevo temporizador  para agregar un nuevo temporizador. Los temporizadores se encuentran en la esquina superior derecha de la ventana del VSA. Aparece el cuadro de diálogo **Nuevo temporizador**. Introduzca o seleccione valores para los siguientes campos:
2. Seleccione un **Color de temporizador** único. Puede definir varios temporizadores en simultáneo para facilitar asignarles colores diferentes.
3. Introduzca una **Etiqueta** para el temporizador. La etiqueta se muestra cada vez que se selecciona el ícono del temporizador y se agrega como una nota a cualquier entrada de hora que cree a partir del temporizador. Si no está seleccionada, el tipo de trabajo que seleccione etiqueta al temporizador.
4. Si la opción **Iniciar al guardar** está seleccionada, el tiempo comienza a correr cuando guarda este cuadro de diálogo.
5. Seleccione la opción de **tipo de trabajo** (página 140) en **Ticket del Departamento de servicios**.
6. Seleccione la definición del **Departamento de servicios**.
7. Opcionalmente seleccione un **Filtro de estado** para limitar la lista de tickets que se muestran en la lista desplegable **Ticket**.
8. Seleccione una de las dos opciones:
  - **Mostrar todos los tickets**
  - **Mostrar Mis tickets**
9. Seleccione un **Ticket**.
10. Los campos siguientes sólo se muestran si se integra un Departamento de servicios a **Service Billing**. Consulte **Creación de entradas de facturación en el Departamento de servicios** (página 17).
  - **Pedido de trabajo**: sólo mostrar. Se muestra sólo si se asocia un pedido de trabajo al ticket en la pestaña General del editor de tickets.
  - **Elemento del pedido de trabajo**: la línea del pedido de trabajo para asociar a las horas trabajadas. Sólo se muestra si se asocia un pedido de trabajo al ticket en la pestaña **General** (página 25) del editor de tickets.
  - **Tipo de actividad**: Las entradas de mano de obra se agrupan por **tipo de actividad** para analizar el costo de la mano de obra y los ingresos generados por esta. La clasificación de los tipos de actividad generalmente refleja los requisitos de contabilidad de una compañía. Las entradas de mano de obra se clasifican por tipo de actividad y por **tipo de recurso** (página 140). no se puede editar si se selecciona un pedido de trabajo detallado.
  - **Tipo de recurso**: Un **tipo de recurso** especifica una *habilidad*, un *material* o un *costo* y establece una tarifa predeterminada para un elemento o entrada de mano de obra facturable. Por lo general, el tipo de recurso representa una habilidad desempeñada por un miembro del personal. Para cada *habilidad* necesaria para proporcionar el servicio, se define una tarifa de facturación y un costo estándar. La tarifa se puede reemplazar si se selecciona la opción correspondiente. Dado que, en ocasiones, la mano de obra utilizada para proporcionar un servicio requiere gastos extraordinarios de materiales y costos, los tipos de recursos también se pueden clasificar como *material* o *costo*. Por ejemplo, el uso de cables adicionales o el envío en 24 horas se pueden incluir como entradas facturables de mano de obra adicionales porque son necesarios para proporcionar el servicio de instalación de un servidor. La clasificación de los tipos de recursos generalmente refleja los requisitos de producción de una compañía. Las entradas de mano de obra se clasifican por tipo de recurso y por tipo de actividad. no se puede editar si se selecciona un pedido de trabajo detallado.
  - **Tarifa**: La tarifa de facturación predeterminada para el tipo de recurso seleccionado. sólo para mostrar.

- **Reemplazar tarifa:** Una tarifa introducida en forma manual que reemplaza a la tarifa de facturación predeterminada para un tipo de recurso seleccionado. no se muestra si se selecciona un pedido de trabajo detallado.
  - **Mostrar nota en la factura:** si está seleccionada, se muestra la nota en la factura impresa.
11. Seleccione una **Tarea**. Este campo sólo se muestra si las **Tareas** (página 16) están habilitadas para el Departamento de Servicios.
  12. Opcionalmente agregue una **Nota**.
  13. Opcionalmente configure la nota como **Nota oculta** en el ticket.
  14. **Facturable:** si está seleccionada, la entrada es facturable. Si **Service Billing** no está instalado, la casilla de verificación **Facturable** es sólo a modo de referencia. Si **Service Billing** está instalado, la entrada se reenvía a **Service Billing**. Si las planillas de horas trabajadas requieren aprobación, la planilla que contiene esta entrada se debe aprobar antes de que la entrada se reenvíe a **Service Billing**.
  15. Haga clic en **Guardar** para cerrar este cuadro de diálogo. El reloj del nuevo temporizador comienza a registrar el tiempo de esta actividad.
  16. Finalice la actividad cuyo tiempo mide este temporizador.
  17. Haga clic en el ícono de marca de verificación  para mostrar la ventana **Aplicar tiempo**. Puede editar la entrada de hora, incluido el tiempo transcurrido, y elegir una de las opciones siguientes:
    - **Aplicar y quitar:** aplicar la entrada de hora a la planilla de horas trabajadas y quitar el temporizador.
  18. **Aplicar y restablecer:** aplicar la entrada de hora a la planilla de horas trabajadas y restablecer el temporizador en 0.

## Uso de planillas de horas trabajadas con el Departamento de servicios

Si se **configuraron** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/KTT/7000000/index.asp#7164.htm>) planillas de horas trabajadas para la conexión al VSA, use el siguiente procedimiento:

Cree una entrada en una planilla de horas trabajadas de un **Ticket del Departamento de servicios** para agregar la hora a todo el ticket de **Service Desk**. Opcionalmente puede vincular el ticket a registros de **Service Billing** o a una tarea, si cualquiera de estas características está habilitada. La hora introducida se muestra como una nota en el ticket.

1. Seleccione una planilla de horas trabajadas en Rastreo de tiempo > **Mis planillas de horas trabajadas**.
2. Haga clic en **Agregar entrada** para agregar una nueva entrada a la planilla de horas trabajadas. Aparece el cuadro de diálogo **Nueva entrada de planilla de horas trabajadas**.
3. Introduzca una fecha y una hora para la entrada de la planilla.
4. Seleccione la opción de **tipo de trabajo** (página 140) en **Ticket del Departamento de servicios**.
5. Seleccione la definición del **Departamento de servicios**.
6. Opcionalmente seleccione un **Filtro de estado** para limitar la lista de tickets que se muestran en la lista desplegable **Ticket**.
7. Seleccione una de las dos opciones:
  - **Mostrar todos los tickets**
  - **Mostrar Mis tickets**
8. Seleccione un **Ticket**.
9. Los campos siguientes sólo se muestran si se instaló **Service Billing** y se integró en **Service Desk**. Consulte **Creación de entradas de facturación en el Departamento de servicios** (página 17).
  - **Pedido de trabajo:** sólo mostrar. Se muestra sólo si se asocia un pedido de trabajo al ticket en la pestaña General del editor de tickets.

- **Elemento del pedido de trabajo:** la línea del pedido de trabajo para asociar a las horas trabajadas. Sólo se muestra si se asocia un pedido de trabajo al ticket en la pestaña **General** (página 25) del editor de tickets.
  - **Tipo de actividad:** Las entradas de mano de obra se agrupan por **tipo de actividad** para analizar el costo de la mano de obra y los ingresos generados por esta. La clasificación de los tipos de actividad generalmente refleja los requisitos de contabilidad de una compañía. Las entradas de mano de obra se clasifican por tipo de actividad y por **tipo de recurso** (página 140). no se puede editar si se selecciona un pedido de trabajo detallado.
  - **Tipo de recurso:** Un **tipo de recurso** especifica una *habilidad*, un *material* o un *costo* y establece una tarifa predeterminada para un elemento o entrada de mano de obra facturable. Por lo general, el tipo de recurso representa una habilidad desempeñada por un miembro del personal. Para cada *habilidad* necesaria para proporcionar el servicio, se define una tarifa de facturación y un costo estándar. La tarifa se puede reemplazar si se selecciona la opción correspondiente. Dado que, en ocasiones, la mano de obra utilizada para proporcionar un servicio requiere gastos extraordinarios de materiales y costos, los tipos de recursos también se pueden clasificar como *material* o *costo*. Por ejemplo, el uso de cables adicionales o el envío en 24 horas se pueden incluir como entradas facturables de mano de obra adicionales porque son necesarios para proporcionar el servicio de instalación de un servidor. La clasificación de los tipos de recursos generalmente refleja los requisitos de producción de una compañía. Las entradas de mano de obra se clasifican por tipo de recurso y por tipo de actividad. no se puede editar si se selecciona un pedido de trabajo detallado.
  - **Tarifa:** La tarifa de facturación predeterminada para el tipo de recurso seleccionado. sólo para mostrar.
  - **Reemplazar tarifa:** Una tarifa introducida en forma manual que reemplaza a la tarifa de facturación predeterminada para un tipo de recurso seleccionado. no se muestra si se selecciona un pedido de trabajo detallado.
  - **Mostrar nota en la factura:** si está seleccionada, se muestra la nota en la factura impresa.
10. Seleccione una **Tarea**. Este campo sólo se muestra si las **Tareas** (página 16) están habilitadas para el Departamento de Servicios.
11. Opcionalmente agregue una **Nota**.
12. Opcionalmente configure la nota como **Nota oculta** en el ticket.
13. **Facturable:** si está seleccionada, la entrada es facturable. Si **Service Billing** no está instalado, la casilla de verificación **Facturable** es sólo a modo de referencia. Si **Service Billing** está instalado, la entrada se reenvía a **Service Billing**. Si las planillas de horas trabajadas requieren aprobación, la planilla que contiene esta entrada se debe aprobar antes de que la entrada se reenvíe a **Service Billing**.
14. Haga clic en **Guardar** para cerrar este cuadro de diálogo. La nueva entrada se muestra en la planilla de horas trabajadas.
15. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios en la planilla de horas trabajadas.

## Información de tareas

Las **tareas** organizan un ticket de **Service Desk** en una serie de pasos. Cada tarea se puede asignar a un asignatario diferente y se le hace un seguimiento de forma individual hasta su finalización. Puede agregar notas y horas trabajadas por tarea individual. Todas las tareas para todos los tickets se pueden enumerar, ordenar, filtrar, buscar y visualizar en la página **Tareas asociadas a tickets** (página 34). Si se habilita en el editor de tickets en la página **Tickets**, se puede acceder a las tareas en una **pestaña Tareas** (página 30) separada.

**Nota:** Las opciones **Integración de facturación de servicios e Información de tareas** no se pueden usar juntas dentro del mismo Departamento de servicios.

Para habilitar la presentación de tareas en **Service Desk**:

1. Asegúrese de que **Habilitar información de tareas** esté seleccionada en la pestaña **Información general** (página 39) en Definición del Departamento de servicios, Nuevo/Editar si desea que esta sea la configuración predeterminada para todos los roles de usuario nuevos creados de aquí en adelante.
2. Asegúrese de que **Mostrar información de tareas** esté seleccionada en la pestaña **Departamento de servicios** (página 62) en Service Desk, Preferencias de roles para cada combinación de rol y Departamento de servicios, según sea necesario.
3. Asegúrese de que los valores de tareas estén definidos para la definición del Departamento de Servicios en la pestaña **Valores de estado de tareas** (página 44) en Definición del Departamento de servicios, Propiedades.
4. Cree o edite un ticket. Se muestra la **pestaña Tareas** (página 30).

Para obtener más información consulte:

- **Tareas asociadas con tickets** (página 34)
- **Adición y edición de tareas** (página 34)
- **El cuadro de diálogo Agregar nota** (página 31)

## Creación de entradas de facturación en el Departamento de servicios

La hora que se introduce en los tickets para **Service Desk** se puede incluir como entrada facturable en **Service Billing**. Los tickets asociados a un cliente de **Service Billing** se indican en la pestaña Tickets de Clientes.

*Nota: Las opciones Integración de facturación de servicios e Información de tareas no se pueden usar juntas dentro del mismo Departamento de servicios.*

### Creación de entradas facturables en el Departamento de servicios

1. Asegúrese de que el cliente en **Service Billing** también sea una organización en el VSA.
2. Asegúrese de que la opción **Habilitar integración de facturación de servicios** esté seleccionada para el Departamento de servicios en la pestaña **Información general** (página 46) en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Nuevo/Editar.
3. Asegúrese de que la opción **Enviar datos de entrada de hora al Departamento de servicios** esté seleccionada en Rastreo de tiempo > **Configuración**. Esto permite que la hora introducida en los tickets de **Service Desk** aparezca en **Service Billing**.
4. Asegúrese de que los siguientes campos estén seleccionados en la pestaña **Departamento de servicios** (página 62) de Departamento de servicios > Preferencias de roles para todas las combinaciones de rol y Departamento de servicios, según sea necesario.
  - Pedido de trabajo
  - Actividad
  - Tipo de Recurso
  - Tasa estándar
  - Anular tasa
5. Asocie un ticket a la organización en la pestaña **General** del editor de tickets de **Service Desk**.
6. Opcionalmente se puede asociar el ticket a un pedido de trabajo seleccionado en la pestaña **General** del editor de tickets. El campo de pedido de trabajo sólo se muestra después de que se selecciona la organización.
7. Cree una entrada facturable o no facturable en **Service Desk** que se pueda reenviar a **Service Billing** mediante uno de estos tres procedimientos:
  - Introduzca una entrada en la pestaña **Notas** (página 28) del editor de tickets.

## Operaciones

- Agregue una nota en el cuadro de diálogo **Agregar nota** (página 31).
  - Cree una entrada de hora mediante **planillas de horas o temporizadores** (página 12).
8. Facture las entradas de facturación enviadas en Facturación de servicio > **Elementos pendientes**. Si las planillas de horas trabajadas requieren aprobación, la planilla que contiene una entrada de facturación se debe aprobar antes de que dicha entrada se reenvíe a **Service Billing**.

---

# Operaciones

La carpeta **Operaciones** contiene los elementos que usa con más frecuencia en el módulo **Service Desk**:

- Los **tickets** (página 18) son registros de las respuestas de su organización a temas de soporte.
- En **Tickets de organización** (página 33), se muestran los tickets por organización.
- En **Tareas asociadas a tickets** (página 34), se muestran todas las tareas de tickets por tarea. Consulte **Información de tareas** (página 16).
- Los **tickets archivados** (página 34) son tickets cerrados que puede continuar referenciando.
- **Buscar todo** (página 36) busca texto en algún ticket o artículo de la BC al que tenga acceso.
- Los artículos de la **Base de conocimientos** (página 35) comprenden una referencia en constante aumento a temas conocidos sobre los productos o servicios.

---

## Tickets

Departamento de servicios > Operaciones > Tickets

Un **ticket** realiza un seguimiento de la detección, la elaboración de informes y la resolución de un problema. Cada comunicación y acción realizada en nombre del problema se puede registrar en el registro de tickets.

Consulte los siguientes subtemas de **Tickets**:

- **La tabla de tickets** (página 18)
  - **Botones de acción** (página 20)
  - **Filtro de tickets** (página 22)
- **El editor de tickets** (página 24)
  - **Pestaña general** (página 25)
  - **Pestaña de notas** (página 28)
  - **Pestaña de ítems relacionados** (página 30)
  - **Pestaña Tareas** (página 30)
- **El cuadro de diálogo Agregar nota** (página 31)

## La tabla de tickets

Departamento de servicios > Operaciones > Tickets

En la página **Tickets**, se muestran todos los tickets que un usuario del VSA está autorizado a ver en formato de tabla. Consulte los siguientes temas adicionales sobre el uso de la tabla de **Tickets**.

- **Botones de acción** (página 20)
- **Filtro de tickets** (página 22)

## Paneles superiores e inferiores

La página se puede dividir opcionalmente en paneles superiores e inferiores, por Departamento de servicios, mediante la casilla de verificación **Mostrar panel de notas de incidentes** en Definición del

Departamento de servicios, **pestaña Información general** (página 39). Si está seleccionada, la tabla está en el panel superior y la *descripción* y las *notas* de un ticket seleccionado se muestran en dos pestañas separadas en el panel inferior.

### Selección de página y conteos de tickets

Una barra de selección de página se muestra justo por encima de los encabezados de la tabla **Tickets**.

- **Seleccionar página** - Cuando mas filas de datos son seleccionados de los que pueden ser mostrados en una pagina individual, haga clic en los botones  y  para mostrar la pagina anterior y siguiente. La lista desplegable lista alfabéticamente el primer registro de cada página de datos usando el *orden de clasificación de la columna seleccionada en dicha página*.
- **Seleccionado**: la cantidad de filas seleccionadas en la tabla. Incluye selecciones en múltiples páginas.
- **Visualización**: la cantidad de filas en la página actual y el número total de filas en todas las páginas.

### Personalización de columnas

Esta tabla admite **columnas, ordenación de columnas, filtrado de columnas y ancho de columnas seleccionables** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#6875.htm>).

### Campos estándar y campos personalizados

**Campos estándar** (página 79) se refiere a los campos integrados que proporciona un Departamento de servicios. Se muestran como columnas en la tabla de tickets y en cuadros de diálogo de **permisos de campo** (página 62). Un campo estándar no está disponible necesariamente para todas las combinaciones de definiciones del Departamento de servicios y rol de usuario. Tampoco el mismo campo estándar se muestra necesariamente en la tabla de tickets y en los cuadros de diálogo de permisos de campo. También se muestran **campos personalizados** (página 44), si están definidos para un Departamento de servicios, como columnas en la tabla de tickets y en los cuadros de diálogo de permisos de campo.

### Íconos de tickets

Las filas de tickets muestran uno de los siguientes íconos:

-  El ticket se *leyó* después del último cambio.
-  El ticket *no se leyó* después del último cambio. Cuando se agrega una nota a un ticket, el ticket se restablece como *no leído* para otros usuarios.
-  **Notificación de correo electrónico pendiente** (página 137) desde que el ticket se cambió por última vez. Seleccione el ticket y haga clic en **Detener notificación** para impedir la notificación
-  El ticket está *bloqueado* para la edición.

### Vista previa de los tickets

Para mostrar los detalles de un ticket en una *ventana nueva*, haga clic en el ícono  de la nueva ventana. Al desplazar el cursor del mouse sobre el ícono  de un ticket se muestra la ventana previa de las últimas notas para dicho ticket. Use esto para revisar en forma rápida los tickets de la cola. El número de milisegundos que tiene que mantenerse el cursor puede especificarse en Sistema > **Preferencias** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#503.htm>).

### Códigos de color de las filas de tickets

Las filas de tickets están codificadas por colores de acuerdo con su antigüedad, a partir de un tipo de fecha seleccionado: **Creation Date**, **Due Date**, **Promised Date** o **Date Last Modified**. Los colores se asignan a lo siguiente:

- Tickets de más de un número determinado de días desde el tipo de fecha seleccionado.
- Tickets de menos de un número determinado de días desde el tipo de fecha seleccionado.

## Operaciones

- Tickets entre estos dos grupos de edades.

La codificación con colores se define en **Preferencias de roles** (página 60) y **Preferencias de usuario** (página 63). **Preferencias de usuario** tiene precedencia sobre **Preferencias de roles**.

## Botones de acción

Departamento de servicios > Operaciones > Tickets

Se proporcionan las siguientes acciones para administrar los tickets seleccionados. En algunos casos, debe seleccionar una o más filas para habilitar estos botones de acción.

- **Nuevo ticket:** crea un nuevo ticket.

**Nota:** Puede personalizar los formularios de **Nuevo ticket** que se muestran cuando agrega y edita tickets.

- **Agregar nota:** introduce notas e informa las horas trabajadas para un ticket **seleccionado**. Consulte **El cuadro de diálogo Agregar nota** (página 31).
- **Ir a:** introduzca un ID de ticket conocido para editar o ver el ticket.
- **Ver:** muestra un ticket sin permitir cambios de edición. Los usuarios seleccionados pueden atener acceso sólo para ver un ticket utilizando esta opción. Puede seleccionar múltiples tickets y pasar de un ticket al siguiente en el modo **Ver**.
- **Editar:** edita un ticket seleccionado.
- **Eliminar:** elimina tickets seleccionados.
- **Marcar:** muestra las siguientes opciones:
  - **Leer:** marca tickets no visualizados seleccionados como previamente visualizados.
  - **No leídos:** desmarca los tickets visualizados seleccionados y los deja como no visualizados.
- **Actualizaciones de grupo:** actualiza múltiples tickets al mismo tiempo. Por ejemplo, puede establecer un grupo de tickets en **Closed**. Todos los tickets deben ser miembros de la misma mesa de servicio.
- **Ticket:** muestra las siguientes opciones:
  - **Detener notificación** - La notificación de correo electrónico pendiente de tickets seleccionados puede detenerse utilizando **Detener notificación** en **Tickets** (página 18). Esta opción se usa junto con **Retraso de envío de correo electrónico** en **Preferencias de roles** (página 60) y **Preferencias de usuario** (página 63). Por ejemplo, si **Retraso de envío de correo electrónico** se establece en 5 minutos para el rol que usa, tiene 5 minutos para cancelar todos los correos electrónicos pendientes de un ticket en **Detener notificación**. Se aplica a filas de tickets que muestran el ícono  en la columna de íconos de la tabla de tickets. **Detener notificación** sólo detiene los correos electrónicos pendientes.
  - **Archivar:** archiva tickets seleccionados. Ver **Tickets archivados** (página 34) para revisar los tickets archivados o para desarchivar tickets.
  - **Copiar:** **copia un ticket seleccionado** (página 21) en un Departamento de servicios o un departamento de base de conocimientos de destino.
  - **Vínculo:** vincula dos o más ítems seleccionados. Los ítems vinculados se muestran en la pestaña **Tickets relacionados** de un ticket o artículo de la BC. Use **Buscar todos** (página 36) para seleccionar y vincular ítems de diferentes mesas.
  - **Desvincular elementos relacionados:** desvincula los elementos relacionados con un único elemento seleccionado.
  - **Imprimir:** imprime un único ticket en formato PDF, Excel, o HTML, con notas o sin ellas.
  - **Desbloquear:** desbloquea ítems seleccionados. Un ítem se bloquea cada vez que lo edita, evitando que otros usuarios lo editen al mismo tiempo. Si un usuario ha dejado un ítem abierto y necesita mantenerlo, puede desbloquear el ítem para obtener acceso a él. Al hacerlo, se evita que el usuario que originalmente abrió el ítem guarde sus cambios. Los

tickets bloqueados por sesiones vencidas o inexistentes se desbloquean de forma automática cuando se ejecuta **Volver a aplicar esquema**

(<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#248.htm>).

- **Fusionar**: fusiona múltiples tickets en un solo ticket. Presenta las diferencias entre tickets como opciones. Debe seleccionar qué opción desea conservar después de la combinación. Se selecciona un único ID de ticket de los tickets que se combinan como ID del ticket combinado. Todos los demás tickets combinados se cierran. Se suprime la notificación de los tickets cerrados como resultado de una combinación. Use **Buscar todos** (página 36) para seleccionar y fusionar tickets de diferentes mesas de servicio.
- **Deshacer**: revierte los cambios hechos en el estado, la prioridad, la etapa, la categoría, la subcategoría, la resolución, la última edición y cualquier nota de un ticket la última vez que se guardó. Los demás campos permanecen sin cambios. Los procedimientos no se ejecutan como resultado de **Deshacer**.
- **Volver a abrir**: cambia el estado de Finalización de un ticket (por ejemplo, **Closed**) a un estado de Inicio de ticket (por ejemplo, **New**).
- **Quitar HTML**: quita las etiquetas HTML del campo Descripción y todas las notas del ticket.
- **Estadísticas**: muestra las estadísticas de **Service Desk**, por definición del Departamento de servicios e intervalo de fechas.
-  Haga clic en este ícono para mostrar una lista de opciones estándar.
  - **Exportar**: genera un archivo CSV de datos de usuario proporcionado por la página para descargar. Las opciones incluyen **All**, **Selected**, **Current Page**.
  - **Actualizar**: actualiza la página.
  - **Restablecer**: borra cualquier conjunto filtrado en esta página.

### Copiado de tickets y artículos de la base de conocimientos

Departamento de servicios > Tickets > Ticket > Copiar

Departamento de servicios > Base de conocimientos > Copiar un artículo

Departamento de servicios > Buscar todos > Copiar

La forma más rápida de crear un elemento nuevo es crearlo a partir de otro elemento. En el módulo **Service Desk**, hay cuatro botones que admiten la copia de tickets o artículos de la base de conocimientos.

- Con el botón **Copiar** de Departamento de servicios, Tickets, Ticket, *se copian tickets en un nuevo ticket o en un artículo de la base de conocimientos.*
- Con el botón **Copiar ticket** de Departamento de servicios, Tickets, Editar, *se copia el ticket actualmente abierto en un nuevo ticket o en un artículo de la base de conocimientos.*
- Con el botón **Copiar un artículo** de Departamento de servicios, Base de conocimientos, *sólo se copia un artículo de la base de conocimientos en un artículo de la base de conocimientos.*
- Con el botón **Copiar** de Departamento de servicios, Buscar todos, *se copian tickets o artículos de la base de conocimientos en tickets o artículos de la base de conocimientos.*

### Opciones

- **Vincular ticket**: si está seleccionada, vincula elementos de origen y destino como elementos relacionados.
- **Resumen**: Una descripción breve de una línea del ticket.
- **(Valores de campo)**: cambia los valores de campo del elemento de destino que se crea.
- **Manipulación de notas**: inserta una nota oculta en el elemento de destino con la información de la nota de origen.
  - **No copiar notas**: no se copian notas en el elemento de destino.
  - **Copiar notas**: se copian notas en el elemento de destino sin cambiarlas.
- **Acción a tomar en ticket original**

## Operaciones

- **Cerrar:** hace una copia del elemento original y después lo cierra.
- **Cerrar y archivar:** hace una copia del elemento original y después lo cierra y lo archiva.
- **Eliminar:** hace una copia del elemento original y después lo elimina de manera permanente. En efecto, el elemento original se “mueve” de un departamento a otro.
- **No hacer nada:** no realiza ninguna acción sobre el elemento original.

## Filtro de tickets

### Departamento de servicios > Operaciones > Tickets

Existen varias maneras de filtrar las filas que se muestran en la tabla de **Tickets**. **Todos los métodos de filtrado se pueden combinar en cualquier momento.**

- **Selección del Departamento de servicios** (página 22)
- **Búsqueda de tickets** (página 22)
- **Filtros de columna** (página 23)
- **Filtros con nombre** (página 23)

### Borrar filtro

Haga clic en el ícono  de la esquina superior derecha de la tabla de **Tickets** y seleccione **Restablecer** para quitar todos los filtros de la tabla de tickets.

### Selección del Departamento de servicios

Los tickets que se muestran en la tabla de **Tickets** dependen de **Service Desk** que seleccione en la parte superior de la tabla.

**Nota:** Las columnas personalizadas se definen por Departamento de servicios y sólo se muestran si selecciona el Departamento de servicios para el cual se definieron. Los campos personalizados pueden seleccionarse como cualquier otra columna, ordenarse y utilizarse para filtrar elementos.

### Búsqueda de tickets

Introduzca una cadena de búsqueda en el cuadro de edición **Buscar**. Sólo se muestran las filas que contienen la cadena de búsqueda de los campos **ID de ticket**, **Resumen**, **Descripción** o **Notas**. También puede usar el botón de acción **Ir a** (página 20) para buscar un ticket por ID de ticket.

### Búsquedas avanzadas

Los usuarios pueden introducir palabras y frases cuando usan el campo **Buscar** en **Tickets** (página 18) y en **Buscar todos** (página 36). Las búsquedas no distinguen mayúsculas de minúsculas.

	Datos de muestra
	agent only agent and machine group machine only agent machine
Ejemplo	Devuelve
agent	agent only agent and machine group agent machine
"agent machine"	agent machine

La búsqueda reemplaza palabras comunes, como **the, on, when, for, is, por and**. Puede ver la lista completa al ejecutar la siguiente consulta SQL:

```
select * from sys.fulltext_system_stopwords where language_id = 0.
```

Ejemplo	Devuelve
an agent for you	agent only agent and machine group agent machine
an agent for you on the machine (An agent for you on the machine se interpreta como agent and machine. Las palabras an, for, you, on, the se quitan).	agent and machine group agent machine

Se puede usar un \*, pero debe tener al menos la palabra inicial. Un \* al final no devuelve nada.

Ejemplo	Devuelve
agen*	agent and machine group agent machine agent only
*gent	(nada)

Se pueden usar las palabras and, or y not.

Ejemplo	Devuelve
agent and machine	agent and machine group agent machine
agent or machine	agent only agent and machine group machine only agent machine
agent and not machine	agent only

## Filtros de columna

Haga clic en la flecha desplegable de la columna  para introducir un valor de filtro para esa columna. Por ejemplo, introduzca NS para buscar todas las filas que comiencen con NS en esa columna. Introduzca NS%2 para buscar todas las filas que comiencen con NS y terminen con 2 en esa columna. Puede filtrar por filtros de columnas múltiples si lo desea.

## Filtros con nombre

Los filtros con nombre son combinaciones “fijas” de criterios de filtro, basadas en muchas de las columnas que se ven en la tabla. Se seleccionan usando la lista desplegable [Ver](#). Los usuarios pueden crear, editar, guardar, compartir y eliminar los filtros con nombre. Las opciones adicionales incluyen:

- **Este campo puede ser un filtro de columna:** esta casilla adicional se muestra para mucha de las columnas filtro que aparecen en el diálogo [Editar un filtro](#).
  - Si está tildada, las selecciones de filtro que ha definido para esa columna pueden modificarse en forma dinámica dentro de la tabla, como cualquier otra columna no especificada por el filtro con nombre.
  - Si está en blanco, las selecciones de filtro que ha definido para esa columna no pueden modificarse en la tabla. La opción de filtro de columna no se muestra para esta columna en la tabla, evitando que usted haga algún cambio en ella. *Al dejar esta casilla en blanco se reduce la confusión, ya que puede confiar en que las configuraciones de filtro con nombre no se han modificado por ningún filtrado de columna adicional que haya realizado.*

## Operaciones

- **Similar a/ como:** el texto ingresado aparece *en cualquier lugar* dentro de la celda de destino. No es necesario introducir caracteres comodín. Por ejemplo, al filtrar una columna por texto que contenga `age`, se muestran registros con los siguientes valores de celda: `age`, `agent`, `storage`, etc.
- **No similar a/ No está asignado:** el texto ingresado no aparece *en ningún lugar* dentro de la celda de destino.
- **Asignatarios y grupos:** el filtrado por asignatario incluye todos los grupos de los cuales el asignatario es miembro. Al filtrar por `Any Assignee`, se muestran todos los tickets asignados a un usuario o grupo. Al filtrar por `No Assignee`, se muestran los tickets no asignados.
- **Compartir:** ver **Compartir objetos que pertenecen al usuario** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#5537.htm>).

### Filtros con nombre y selección del Departamento de servicios

- Si tiene un filtro con nombre que especifica una mesa de servicio, la mesa de servicio para ese filtro se selecciona en la lista desplegable de la mesa de servicio.
- Si tiene un filtro con nombre que no especifica una mesa de servicio, el filtro con nombre aún se aplica cuando cambia mesas de servicios utilizando la lista desplegable.
- Si tiene un filtro con nombre que especifica un Departamento de servicios y luego cambia el Departamento de servicios en la lista desplegable de Departamento de servicios, los otros criterios de filtro para ese filtro con nombre aún se aplican, pero en el cuadro combinado **Ver** se muestra `No Filter`.

## El editor de tickets

Departamento de servicios > Operaciones > Tickets > Nuevo ticket o Editar

**Nota:** El diseño de ticket que se describe a continuación es para la **plantilla de edición** (página 137) estándar `Fixed_Width_Tabbed` que se usa para crear un ticket basado en la **plantilla de definición** (página 51) `ITIL_Incident`. Puede ver un orden y una selección de campos diferentes si se usan una plantilla de edición y una definición del Departamento de servicios distintas.

## Adición y edición de tickets

Haga clic en **Nuevo ticket** para mostrar la ventana **Crear nuevo ticket**. Para editar un ticket existente, haga clic en una fila y, a continuación, en el botón **Editar**, o haga doble clic en una fila.

### Botones de acción del editor de tickets

- **Guardar y cerrar:** guarda y cierra el ticket.
- **Guardar y nuevo:** guardar y cerrar el ticket, después abrir un nuevo ticket.
- **Cancelar:** cierra el ticket sin guardar los cambios.

**Nota:** Consulte **Rastreo de tiempo y Departamento de servicios** (página 12) para ver una introducción a los temporizadores de **Service Desk**.

- **Iniciar temporizador:** inicia un temporizador asociado al ticket.
  - No es necesario guardar el ticket para mantener el temporizador en marcha.
  - Puede cerrar el ticket, desconectarse del VSA y volver a conectarse más tarde. El temporizador continúa realizando un seguimiento del tiempo transcurrido.
  - Si un temporizador de ticket ya está en ejecución, se muestran los botones **Pausar temporizador** y **Aplicar temporizador**. Ahora puede pausar o aplicar el tiempo transcurrido.
  - Cuando inicia un temporizador en el temporizador de ticket, se muestra como uno de los temporizadores estándar en la esquina superior derecha del VSA.

- ✓ Un temporizador creado con el botón **Iniciar temporizador** en el editor de tickets siempre muestra el número del ticket al que está vinculado, por ejemplo, Ticket CS009345.
- ✓ Puede pausar y aplicar un temporizador vinculado a un ticket con los controles de temporizador de la esquina superior derecha del VSA, y el temporizador se aplica al ticket igual que si lo hiciera desde el editor de tickets.

**Nota:** Si llega a crear temporizadores adicionales *vinculados al mismo número de ticket* en el panel de control de temporizadores de la esquina superior derecha del VSA, el temporizador que está más a la izquierda es el que se selecciona siempre si el ticket se vuelve a abrir en el editor de tickets. En general, es el temporizador que se ejecutó por más tiempo, dado que los temporizadores se crean de izquierda a derecha.

- **Pausar temporizador/Reanudar temporizador:** se muestran después de hacer clic en el botón **Iniciar temporizador**. Alterna entre pausar y reanudar el temporizador.
- **Aplicar la hora del temporizador:** se muestra después de hacer clic en el botón **Iniciar temporizador**. Completa el campo **Horas trabajadas** con el tiempo transcurrido. Puede reemplazar el tiempo que se muestra en el campo **Horas trabajadas** antes de guardar el ticket.

Los tickets se agregan y se editan en las siguientes pestañas del cuadro de diálogo del editor de tickets.

- **Pestaña general** (página 25)
- **Pestaña Notas** (página 28): se muestra sólo cuando se edita un ticket.
- **Pestaña de ítems relacionados** (página 30)
- **Pestaña Tareas** (página 30)

**Nota:** Algunos de los campos del editor de tickets pueden estar ocultos o pueden ser de sólo lectura, según la configuración de **Preferencias de roles**.

## Pestaña general

Departamento de servicios > Operaciones > Tickets > Agregar/Editar > pestaña General

### Información de Resumen

- **Mesa de servicio:** *sólo puede cambiarse si el ticket es nuevo* Seleccione una definición del Departamento de servicios para el nuevo ticket. La definición del Departamento de servicios completa un nuevo ticket con valores predefinidos y determina qué valores puede seleccionar en los campos estándar y personalizados. El procesamiento automático de tickets está determinado por el conjunto de procedimientos vinculados a la mesa de servicio de ese ticket. Puede seleccionar una mesa de servicio diferente siempre que tenga acceso a más de una mesa de servicio. Tiene como valor predeterminado el **Departamento de servicios seleccionado en la tabla de tickets** (página 22).
- **Número de ticket:** en blanco si el ticket es nuevo. El identificador único para el ticket. Este valor no puede cambiarse.
- **Resumen:** Una descripción breve de una línea del ticket.

### Asociaciones de usuario

- **Nombre del remitente:** El nombre de la persona que envía el ticket. Normalmente este es el nombre del usuario que llama o envía un correo electrónico por un problema con el servicio.
- **Correo electrónico del remitente:** La dirección de correo electrónico del remitente.
- **Asignado a:** el usuario o el **grupo** (página 137) del VSA al que se asignó el ticket. La lista de asignatarios disponibles para seleccionar incluye *cualquier* miembro de *cualquier* ámbito no maestro al que pertenece, siempre que ese ámbito esté asignado al mismo Departamento de

## Operaciones

servicios que usa. Un ámbito no debe estar actualmente seleccionado para que el campo **Asignado a** incluya sus miembros en la lista.

- **Propietario:** este campo sólo se muestra después de crear un ticket. El usuario del VSA responsable en última instancia de resolver el ticket.

## Asociaciones de activo y organización

Un ticket se puede asociar a otros tipos de datos definidos en otros módulos del VSA. Existen dos maneras de asociar un ticket: por *activo de inventario* específico o de manera más general por *organización*. Al seleccionar un activo de inventario específico se selecciona automáticamente la organización correspondiente al activo. Asociación de un ticket a un activo o una organización:

- Hace que el ticket sea visible para los usuarios si su *rol de usuario* usa el tipo de rol **Service Desk Technicians** y el activo relacionado o la organización relacionada está dentro de su *ámbito*.
- Puede determinar la *política* asignada a este ticket *si la asociación se crea cuando el ticket es nuevo*. Consulte Departamento de servicios > Definiciones > En proceso > **Directivas asociadas** (página 46) para obtener más información.

Use los siguientes campos para crear asociaciones a un ticket o hacer referencia a estas:

- **Activo de inventario:** un ID de máquina o un **dispositivo móvil** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/KMDM/7000000/index.asp#6904.htm>) con un agente instalado, o un dispositivo detectado en una red mediante el módulo Detección y **promovido a activo** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/KDIS/7000000/index.asp#10804.htm>) que se muestra en la página **Ver activos** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#10649.htm>) en Auditoría.
- **Organización, Contacto, Número de teléfono:** asocia un ticket a una organización mediante el ícono de lupa  que se encuentra junto a cualquiera de estos campos. Un contacto es un miembro del personal de una organización.
- **ID de organización:** si una organización se asoció a un ticket, se muestra un hipervínculo de ID de organización debajo de la organización. Haga clic en el hipervínculo para mostrar información acerca de la organización, incluso información general, campos personalizados, grupos de máquinas, departamentos, personal y datos protegidos. Estos mismos datos están disponibles en **Tickets de organización** (página 33).
- **Correo electrónico de contacto:** muestra una dirección de correo electrónico de contacto, si un miembro del personal de una organización está asociado al ticket y la dirección de correo electrónico se ha definido en el registro del miembro de personal.

## Asociaciones de facturación de servicios

- **Pedido de trabajo:** se muestra sólo si **Habilitar integración de facturación de servicios** está habilitada en la pestaña **Información general** (página 39) en Definición del Departamento de servicios. Asocia el ticket a un pedido de trabajo en Facturación de servicio. Consulte **Creación de entradas de facturación en el Departamento de servicios** (página 17). Si se muestra, se presentan campos adicionales relacionados con **Service Desk** en la **pestaña Notas** (página 28).

## Campos de fecha y hora

- **Creado:** la fecha y hora en que se creó el ticket.
- **Última fecha de edición:** la fecha en que se editó el ticket por última vez.
- **Cerrado:** la fecha y la hora en que se cerró el ticket al establecer el campo **Estado** en **Cerrado**.
- **Vencimiento:** la fecha y hora de vencimiento para el ticket. Sólo se muestra un valor en este campo si se vincula un procedimiento de objetivo a la definición del Departamento de servicio. La fecha de vencimiento se puede modificar con los comandos de procedimiento del Departamento de servicios `pauseTicketGoal()` (página 106), `resumeTicketGoal()` (página 106) y `setTicketGoalTime()` (página 107).
- **Acordado:** la fecha y hora en que se acordó con el cliente una resolución del ticket. Esta puede cambiarse manualmente por quien tome la llamada.

- **Escalación:** la fecha y hora en que se configuró un contador de escalación por última vez para este ticket y el tiempo antes de que se active el procedimiento de escalación.
- **Trabajo realizado el:** La fecha y la hora que se trabajó en el ticket. Este valor es independiente de las entradas introducidas por las horas trabajadas.

### Propiedades de las definiciones del Departamento de servicios

En los siguientes campos, se clasifica un ticket por valores definidos en la **pestaña Propiedades** (página 41) en **Definición del Departamento de servicios**.

- **Estado:** los códigos de estado representan el estado en que se encuentra un ticket, independientemente de cualquier otra clasificación.
- **Prioridad:** prioriza solicitudes de servicio.
- **Etapas:** la etapa en la que se encuentra el ticket.
- **Categoría:** en esta sección, una vez contraída, sólo se muestra la categoría de menor nivel utilizada para clasificar el tipo de servicio solicitado. Cuando se expande, en esta sección se muestran hasta 5 niveles de categorías, si se definieron estos niveles en la definición del Departamento de servicios. Use estos niveles para seleccionar una categoría diferente para el ticket. Debe seleccionar un nivel primario para acceder a una categoría de nivel inferior. Consulte la **pestaña Categoría** (página 43) para obtener más información.
- **Severidad:** clasifica el grado de criticidad de una solicitud de servicio para las operaciones de una organización.
- **Directiva:** la **directiva** (página 4) en vigencia para este ticket. Las directivas se asignan por la definición del Departamento de servicios que se usó para crear el ticket.
- **Campos personalizados:** pueden mostrarse campos personalizados adicionales que están disponibles para ingreso de datos, según los requisitos de su organización de servicio.

### Descripción

- Use la barra de herramientas de edición para agregar imágenes y un formato especial al texto. *Las imágenes deben cargarse en lugar de copiarse y pegarse.* Alterne el modo de pantalla completa  para editar o ver la descripción en pantalla completa.



-  : texto seleccionado de hipervínculo. Puede que necesite reiniciar los vínculos copiados y pegados desde otra fuente.
-  : inserte una tabla.
-  : inserte una línea horizontal como un porcentaje del ancho o configure un ancho fijo en píxeles.
-  : aplique sangría al texto.
-  : aplique sangría francesa al texto.
-  : quitar formato.
-  : insertar un símbolo.
-  : insertar un ícono gestual.
-  : visualizar previamente el texto y las imágenes.
-  : cargar un archivo o una imagen.
-  : fije el texto seleccionado al subíndice.
-  : fije el texto seleccionado al superíndice.
-  : alternar con el modo de pantalla completa para editar y ver.

### Resolución

- **Resolución:** seleccione un valor que clasifique cómo se resolvió un problema.

## Operaciones

- **Descripción de la resolución:** introduzca una descripción sobre cómo se resolvió el problema. Use los botones de edición de la barra de herramientas que se describen en el campo **Descripción** para agregar formato especial al texto.

## Pestaña de notas

Departamento de servicios > Operaciones > Tickets > Agregar/Editar > pestaña Notas

- Se muestra sólo cuando se edita el ticket.

En la pestaña **Notas**, puede introducir notas e informar las horas trabajadas para todo el ticket. Los campos adicionales se usan para clasificar el tipo de trabajo realizado o para enviar las horas trabajadas a **Service Billing** para su facturación. Cuando se agrega una nota a un ticket, el ticket se restablece en **No leído** para otros usuarios.

## Agregar Nota

- **Hora de la nota:** se muestra sólo si **Guardar reloj automáticamente** no está seleccionada en la pestaña **Información general** (página 39) en **Definición del Departamento de servicios**. Especifica la fecha y la hora de una nota para antedatar. Si se informan horas cuando se agrega la nota, las horas se colocan en el módulo **Rastreo de tiempo** con la fecha y la hora especificadas. Sólo se admite en las plantillas de edición `Fixed_Width_Tabbed` y `Fixed_Width_No_Tabs`.
- **Horas trabajadas:** ingrese la cantidad de horas que ha trabajado en este ticket. Normalmente cuando ingresa horas trabajadas, también ingresa una nota que describe el trabajo que ha hecho. Este campo está oculto si la casilla de verificación **Guardar reloj automáticamente** de Departamento de servicios, Definición del Departamento de servicios, **General** (página 39) está activada.
- **Plantilla de notas:** adjunte una plantilla de notas a las notas del ticket. Las plantillas de notas son bloques de texto predefinidos. Se mantienen en Departamento de servicios > **Plantillas de notas** (página 55).
- **Agregar como oculto:** si está seleccionada, no notifique al remitente por correo electrónico y oculte la nota para los usuarios de máquinas que ven el ticket en **Portal Access**. Si no está tildada, la nota agregada es pública para todos los usuarios.
- **Suprimir notificación:** si está tildada, suprime la notificación por correo electrónico y mensaje, tanto interna como externa, incluidos otros cambios incluidos en esta nota.

## Campos de facturación de servicios

- **Facturable:** si está seleccionada, la entrada es facturable. Si **Service Billing** no está instalado, la casilla de verificación **Facturable** es sólo a modo de referencia. Si **Service Billing** está instalado, la entrada se reenvía a **Service Billing**. Si las planillas de horas trabajadas requieren aprobación, la planilla que contiene esta entrada se debe aprobar antes de que la entrada se reenvíe a **Service Billing**.

Los siguientes campos se refieren a la integración en **Service Billing** de **Service Desk**. Consulte **Creación de entradas de facturación en el Departamento de servicios** (página 17).

- **Elemento del pedido de trabajo:** la línea del pedido de trabajo para asociar a las horas trabajadas. Sólo se muestra si se asocia un pedido de trabajo al ticket en la pestaña **General** (página 25) del editor de tickets.
- **Tipo de actividad:** Las entradas de mano de obra se agrupan por **tipo de actividad** para analizar el costo de la mano de obra y los ingresos generados por esta. La clasificación de los tipos de actividad generalmente refleja los requisitos de contabilidad de una compañía. Las entradas de mano de obra se clasifican por tipo de actividad y por **tipo de recurso** (página 140). no se puede editar si se selecciona un pedido de trabajo detallado.
- **Tipo de recurso:** Un **tipo de recurso** especifica una *habilidad*, un *material* o un *costo* y establece una tarifa predeterminada para un elemento o entrada de mano de obra facturable. Por lo general, el tipo de recurso representa una habilidad desempeñada por un miembro del personal. Para cada *habilidad* necesaria para proporcionar el servicio, se define una tarifa de facturación y un costo

estándar. La tarifa se puede reemplazar si se selecciona la opción correspondiente. Dado que, en ocasiones, la mano de obra utilizada para proporcionar un servicio requiere gastos extraordinarios de materiales y costos, los tipos de recursos también se pueden clasificar como *material* o *costo*. Por ejemplo, el uso de cables adicionales o el envío en 24 horas se pueden incluir como entradas facturables de mano de obra adicionales porque son necesarios para proporcionar el servicio de instalación de un servidor. La clasificación de los tipos de recursos generalmente refleja los requisitos de producción de una compañía. Las entradas de mano de obra se clasifican por tipo de recurso y por tipo de actividad. no se puede editar si se selecciona un pedido de trabajo detallado.

- **Tarifa:** La tarifa de facturación predeterminada para el tipo de recurso seleccionado. sólo para mostrar.
- **Reemplazar tarifa:** Una tarifa introducida en forma manual que reemplaza a la tarifa de facturación predeterminada para un tipo de recurso seleccionado. no se muestra si se selecciona un pedido de trabajo detallado.
- **Mostrar nota en la factura:** si está seleccionada, se muestra la nota en la factura impresa.

## Nota

- **Nota:** ingrese texto en el panel de notas.
- **Barra de herramientas:** use la barra de herramientas de edición para agregar imágenes y un formato especial al texto. *Las imágenes deben cargarse en lugar de copiarse y pegarse.*



- : texto seleccionado de hipervínculo. Puede que necesite reiniciar los vínculos copiados y pegados desde otra fuente.
- : inserte una tabla.
- : inserte una línea horizontal como un porcentaje del ancho o configure un ancho fijo en píxeles.
- : aplique sangría al texto.
- : aplique sangría francesa al texto.
- : quitar formato.
- : insertar un símbolo.
- : insertar un ícono gestual.
- : visualizar previamente el texto y las imágenes.
- : cargar un archivo o una imagen.
- : fije el texto seleccionado al subíndice.
- : fije el texto seleccionado al superíndice.
- : alternar con el modo de pantalla completa para editar y ver.

## (Historial de notas)

- **(Editar):** haga doble clic en una nota para editar el texto.
- **Dividir:** divide el ticket actual y mueve todas las notas *después de la fecha de la nota seleccionada* y todas las configuraciones actuales del ticket actual a un nuevo ticket.
- **Eliminar:** elimina una nota seleccionada. Esta opción se muestra sólo si **Permitir eliminar notas** no está seleccionada en la pestaña **Información general** (*página 39*) en **Definición del Departamento de servicios**.
- **Ocultar:** seleccione una nota y márkela como interna solamente, es decir, que permanece oculta para usuarios externos, como remitentes a los que se notifica por correo electrónico o usuarios de máquinas que ven el ticket en **Portal Access**. Desmarque la nota para que sea pública para todos los usuarios. El amarillo es el color de fondo predeterminado para las notas ocultas.

## Operaciones

- **Notas de tareas:** los colores de fondo de los tipos de notas se configuran en **Configuración global** (página 58).

## Pestaña de ítems relacionados

Departamento de servicios > Operaciones > Tickets > Agregar/Editar > pestaña Elementos relacionados

Haga clic en la pestaña **Elementos relacionados** para vincular elementos al ticket y ver una lista de elementos existentes vinculados a este. Esto incluye otros tickets como así también artículos de la BC.

- Puede *desvincular* elementos con el botón de acción **Desvincular elementos relacionados** (página 20) en Ticket.
- Puede agregar tickets a la tabla **Tickets relacionados** sin abrir un ticket, seleccionando dos o más filas en la tabla de tickets y haciendo clic en el botón **Vínculo** (página 20) en Ticket.
- Un procedimiento del Departamento de servicios puede automatizar la creación de tickets relacionados en el paso **linkTickets()** (página 105). Un procedimiento del Departamento de servicios también puede devolver una lista de tickets relacionados con dos variables de propiedad: `[$RelatedTicketsAsBulletList$]` y `[$RelatedTicketsAsString$]`. Consulte **Propiedades y variables de ticket** (página 79) para ver una lista de variables de propiedad.

## Secciones de pestañas

- **(Ítems relacionados):** la lista de tickets y artículos de la BC relacionados con el ticket actual. Normalmente en blanco cuando se ha creado el ticket por primera vez.
- **Detalles de tickets relacionados:** muestra el contenido de elementos relacionados en el panel inferior, incluso **Prioridad**, **Descripción** y **Notas**.

## Acciones

- **Vincular elemento relacionado:** al hacer clic en este ícono, se muestra una ventana de búsqueda de todos los demás tickets y artículos de la base de conocimientos que está autorizado a ver. Puede agregar un ítem por vez a la lista de **Ítems relacionados**. Cuando la ventana de búsqueda se abre puede hacer clic en la flecha desplegable de la columna  para ocultar o mostrar columnas y filtrar la lista de ítems en la lista de búsqueda.

## Pestaña Tareas

Departamento de servicios > Operaciones > Tickets > Agregar/Editar > pestaña Tareas

En la pestaña **Tareas**, se crea y se mantiene una lista de tareas por ticket. Las **tareas** organizan un ticket de **Service Desk** en una serie de pasos. Cada tarea se puede asignar a un asignatario diferente y se le hace un seguimiento de forma individual hasta su finalización. Puede agregar notas y horas trabajadas por tarea individual. Todas las tareas para todos los tickets se pueden enumerar, ordenar, filtrar, buscar y visualizar en la página **Tareas asociadas a tickets** (página 34).

**Nota:** Consulte **Información de tareas** (página 16).

## Acciones

- **Agregar tarea:** crea una nueva tarea para un ticket. Consulte **Adición y edición de tareas** (página 34).
- **Ver:** muestra una tarea sin permitir cambios de edición. Los usuarios seleccionados pueden tener acceso sólo para ver una tarea, según su rol.
- **Editar:** edita una tarea seleccionada.
- **Eliminar:** elimina una tarea seleccionada.
- **Agregar nota:** introduce notas e informa las horas trabajadas para las tareas seleccionadas. Consulte **El cuadro de diálogo Agregar nota** (página 31).

## Columnas de tabla

- **Tarea n.º:** un número asignado a la tarea cuando la agrega.
- **Descripción:** una descripción de una línea de la tarea.
- **Estimado:** el número de horas estimado para completar la tarea.
- **Estado:** el **estado** (página 44) de la tarea.
- **Porcentaje completo:** el porcentaje completado de la tarea.
- **Asignatario:** el VSA asignado a la tarea.

## El cuadro de diálogo Agregar nota

Departamento de servicios > Tickets > Nuevo > Agregar nota

- Debe seleccionar un ticket *existente* para habilitar el botón **Agregar nota** en la tabla de tickets.

Departamento de servicios > Tickets de organización > pestaña Tickets > Agregar nota

Departamento de servicios > Tareas asociadas a tickets > Agregar nota

Departamento de servicios > Tickets > pestaña Tareas > Agregar nota

Puede *introducir notas e informar las horas trabajadas* para un ticket **seleccionado**, sin necesidad de abrirlo. Se muestra un formulario similar para agregar una nota a todo el ticket o a una tarea específica en un ticket.

**Nota:** El diseño de ticket que se describe a continuación es para la **plantilla de edición** (página 137) estándar `Fixed_Width_Tabbed` que se usa para crear un ticket basado en la **plantilla de definición** (página 51) `ITIL_Incident`. Puede ver un orden y una selección de campos diferentes si se usan una plantilla de edición y una definición del Departamento de servicios distintas.

## Campos habilitados para tareas

El siguiente campo se muestra si las **tareas** (página 16) están habilitadas para la definición del Departamento de Servicios.

- **Tarea:** selecciona o muestra la tarea asociada, si corresponde.

Los siguientes campos sólo se muestran si se selecciona una **tarea**.

- **Estado:** el **estado** (página 44) de la tarea.
- **Porcentaje completo:** el porcentaje completado de la tarea.

## Campos de Agregar nota

- **Fecha y hora de inicio:** se muestra sólo si **Guardar reloj automáticamente** no está seleccionada en la pestaña **Información general** (página 39) en **Definición del Departamento de servicios**. Especifica la fecha y la hora de una nota para antedatar. Si se informan horas cuando se agrega la nota, las horas se colocan en el módulo **Rastreo de tiempo** con la fecha y la hora especificadas. Sólo se admite en las plantillas de edición `Fixed_Width_Tabbed` y `Fixed_Width_No_Tabs`.
- **Horas trabajadas:** ingrese la cantidad de horas que ha trabajado en este ticket. Normalmente cuando ingresa horas trabajadas, también ingresa una nota que describe el trabajo que ha hecho. Este campo está oculto si la casilla de verificación **Guardar reloj automáticamente** de Departamento de servicios, Definición del Departamento de servicios, **General** (página 39) está activada.
- **Plantilla de notas:** adjunte una plantilla de notas a las notas del ticket. Las plantillas de notas son bloques de texto predefinidos. Se mantienen en Departamento de servicios > **Plantillas de notas** (página 55).
- **Agregar como oculto:** si está tildada no notifique al remitente de correo electrónico y oculte la nota para los usuarios de máquinas que vean el ticket utilizando **Live Connect**. Si no está tildada, la nota agregada es pública para todos los usuarios.

## Operaciones

- **Suprimir notificación:** si está tildada, suprime la notificación por correo electrónico y mensaje, tanto interna como externa, incluidos otros cambios incluidos en esta nota.

## Facturación de servicio

Los campos siguientes sólo se muestran si se integra una definición del Departamento de servicios en **Service Billing**. Consulte **Creación de entradas de facturación en el Departamento de servicios** (página 17).

- **Pedido de trabajo:** sólo mostrar. Se muestra sólo si se asocia un pedido de trabajo al ticket en la pestaña General del editor de tickets.
- **Elemento del pedido de trabajo:** la línea del pedido de trabajo para asociar a las horas trabajadas. Sólo se muestra si se asocia un pedido de trabajo al ticket en la pestaña **General** (página 25) del editor de tickets.
- **Tipo de actividad:** Las entradas de mano de obra se agrupan por **tipo de actividad** para analizar el costo de la mano de obra y los ingresos generados por esta. La clasificación de los tipos de actividad generalmente refleja los requisitos de contabilidad de una compañía. Las entradas de mano de obra se clasifican por tipo de actividad y por **tipo de recurso** (página 140). no se puede editar si se selecciona un pedido de trabajo detallado.
- **Tipo de recurso:** Un **tipo de recurso** especifica una *habilidad*, un *material* o un *costo* y establece una tarifa predeterminada para un elemento o entrada de mano de obra facturable. Por lo general, el tipo de recurso representa una habilidad desempeñada por un miembro del personal. Para cada *habilidad* necesaria para proporcionar el servicio, se define una tarifa de facturación y un costo estándar. La tarifa se puede reemplazar si se selecciona la opción correspondiente. Dado que, en ocasiones, la mano de obra utilizada para proporcionar un servicio requiere gastos extraordinarios de materiales y costos, los tipos de recursos también se pueden clasificar como *material* o *costo*. Por ejemplo, el uso de cables adicionales o el envío en 24 horas se pueden incluir como entradas facturables de mano de obra adicionales porque son necesarios para proporcionar el servicio de instalación de un servidor. La clasificación de los tipos de recursos generalmente refleja los requisitos de producción de una compañía. Las entradas de mano de obra se clasifican por tipo de recurso y por tipo de actividad. no se puede editar si se selecciona un pedido de trabajo detallado.
- **Tarifa:** La tarifa de facturación predeterminada para el tipo de recurso seleccionado. sólo para mostrar.
- **Reemplazar tarifa:** Una tarifa introducida en forma manual que reemplaza a la tarifa de facturación predeterminada para un tipo de recurso seleccionado. no se muestra si se selecciona un pedido de trabajo detallado.
- **Mostrar nota en la factura:** si está seleccionada, se muestra la nota en la factura impresa.

## Facturación

- **Facturable:** si está seleccionada y la hora introducida se asocia a una línea de un pedido de trabajo, las horas trabajadas se pueden facturar.

**Nota:** La casilla de verificación **Facturable** en las planillas de horas de trabajo es sólo a modo de referencia, si **Service Billing** no está instalado.

## Notas

- **Notas:** introduzca texto en el panel de notas.
- **Barra de herramientas:** use la barra de herramientas de edición para agregar imágenes y un formato especial al texto. *Las imágenes deben cargarse en lugar de copiarse y pegarse.*



-  : texto seleccionado de hipervínculo. Puede que necesite reiniciar los vínculos copiados y pegados desde otra fuente.

-  : inserte una tabla.
-  : inserte una línea horizontal como un porcentaje del ancho o configure un ancho fijo en píxeles.
-  : aplique sangría al texto.
-  : aplique sangría francesa al texto.
-  : quitar formato.
-  : insertar un símbolo.
-  : insertar un ícono gestual.
-  : visualizar previamente el texto y las imágenes.
-  : cargar un archivo o una imagen.
-  : fije el texto seleccionado al subíndice.
-  : fije el texto seleccionado al superíndice.
-  : alternar con el modo de pantalla completa para editar y ver.

## Tickets de organización

Departamento de servicios > Operaciones > Tickets de organización

En la página [Tickets de organización](#), se muestran todos los tickets asociados a una organización seleccionada.

### Agrupar por columnas

Al hacer clic con el botón secundario en el encabezado de una columna en la tabla de tickets de la página [Tickets de organización](#), se muestran dos opciones no disponibles en la página [Tickets](#).

- **Agrupar por este campo**: selecciona la columna “agrupar por” que se usa para mostrar tickets en la tabla de tickets.
- **Mostrar en grupos**: si está seleccionada, muestra tickets en grupos en la columna “agrupar por” seleccionada.

### Acciones

- **Buscar**: ingrese una cadena de búsqueda en la casilla de edición **Buscar**. Se muestran las filas que contienen la cadena de búsqueda en cualquiera de las columnas en el panel superior: **ID**, **Organización**, **Nombre de contacto**, **Número de teléfono**, **Dirección de correo electrónico**, **Tickets**
- **Ver**: filtra la lista de organizaciones que se muestran en el panel superior. Similar a **filtros con nombre** (página 23) en la tabla [Tickets](#).

Los detalles de una organización seleccionada se muestran en las siguientes pestañas.

- **General**: se muestra información general sobre una organización.
- **Campos personalizados**: se muestran los **campos personalizados** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#7184.htm>) y sus valores definidos para una organización.
- **Grupos de máquinas**: se muestran los grupos de máquinas de una organización.
- **Departamentos**: se muestran los departamentos de una organización.
- **Personal**: se muestra el personal de una organización.
- **Proteger datos**: se almacenan datos que permanecen cifrados en la base de datos. Por ejemplo, puede almacenar la contraseña necesaria para conectarse al sitio web remoto de un cliente.

**Nota:** Los datos protegidos introducidos aquí son los mismos datos que se muestran en **Datos protegidos** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/KSB/7000000/index.asp#7116.htm>) en **Service Billing** y en el editor de tickets de **Service Desk** cuando se selecciona el hipervínculo de un ID de organización en la pestaña **General**.

- **Tickets:** se enumeran los tickets asociados a una organización y se accede a estos. Consulte **Botones de acción** (página 20) para obtener más información acerca de cada uno de estos botones.
  - **Nuevo:** crea un nuevo ticket.
  - **Ver:** muestra un ticket sin permitir cambios de edición. Los usuarios seleccionados pueden tener acceso sólo para ver un ticket utilizando esta opción. Puede seleccionar múltiples tickets y pasar de un ticket al siguiente en el modo **Ver**.
  - **Editar:** edita un ticket seleccionado.
  - **Agregar nota:** introduce notas e informa las horas trabajadas para un ticket seleccionado. Consulte **El cuadro de diálogo Agregar nota** (página 31).

---

## Tareas asociadas con tickets

Departamento de servicios > Operaciones > Tareas asociadas a tickets

En la página **Tareas asociadas a tickets**, se incluyen todas las tareas que está autorizado a ver, las que se muestran como una lista de filas en una tabla. Las tareas se identifican por ticket y por número de tarea, separados por un punto. Por ejemplo, **IN006178.3** indica la tercera tarea en el ticket **IN006178**. Consulte **Información de tareas** (página 16).

### Acciones

- **Nueva:** crea una nueva tarea para el ticket. Consulte **Adición y edición de tareas** (página 34).
- **Agregar nota:** introduce notas e informa las horas trabajadas para las tareas seleccionadas. Consulte **El cuadro de diálogo Agregar nota** (página 31).
- **Ver:** muestra una tarea sin permitir cambios de edición. Los usuarios seleccionados pueden tener acceso sólo para ver una tarea, según su rol. Puede seleccionar varias tareas y pasar de una tarea a la siguiente en el modo **Ver**.
- **Editar:** edita una tarea seleccionada.

## Adición y edición de tareas

Departamento de servicios > Tickets > Agregar o Editar > Tareas > Agregar o Editar

Departamento de servicios > Tareas asociadas a tickets > Agregar o Editar

Haga clic en **Agregar** o **Editar** para especificar una tarea.

- **Descripción:** introduzca una descripción de una línea de la tarea.
- **Asignatario:** el usuario del VSA al que se asigna esta tarea.
- **Horas estimadas:** las horas estimadas para completar esta tarea.
- **Fecha proyectada:** la fecha proyectada para completar esta tarea.

---

## Tickets Archivados

Departamento de servicios > Operaciones > Tickets archivados

Los **tickets archivados** son tickets que se han archivado. Los tickets archivados pueden mostrarse pero no editarse. También pueden desarchivarse para que pueda seguir editándolos. La disposición y la

navegación de un ticket archivado es exactamente la misma que la de un ticket en la tabla **Tickets** (página 18).

**Nota:** Los tickets que ingresan a la etapa de *Finalización*, que de manera predeterminada se denomina *Closed*, se archivan automáticamente después de un número de días determinado, en la configuración *Archivar tickets automáticamente (días)* en *Definición del Departamento de Servicios > pestaña Información general* (página 39).

Seleccione una única fila antes de hacer clic en cualquiera de estos botones de acción.

- **Ver:** muestra un ticket sin permitir cambios de edición.
- **Desarchivar:** regresa los tickets archivados seleccionados a la tabla **Tickets** (página 18).
- **Imprimir ticket:** imprime un único ticket en formato PDF, Excel o HTML, con notas o sin ellas.

## Base de conocimiento

Departamento de servicios > Operaciones > Base de conocimientos

La tabla **Base de conocimientos** comprende todos los *artículos de la BC* que tiene acceso para ver. Los artículos de la base de conocimientos representan soluciones conocidas para los problemas que informan los clientes.

- Busque por palabra clave entre varios artículos de la base de conocimientos, similar a la **búsqueda de tickets** (página 22) en la tabla de tickets.

**Nota:** **Buscar todos** (página 36) le permite buscar por palabra clave en *todos los tickets y todos los artículos de la base de conocimientos*.

- Asociar múltiples tickets con el mismo artículo de la BC permitiéndole *administrar tickets utilizando un proceso de negocios de problema/solución compartido*. Si muchos clientes comparten un problema pero la solución está aún en desarrollo, una vez que tenga la solución puede comunicarse con cada usuario afectado por el problema identificando todos los tickets del cliente relacionados al artículo de la BC.
- **Crear un artículo de la base de conocimientos copiándolo de un ticket** (página 21). Esta es la manera más rápida de crear un artículo de la BC porque el ticket de origen a menudo contiene gran parte de la información detallada requerida por el artículo de la BC.
- Crear un artículo de la BC manualmente, de la misma manera en que crea un ticket.
- Asegúrese de que los artículos de la base de conocimientos se muestren en **Live Connect** y **Portal Access**. Consulte **Integración del Departamento de servicios, Live Connect y Portal Access** (página 11).

### Tabla Base de conocimientos

Todos los artículos de la BC que está autorizado a ver se muestran como una lista de filas en una tabla. Las siguientes acciones se ofrecen para administrar artículos de la BC. En algunos casos, debe seleccionar una o más filas para habilitar un botón de acción.

- **Nuevo:** crea un nuevo artículo de la BC. Similar a **Adición y edición de tickets** (página 24).
- **Ver:** muestra un artículo de la BC sin permitir cambios de edición. Los usuarios seleccionados pueden tener acceso sólo para ver un artículo de la base de conocimientos, según su rol.
- **Editar:** edita un artículo de la BC seleccionado. Similar a **Adición y edición de tickets** (página 24).
- **Eliminar:** elimina uno o más artículos seleccionados de la base de conocimientos.
- **Copiar un artículo:** copia un artículo seleccionado de la base de conocimientos en otro artículo de la base de conocimientos. Consulte **Copiado de tickets y artículos de la base de conocimientos** (página 21).

## Operaciones

- **Vínculo:** vincula dos o más ítems seleccionados. Los ítems vinculados se muestran en la pestaña **Tickets relacionados** de un ticket o artículo de la BC. Use **Buscar todos** (página 36) para seleccionar y vincular ítems de diferentes mesas.
- **Desvincular elementos relacionados:** desvincula los elementos relacionados con un único elemento seleccionado.
- **Desbloquear artículos:** desbloquea ítems seleccionados. Un ítem se bloquea cada vez que lo edita, evitando que otros usuarios lo editen al mismo tiempo. Si un usuario ha dejado un ítem abierto y necesita mantenerlo, puede desbloquear el ítem para obtener acceso a él. Al hacerlo, se evita que el usuario que originalmente abrió el ítem guarde sus cambios.
- **Volver a abrir:** cambia el estado de Finalización de un artículo (por ejemplo, `Closed`) a un estado de Inicio de artículo (por ejemplo, `New`).
- **Imprimir un artículo:** imprime un único artículo de la base de conocimientos en formato PDF, Excel o HTML, con notas o sin ellas.

## Definiciones de la base de conocimientos

**Service Desk** viene con una definición de la base de conocimientos ya creada denominada `KnowledgeBase`. Puede comenzar agregando artículos de la BC inmediatamente o creando una nueva mesa que se ajuste a sus preferencias. Consulte **Configurar base de conocimientos** (página 55).

## Plantillas de la base de conocimientos

Dos tipos de plantillas se aplican a las mesas de la base de conocimientos y artículos de la BC.

- **Plantilla de definición**, `Blank KnowledgeBase.xml`: *esta plantilla es obligatoria para crear una nueva definición de un artículo de la base de conocimientos*. Esta es la plantilla a partir de la cual se crea la definición de `KnowledgeBase`. Una definición de la base de conocimientos admite la creación de artículos de la BC con preferencia a los tickets. Una vez creada, esta definición sólo puede seleccionarse utilizando la función **Base de conocimientos**. No es posible seleccionarla utilizando la función **Tickets**. La palabra `Blank` en el nombre del archivo xml indica que los valores de campo estándar no están completos cuando crea una definición basada en esta plantilla. Consulte Departamento de servicios > **Definición del Departamento de servicios** (página 37) para obtener instrucciones detalladas acerca de cómo editar una definición.
- **Plantilla de edición**, `Knowledge Base Article.xml`: *una plantilla de edición determina la disposición de los campos en el editor de tickets o el editor de artículos de la base de conocimientos*. La definición predeterminada `KnowledgeBase` usa una **plantilla de edición** (página 137) denominada `Knowledge Base Article.xml` que oculta muchos de los campos de ticket estándar que son visibles cuando edita un ticket. Se asume que un artículo de la BC no necesita que los usuarios mantengan todos estos campos extra. La plantilla de edición utilizada para editar un ticket o artículo de la BC es opcional. Por ejemplo, puede usar `Default Ticket Entry.xml` para mostrar un editor de artículos de la base de conocimientos que se ve igual que el editor de tickets estándar. Las plantillas de edición se asignan a los Departamentos en **Preferencias de roles** (página 60) o en la pestaña **Roles** (página 47) en Definición del Departamento de servicios, Acceso.

---

# Buscar todo

Departamento de servicios > Operaciones > Buscar todos

En la página **Buscar todos**, se muestran *todos los tickets* y *todos los artículos de la base de conocimientos* que un usuario del VSA está autorizado a ver en formato de tabla. Puede usar esta tabla específica para buscar texto en los campos **Descripción**, **Notas** o **Resumen**, tanto si el texto o el valor se usa en un ticket o en un artículo de la base de conocimientos. También puede usar la tabla **Buscar todos** para vincular una combinación de tickets o artículos de la BC.

## Acciones

Las siguientes acciones se brindan para administrar los ítems en la tabla **Buscar todos**. En algunos casos, debe seleccionar una o más filas para habilitar los botones de acción. La funcionalidad es similar a la de la página **Tickets** (página 18) para los tickets y la de la página **Base de conocimientos** (página 35) para los artículos de la base de conocimientos.

- **Nuevo:** crea un nuevo ticket.
- **Ver:** muestra un ítem sin permitir cambios de edición. Puede seleccionar múltiples ítems y pasar de un ticket al siguiente en el modo **Ver**.
- **Editar:** edita un ticket o artículo de la BC seleccionado.
- **Eliminar:** elimina tickets seleccionados.
- **Actualizaciones de grupo:** actualiza múltiples tickets al mismo tiempo. Por ejemplo, puede establecer un grupo de tickets en **Closed**. Todos los tickets deben ser miembros de la misma mesa de servicio.
- **Fusionar:** fusiona múltiples tickets en un solo ticket. Los tickets pueden ser miembros de diferentes mesas de servicio.
- **Copiar:** copia un ticket o un artículo de la base de conocimientos seleccionado en un ticket o un artículo de la base de conocimientos. Consulte **Copiado de tickets y artículos de la base de conocimientos** (página 21).
- **Vínculo:** vincula dos o más ítems seleccionados. Los ítems vinculados se muestran en la pestaña **Tickets relacionados** de un ticket o artículo de la BC.
- **Desvincular elementos relacionados:** desvincula los elementos relacionados con un único elemento seleccionado.
- **Desbloquear:** desbloquea ítems seleccionados. Un ítem se bloquea cada vez que lo edita, evitando que otros usuarios lo editen al mismo tiempo. Si un usuario ha dejado un ítem abierto y necesita mantenerlo, puede desbloquear el ítem para obtener acceso a él. Al hacerlo, se evita que el usuario que originalmente abrió el ítem guarde sus cambios.
- **Imprimir ticket:** imprime un único ticket o artículo de la base de conocimientos en formato PDF, Excel o HTML, con notas o sin ellas.
- **Actualizar:** actualiza la página.

---

# Definición de escritorio

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios

En **Definición del Departamento de servicios**, se determina cómo se administran y se rastrean los tickets y los artículos de la base de conocimientos. Al crearse, los tickets se completan con propiedades y valores de una definición del Departamento de servicios.

## Acciones

Se proporcionan los siguientes botones de acción:

- **Nueva:** crea la configuración general de una nueva definición del Departamento de servicios.
- **Editar:** edita la configuración general de una definición del Departamento de servicios seleccionada.
- **Cambiar nombre:** cambia el nombre de una definición del Departamento de servicios seleccionada.
- **Eliminar:** elimina una definición del Departamento de servicios seleccionada.
- **Establecer como predeterminado:** configura una definición seleccionada del Departamento de servicios como predeterminada. Las alarmas y los correos electrónicos entrantes crean tickets con la definición del Departamento de servicios predeterminada, si ningún otro método reemplaza este valor predeterminado. Consulte Definición del Departamento de servicios > Nuevo o editar > **Valores predeterminados de campo estándar** (página 41) > Correo electrónico.

## Definición de escritorio

- **Importar:** importa una definición del Departamento de servicios. Cuando importa una definición del Departamento de servicios, si esa definición incluye permisos de nivel de campo para un rol que no existe en el sistema de destino, se crea el rol. Ningún usuario se asocia con este nuevo rol, pero los tipos de rol correctos se asocian con él.

**Nota:** Se pueden importar y exportar definiciones del Departamento de servicios, plantillas de mensajes y tickets en Sistema > **Centro de importación** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#4796.htm>). Una definición del Departamento de servicios se puede exportar como plantilla o como departamento. Exportar una definición del Departamento de servicios puede incluir todos los procedimientos que la admiten. Exportar un ticket incluye el departamento que lo admite.

- **Exportar:** exporta la definición del Departamento de servicios seleccionada como archivo XML.

## Configuración de una definición del Departamento de servicios

Haga clic en cualquiera de los temas siguientes para conocer detalles sobre cómo configurar una definición del Departamento de servicios.

- **Configuración General** (página 38)
  - **Pestaña de información general** (página 39)
  - **Pestaña de valores predeterminados de campos estándar** (página 41)
  - **Pestaña de procedimientos** (página 41)
- **Pestaña Propiedades** (página 42)
  - **Pestaña de estado** (página 42)
  - **Pestaña de prioridad** (página 42)
  - **Pestaña de categoría** (página 43)
  - **Pestaña de serveridad** (página 43)
  - **Pestaña Resolución** (página 43)
  - **Pestaña de campos personalizados** (página 44)
  - **Pestaña Valores de estado de tarea** (página 44)
- **Pestaña En proceso** (página 45)
  - **Ver pestaña** (página 45)
  - **Pestaña etapa** (página 45)
  - **Pestaña de Políticas asociadas** (página 46)
- **Pestaña Acceso** (página 47)
  - **Pestaña Roles** (página 47)
  - **Pestaña Grupos** (página 48)

---

## Configuración General

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Nuevo o Editar

La configuración general de las definiciones existentes del Departamento de servicios se muestran como una serie de columnas en el panel superior de la página [Definición del Departamento de servicios](#).

### Creación de una nueva definición del Departamento de servicios

1. Haga clic en el botón **Nueva** de la parte superior de la página [Definiciones del Departamento de servicios](#) en Departamento de servicios. Se muestra el cuadro de diálogo [Agregar definición del Departamento de servicios](#).
2. Seleccione una de las dos opciones de plantilla del Departamento de servicios:

- **Usar plantilla seleccionada:** muestra la lista desplegable **Plantilla de definición** de manera que se pueda seleccionar una plantilla para crear una definición del Departamento de servicios.
  - **Importar plantilla desde archivo:** muestra el campo **Cargar un archivo XML para importar** para que se pueda importar una nueva *plantilla* de definición del Departamento de servicios. Después de la importación, la plantilla se muestra con las demás plantillas y se puede usar para crear una nueva definición del Departamento de servicios.
3. **Plantilla de definición:** seleccione una plantilla de definición del Departamento de servicios.
  4. Introduzca un **nombre** y una **descripción** para la nueva definición.
  5. Introduzca un **prefijo** para asignar a los ID de tickets según la nueva definición del Departamento de servicios. Puede incluir caracteres como guiones (-) y subrayados (\_).
  6. Seleccione una **plantilla de edición** (*página 137*). Una plantilla de edición configura los permisos de campo predeterminados para editar un ticket o un artículo de la base de conocimientos.
  7. Seleccione el **administrador del Departamento** al que se debe notificar si hay un problema con la definición. Sólo para referencia.
  8. Opcionalmente, seleccione una **Política** (*página 4*) predeterminada.
  9. Opcionalmente seleccione un **lector de correo electrónico** (*página 66*) para asociarlo a la definición del Departamento de servicios en el campo **Correo electrónico**. Los correos electrónicos recibidos por este lector se convierten en tickets basados en esta mesa de servicio en forma predeterminada. Puede sobrescribir esta asociación predeterminada utilizando el procedimiento **Mapeo de solicitud de ticket**.
  10. Haga clic en el botón **Guardar**.

### Edición de una definición del Departamento de servicios

1. Seleccione la fila de una definición del Departamento de servicios en el panel superior.
2. Haga clic en el botón **Editar** en la parte superior de la página **Definición del Departamento de servicios**. Para editar una definición existente del Departamento de servicios, seleccione una definición, después haga clic en **Editar** o haga doble clic en la definición para abrir el Departamento de servicios de inmediato.
3. Cuando se edita una definición del Departamento de servicios, se muestra la configuración general en un cuadro de diálogo con tres pestañas.
  - **Pestaña de información general** (*página 39*)
  - **Pestaña de valores predeterminados de campos estándar** (*página 41*)
  - **Pestaña de procedimientos** (*página 41*)

## Pestaña de información general

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > pestaña **Información general**

Las opciones de la pestaña **Información general** determinan cómo el editor de tickets o de artículos de la base de conocimientos se comportan globalmente. En algunos casos, esta configuración se puede reemplazar por **Preferencias de roles** (*página 60*) o **Preferencias de usuario** (*página 63*).

**Nota:** Consulte **Configuración general** (*página 38*) para *agregar* una nueva definición del Departamento de servicios.

- **Nombre:** el nombre de la mesa de servicio. Sólo se muestra en el modo Editar.
- **Descripción:** una breve descripción de la mesa de servicio.
- **Prefijo:** el prefijo se agrega a cada ticket creado basado en esta mesa de servicio. Sólo se muestra en el modo Editar. Se permiten caracteres como guiones (-) y subrayado (\_).
- **Plantilla de definición:** la plantilla utilizada para crear la definición del Departamento de servicios. Sólo se muestra en el modo Editar.

## Definición de escritorio

- **Plantilla de edición:** la **plantilla de edición** (página 137) predeterminada que se usa para mantener tickets basada en este Departamento de servicios. Puede reemplazarse por rol en Definición del Departamento de servicios > Acceso > **Roles** (página 47) o por **Preferencias de roles** (página 60).
- **Administrador de mesa:** la persona responsable de mantener la mesa de servicio. Este usuario recibe mensajes de procedimientos que no se ejecutan debidamente.
- **Definición predeterminada del Departamento de servicios:** si está seleccionada, establece esta definición como predeterminada. Las alarmas y los correos entrantes crean tickets con la definición del Departamento de servicios predeterminada, si ningún otro método especifica la definición que se debe usar. También se puede establecer mediante el botón de acción **Establecer como predeterminado** (página 37).
- **Mostrar información de máquina:** si está tildada, muestra información de máquina en el editor de tickets.
- **Solicitar información de máquina:** si está tildada, solicita que se ingrese una ID de máquina en el editor de tickets.
- **Mostrar información de organización:** si está tildada, muestra el nombre de la organización en el editor de tickets.
- **Solicitar información de organización:** si está tildada, solicita que se ingrese una organización en el editor de tickets.
- **Solicitar tiempo:** si está tildada, solicita que se ingrese el tiempo que se empleó trabajando en un ticket cada vez que el ticket se modifica en el editor de tickets.
- **Guardar reloj automáticamente:** si está seleccionada, guarda de forma automática el tiempo que se empleó para editar un ticket. Reemplaza a las casillas de verificación **Requerir hora** y **Mostrar temporizador de sesión**, y oculta el campo **Horas trabajadas** y los botones de **Temporizador** en el editor de tickets, independientemente de la configuración de permisos de **rol** (página 47). Si no está seleccionada, el campo **Hora de la nota** se muestra en el cuadro de diálogo **Agregar nota** (página 31) y cuando se agrega una nota dentro del editor de tickets.
- **Habilitar paneles de notas de incidentes:** si está seleccionada, se muestra un panel adicional con dos pestañas debajo de la **tabla de tickets** (página 18) en las que se muestra la **descripción** y **notas** de los tickets seleccionados.
- **Habilitar integración de facturación de servicios:** si está seleccionada, las entradas facturables pueden crearse en el módulo **Service Billing** y facturarse en **Service Desk**. Consulte **Creación de entradas de facturación en el Departamento de servicios** (página 17).
- **Habilitar temporizadores de sesión:** si está seleccionada y **Guardar reloj automáticamente** no lo está, se muestran los botones del temporizador en el **editor de tickets** (página 24). Consulte **Rastreo de tiempo y Departamento de servicios** (página 12).
- **Habilitar información de tareas:** si está seleccionada, se muestra la pestaña **Tareas** en el editor de tickets. Consulte **Información de tareas** (página 16).
- **Permitir la eliminación de notas:** si está seleccionada, se pueden eliminar notas en el editor de tickets. Esta configuración se puede reemplazar en **Preferencias de roles, pestaña General, pestaña Columnas predeterminadas** (página 61).
- **Cambios de Ticket de Registro**
  - **Log Changes:** genera una nota cuando se modifica un campo visible para los usuarios.
  - **Log Changes in Hidden Notes:** genera una nota cuando se modifica un campo visible para los usuarios del Departamento de servicios pero oculto para los remitentes que envían tickets por correo electrónico y los usuarios de máquinas que usan **Portal Access** (página 11).
  - **Do Not Log Changes**
- **Zona horaria de variable de procedimiento:** establece la zona horaria que usan las variables de fecha y hora de procedimiento como `[$CreateDateTime$]`, `[$ClosedDateTime$]` y `[$EscalationDateTime$]`. Esta zona horaria también se aplica a *texto* de fecha y hora generado por procedimientos incrustado en la columna **Nota** del historial de notas del ticket y a *texto* de fecha y hora incrustado en mensajes y correos electrónicos generados por

procedimientos. (Las fechas y horas que se muestran en la columna **Hora** del historial de notas continúan usando la zona horaria especificada por el usuario del VSA en Sistema > **Preferencias** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#503.htm>)).

- **Nombre para mostrar en el correo electrónico:** introduzca el nombre para mostrar en la dirección DE enviada en correos electrónicos salientes desde **Service Desk**.

**Nota:** El nombre debe ser una cadena de letras que sea poco probable hallar en el texto del asunto o en el texto del cuerpo del correo electrónico. Se usa como delimitador cuando se envía un correo electrónico en respuesta a un correo electrónico entrante de **Service Desk**.

- **Archivar tickets automáticamente (días):** especifica el número de días que se debe esperar después de que se asigna a un ticket la etapa de *Finalización*, que de manera predeterminada se denomina etapa de **Closed**.
- **Sólo los usuarios maestros ven los tickets que no están asignados a una organización:** se pueden crear tickets sin asignarlos a una organización. Si está seleccionada, sólo los **usuarios maestros** (*página 6*) ven los tickets que no están asignados a una organización. Si no está seleccionada, todos los usuarios pueden ver un ticket no asignado a una organización.

## Pestaña de valores predeterminados de campos estándar

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Nuevo o Editar > pestaña **Valores predeterminados de campo estándar**

En la pestaña **Valores predeterminados de campo estándar**, se define la configuración predeterminada de cualquier nuevo ticket creado según esta definición del Departamento de servicios. Si crea un nuevo valor para un campo estándar que desea que sirva como valor predeterminado, regrese a esta pestaña y selecciónelo.

Seleccione los valores predeterminados de los campos estándar de un ticket según la definición del Departamento de servicios seleccionada.

- **Estado:** el **estado** (*página 42*) predeterminado.
- **Prioridad:** la **prioridad** (*página 42*) predeterminada.
- **Categoría:** la **categoría** (*página 43*) predeterminada.
- **Severidad:** la **severidad** (*página 43*) predeterminada.
- **Resolución:** el tipo de **resolución** (*página 43*) predeterminada.
- **Política:** la **política** (*página 46*) predeterminada.
- **Correo electrónico:** el **lector de correo electrónico** (*página 66*) asociado a un Departamento de servicios. Los correos electrónicos recibidos por este lector se convierten en tickets basados en esta mesa de servicio. Reemplaza la configuración de Definición predeterminada del Departamento de servicios en la pestaña **Información general** (*página 39*) de Definición del Departamento de servicios. Puede sobrescribirse utilizando un procedimiento de **Mapeo de solicitud de ticket** (*página 64*).

## Pestaña de procedimientos

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Nuevo o Editar > pestaña **Procedimientos**

Estos procedimientos se ejecutan de inmediato una vez que se crea un nuevo ticket, o se programan para que se ejecuten en un momento determinado después de que se crea el ticket. Si crea un nuevo procedimiento que quiere que se ejecute o se programe cuando se crea un ticket, regrese a esta pestaña para seleccionarlo.

- **Procedimiento de cambio de ticket:** el procedimiento predeterminado de **Cambio de ticket**. Un procedimiento de **Cambio de ticket** (*página 88*) se ejecuta cada vez que se modifica un ticket.

## Definición de escritorio

Generalmente, los procedimientos **Cambio de ticket** notifican al propietario, asignatario o remitente acerca de la actualización de un ticket.

- **Procedimiento de objetivo:** el procedimiento predeterminado de **Objetivos de ticket**. Un procedimiento de **Objetivos de ticket** (página 89) se ejecuta después de un determinado tiempo, que se mide desde el momento en que se creó un ticket. Un procedimiento de objetivo de ticket generalmente registra si el objetivo del ticket se cumplió o no, y fija la fecha de vencimiento para cerrar el ticket.

**Nota:** El contador del tiempo transcurrido para un objetivo de ticket se puede **pausar** (página 106) y **reanudar** (página 106), y la fecha de vencimiento se puede **configurar** (página 107) en un procedimiento.

**Nota:** Cada etapa de un ticket también puede especificar y ejecutar un procedimiento de objetivo de etapa (página 46).

- **Tiempo del objetivo:** la cantidad de períodos de tiempo a esperar antes de ejecutar un procedimiento.
- **Unidades de tiempo del objetivo:** la unidad de medida del período de tiempo.

---

## Pestaña Propiedades

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > Propiedades

En la pestaña **Propiedades**, se muestran pestañas para cada tipo de propiedad que se puede asignar a una definición del Departamento de servicios.

- **Pestaña de estado** (página 42)
- **Pestaña de prioridad** (página 42)
- **Pestaña de categoría** (página 43)
- **Pestaña de serveridad** (página 43)
- **Pestaña Resolución** (página 43)
- **Pestaña de campos personalizados** (página 44)
- **Pestaña Valores de estado de tarea** (página 44)

### Pestaña de estado

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > Propiedades > pestaña Estado

Defina un identificador y la descripción para un código de estado. Los códigos de estado representan el estado en el que se encuentra el ticket, independientemente de cualquier otra clasificación. Algunos tipos posibles de códigos de estado son: `Open`, `Closed`, `On Hold`, `Awaiting User Feedback`, `Under Investigation`, etc.

- **ID primario:** el nombre de la definición del Departamento de servicios.
- **ID:** el identificador de registro.
- **Descripción:** una breve descripción de esta ID.

### Pestaña de prioridad

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > Propiedades > pestaña Prioridad

Defina un identificador y la descripción para un código de prioridad. Se definen códigos de prioridad para cada definición del Departamento de servicios que le permiten priorizar las solicitudes de servicio.

- **ID primario:** el nombre de la definición del Departamento de servicios.
- **ID:** el identificador de registro.
- **Descripción:** una breve descripción de esta ID.

## Pestaña de categoría

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > Propiedades > pestaña Categoría

Se pueden definir categorías para cada definición del Departamento de servicios que le permiten clasificar el tipo de servicio solicitado.

Las categorías se pueden definir en cinco niveles más. El número de niveles de categorías definidos por un Departamento de servicios determina el número de categorías que se pueden seleccionar en el editor de tickets. En la columna **Categoría** de la **tabla de tickets** (página 18), se muestra un valor de categoría seleccionado entre *paréntesis* (), seguido por la jerarquía de categorías utilizadas para seleccionarlo. Por ejemplo:

(Harddisk) - Equipment - Hardware Error - Harddisk

### Configuración

Defina categorías y descripciones en cada uno de los cinco niveles. Una categoría de nivel inferior requiere seleccionar un directorio primario antes de agregar o editar una categoría en ese nivel inferior.

- **ID del Departamento de servicios:** el nombre de la definición del Departamento de servicios.
- **Categorías:** para cada uno de los cinco niveles, puede hacer lo siguiente:
  - **Seleccionar:** selecciona una categoría existente de la lista desplegable.
  - **Agregar:** agrega una categoría y una descripción.
  - **Editar:** edita una categoría y una descripción seleccionadas.
  - **Eliminar:** elimina una categoría seleccionada.

### Procedimientos de servicio

Las categorías se pueden probar o definir en varios comandos de procedimientos de servicio. Para definir o probar el valor de una propiedad de una **Categoría**, use dos barras || para delimitar los niveles de categorías. Por ejemplo: `Hardware||CPU||Overheating`

## Pestaña de severidad

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > Propiedades > pestaña Gravedad

Definir un identificador y la descripción para un código de severidad. Los códigos de gravedad se definen para cada definición del Departamento de servicios y le permiten clasificar la importancia de una solicitud de servicio para las operaciones de una organización.

- **ID primario:** el nombre de la definición del Departamento de servicios.
- **ID:** el identificador de registro.
- **Descripción:** una breve descripción de esta ID.

## Pestaña Resolución

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > Propiedades > pestaña Resolución

Defina un identificador y la descripción para una resolución. Las resoluciones se definen para cada

## Definición de escritorio

definición del Departamento de servicios y le permiten clasificar una solicitud de servicio según la forma en que se resolvió el ticket.

- **ID primario:** el nombre de la definición del Departamento de servicios.
- **ID:** el identificador de registro.
- **Descripción:** una breve descripción de esta ID.

## Pestaña de campos personalizados

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > Propiedades > pestaña Campos personalizados

Agregue campos personalizados a esta definición del Departamento de servicios. Cuando se crea un ticket, estos campos personalizados están disponibles para el ingreso de datos. También se crea una **variable de propiedad** (página 79) correspondiente para cada campo personalizado que defina. Puede ordenar la forma en que se muestran los campos personalizados en el editor de tickets utilizando los botones **Mover arriba** y **Mover abajo**. Los informes personalizados no admiten más de 40 campos personalizados.

- **ID:** el identificador de registro. Permite el uso de los caracteres de guión (-) y subrayado (\_).
- **Subtítulo de pantalla:** la etiqueta del campo personalizado en las ventanas.
- **Título de informe:** la etiqueta del campo personalizado en los informes.
- **Formato de campo:** el tipo de datos para el campo personalizado. Incluye:
  - **Amt:** número positivo o negativo, hasta 2 posiciones decimales.
  - **Boolean:** muestra una casilla de verificación de **valor predeterminado**. Si está activada, el valor predeterminado es verdadero. Si no está activada, el valor predeterminado es falso. Un campo personalizado booleano permanece **editable** si se establece en **required** en una **plantilla de edición** (página 137).
  - **Date:** una fecha cualquiera.
  - **Datetime:** una fecha y hora cualquiera.
  - **Integer:** número positivo o negativo, sólo números enteros.
  - **List:** una lista de valores de cadena. Si están seleccionados, se muestran estos campos adicionales.
    - ✓ **Valor para Agregar a la lista:** ingrese un valor para agregar a la lista.
    - ✓ **Agregar ítem:** haga clic en un valor ingresado a la lista.
    - ✓ **Valores agregados a la lista:** muestra una lista de valores.
    - ✓ **Eliminar elemento:** haga clic para eliminar un valor seleccionado.
  - **MultiLine String:** muestra un cuadro de edición que admite varias líneas de texto.
  - **Quantity:** número positivo o negativo, hasta 5 posiciones decimales.
  - **Rate:** número positivo o negativo, hasta 5 posiciones decimales.
  - **Rich Text:** muestra un cuadro de edición que admite entradas de texto enriquecido.
  - **String:** un valor cualquiera de cadena alfanumérica.
- **Valor predeterminado:** el valor predeterminado para el campo personalizado.

## Pestaña Valores de estado de tarea

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > Propiedades > pestaña Valores de estado de tarea

Defina un identificador y una descripción para un código de estado de tarea. Los códigos de estado de tarea representan el estado en el que se encuentra la tarea, independientemente de cualquier otra clasificación. Algunos tipos posibles de códigos de estado incluyen lo siguiente: **Open**, **Closed**, **On**

Hold, Awaiting User Feedback, Under Investigation, etc.

- **ID primario:** el nombre de la definición del Departamento de servicios.
- **ID:** el identificador de registro.
- **Descripción:** una breve descripción de esta ID.

## Pestaña En proceso

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > En proceso

En la pestaña **En proceso**, se proporcionan tres pestañas en las que se muestra el *comportamiento automatizado de un ticket*, según su definición del Departamento de servicios.

- **Ver pestaña** (página 45)
- **Pestaña etapa** (página 45)
- **Pestaña de Políticas asociadas** (página 46)

## Ver pestaña

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > En proceso > Ver

En la pestaña **Ver**, se proporciona una representación visual de todas las secuencias de etapas definidas para la definición del Departamento de servicios. Las etapas avanzan de izquierda a derecha y se ramifican en varias etapas como se define en la pestaña **Etapas** (página 45) de En proceso.

## Pestaña etapas

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > En proceso > Etapas

Las etapas están diseñadas para modelar el flujo de trabajo que desarrolla una empresa para procesar los temas de soporte. Las etapas se definen por la definición del Departamento de servicios. Una etapa se define como la etapa de **Inicio** y una etapa se define como la etapa de **Finalización**. Generalmente hay varias etapas **medias**.

Las etapas se *secuencian* seleccionando una o más etapas "a". La secuencia de las etapas se define por el usuario. Depende de las directivas definidas por la organización del servicio y los criterios de los usuarios individuales que usen el sistema. Una secuencia de etapas está representada gráficamente por la pestaña **Vista** (página 45) dentro de una definición del Departamento de servicios.

Un **procedimiento de evento** se ejecuta en el momento en que un ticket pasa de una etapa a la siguiente. Un **procedimiento programado**, como los procedimientos de escalamiento, se desencadena para la ejecución según el tiempo que un ticket permanece en una etapa. Por ejemplo, un procedimiento de escalamiento se ejecuta normalmente cuando un ticket permanece demasiado tiempo en una etapa, en lugar de ser resuelto y movido a otra etapa.

Cuando se crea una definición del Departamento de servicios, las secuencias de etapas se completan con la *plantilla* que se usa para crear la definición. Una vez que se creó una definición del Departamento de servicios basada en una plantilla, estas etapas predeterminadas se pueden modificar para adaptarse a sus requisitos comerciales.

## Adición y edición de etapas

Haga clic en **Nueva** para agregar una nueva etapa o seleccione una etapa y haga clic en **Editar** para editarla. También puede hacer doble clic en una etapa para editarla.

Hay dos pestañas para editar en un cuadro de diálogo de etapa.

- **Información General** (página 46)
- **Procedimientos** (página 46)

## En proceso > Etapa > pestaña Información general

Ingrese los siguientes atributos:

- **Nombre:** el nombre de la etapa.
- **Descripción:** una breve descripción de esta etapa.
- **Tipo de Etapa**
  - **Begin:** la primera etapa en el ciclo de vida de una respuesta a un ticket. Sólo puede tener una etapa **Begin**.
  - **Middle:** una etapa provisional.
  - **End:** la última etapa. Puede tener varias etapas **End**.
- **Procedimiento de objetivo:** este procedimiento de **objetivo** (página 89) se ejecuta una vez que se excedió el **tiempo de objetivo** para esta etapa.
- **Tiempo de objetivo:** el número de **unidades de tiempo de objetivo** que se debe esperar antes de ejecutar el procedimiento de objetivo, basado en la configuración de un ticket en esta etapa. Este valor predeterminado puede sobrescribirse mediante un procedimiento de **Entrada a etapa**.
- **Unidades de tiempo de objetivo:** la unidad de medida del período.
- **A etapa:** seleccione una o más etapas a la que pueda pasar esta etapa.

**Recomendación:** Si crea una secuencia de etapas totalmente nueva, cree etapas **Middle** a partir de una etapa **End** hacia atrás hasta la etapa **Begin**. Esto le permite seleccionar las opciones **A etapa** apropiadas al mismo tiempo que crea cada etapa.

## En proceso > Etapa > pestaña Procedimientos

- **Entrada a etapa:** este procedimiento de **entrada a etapa** (página 87) se ejecuta cada vez que un ticket ingresa a esta etapa.
- **Procedimiento de escalamiento:** este procedimiento de **escalamiento** (página 89) se ejecuta una vez que se excedió el **tiempo de escalamiento**.
- **Tiempo de escalación:** la cantidad de **Unidades de tiempo de escalación** a esperar antes de ejecutar el procedimiento de **Escalación** (página 89), basado en la configuración de un ticket en esta etapa. Este valor predeterminado puede sobrescribirse mediante un procedimiento de **Entrada a etapa**.
- **Unidades de tiempo de escalación:** la unidad de medida del período de tiempo.
- **Salida de etapa:** este procedimiento de **salida de etapa** (página 87) se ejecuta cada vez que un ticket sale de esta etapa.

## Pestaña de Políticas asociadas

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > En proceso > Directivas asociadas

Las políticas pueden asignarse opcionalmente a un ticket *cuando se guarda un ticket nuevo por primera vez*. La asignación de una política determina las **horas de cobertura** (página 72), la forma de contacto aceptada por una mesa de servicio y la asignación de variables específicas de políticas. Las variables de política pueden afectar cómo se ejecuta un procedimiento en un ticket.

La pestaña **Políticas asociadas** brindan un método para asignar automáticamente una de varias políticas a un ticket *nuevo*. Cada directiva que se agrega a la pestaña **Directivas asociadas** de una definición del Departamento de servicios se distingue por su asociación a una *organización*, un *tipo de organización* o una *combinación de grupo de máquinas y sistema operativo*.

Cuando se asocia un *nuevo* ticket a un ID de máquina, una organización, un contacto o un número de teléfono *y se guarda por primera vez*, se puede asignar una directiva al nuevo ticket buscando *la primera directiva que coincida con las asociaciones de ticket* incluidas en la pestaña **Directivas**

**asociadas**, en orden alfanumérico de la columna de nombre **Directiva**.

- La selección de un nombre de contacto o número telefónico en un ticket tiene el efecto de seleccionar esa organización de contacto.
- La selección de una organización en un ticket tiene el efecto de seleccionar un tipo de organización, si la organización es miembro del tipo de organización.
- La selección de una combinación de ID de máquina y sistema operativo en un ticket tiene el efecto de seleccionar un grupo de máquinas, un sistema operativo y una organización.

**Nota:** Se puede asignar una directiva predeterminada a un nuevo ticket si no se usa ningún otro método para asignar una directiva. La directiva predeterminada se establece en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Propiedades > General > **Valores predeterminados de campo estándar** (página 41).

**Nota:** Consulte **Procesamiento automatizado mediante directivas** (página 4).

Ingrese los siguientes atributos:

- **ID matriz:** sólo se muestra. El nombre de la definición del Departamento de servicios seleccionado en el panel *central*.
- **Política:** seleccione una política en casillero de lista. El cuadro de lista está vacío si no hay directivas definidas o si ya se agregaron todas las directivas a la definición del Departamento de servicios.
- **Tipo:** especifica el tipo de registro que está asociando con esta política.
  - **Machine Group:** seleccione un grupo de máquinas en el campo **Grupo de máquinas**.
  - **Organization:** seleccione una organización en el campo **Nombre de organización**.
  - **Organization Type:** seleccione un tipo de organización en el campo **Tipo de organización**.
- **Sistema operativo:** se muestra sólo si se selecciona **Machine Group**. Seleccione una de varias clases de sistemas operativos.

---

## Pestaña Acceso

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > En proceso > **Acceder**

En la pestaña **Acceder**, se especifican los roles y grupos de usuarios que tienen acceso a la definición del Departamento de servicios y sus tickets.

- **Pestaña Roles** (página 47)
- **Pestaña Grupos** (página 48)

## Pestaña Roles

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > En proceso > **Acceder** > Roles

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Preferencias de roles > pestaña **Departamentos de servicios**

Los permisos de campo se establecen por rol. Para los usuarios del VSA con roles vinculados al tipo de rol **Service Desk Technicians**, los **permisos de campo** determinan qué campos puede ver o editar un usuario dentro del editor de tickets o el editor de artículos de la base de conocimientos. Los permisos de campo típicos incluyen los siguientes: **Editable**, **View Only**, **Hidden** o **Required**. Los permisos de campo predeterminados se establecen por **plantilla de edición** (página 137).

## Plantillas

**Nota:** Los usuarios del VSA con un rol vinculado al tipo de rol `Service Desk Administrators` pueden ver cualquier campo y trabajar con él en cualquier editor de tickets o de artículos de la base de conocimientos. Los usuarios de rol `Master` también siempre tienen acceso completo a los permisos de campo, independientemente de la asignación de tipo de rol.

### Acciones

- **Asignar:** asocia un rol a la definición del Departamento de servicios y edita permisos de campo para cada campo.
- **Cambiar:** edita los permisos de campo para cada campo en la definición del Departamento de servicios.
- **Quitar:** quita la asociación entre el rol y la definición del Departamento de servicios.

Consulte **Preferencias de roles - pestaña Departamentos de servicios** (página 62) para obtener más información.

## Pestaña Grupos

Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > En proceso > Acceder > Grupos

Los usuarios pueden ser asignados a **grupos** de usuarios, independientemente de los roles a los que pertenecen. Los tickets se pueden asignar a grupos en el campo **Asignado a** del editor, o por procedimiento mediante el comando `assignTicketProperty() > Pool`. Cuando un usuario en ese grupo abre el ticket, el ticket se *reassigna* automáticamente al usuario individual.

### Acciones

- **Nuevo:** agrega un nuevo grupo de usuarios.
  - **ID:** la identificación para el grupo de usuarios.
  - **Descripción:** una breve descripción del grupo.
  - **Filtrar por rol:** filtra los usuarios en el panel izquierdo por rol de usuario.
  - Use el botón **>** para agregar *a/* grupo los usuarios seleccionados de la lista del lado izquierdo.
  - Use el botón **<** para quitar *de/* grupo los usuarios seleccionados de la lista del lado derecho.
- **Editar:** edita un grupo de usuarios seleccionado.
- **Eliminar:** elimina un grupo de usuarios.

---

## Plantillas

La carpeta **Plantillas** contiene funciones que crean y mantienen plantillas para definiciones del Departamento de servicios, notas y mensajes.

- **Plantillas del Departamento de servicios** (página 49): proporciona **plantillas** de ejemplo para ayudarlo a comenzar a usar **Service Desk** tan rápido como sea posible.
- **Plantilla de notas** (página 55): define bloques de texto estático que pueden anexarse a una nota durante la edición de un ticket.
- **Plantillas de mensajes** (página 56): define mensajes reutilizables y estándar que puede enviar como correos electrónicos o mostrar como mensajes en la **Bandeja de entrada** de otros usuarios.

# Plantillas del Departamento de servicios

Departamento de servicios > Plantillas del Departamento de servicios

En la página [Plantillas del Departamento de servicios](#), se proporcionan las siguientes [plantillas](#) de ejemplo para ayudarlo a comenzar a usar **Service Desk** tan rápido como sea posible. Cada plantilla está configurada para admitir uno de los diferentes procesos comerciales que requieren las organizaciones de TI. Puede modificar cualquiera de estas definiciones de ejemplo y ponerlas en producción, o instalarlas para aprender a crear sus propias definiciones del Departamento de servicios desde cero. Una vez instaladas, las posteriores actualizaciones o hotfixes no sobrescribirán ninguno de los cambios hechos.

- **Mesa de servicio al cliente básica** (página 49)
- **Mesa de servicio del cliente automatizada** (página 50)
- **Base de conocimiento** (página 55)
- **Mesa de administración de incidentes** (página 51)
- **Mesa de administración de problemas** (página 53)
- **Mesa de solicitud de cambio** (página 54)

## Configuración de Customer\_SD\_Basic

`Customer_SD_Basic` es un servicio de soporte de tickets básico con tickets de ejemplo. *Esta mesa de servicio no necesita otra configuración para iniciarse.* Si necesita comenzar rápidamente, sin usar las características de automatización de **Service Desk**, esta es la opción que debe usar.

### Configuración

1. **Crear el Departamento de servicios:** haga clic en el botón **Instalar Departamento de servicios** para `Basic Customer Service Desk` en Departamento de servicios > **Plantillas de departamento**.
2. **Asignar usuarios a roles de usuario:** asigna usuarios que necesitan acceder al módulo **Service Desk** a los roles de usuario, como `SD User` o `SD Admin`, que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators` o `Service Desk Technicians`.
3. **Asociar el Departamento de servicios a roles de usuario:** *este Departamento de servicios se asocia automáticamente al rol SD User.* Si asigna usuarios a un rol de usuario que usa el tipo de rol `Service Desk Technicians`, debe asociar este departamento a ese rol de usuario en **Preferencias de roles** (página 60) o en la pestaña **Roles** (página 47) en Definición del Departamento de servicios, Acceso.  
Este paso no es necesario para los usuarios asignados a roles de usuario como `SD Admin` que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators`.
4. **Asignar el departamento a ámbitos:** asigna este departamento a los *ámbitos* de usuarios que usan roles como `SD User` que usan el tipo de rol `Service Desk Technicians`.  
Este paso no es necesario para los usuarios asignados a roles de usuario como `SD Admin` que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators`.
5. **Verificar que el correo electrónico saliente esté habilitado:** asegúrese de que los correos electrónicos *salientes* estén habilitados en Sistema > **Correo electrónico saliente**.
6. **Crear un lector de correo electrónico entrante:** crea un lector de correo electrónico en Departamento de servicios > Configuración de alarma y correo electrónico entrante > **pestaña Lectores** (página 66). Esto permite crear tickets cuando se reciben correos electrónicos *entrantes*. Asegúrese de que los correos electrónicos que recibe este lector se conviertan en tickets para este Departamento de servicios vinculando el lector de correo electrónico al Departamento de servicios en Definición del Departamento de servicios > Nuevo o editar > General > **Valores predeterminados de campo estándar** (página 41) > campo **Correo electrónico**. Puede sobrescribir esta asociación predeterminada utilizando el procedimiento **Mapeo de solicitud de ticket** (página 88).

7. **Activar Mesa de servicio:** los tickets generados por alarma pueden configurarse para crear tickets utilizando esta mesa. Use la pestaña **General** (página 65) en Departamento de servicios, Configuración de alarma y correo electrónico entrante para especificar `Customer_SD_Basic` como el Departamento de servicios que se debe usar cuando se crean tickets a partir de alarmas. A continuación, use Departamento de servicios > Configuración global para **activarlo** (página 59) **Service Desk**.

## Configuración de Customer\_SD\_Automation

El Departamento de servicios `Customer_SD_Automation` proporciona automatización básica con un flujo de trabajo simplificado. La automatización en esta mesa de servicio demuestra la notificación por correo electrónico y mensaje a los usuarios y grupos de usuarios cuando se crea un ticket, inicia una nueva etapa o se escala. **Se requiere una configuración mínima para usar esta mesa de servicio.**

**Nota:** Consulte **Cómo funcionan las etapas** (página 2) para ver una descripción de cada etapa en el Departamento de servicios `Customer_SD_Automation`.

### Configuración

1. **Crear el Departamento de servicios:** haga clic en el botón **Instalar Departamento de servicios** para `Automated Customer Service Desk` en Departamento de servicios > **Plantillas del Departamento de servicios**.
2. **Asignar usuarios a roles de usuario:** asigna usuarios que necesitan acceder al módulo **Service Desk** a los roles de usuario, como `SD User` o `SD Admin`, que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators` o `Service Desk Technicians`.
3. **Asociar el Departamento de servicios a roles de usuario:** *este Departamento de servicios se asocia automáticamente al rol `SD User`*. Si asigna usuarios a un rol de usuario que usa el tipo de rol `Service Desk Technicians`, debe asociar este departamento a ese rol de usuario en **Preferencias de roles** (página 60) o en la pestaña **Roles** (página 47) en Definición del Departamento de servicios, Acceso.  
Este paso no es necesario para los usuarios asignados a roles de usuario como `SD Admin` que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators`.
4. **Asignar el departamento a ámbitos:** asigna este departamento a los *ámbitos* de usuarios que usan roles como `SD User` que usan el tipo de rol `Service Desk Technicians`.  
Este paso no es necesario para los usuarios asignados a roles de usuario como `SD Admin` que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators`.
5. **Asignar usuarios a grupos:** asigne usuarios a los siguientes grupos de usuarios dentro del Departamento de servicios `Customer_SD_Automation`. Asigne usuarios a grupos de usuarios en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Acceso > **Grupos** (página 48).
  - `Tier1Support`
  - `Tier2Support`
6. **Configurar variables de procedimiento:** introduzca direcciones de correo electrónico, según sea necesario, en los campos de valor para las siguientes variables de procedimiento en Departamento de servicios > **Variables de procedimiento** (página 69).
  - `Email_Tier1Support`: estas direcciones de correo electrónico corresponden a los mismos usuarios agregados al grupo `Tier1Support`.
  - `Email_Tier2Support`: estas direcciones de correo electrónico corresponden a los mismos usuarios agregados al grupo `Tier2Support`.
  - `Email_KaseyaServer`: introduzca una única dirección de correo electrónico "De".Los destinatarios múltiples de correo electrónicos deben estar separados por punto y coma, por

ejemplo: jsmith@acme.com;fgorham@acme.com;twinters@consultants.com.

7. **Verificar que el correo electrónico saliente esté habilitado:** asegúrese de que los correos electrónicos *salientes* estén habilitados en Sistema > **Correo electrónico saliente**.
8. **Crear un lector de correo electrónico entrante:** crea un lector de correo electrónico en Departamento de servicios > Configuración de alarma y correo electrónico entrante > **pestaña Lectores** (página 66). Esto permite crear tickets cuando se reciben correos electrónicos *entrantes*. Asegúrese de que los correos electrónicos que recibe este lector se conviertan en tickets para este Departamento de servicios vinculando el lector de correo electrónico al Departamento de servicios en Definición del Departamento de servicios > Nuevo o editar > General > **Valores predeterminados de campo estándar** (página 41) > campo **Correo electrónico**. Puede sobrescribir esta asociación predeterminada utilizando el procedimiento **Mapeo de solicitud de ticket** (página 88).
9. **Activar Mesa de servicio:** los tickets generados por alarma pueden configurarse para crear tickets utilizando esta mesa. Use la pestaña **General** (página 65) en Departamento de servicios, Configuración de alarma y correo electrónico entrante para especificar `Customer_SD_Automation` como la definición que se debe usar cuando se crean tickets a partir de alarmas. A continuación, use Departamento de servicios > Configuración global para **activarlo** (página 59) **Service Desk**.
10. **Modificar plantillas de mensajes CS:** quizá desee actualizar las plantillas de mensajes que usa `Customer_SD_Automation` en Departamento de servicios > **Plantillas de mensajes** (página 56). Todas estas plantillas de mensajes se identifican con el prefijo `CS`.

## Configurar Departamento de servicios Incidente

El Departamento de servicios `Incident`, basado en las instrucciones ITIL, es un Departamento de servicios más avanzado. La mesa de servicio de **incidentes** demuestra los beneficios de *automatizar* el procesamiento de tickets de soporte incluyendo procedimientos de ingreso a etapa de muestra, procedimientos de escalación y procedimientos de objetivo. Esta mesa de servicio se integra con roles de usuarios de muestra predefinidos, grupos de usuarios, tipos de organización, variables de procedimiento, plantillas de mensaje, políticas, programas de cobertura y feriados. **Se requiere una configuración adicional para usar esta mesa de servicio.**

**Nota:** Consulte **Cálculos de prioridad del Departamento de servicios** (página 90) para ver una explicación de la forma en que el Departamento de servicios Incidente establece prioridades mediante un procedimiento secundario.

### Requisitos previos

Puede tener o no los siguientes datos ya definidos en el VSA. Si no los tiene, tendrá que crearlos.

- **Crear un equipo de revisión:** identifique, o si es necesario cree, un pequeño grupo de usuarios para que actúe como su *"equipo de revisión"* inicial para la mesa de servicio de **incidentes**. Deberá especificar estos nombres en determinados pasos a continuación. Después de completar la configuración, puede repetir los pasos específicos del usuario para agregar más usuarios a su equipo de revisión.
- **Crear organizaciones:** identifique, o si es necesario cree, un pequeño grupo de organizaciones y máquinas agente dentro de esas organizaciones. Necesitará al menos 3 organizaciones, una para cada una de los 3 tipos de organizaciones diferentes que se describen a continuación. Esto es necesario para demostrar cómo asociar un ticket con una organización y tipo de organización o con una máquina agente. Las organizaciones se mantienen en Sistema > **Administrar**.
- **Crear contactos:** identificar, o de ser necesario crear, al menos un departamento dentro de una organización y al menos un miembro del personal dentro de ese departamento. Esto es necesario para demostrar cómo asociar un ticket con el miembro del personal de una organización. Los contactos se mantienen en Sistema > **Administrar**.

## Configuración

1. **Crear el Departamento de servicios:** haga clic en el botón **Instalar Departamento de servicios** para `Incident Management Desk` en Departamento de servicios > **Plantillas de departamento**.
2. **Asignar usuarios a roles de usuario:** asigna usuarios que necesitan acceder al módulo **Service Desk** a los roles de usuario, como `SD User` o `SD Admin`, que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators` o `Service Desk Technicians`.
3. **Asociar el Departamento de servicios a roles de usuario:** *este Departamento de servicios se asocia automáticamente al rol `SD User`*. Si asigna usuarios a un rol de usuario que usa el tipo de rol `Service Desk Technicians`, debe asociar este departamento a ese rol de usuario en **Preferencias de roles** (página 60) o en la pestaña **Roles** (página 47) en Definición del Departamento de servicios, Acceso.

Este paso no es necesario para los usuarios asignados a roles de usuario como `SD Admin` que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators`.

4. **Asignar el departamento a ámbitos:** asigna este departamento a los *ámbitos* de usuarios que usan roles como `SD User` que usan el tipo de rol `Service Desk Technicians`.  
Este paso no es necesario para los usuarios asignados a roles de usuario como `SD Admin` que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators`.
5. **Asignar organización a tipos de organización:** asigne organizaciones de clientes a uno de los siguientes tipos de organización en Sistema > Orgs/Grupos/Deptos > **Administrar** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#4017.htm>).

- `Gold_SLA`
- `Silver_SLA`
- `Bronze_SLA`

6. **Asignar usuarios a grupos:** asigne *todos* los miembros del equipo de revisión a *cada uno* de los siguientes grupos de usuarios dentro del departamento `Incident`. Esto permite a su equipo de revisión ver cada paso del ciclo de vida de un ticket. Una vez que su equipo de revisión está familiarizado con todo el ciclo de vida, puede asignar diferentes usuarios a diferentes grupos de usuarios. Asigne usuarios a grupos de usuarios en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Acceso > **Grupos** (página 48). *Los miembros de su equipo de revisión deben estar preparados para recibir continuamente mensajes de notificación del buzón de entrada del VSA acerca del estado de cada incidente a medida que progresa a lo largo de su ciclo de vida.*
  - `Tier1Support`
  - `Tier2Support`
  - `Tier3Support`
  - `SupportManagement`

7. **Configurar variables de procedimiento:** cambie el valor de la variable de procedimiento `Email_ReviewTeam` de su valor genérico predeterminado a una serie de direcciones de correo electrónico del equipo de revisión. Las variables de procedimiento se mantienen en Departamento de servicios > **Variables de procedimiento** (página 69).

Por ejemplo, podría cambiar el valor a

`jsmith@acme.com;fgorham@acme.com;twinters@consultants.com`. Esta variable de

procedimiento es referenciada por otras variables de procedimiento. Configura la dirección **A:**

dirección de todos los comandos `sendEmail()` en todos los procedimientos que ejecuta el

Departamento de servicios de ejemplo `Incident`. *Los miembros de su equipo de revisión*

*pueden esperar que se los notifique en forma continua mediante correos electrónicos acerca del estado de cada incidente a medida que progresa a lo largo de su ciclo de vida.*

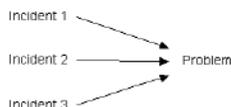
Una vez que su equipo de revisión está familiarizado con todo el ciclo de vida de un incidente, puede reasignar diferentes valores a las siguientes variables de procedimiento:

- `Email_Tier1Support`: estas direcciones de correo electrónico corresponden a los mismos usuarios agregados al grupo `Tier1Support`.
  - `Email_Tier2Support`: estas direcciones de correo electrónico corresponden a los mismos usuarios agregados al grupo `Tier2Support`.
  - `Email_Specialists`: estas direcciones de correo electrónico corresponden a los mismos usuarios agregados al grupo `Tier3Support`.
  - `Email_SupportManagement`: estas direcciones de correo electrónico corresponden a los mismos usuarios agregados al grupo `SupportManager`.
  - `Email_KaseyaServer`: introduzca una única dirección de correo electrónico “De”.
8. **Verificar que el correo electrónico saliente esté habilitado**: asegúrese de que los correos electrónicos *salientes* estén habilitados en Sistema > **Correo electrónico saliente**.
  9. **Crear un lector de correo electrónico entrante**: crea un lector de correo electrónico en Departamento de servicios > Configuración de alarma y correo electrónico entrante > **pestaña Lectores** (página 66). Esto permite crear tickets cuando se reciben correos electrónicos *entrantes*. Asegúrese de que los correos electrónicos que recibe este lector se conviertan en tickets para este Departamento de servicios vinculando el lector de correo electrónico al Departamento de servicios en Definición del Departamento de servicios > Nuevo o editar > General > **Valores predeterminados de campo estándar** (página 41) > campo **Correo electrónico**. Puede sobrescribir esta asociación predeterminada utilizando el procedimiento **Mapeo de solicitud de ticket** (página 88).
  10. **Activar Mesa de servicio**: los tickets generados por alarma pueden configurarse para crear tickets utilizando esta mesa. Use la pestaña **General** (página 65) en Departamento de servicios, Configuración de alarma y correo electrónico entrante para especificar `Incident` como el departamento que se debe usar cuando se crean tickets a partir de alarmas. A continuación, use Departamento de servicios > Configuración global para **activar** (página 59) **Service Desk**.
  11. **Modificar plantillas de mensajes**: quizá desee actualizar las plantillas de mensajes que usa `Incident` en Departamento de servicios > **Plantillas de mensajes** (página 56). Estas plantillas de mensajes *no* tienen un prefijo `CS`.

## Configurar mesa de servicio de problemas

El departamento `Problem`, basado en las instrucciones ITIL, demuestra los beneficios de analizar y resolver problemas de productos o servicios generales en forma separada de los problemas inmediatos de soporte del cliente. Los tickets de problemas se pueden asociar a varios problemas. Cuando se identifica una solución, se puede notificar a los clientes que tienen problemas relacionados.

Cuando múltiples organizaciones/contactos han reportado un tipo de incidente similar, puede resultar más fácil administrar una respuesta a esos incidentes vinculándolos a un único ticket de problema. Esto puede aplicarse independientemente de si los incidentes son preguntas/errores conocidos, sugerencias o errores desconocidos. El ticket de problema actualiza los incidentes reportados de manera genérica que se aplica a todo el que se encuentre con el mismo grupo de condiciones. Por ejemplo el título de un ticket de problema podría ser: `Cannot apply printer drivers to mapped drives`.



### Configuración

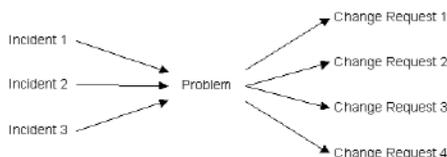
1. **Crear el Departamento de servicios**: haga clic en el botón **Instalar Departamento de servicios** para `Problem Management Desk` en Departamento de servicios > **Plantillas de departamento**.

2. **Asignar usuarios a roles de usuario:** asigna usuarios que necesitan acceder al módulo **Service Desk** a los roles de usuario, como `SD User` o `SD Admin`, que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators` o `Service Desk Technicians`.
3. **Asociar el Departamento de servicios a roles de usuario:** *este Departamento de servicios se asocia automáticamente al rol `SD User`.* Si asigna usuarios a un rol de usuario que usa el tipo de rol `Service Desk Technicians`, debe asociar este departamento a ese rol de usuario en **Preferencias de roles** (página 60) o en la pestaña **Roles** (página 47) en Definición del Departamento de servicios, Acceso.  
Este paso no es necesario para los usuarios asignados a roles de usuario como `SD Admin` que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators`.
4. **Asignar el departamento a ámbitos:** asigna este departamento a los *ámbitos* de usuarios que usan roles como `SD User` que usan el tipo de rol `Service Desk Technicians`.  
Este paso no es necesario para los usuarios asignados a roles de usuario como `SD Admin` que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators`.
5. **Verificar que el correo electrónico saliente esté habilitado:** asegúrese de que los correos electrónicos *salientes* estén habilitados en Sistema > **Correo electrónico saliente**.

## Configurar mesa de servicio de solicitudes de cambio

El departamento `Change Request` se basa en las instrucciones ITIL. Las solicitudes de cambio tienen su propio ciclo de vida, que no necesariamente se relaciona con las cuestiones de soporte al cliente. Las solicitudes de cambio se aprueban o se rechazan. Si se aprueban, entonces la solicitud de cambio se rastrea hasta que se completa exitosamente. Las solicitudes de cambio se pueden asociar a varios incidentes informados por los clientes. Cuando se implementa la solicitud de cambio, se puede notificar a los clientes que presentan incidentes relacionados.

Un ticket de solicitud de cambio describe un cambio a un producto o servicio. No involucran organizaciones/contactos ni problemas directamente. En cambio, describen, con detalles técnicos, exactamente qué aspecto del producto o servicio debe cambiarse. Las solicitudes de cambio pueden crearse internamente o pueden asociarse con un ticket de problema. A menudo un ticket de un único problema puede ser el origen de múltiples solicitudes de cambio.



## Configuración

1. **Crear el Departamento de servicios:** haga clic en el botón **Instalar Departamento de servicios** para el departamento de ejemplo `Change Request Desk` en Departamento de servicios > **Plantillas de departamento**.
2. **Asignar usuarios a roles de usuario:** asigna usuarios que necesitan acceder al módulo **Service Desk** a los roles de usuario, como `SD User` o `SD Admin`, que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators` o `Service Desk Technicians`.
3. **Asociar la Mesa con usuarios de roles:** *esta mesa de servicio no se asocia automáticamente con ningún rol de usuario.* Si asigna usuarios a un rol de usuario que usa el tipo de rol `Service Desk Technicians`, debe asociar este departamento a ese rol de usuario en **Preferencias de roles** (página 60) o en la pestaña **Roles** (página 47) en Definición del Departamento de servicios, Acceso.  
Este paso no es necesario para los usuarios asignados a roles de usuario como `SD Admin` que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators`.
4. **Asignar el departamento a ámbitos:** asigna este departamento a los *ámbitos* de usuarios que usan roles como `SD User` que usan el tipo de rol `Service Desk Technicians`.

Este paso no es necesario para los usuarios asignados a roles de usuario como `SD Admin` que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators`.

5. **Verificar que el correo electrónico saliente esté habilitado:** asegúrese de que los correos electrónicos *salientes* estén habilitados en Sistema > **Correo electrónico saliente**.

## Configurar Base de conocimientos

El departamento `Knowledge Base`, basado en las instrucciones ITIL, sirve como repositorio de errores conocidos y soluciones recomendadas. La característica **Buscar todos** (página 36) del Departamento de servicios le permite realizar una única búsqueda para encontrar texto que coincida en cualquier ticket del Departamento de servicios y en cualquier artículo de la base de conocimientos.

### Configuración

1. **Crear el Departamento de servicios:** haga clic en el botón **Instalar Departamento de servicios** para `Knowledge Base` en Departamento de servicios > **Plantillas de departamento**.
2. **Asignar usuarios a roles de usuario:** asigna usuarios que necesitan acceder al módulo **Service Desk** a los roles de usuario, como `SD User` o `SD Admin`, que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators` o `Service Desk Technicians`.
3. **Asociar el departamento a los roles de usuario:** si los usuarios sólo necesitan tener acceso de sólo lectura a los artículos de la base de conocimientos que están en la etapa `Published`, este paso no es necesario para ningún rol de usuario. Si desea que los administradores que no son del Departamento de servicios puedan crear un nuevo artículo de la base de conocimientos y editarlo, pero no quiere que esos mismos usuarios tengan acceso completo de administrador del Departamento de servicios, seleccione o cree un rol de usuario asociado al tipo de rol `Service Desk Technicians`. Luego asocie la base de conocimientos al rol de usuario en **Preferencias de roles** (página 60) o en la pestaña **Roles** (página 47) en Definición del Departamento de servicios, Acceso. Luego asigne usuarios a ese rol de usuario. El rol de usuario `KB Admin` se puede usar para este fin. El `KB Admin` ya está asociado al Departamento de servicios de la `KnowledgeBase`. Sólo debe quitar el tipo de rol `Service Desk Administrator` del rol de usuario `KB Admin`.

Este paso no es necesario para los usuarios asignados a roles de usuario como `SD Admin` que usan el tipo de rol `Service Desk Administrators`.

4. **Crear artículos de la Base de conocimientos:** ver **Base de conocimientos** (página 35) para obtener instrucciones acerca de cómo *crear artículos de la BC*.

**Nota:** Sin ninguna otra configuración, todos los usuarios con roles que no sean el de administrador, como `SD User`, que usan el tipo de rol `Service Desk Technicians` pueden ver cualquier artículo de la `KnowledgeBase` establecido en la etapa `Published`.

5. **Mostrar artículos de la base de conocimientos en Live Connect:** consulte **Integración del Departamento de servicios, Live Connect y Portal Access** (página 11) para obtener instrucciones sobre cómo mostrar artículos de la base de conocimientos en **Live Connect** y **Portal Access**.

---

## Plantillas de Notas

Departamento de servicios > Configurar > Plantillas de notas

La página **Plantillas de notas** define bloques de texto estático que pueden anexarse a una nota durante la edición de un ticket. Después de crear la plantilla de nota, puede seleccionarla de la lista desplegable **Plantilla de nota** del editor de tickets en la sección **Agregar nota** de la pestaña **Notas**, o

## Plantillas

cuando agrega una nota en el cuadro de diálogo **Agregar nota** (página 31).

### Acciones

- **Nueva:** agrega una nueva plantilla de nota.
- **Editar:** edita una plantilla de nota seleccionada.
- **Cambiar nombre:** cambia el nombre de una plantilla de nota seleccionada.
- **Eliminar:** elimina una plantilla de nota seleccionada.

### Agregar / editar una Plantilla de notas

- **Nombre:** el nombre de la plantilla de notas.
- **Solicitud:** una breve descripción de la plantilla de notas.
- **Respuesta:** ingrese el bloque de texto estático que será ingresado en una nota cuando seleccione esta plantilla de notas en un ticket. Use los siguientes botones de la barra de herramientas para agregar un formato especial al texto:
  -  : texto seleccionado de hipervínculo. Puede que necesite reiniciar los vínculos copiados y pegados desde otra fuente.
  -  : inserte una tabla.
  -  : inserte una línea horizontal como un porcentaje del ancho o configure un ancho fijo en píxeles.
  -  : aplique sangría al texto.
  -  : aplique sangría francesa al texto.
  -  : quitar formato.
  -  : insertar un símbolo.
  -  : insertar un ícono gestual.
  -  : visualizar previamente el texto y las imágenes.
  -  : cargar un archivo o una imagen.
  -  : fije el texto seleccionado al subíndice.
  -  : fije el texto seleccionado al superíndice.
  -  : alternar con el modo de pantalla completa para editar y ver.

**Nota:** No puede agregar datos adjuntos a una plantilla de nota.

---

## Plantillas de Mensajes

### Departamento de servicios > Configurar > Plantillas de mensajes

La página **Plantillas de mensajes**: define mensajes reutilizables y estándar que puede enviar como correos electrónicos o mostrar como mensajes en la **Bandeja de entrada** de otros usuarios. Estas plantillas de mensajes se pueden seleccionar cuando especifica un paso **sendEmail()** o un paso **sendMessage()** en *cualquier* procedimiento del Departamento de servicios. Las plantillas de mensajes también pueden incluir **variables de propiedad** (página 79) y **variables de procedimiento** (página 69) de ticket.

**Nota:** **Service Desk** instala plantillas de mensajes predefinidas. Uno o más Departamentos de servicios preconfigurados y los procedimientos instalados en la página **Plantillas de departamento** (página 49) usan estas plantillas de mensajes predefinidas. Puede cambiar sus contenidos y estos cambios se conservarán. Pero si cambia el nombre de estas plantillas de mensajes predefinidas o las elimina, se vuelven a crear durante el siguiente **ciclo de mantenimiento** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#248.htm>) del VSA.

## Acciones

- **Nueva:** agrega una nueva plantilla de mensaje.
- **Editar:** edita una plantilla de mensaje seleccionada.
- **Cambiar nombre:** cambia el nombre de una plantilla de mensaje seleccionada.
- **Eliminar:** elimina una plantilla de mensaje seleccionada.
- **Actualizar:** actualiza la página.

## Adición y edición de plantillas de mensajes

- **ID:** el nombre de la plantilla de mensajes.
- **Descripción:** una breve descripción de esta ID.

**Nota:** Cualquier valor que introduzca en los siguientes cuatro campos se puede reemplazar por un valor de los campos correspondientes de un paso `sendMessage()` o `sendEmail()` de un procedimiento.

- **Asunto:** el asunto de la plantilla de mensajes.
- **A:** los destinatarios de la plantilla de mensajes. Los destinatarios múltiples se delimitan con coma o punto y coma.

**Nota:** Cualquier nombre de usuario incluido en el campo **Para** de una plantilla de mensaje se convierte de forma automática en la dirección de correo electrónico correspondiente de ese usuario. Por ejemplo, si al usuario `jsmith` le corresponde la dirección de correo electrónico `jsmith@acme.com`, la misma plantilla de mensaje, con `jsmith` en el campo **To**, se puede usar en un paso `sendMessage()` para enviar un mensaje a `jsmith` y también en un paso `sendEmail()` para enviar un correo electrónico a `jsmith@acme.com`. Las direcciones de correo electrónico de cada usuario se mantienen en [Sistema > Usuarios](#).

- **De:** el nombre del remitente de la plantilla de mensajes. La dirección De de un correo electrónico saliente se especifica utilizando el siguiente orden de precedencia:
  1. Si hay una dirección “De” en el paso `sendEmail()` de un procedimiento, se usa esa dirección.
  2. O bien, el paso `sendEmail()` usa la dirección “De” que proporciona el vínculo [Departamento de servicios > Plantilla de mensaje](#), si el enlace existe y se especifica la dirección “De”.
  3. O bien, el paso `sendEmail()` usa la [Dirección de correo electrónico de respuesta](#) del lector de correo electrónico de [> Configuración de alarma y correo electrónico entrante >](#) del Departamento de servicios vinculado a este departamento. Este vínculo entre el lector de correo electrónico y el Departamento de servicios se configura utilizando el campo [Departamento de servicios > Definición de departamento > Propiedades > General > Valores predeterminados de campo estándar \(página 41\) > Correo electrónico](#).
  4. O bien, se utiliza la dirección de [Correo electrónico predeterminado del remitente](#) establecida en [Sistema > Correo electrónico saliente](#).
- **Cuerpo:** ingrese el texto del cuerpo de la plantilla de mensajes. Use los siguientes botones de la barra de herramientas para agregar un formato especial al texto:
  -  : texto seleccionado de hipervínculo. Puede que necesite reiniciar los vínculos copiados y pegados desde otra fuente.
  -  : inserte una tabla.
  -  : inserte una línea horizontal como un porcentaje del ancho o configure un ancho fijo en píxeles.
  -  : aplique sangría al texto.
  -  : aplique sangría francesa al texto.
  -  : quitar formato.
  -  : insertar un símbolo.
  -  : insertar un ícono gestual.

- : visualizar previamente el texto y las imágenes.
- : cargar un archivo o una imagen.
- : fije el texto seleccionado al subíndice.
- : fije el texto seleccionado al superíndice.
- : alternar con el modo de pantalla completa para editar y ver.

---

# Configuración común

## Departamento de servicios > Configurar

La carpeta **Configurar** contiene un conjunto de tablas de soporte definidas por el usuario que *se pueden usar en varias definiciones del Departamento de servicios y sus tickets*.

**Nota:** Muchas de las siguientes tablas de configuración se completan cuando se instala **Service Desk**, o cuando crea un Departamento de servicios en la página **Plantillas de departamento** (página 49).

- **Configuración global** (página 58): define la configuración global que se aplica a todo el módulo **Service Desk**.
- **Preferencias de roles** (página 60): define las preferencias de edición de tickets y los permisos de campo por *rol de usuario*.
- **Preferencias de usuario** (página 63): define las preferencias de edición de tickets y los permisos de campo por *usuario*.
- **Configuración de alarma y correo electrónico entrante** (página 64): crea lectores de correo electrónico que se usan para recuperar mensajes de correo electrónico de los servidores y convertirlos en tickets.
- **Variables de procedimiento** (página 69): define variables de procedimiento, incluidas variables asociadas con políticas de mesa de servicio.
- **Políticas** (página 70), **Programas de cobertura** (página 72) y **Feriados** (página 73): define políticas de servicio.

---

# Configuración global

## Departamento de servicios > Configuración común > Configuración global

En la página **Configuración global**, se establecen opciones que se aplican a todo el módulo **Departamento de servicios**.

### Acciones

- **Editar:** edita la configuración global del módulo **Departamento de servicios**.
  - **Activar Departamento de servicios:** selecciónela para *activar* (página 59) el **Departamento de servicios**. Anule la selección para *desactivar* el **Departamento de servicios**.
  - Use el selector de color para elegir el color de fondo de cada tipo de nota.
    - ✓ **Color de nota oculta:** las notas ocultas de tickets no notifican al remitente por correo electrónico y ocultan la nota a los usuarios de máquinas que ven el ticket en **Portal Access** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#438.htm>).
    - ✓ **Color de nota del sistema:** una nota creada por un evento del sistema, como el inicio de un procedimiento de servicio.
    - ✓ **Color de nota de tarea:** una nota creada para una tarea dentro de un ticket.
    - ✓ **Color de nota de tarea oculta:** las notas ocultas de tareas no notifican al remitente por correo electrónico y ocultan la nota a los usuarios de máquinas que ven el ticket en

- ✓ **Portal Access.**
- ✓ **Color de nota normal:** el color que muestran las notas públicas para todo el ticket.

## Activación

Departamento de servicios > Configuración común > Configuración global

La *activación* de **Service Desk** habilita a los eventos del sistema, tales como las alarmas, para crear *nuevos tickets* en **Service Desk** en lugar del módulo heredado **Sistema de tickets**. La activación también causa que **Live Connect**, **Portal Access**, **Supervisión** y otras páginas en las que se muestran tickets *existentes* incluyan tickets de **Service Desk** en lugar del módulo **Sistema de tickets**. Otros módulos del VSA se integran en el módulo **Sistema de tickets** o en el módulo **Service Desk**, pero no se pueden integrar en ambos módulos a la vez.

La activación de la integración de **Service Desk** se puede realizar en cualquier momento antes o después de la configuración de **Service Desk**. En general, **Service Desk** se configura antes de la activación.

**Debe realizar los tres pasos que se indican a continuación para habilitar a los eventos del sistema para crear nuevos tickets en Service Desk.**

**Nota:** Consulte la **pestaña Lectores** (página 66) en Configuración de alarma y correo electrónico entrante para crear tickets basados en *correo electrónico entrante*.

1. El módulo **Service Desk** debe estar **activado** (página 59) para procesar las solicitudes de tickets de eventos del sistema en Service Desk > Configuración común > **Configuración global** (página 58).
2. La **Configuración de alarma y correo electrónico entrante** debe estar *habilitada*.

**Nota:** No es necesario definir lectores de correo electrónico para crear tickets de **Service Desk** a partir de alarmas.

3. Especifique la definición del Departamento de servicios utilizada para crear el ticket en *una de las tres maneras siguientes*:
  - a. Opcionalmente establezca la definición **Predeterminada** en Departamento de servicios > **Definición del Departamento de servicios** (página 37).
  - b. Opcionalmente establezca el **Departamento de servicios predeterminado de la alarma** en Departamento de servicios > Configuración de alarma y correo electrónico entrante. Tiene precedencia sobre la definición **Predeterminada**.
  - c. Opcionalmente especifique un procedimiento de **Desduplicación de solicitud de ticket** (página 88) único o un procedimiento de **Asignación de solicitud de ticket** (página 88) para procesar solicitudes de ticket de eventos del sistema. Configurar en Departamento de servicios > Configuración de alarma y correo electrónico entrante > pestaña **General** (página 65). Tiene precedencia sobre la definición **Predeterminada** del Departamento de servicios y la configuración de **Departamento de servicios predeterminado de la alarma**. Consulte el comando **testTicketProperty()** (página 99) para obtener detalles sobre la prueba de los valores de propiedad de las solicitudes de tickets, incluido el evento del sistema de *origen* de la solicitud de ticket. El comando IF sólo está disponible en el procedimiento **Mapeo de solicitud de ticket**.

## Desactivación

Una vez activado, **Service Desk** se puede *desactivar*. La desactivación redirige **Live Connect**, **Supervisión** y **Alarmas** para que se integren en el módulo **Sistema de tickets** en lugar del módulo **Service Desk**. Use Departamento de servicios > Configuración global para desactivar la integración de **Service Desk**.

## Deshabilitación del lector de correo electrónico del sistema de tickets

Después de la activación de **Service Desk**, el lector de correos electrónicos del **Sistema de tickets** sigue convirtiendo los correos electrónicos entrantes en tickets del módulo del **Sistema de tickets**, de manera que puede ser recomendable deshabilitar manualmente el lector de correo electrónico del **Sistema de tickets** antes de activar **Service Desk**. Si tanto el lector de correo electrónico del **Sistema de tickets** como el de **Service Desk** se ejecutan en simultáneo, deben sondear servidores de correo electrónico distintos.

---

## Preferencias de roles

Departamento de servicios > Configurar > Preferencias de roles

En la página **Preferencias de roles**, se definen las preferencias de ticket por rol. Las **preferencias de roles** se pueden reemplazar por **preferencias de usuario** (página 63). Las **preferencias de roles** incluyen lo siguiente:

- Demora de envío de correo electrónico
- Codificación por color de tickets en la tabla de selección de tickets.
- Columnas presentadas de manera predeterminada en la tabla de selección de tickets.
- Permisos de campo en el editor de tickets por rol de usuario y definición del Departamento de servicios.
- Frecuencia de actualización de la cuadrícula de tickets.

Las pestañas **Preferencias de roles** se organizan de la siguiente manera:

- **Pestaña general** (página 60)
  - **Pestaña Propiedades de roles** (página 60)
  - **Pestaña Columnas predeterminadas** (página 61)
- **Pestaña Departamentos de servicios** (página 62)

## Preferencias de roles - pestaña General

Departamento de servicios > Preferencias de roles > pestaña General

Haga clic en una fila en el panel central y luego en **Editar** para mostrar la ventana **Cambiar preferencias de ticket para rol**. Este cuadro de diálogo tiene dos pestañas.

- **Pestaña Propiedades de roles** (página 60)
- **Pestaña Columnas predeterminadas** (página 61)

### Pestaña General > pestaña Propiedades de roles

#### General

- **Nombre de rol:** el nombre del rol.
- **Tipo de preferencia:** si es **Assigned**, este registro de preferencia se editó. Si es **Default**, no se realizaron ediciones.
- **Demora de envío de correo electrónico (min)** - La notificación de correo electrónico pendiente de tickets seleccionados puede detenerse utilizando **Detener notificación** en **Tickets** (página 18). Esta opción se usa junto con **Retraso de envío de correo electrónico** en **Preferencias de roles** (página 60) y **Preferencias de usuario** (página 63). Por ejemplo, si **Retraso de envío de correo electrónico** se establece en 5 minutos para el rol que usa, tiene 5 minutos para cancelar todos los correos electrónicos pendientes de un ticket en **Detener notificación**. Se aplica a filas de tickets que muestran el ícono  en la columna de íconos de la tabla de tickets. **Detener notificación** sólo detiene los correos electrónicos pendientes.

- **Intervalo de actualización de cuadrícula de tickets:** establece el intervalo para actualizar la tabla **Tickets** en minutos.

### Preferencias de Color

Configure los códigos de color para las filas de tickets que se muestran en tablas de tickets, en base a un punto de referencia de **Rango de fechas**. Los puntos de referencia disponibles incluyen:

- **Fecha de creación:** la fecha de creación del ticket.
- **Fecha de vencimiento:** la fecha de vencimiento de la *etapa actual* de un ticket. La fecha de vencimiento para la etapa actual de un ticket sólo se puede usar si se vincula un procedimiento de objetivo a esa etapa en la pestaña **Procedimientos** (página 46) de Definición del Departamento de servicios, En proceso, Etapa.
- **Última fecha de modificación:** la fecha en que se modificó el ticket por última vez.
- **Última actualización pública:** la última vez que se agregó una nota no oculta.
- **Fecha comprometida:** la fecha comprometida del ticket.

### Edad del Ticket

Para el punto de referencia del rango de fecha seleccionado puede elegir tres colores:

- **Más antiguos que:** introduzca el número de días *anteriores* al intervalo de fechas de referencia seleccionado para codificar los tickets por color. Introduzca un número negativo para representar los días *posteriores* al intervalo de fechas de referencia seleccionado. Use el selector de color para elegir un color. Por ejemplo, puede optar por codificar los tickets más antiguos de color *rojo*.
- **Entre:** use el selector de colores para elegir un color. Por ejemplo, puede optar por codificar los tickets intermedios de color *amarillo*.
- **Más nuevos que:** introduzca el número de días *posteriores* al intervalo de fechas de referencia seleccionado para codificar los tickets por color. Introduzca un número negativo para representar los días *anteriores* al intervalo de fechas de referencia seleccionado. Use el selector de color para elegir un color. Por ejemplo, puede optar por codificar los tickets recientes de color *verde*.

### Pestaña General > pestaña Columnas predeterminadas

Seleccione las columnas que se muestran en la tabla de selección de tickets y el orden en que se muestran.

1. Presione **Ctrl+Click** o **Shift+Click** para seleccionar varios elementos del cuadro de lista de la izquierda.
2. Haga clic en el botón de la flecha hacia la derecha para moverlos al casillero de lista de la derecha.
3. Reordene la forma en que se muestran las columnas en el casillero de lista de la derecha haciendo clic en los botones de flecha hacia arriba o hacia abajo.
4. Haga clic en **Guardar** para guardar las preferencias de columnas predeterminadas.

**Nota:** Los cambios ad hoc que hace en las selecciones de columnas en la tabla **Tickets** (página 18) se recuerdan siempre, incluso entre sesiones. Para restablecer las selecciones de columnas a la configuración de **Preferencias de roles**, haga clic en el botón **Valores predeterminados en Sistema > Preferencias**. Esto restablece *todas* las preferencias de usuario en todo el VSA a la configuración predeterminada.

### Filtros de columnas de cuadrículas de ticket

- **El filtro de asignatarios es seleccionable:** cuando está seleccionada (configuración predeterminada), la opción de filtro de la columna **Asignatarios** de la tabla **Tickets** muestra una lista de selector. Si no está seleccionada, el usuario debe introducir texto para filtrar la columna.
- **El filtro de categoría es seleccionable:** cuando está seleccionada (configuración predeterminada), la opción de filtro de la columna **Categoría** en la tabla **Tickets** muestra una lista de selector. Si no está seleccionada, el usuario debe introducir texto para filtrar la columna.

## Preferencias de roles - pestaña Departamentos de servicios

Departamento de servicios > Preferencias de roles > pestaña Departamentos de servicios  
Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Editar > En proceso  
> Acceder > Roles

Haga clic en una fila del panel central, después haga clic en la pestaña **Departamento de servicios** para asignar, cambiar o quitar la asociación entre una definición y un rol.

La configuración de esta pestaña implica establecer tres tipos de opciones:

- Configurar la plantilla de edición

**Nota:** Esta preferencia se puede reemplazar por la plantilla de edición seleccionada en **Preferencias de usuario** (página 63).

- Configurar opciones Habilitar/Deshabilitar
- Configurar permisos de campo

### Configurar la plantilla de edición

Una **plantilla de edición** cumple tres propósitos:

1. La plantilla de edición define el diseño del cuadro de diálogo que se usa para editar un ticket o un artículo de la base de conocimientos.
2. Una plantilla de edición puede *enmascarar* campos seleccionados, aunque los campos se definan por la definición del Departamento de servicios. *El uso de una plantilla de edición para enmascarar un campo reemplaza cualquier permiso de campo establecido para ese campo.*
3. Las plantillas de edición también configuran los **permisos de campo** (página 138) predeterminados para editar un ticket o un artículo de la base de conocimientos. Ya sea que estén asignados por rol o por usuario, puede reemplazar los permisos de campo predeterminados establecidos por la plantilla de edición para adaptarlos a sus requisitos comerciales.

Una plantilla de edición se aplica a una combinación de definición del Departamento de servicios y rol de usuario (o rol de máquina) en **Preferencias de roles** (página 60) o en Definición del Departamento de servicios > Acceder > pestaña **Roles** (página 47). Una plantilla de edición también se puede aplicar a una combinación de definición del Departamento de servicios y usuario en **Preferencias de usuario** (página 63). Preferencias de usuario tiene precedencia sobre Preferencias de roles. La plantilla de edición predeterminada para todos los roles y usuarios que trabajan con un Departamento de servicios se especifica en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Nuevo o Editar > pestaña **Información general** (página 39).

### Configurar opciones Habilitar/Deshabilitar

Puede reemplazar la siguiente configuración de **Información general** (página 39) en Definición del Departamento de servicios para cualquier combinación de rol y definición.

- **Habilitar temporizadores de sesión:** si está seleccionada y **Guardar reloj automáticamente** no lo está, se muestra un botón de Temporizador en el **editor de tickets** (página 24). Consulte **Rastreo de tiempo y Departamento de servicios** (página 12).
- **Mostrar información de tareas:** si está seleccionada, se muestra la pestaña **Tareas** en el editor de tickets. Consulte **Información de tareas** (página 16).
- **Permitir la eliminación de notas:** si está seleccionada, se pueden eliminar notas en el editor de tickets.

### Configurar permisos de campo

Los permisos de campo se establecen por rol. Para los usuarios del VSA con roles vinculados al tipo de rol `Service Desk Technicians`, los **permisos de campo** determinan qué campos puede ver o

editar un usuario dentro del editor de tickets o el editor de artículos de la base de conocimientos. Los permisos de campo típicos incluyen los siguientes: `Editable`, `View Only`, `Hidden` o `Required`. Los permisos de campo predeterminados se establecen por **plantilla de edición** (página 137).

**Nota:** Los usuarios del VSA con un rol vinculado al tipo de rol `Service Desk Administrators` pueden ver cualquier campo y trabajar con él en cualquier editor de tickets o de artículos de la base de conocimientos. Los usuarios de rol `Master` también siempre tienen acceso completo a los permisos de campo, independientemente de la asignación de tipo de rol.

Cuando se selecciona una plantilla de edición en esta pestaña, los campos definidos para esta definición del Departamento de servicios se muestran en el cuadro de diálogo y muestran el permiso predeterminado configurado por la plantilla de edición. Puede reemplazar los valores predeterminados de esta combinación de rol y definición.

### Campos estándar y campos personalizados

**Campos estándar** (página 79) se refiere a los campos integrados que proporciona un Departamento de servicios. Se muestran como columnas en la tabla de tickets y en cuadros de diálogo de **permisos de campo** (página 62). Un campo estándar no está disponible necesariamente para todas las combinaciones de definiciones del Departamento de servicios y rol de usuario. Tampoco el mismo campo estándar se muestra necesariamente en la tabla de tickets y en los cuadros de diálogo de permisos de campo. También se muestran **campos personalizados** (página 44), si están definidos para un Departamento de servicios, como columnas en la tabla de tickets y en los cuadros de diálogo de permisos de campo.

## Preferencias de Usuario

Departamento de servicios > Configurar > Preferencias de usuario

En la página **Preferencias de usuario**, se definen preferencias específicas del usuario que reemplazan a las **preferencias de roles** (página 60). Cada usuario tiene acceso a su propia página de **Preferencias de usuario**. Las **preferencias de usuario** incluyen lo siguiente:

- Demora de envío de correo electrónico
- Codificación por color de tickets en la tabla de selección de tickets.
- La plantilla de edición de tickets preferida del usuario, una por cada Departamento de servicios.

Las preferencias se establecen en dos pestañas de esta página:

- Pestaña general
- Pestaña Departamentos de servicios

### Pestaña general

Haga clic en **Editar** para editar la información de la pestaña General.

#### General

- **Nombre de usuario:** el usuario del VSA de la sesión actual.
- **Tipo de preferencia:** si es `Assigned`, este registro de preferencia se editó. Si es `Default`, no se realizaron ediciones.
- **Retraso de envío de correo electrónico (minutos):** La notificación de correo electrónico pendiente de tickets seleccionados puede detenerse utilizando **Detener notificación** en **Tickets** (página 18). Esta opción se usa junto con **Retraso de envío de correo electrónico** en **Preferencias de roles** (página 60) y **Preferencias de usuario** (página 63). Por ejemplo, si **Retraso de envío de correo electrónico** se establece en 5 minutos para el rol que usa, tiene 5 minutos para cancelar todos los correos electrónicos pendientes de un ticket en **Detener notificación**. Se aplica a filas de tickets que

## Configuración común

muestran el ícono  en la columna de íconos de la tabla de tickets. **Detener notificación** sólo detiene los correos electrónicos pendientes.

- **Mostrar paneles de notas de incidentes:** si está seleccionada, se muestra un panel adicional con dos pestañas debajo de la **tabla de tickets** (página 18) en las que se muestra la **descripción** y **notas** de los tickets seleccionados.
- **Intervalo de actualización de cuadrícula de tickets:** establece el intervalo para actualizar la tabla **Tickets** en minutos.

## Preferencias de Color

Configure los códigos de color para las filas de tickets que se muestran en tablas de tickets, en base a un punto de referencia de **Rango de fechas**. Los puntos de referencia disponibles incluyen:

- **Fecha de creación:** la fecha de creación del ticket.
- **Fecha de vencimiento:** la fecha de vencimiento de la *etapa actual* de un ticket. La fecha de vencimiento para la etapa actual de un ticket sólo se puede usar si se vincula un procedimiento de objetivo a esa etapa en la pestaña **Procedimientos** (página 46) de Definición del Departamento de servicios, En proceso, Etapa.
- **Última fecha de modificación:** la fecha en que se modificó el ticket por última vez.
- **Última actualización pública:** la última vez que se agregó una nota no oculta.
- **Fecha comprometida:** la fecha comprometida del ticket.

## Edad del Ticket

Para el punto de referencia del rango de fecha seleccionado puede elegir tres colores:

- **Más antiguos que:** introduzca el número de días *anteriores* al intervalo de fechas de referencia seleccionado para codificar los tickets por color. Introduzca un número negativo para representar los días *posteriores* al intervalo de fechas de referencia seleccionado. Use el selector de color para elegir un color. Por ejemplo, puede optar por codificar los tickets más antiguos de color *rojo*.
- **Entre:** use el selector de colores para elegir un color. Por ejemplo, puede optar por codificar los tickets intermedios de color *amarillo*.
- **Más nuevos que:** introduzca el número de días *posteriores* al intervalo de fechas de referencia seleccionado para codificar los tickets por color. Introduzca un número negativo para representar los días *anteriores* al intervalo de fechas de referencia seleccionado. Use el selector de color para elegir un color. Por ejemplo, puede optar por codificar los tickets recientes de color *verde*.

## Pestaña Departamentos de servicios

Use esta pestaña para seleccionar su plantilla de edición de tickets “favorita”. Puede especificar una plantilla de edición favorita para cada definición del Departamento de servicios. Esta selección reemplaza la preferencia de plantilla de edición configurada en Departamento de servicios > **Preferencias de roles - pestaña Departamentos de servicios** (página 62).

---

# Correo electrónico entrante y configuración de alarma

Departamento de servicios > Configurar > Configuración de alarma y correo electrónico entrante

En la página **Configuración de alarma y correo electrónico entrante**, se especifica cómo procesar las solicitudes de tickets en **Service Desk**. Las **solicitudes de ticket** se crean a partir de correos electrónicos entrantes o eventos del sistema, como las condiciones de alerta. La **Configuración de alarma y correo electrónico entrante** (página 64) y los procedimientos vinculados del Departamento de servicios determinan cómo las solicitudes de ticket se procesan en tickets, qué Departamentos de

servicios se usan para crear los tickets y si las solicitudes de tickets se cancelan.

Esta página tiene dos pestañas:

- **General** (página 65): se especifica la configuración general de alarma y lectores de correo electrónico.
- **Lectores** (página 66): se especifica uno o más lectores para sondear periódicamente las cuentas de correo electrónico. Los mensajes de correo electrónico se descargan y se usan para crear solicitudes de tickets.

### Deshabilitación del lector de correo electrónico del sistema de tickets

Después de la activación de **Service Desk**, el lector de correos electrónicos del **Sistema de tickets** sigue convirtiendo los correos electrónicos entrantes en tickets del módulo del **Sistema de tickets**, de manera que puede ser recomendable deshabilitar manualmente el lector de correo electrónico del **Sistema de tickets** antes de activar **Service Desk**. Si tanto el lector de correo electrónico del **Sistema de tickets** como el de **Service Desk** se ejecutan en simultáneo, deben sondear servidores de correo electrónico distintos.

## Pestaña general

Departamento de servicios > Configurar > Configuración de alarma y correo electrónico entrante > pestaña **General**

La siguiente configuración se aplica a todos los lectores de correo electrónico definidos en la pestaña **Lectores**.

### Acciones

Los siguientes botones de acción se aplican a lectores de correo electrónico definidos en la pestaña **Lectores**.

- **Editar**: edita la configuración general de todos los lectores de correo electrónico y de alarma.
- **Conectar ahora**: sondea todos los lectores de correo electrónico inmediatamente.
- **Habilitar**: habilita el sondeo por todos los lectores de correo electrónico. **También habilita la integración de alarmas si Service Desk está activado (página 59).**
- **Deshabilitar**: deshabilita el sondeo de todos los lectores de correo electrónico **y evita la integración de alarmas.**

**Nota:** Si uno o más lectores de correo electrónico no logran establecer la conexión, haga clic en **Deshabilitar** y después en **Habilitar** para reiniciar el sondeo.

### Columnas de tabla

- **Intervalo de sondeo**: especifique con qué frecuencia los lectores de correo electrónico se conectan a cuentas de correo electrónico. La frecuencia de conexión predeterminada es de 2 minutos.
- **Omitir correos electrónicos con estos asuntos**: introduzca texto para omitir correos electrónicos entrantes que contengan este texto *en la línea del asunto*. La coincidencia no distingue entre mayúsculas y minúsculas. *Las comillas y los caracteres comodín como \* y ? se interpretan literalmente como parte del contenido de la cadena.*

Cree varios filtros con varias líneas. Los filtros múltiples actúan como una sentencia OR. Rodee todas las palabras con espacios a ambos lados de cada palabra. Ejemplo:

Undeliverable

Do not reply

Encierre el texto del asunto con caracteres de barra simple | para omitir los correos electrónicos con asuntos enteros que coincidan exactamente con el texto para omitir. Ejemplo: |Your timesheet is overdue|

Esta misma lista de omitidos puede mantenerse en la página **Lector de correo electrónico** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#434.htm>) en Sistema de tickets y mediante la

**pestaña General** (página 65) en Departamento de servicios, Configuración de alarma y correo electrónico entrante. Esta lista también puede mantenerse de forma manual mediante la edición del archivo

```
<Kaseya_Installation_Directory>\Kaseya\KServer\ignoreSubject.txt.
```

**Lector actual:** el último lector sondeado.

**Host actual:** el nombre de host del último lector sondeado.

La siguiente configuración se aplica a *solicitudes de alarma solamente y no se relaciona con los lectores de correo electrónico*. Consulte **Activación** (página 59) y **Propiedades de origen** (página 83).

- **Procedimiento de asignación de alarma:** el procedimiento de **asignación de solicitud de ticket** que se ejecuta cuando se crea un ticket a partir de un evento del sistema, como una condición de alerta. Un procedimiento de **asignación de solicitud de ticket** (página 88) establece los atributos de una solicitud de ticket justo antes de crear el ticket, incluida la definición del Departamento de servicios que se usa para crear el ticket.
- **Procedimiento de deduplicación de alarma:** el procedimiento de **deduplicación de solicitud de ticket** que se ejecuta cuando se crea un ticket a partir de un evento del sistema, como una condición de alerta. Un procedimiento de **Deduplicación de solicitud de ticket** (página 88) compara una solicitud de ticket con tickets existentes para determinar si la solicitud de ticket es una duplicación. Si la solicitud de ticket es una duplicación de tickets existentes, se cancela la solicitud.
- **Departamento de servicios predeterminado de la alarma:** la definición del Departamento de servicios que se usa para crear tickets a partir de alarmas. Puede sobrescribirse con el **Procedimiento de mapeo de alarma**.

## Pestaña Lectores

Departamento de servicios > Configurar > Configuración de alarma y correo electrónico entrante > pestaña Lectores

### Configuración de correo electrónico entrante

Debe realizar los cinco pasos que se indican a continuación para habilitar a los correos electrónicos entrantes para crear nuevos tickets en **Service Desk**.

1. Agregue o edite un lector de correo electrónico como se describe a continuación.
2. Asegúrese de que POP o IMAP, según se especifique en el lector de correo electrónico, esté habilitado en el servidor de correo electrónico sondeado.
3. Especifique la definición del Departamento de servicios utilizada para crear el ticket en *una de las tres maneras siguientes*:
  - a. Opcionalmente establezca la definición **Predeterminada** en Departamento de servicios > **Definición del Departamento de servicios** (página 37).
  - b. Opcionalmente asocie un lector de correo electrónico a un Departamento de servicios en Definición del Departamento de servicios > Departamento de servicios > Definición > Nuevo o Editar > pestaña Valores predeterminados de campo estándar. Tiene precedencia sobre la definición **Predeterminada**.
  - c. Opcionalmente especifique un Departamento de servicios mediante la asociación de un lector de correo electrónico a un único procedimiento de **deduplicación de solicitud de ticket** (página 88) o de **asignación de solicitud de ticket** (página 88). Tiene precedencia sobre la definición **Predeterminada** y la configuración de **Correo electrónico** en Definición del Departamento de servicios.
4. Habilite **Configuración de alarma y correo electrónico entrante** en Departamento de servicios > Configuración común > Configuración de alarma y correo electrónico entrante > pestaña General.

- Asegúrese de que **Omitir correos electrónicos con estos asuntos** en la **pestaña General** (página 65) en Configuración de alarma y correo electrónico entrante no filtre el correo electrónico que intenta convertir en tickets.

**Nota:** Consulte **Activación** (página 59) para crear tickets basados en eventos del sistema, como alarmas.

**Nota:** Si un procedimiento de servicio vinculado a su Departamento de servicios *envía correos electrónicos*, asegúrese de que los correos electrónicos *salientes* estén habilitados en Sistema > **Correo electrónico saliente** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#4765.htm>).

## Acciones

- **Nuevo:** agrega un nuevo lector.
- **Editar:** edita un lector seleccionado.
- **Eliminar:** elimina un lector seleccionado.

## Agregar/Editar un lector de correo electrónico

- **ID:** el nombre del lector de correo electrónico.
- **Nombre de host:** el nombre de host de un servidor de correo electrónico POP3 o IMAP. Por ejemplo, `pop.youremailserver.com` para un servidor de correo electrónico POP3 o `imap.youremailserver.com` para un servidor de correo electrónico IMAP. El servidor de correo electrónico puede necesitar un nombre de host en el campo **Nombre de host** en lugar de una dirección IP si también está tildada **Usar SSL**.
- **Número de puerto:** el número de puerto que usa el servicio de correo electrónico. Normalmente es el `110` o el `995`.
- **ID de conexión:** el nombre de cuenta de correo electrónico. *No incluya el sufijo @*. Por ejemplo, si la dirección de correo electrónico completa es `acme@yourmail.com`, introduzca `acme` en este campo.
- **Contraseña:** la contraseña de la cuenta de correo electrónico.
- **Dirección de correo electrónico de respuesta:** especifica la dirección De para los correos electrónicos salientes. La dirección De de un correo electrónico saliente se especifica utilizando el siguiente orden de precedencia:
  1. Si hay una dirección “De” en el paso **sendEmail()** de un procedimiento, se usa esa dirección.
  2. O bien, el paso **sendEmail()** usa la dirección “De” que proporciona el vínculo Departamento de servicios > **Plantilla de mensaje**, si el enlace existe y se especifica la dirección “De”.
  3. O bien, el paso **sendEmail()** usa la **Dirección de correo electrónico de respuesta** del lector de correo electrónico de > **Configuración de alarma y correo electrónico entrante** > del Departamento de servicios vinculado a este departamento. Este vínculo entre el lector de correo electrónico y el Departamento de servicios se configura utilizando el campo Departamento de servicios > Definición de departamento > Propiedades > General > **Valores predeterminados de campo estándar** (página 41) > Correo electrónico.
  4. O bien, se utiliza la dirección de **Correo electrónico predeterminado del remitente** establecida en Sistema > **Correo electrónico saliente**.
- **Deshabilitar lector:** si está seleccionada, ya no se recupera el correo electrónico del servidor.
- **Usar SSL:** si está seleccionada, la comunicación con el servidor de correo electrónico se cifra mediante SSL. El servidor de correo electrónico debe admitir SSL para usar esta característica. Algunos sistemas requieren una conexión SSL, y el número de puerto correspondiente es el 995. El servidor de correo electrónico puede requerir un nombre de host en el campo **Nombre de host** en lugar de una dirección IP si **Usar SSL** también está seleccionada.
- **Procesar contenido HTML en correos electrónicos de respuesta:** tildada en forma predeterminada. Si está en blanco, ignora el formato HTML en los correos electrónicos de respuesta y sólo examina el mensaje de respuesta en texto simple. Los mensajes de respuesta pueden estar mal formateados, confundiendo el procesamiento de mensajes de respuesta de correo electrónico

## Configuración común

entrante. Desmarque esta casilla si los correos electrónicos de respuesta generan errores al intentar actualizar el ticket original.

- **Duplicación de recibo:** un procedimiento **Desduplicación de solicitud de ticket** (página 88) compara una solicitud de ticket con tickets existentes para determinar si la solicitud de ticket es una duplicación. Si la solicitud de ticket es una duplicación de tickets existentes, se cancela la solicitud. Consulte **Propiedades de origen** (página 83) para obtener más información.
- **Asignación de recibo:** un procedimiento de **asignación de solicitud de ticket** (página 88) establece los atributos de una solicitud de ticket justo antes de crearlo, incluida la definición del Departamento de servicios que se usa para crear el ticket. **Variables de propiedad de recibo** (página 79) enumera las variables de propiedad disponibles para probar en un procedimiento de **asignación de solicitud de ticket**. Consulte **Propiedades de origen** (página 83) para obtener más información.
- **Transporte:** POP3 o IMAP.

## Registro

El registro enumera las tareas del lector de correo electrónico completadas en forma exitosa y los errores que podrían haberse producido.

## Asociaciones de ticket

Una solicitud de ticket de un correo electrónico entrante se puede asociar a una organización, una máquina o un contacto (un miembro del personal) en una de tres formas, en el siguiente orden de precedencia:

1. El ticket tiene contenido etiquetado con tilde (~).
2. Un procedimiento de asignación de solicitud de ticket prueba el contenido del ticket para determinar las asociaciones.
3. La dirección "De" del correo electrónico entrante coincide con el correo electrónico de un registro del personal en el VSA. Sobre la base de esta coincidencia, el miembro del personal y su organización se asocian al ticket.
4. Un ticket se puede "autoasignar" a un ID de máquina si un lector de correo electrónico de un Departamento de servicios o el lector de correo electrónico de Sistema de tickets recibe un correo electrónico de la misma dirección que la definida para una máquina en el campo Correo electrónico de contacto de la página Editar perfil en Agente. Se aplica cuando ingresan nuevos correos electrónicos a un lector de correo electrónico de un Departamento de servicios o al lector de correo electrónico de Sistema de tickets que no asignan mediante ningún otro método de asignación de correo electrónico. Si varios ID de máquina tienen la misma dirección de correo electrónico de contacto, sólo un ID de máquina puede tener activada la casilla de verificación Asignar tickets automáticamente.

## Correos electrónicos entrantes en respuesta a correos electrónicos salientes de Service Desk

Configure el **nombre para mostrar en el correo electrónico** para los correos electrónicos salientes enviados a partir de una definición del Departamento de servicios, en Definición del Departamento de servicios > **pestaña Información general** (página 39).

**Nota:** El nombre debe ser una cadena de letras que sea poco probable hallar en el texto del asunto o en el texto del cuerpo del correo electrónico. Se usa como delimitador cuando se envía un correo electrónico en respuesta a un correo electrónico entrante de **Service Desk**.

## Contenido del correo electrónico

Un lector puede recibir un correo electrónico en formato simple o HTML, con o sin adjuntos, y agregar los contenidos al sistema de tickets. **No se admiten correos electrónicos en formato RTF**. Se pueden incluir las siguientes etiquetas en *el asunto o el cuerpo* del correo electrónico. Las etiquetas no distinguen entre mayúsculas y minúsculas.

### Sólo tickets existentes

- `~ticaid='xxx'`: adjunta el cuerpo del correo electrónico a un ticket existente. Opcional. Cuando se recibe un correo electrónico de respuesta, KSD intenta usar el ID de ticket incluido en el correo electrónico saliente enviado antes para identificar el ticket existente al cual se debe adjuntar.

### Tickets nuevos y existentes

- `~hide`: hace que la nota sea una nota oculta. La etiqueta `~hide` propiamente dicha se quita.

### Sólo tickets nuevos

- `~username='xxx'`: inserta de forma automática el valor dado como `xxx` en el campo **Nombre del remitente**.

**Nota:** Si `~username='xxx'` *no está incluido en el asunto o el cuerpo del correo electrónico, se usa la dirección From del remitente del correo electrónico para completar el campo Nombre del remitente.*

- `~useremail='xxx'`: inserta de forma automática el valor dado como `xxx` en el campo **Correo electrónico del remitente**.
- `~assignee='xxx'`: asigna el ticket creado a un usuario específico. El usuario debe existir.
- `~machineid='xxx.xxx'`: asigna el ticket creado a un ID de máquina. El ID de máquina debe existir.
- `~machinegroup='xxx.xxx'`: asigna el ticket creado a un ID de máquina. El ID de máquina debe existir.
- `~organization='xxx'`: asigna el ticket creado a una organización por orgID. El orgID debe existir.

**Nota:** Los campos siguientes se definen por la definición del Departamento de servicios.

- `~category='xxx'`: asigna el ticket creado a una categoría específica. La categoría debe existir.
- `~priority='xxx'`: asigna el ticket creado a una prioridad específica. La prioridad debe existir.
- `~status='xxx'`: asigna el ticket creado a un estado específico. El estado debe existir.
- `~severity='xxx'`: asigna el ticket creado a una gravedad específica. La severidad debe existir.
- `~solutiontype='xxx'`: asigna el ticket creado a una resolución específica. La resolución debe existir.
- `~customfield='xxx'`: asigna el ticket creado al valor especificado de un ID de campo personalizado. El ID de campo personalizado debe existir.

## Variables de procedimiento

### Departamento de servicios > Configurar > Variables de procedimiento

La página **Variables de procedimiento** define las variables usadas en los procedimientos de la mesa de servicio. El valor predeterminado fijado para una variable en las **Variables de procedimiento** pueden sustituirse por el valor predeterminado para una **variable de política** (página 70).

Las variables de procedimiento se pueden *anidar* dentro de otras variables de procedimiento. Por ejemplo, la variable de procedimiento `[=Email_ReviewTeam=]` se introduce como el valor de muchas variables de procedimiento predefinidas. Sólo necesita cambiar el valor predeterminado de la variable de procedimiento `Email_ReviewTeam` de `enter.review.team.email@yourcompany.com` a cualquier conjunto válido de direcciones de

## Configuración común

correo electrónico para actualizar todas las demás variables de procedimiento que la usan.

**Nota:** **Service Desk** instala variables de procedimiento predefinidas. Una o más definiciones del Departamento de servicios preconfiguradas y los procedimientos instalados usan estas variables de procedimiento predefinidas en la página **Plantillas de departamento** (página 49). Puede cambiar sus contenidos y estos cambios se conservarán. Pero si elimina estas variables de procedimiento predefinidas, se vuelven a crear durante el siguiente ciclo de mantenimiento del VSA.

**Nota:** Consulte **Trabajo con variables** (página 77) para ver una descripción general de las variables en los procedimientos del Departamento de servicios.

## Acciones

- **Nueva:** agrega una nueva variable de procedimiento.
  - **Nombre:** el nombre de variable. No puede cambiarse una vez que lo guarda.
  - **Descripción:** una breve descripción de la variable.
  - **Conjunto:** el conjunto determina qué tipos de procedimientos de definición del Departamento de servicios pueden usar la variable. Use cualquier tipo de grupo de variable en **Políticas** (página 70). El usuario puede definir dos variables con el mismo nombre, siempre y cuando se asignen conjuntos diferentes. Las opciones de grupo incluyen:

Stage Entry or Exit

Ticket Change

Ticket Request De-Dup

Ticket Request Mapping

Ticket Goals

Ticket Escalations

All: se aplica a todos los tipos de procedimientos.

- **Valor:** el valor predeterminado de la variable.
- **Editar:** edita una variable de procedimiento seleccionada.
  - **Eliminar:** elimina una variable de procedimiento seleccionada.

---

## Políticas

Departamento de servicios > Configurar > Directivas

La página **Políticas** regula la forma en que puede usarse una mesa de servicio, incluyendo cuándo puede contactarse, el método de contacto utilizado, los recursos disponibles y otros requisitos. Las políticas se asignan a un ticket a medida que se crea cada ticket, por organización, tipo de organización o grupo de máquinas. Consulte **Procesamiento automatizado mediante directivas** (página 4).

### Configuración de política

1. Defina las horas y los días del año en que una mesa de servicio está abierta para responder a las solicitudes de servicio utilizando **Programas de cobertura** (página 72). Esto incluye horas de cobertura para feriados *estándar*.
2. Defina las horas de cobertura para feriados específicos utilizando **Feridos** (página 73).
3. Defina las políticas regulando la forma en que puede usarse una mesa de servicio, utilizando **Políticas**.
4. Vincule una directiva a un Departamento de servicios en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > En proceso > **Directivas asociadas** (página 46).

5. Defina variables que asocia con políticas de la mesa de servicio utilizando **Variables de procedimiento** (página 69).
6. Asigne variables de procedimiento a políticas utilizando la pestaña **Variables en Políticas**.
7. Utilice variables de políticas en **procedimientos** (página 74) para determinar cómo se procesan los tickets. Un ejemplo es configurar automáticamente valores de propiedad en un ticket basado en el valor de una variable de política.

### Acciones

- **Nueva:** agrega una nueva directiva.
- **Editar:** edita una directiva seleccionada.
- **Cambiar nombre:** cambia el nombre de una directiva seleccionada.
- **Eliminar:** elimina una directiva seleccionada.

### Pestaña general

- **ID:** el nombre de la política.
- **Descripción:** una breve descripción de esta ID.
- **Horas de política:** asigne un registro de **Programas de cobertura** a esta política.
- La siguiente configuración es sólo a modo de referencia.
  - **Contactar por correo electrónico:** si está tildada, la mesa de servicio puede contactarse por correo electrónico.
  - **Contactar por teléfono:** si está tildada, la mesa de servicio puede contactarse por teléfono.
  - **Contactar por IM:** si está tildada, la mesa de servicio puede contactarse por mensajería instantánea.
  - **Acceder a la Base de conocimientos:** si está tildada, los usuarios de la mesa de servicio tienen acceso a una base de conocimientos.
- **Tiempo medido contra cobertura:** si está tildada, los **objetivos y escalaciones** (página 74) incluyen **Programas de cobertura** al calcular escalaciones. Por ejemplo, si se ha creado un nuevo ticket justo antes de que la mesa de servicio cierre durante la noche y la escalación está programada para dos horas, ésta no se producirá hasta dos horas después de que la mesa de servicio vuelva a abrir a la mañana siguiente. Si se desmarca, se usa el tiempo calendario solamente.

### Pestaña variables

Es posible asignar variables a políticas. Una vez que las políticas se asignan a tickets, esos tickets pueden ser procesados por procedimientos en forma diferente, basados en los valores de sus variables de política. Los procedimientos pueden leer y sobrescribir los valores fijados por las variables de una política.

Seleccione una variable y asigne un valor. Antes de que pueda asignar una variable a una directiva, se debe crear la variable en Departamento de servicios > **Variables de procedimiento** (página 69).

Cuando se procesa un procedimiento, el valor predeterminado para una variable de política sustituye el valor predeterminado fijado para una variable utilizando **Variables de procedimiento**.

### Acciones

- **Nueva:** asigna una variable de procedimiento a una directiva.
  - **ID:** muestra el nombre de política seleccionado en el panel central.
  - **Variable:** seleccione una variable previamente definida en Departamento de servicios > **Directivas**.
  - **Valor:** ingrese un valor alfanumérico.
- **Editar:** edita la asignación de una variable de procedimiento a una directiva.
- **Eliminar:** elimina una variable de procedimiento de una directiva.

## Programas de cobertura

Departamento de servicios > Configurar > Programaciones de cobertura

En la página **Programaciones de cobertura**, se especifican las horas y los días de la semana en que una definición del Departamento de servicios está abierta para responder a solicitudes de servicio. Un registro de **Programas de cobertura** se asigna a un registro de **Políticas** (página 70). Las **programaciones de cobertura** se calculan con la zona horaria especificada para esa programación de cobertura. Si está habilitada, una casilla de verificación **DST** realiza el ajuste de forma automática para el horario de verano.

### Prueba de cobertura

Un comando de procedimiento de servicio **isWithinCoverage()** (página 98) puede comprobar si un ticket o un artículo de la base de conocimientos está dentro de la cobertura. Puede usarlo para determinar el flujo de automatización del procedimiento de servicio desde ese punto en adelante.

### Tiempo medido contra cobertura

Si la casilla de verificación **Tiempo medido contra cobertura** en **Directivas** (página 70) está activada, los **objetivos** (página 89) y **escalamientos** (página 89) incluyen **programaciones de cobertura** al calcular escalamientos en procedimientos de servicio. Por ejemplo, si se creó un nuevo ticket justo antes de que se desactive el Departamento de servicios durante la noche y el escalamiento está programado para dos horas, este no se produce hasta dos horas después de que el Departamento de servicios vuelva a abrir a la mañana siguiente. Si se desmarca, se usa el tiempo calendario solamente.

### Acciones

- **Nuevo:** agrega una programación de cobertura.
- **Editar:** edita una programación de cobertura.
- **Eliminar:** elimina una programación de cobertura.

### Pestaña general

- **Nombre:** el nombre del programa de cobertura. No puede cambiarse una vez que lo guarda.
- **Descripción:** una breve descripción de esta ID.

### Pestaña Horas estándar

En la pestaña **Horas estándar**, se especifican las horas cubiertas para los días hábiles y no laborables seleccionados.

#### Acciones

- **Nuevo:** agrega un registro de horas cubiertas.
- **Editar:** edita un registro de horas cubiertas seleccionado.
- **Eliminar:** elimina un registro de horas cubiertas seleccionado.

#### Campos

- **Nombre:** el nombre del registro de detalle de horas cubiertas.
- **Días cubiertos:** selecciona un registro de días hábiles o no laborables. Las opciones incluyen días individuales de la semana, de lunes a viernes, fines de semana o feriados específicos. Los días no laborables que puede seleccionar en esta lista desplegable se definen en la página **Días no laborables** (página 73). *Los feriados anteriores a la fecha actual no se muestran en la lista desplegable.*
- **Horas cubiertas:** seleccione una de las siguientes:
  - **Sin cobertura**
  - **24 horas de cobertura**

- **Use estas horas:** si se selecciona esta opción, deben ingresarse los siguientes campos:
  - ✓ **Hora de inicio:** ingrese la hora de los **Días cubiertos** en que comienza la cobertura del servicio. Use la notación de 24 horas. Por ejemplo, introduzca **8** para indicar las ocho en punto de la mañana.
  - ✓ **Hora de finalización:** ingrese la hora de los **Días cubiertos** en que finaliza la cobertura del servicio. Use la notación de 24 horas. Por ejemplo, introduzca **17** para indicar las cinco en punto de la tarde.
  - ✓ **Huso horario:** el huso horario utilizado para definir cuando una mesa de servicio está disponible para recibir llamadas de clientes.

**Nota:** Todos los registros se anotan en la zona horaria de Kaseya Server. La zona horaria seleccionada sólo afecta la forma en que se introduce, se muestra y se calcula la hora en la interfaz de usuario.

### Días feriados predeterminados

No es necesario que defina horas de cobertura para cada feriado por separado. En cambio, defina las horas de cobertura para un registro denominado `Default Holidays` de la lista desplegable **Días cubiertos**. *Esto agrega todos los feriados en la tabla de feriados a ese programa de cobertura.* Si no define las horas de cobertura para un día no laborable específico por excepción, cada día no laborable de la tabla `Holidays` usa las horas de cobertura definidas para los `Default Holidays`.

---

## Días Feriados

Departamento de servicios > Configurar > Días no laborables

En la página **Días no laborables**, se definen los días no laborables por fecha futura específica. Una vez definidas, todas las **fechas futuras** se incluyen en la lista desplegable **Días cubiertos** en la pestaña **Horas estándar** de la página **Programación de cobertura** (página 72). Puede cambiar la fecha de cada día no laborable en cualquier momento, por ejemplo, al comienzo de cada año, sin tener que volver a aplicarlas a las programaciones de cobertura.

### Días feriados predeterminados

No es necesario que defina horas de cobertura para cada feriado por separado. En cambio, defina las horas de cobertura para un registro denominado `Default Holidays` de la lista desplegable **Días cubiertos**. *Esto agrega todos los feriados en la tabla de feriados a ese programa de cobertura.* Si no define las horas de cobertura para un día no laborable específico por excepción, cada día no laborable de la tabla `Holidays` usa las horas de cobertura definidas para los `Default Holidays`.

### Acciones

- **Nuevo:** haga clic en **Nuevo** para mostrar la ventana **Agregar día no laborable**.
  - **Descripción:** el nombre del feriado. El identificador del panel central no se puede cambiar una vez que lo guarda.
  - **Fecha:** ingrese la fecha calendario del feriado.
- **Editar:** cambia la fecha de un día no laborable existente.
- **Eliminar:** elimina un día no laborable existente.

---

# Definición de procedimientos

Departamento de servicios > Procedimientos del Departamento de servicios

Los procedimientos de **Service Desk** automatizan el procesamiento de tickets y de solicitudes de tickets. Todos los procedimientos de la mesa de servicio se crean y estructuran de manera similar. Todos los procedimientos se configuran para ejecutarse vinculándolos a una definición del Departamento de servicios u otro procedimiento de servicio, o por solicitud de ticket, un proceso que solicita la creación de un nuevo ticket.

## Tipos de procedimientos

- **Entrada o Salida de etapa** (página 87): corre cuando un ticket ingresa o sale de una etapa.
- **Cambio de ticket** (página 88): corre cada vez que se modifica un ticket.
- **Objetivo** (página 89): se ejecuta en un período determinado, generalmente para registrar si el objetivo se cumplió o no.
- **Escalamiento** (página 89): se ejecuta en un período determinado, generalmente para escalar un ticket a otro nivel de servicio.
- **Subprocedimientos** (página 90): corre cuando es ejecutado por otro procedimiento de la mesa de servicio.

Los siguientes procedimientos se aplican a las *solicitudes de tickets* procesadas en **Configuración de alarma y correo electrónico entrante** (página 64).

- **Desduplicación de solicitud de ticket** (página 88): compara una *solicitud de ticket* con tickets existentes para determinar si la solicitud de ticket es una duplicación. Si la solicitud de ticket es una duplicación de tickets existentes, se cancela la solicitud.
- **Asignación de solicitud de ticket** (página 88): establece los atributos de una *solicitud de ticket*, justo antes de crearlo, incluida la definición del Departamento de servicios que se usa para crear el ticket.

## Puntos adicionales

- **Árboles de carpetas de procedimientos de servicio** (página 74)
- **Editor de procedimiento** (página 76)
- **Trabajo con variables** (página 77)
- **Propiedades y variables de ticket** (página 79)
- **Sentencias IF-ELSE y STEP de la Mesa de servicio** (página 92)
- **Cálculos de prioridad del Departamento de servicios** (página 90)

---

# Árboles de carpetas de procedimientos de servicio

Departamento de servicios > Definición de procedimiento > (Cualquier tipo de procedimiento)

Todos los procedimientos de servicio se organizan en un único gabinete **Compartido**. Use las siguientes opciones para administrar objetos en estos árboles de carpetas.

*Siempre disponible*

- **(Aplicar filtro)** : ingrese el texto en la casilla de edición del filtro, luego haga clic en el ícono de embudo  para aplicar el filtrado a los árboles de la carpeta. El filtro no distingue entre mayúsculas y minúsculas. La coincidencia se produce si el texto del filtro se encuentra en algún sitio de los árboles de la carpeta.

Cuando se selecciona el gabinete Compartido o una carpeta

- **Agregar carpeta** : crea una nueva carpeta debajo del gabinete o carpeta seleccionada.
- **Importar carpeta/procedimiento** : importa una carpeta o procedimiento como secundarios a la carpeta seleccionada en el árbol de la carpeta.

**Nota:** Los scripts heredados se pueden importar a Kaseya 2.

- **Exportar carpeta** : exporta la carpeta seleccionada y todos sus procedimientos como archivo XML. El archivo XML puede reimportarse.

**Nota:** Se pueden importar y exportar definiciones del Departamento de servicios, plantillas de mensajes y tickets en Sistema > **Centro de importación** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#4796.htm>). Una definición del Departamento de servicios se puede exportar como plantilla o como departamento. Exportar una definición del Departamento de servicios puede incluir todos los procedimientos que la admiten. Exportar un ticket incluye el departamento que lo admite.

- **Expandir todo:** expande todo el árbol de carpetas.
- **Contraer todo:** contrae todo el árbol de carpetas.

Botones adicionales que se muestran cuando se selecciona una carpeta

- **Compartir carpeta** : comparte una carpeta con roles del usuario y usuarios individuales. Se aplica solo a las carpetas del gabinete compartido.
- **Eliminar carpeta** : elimina una carpeta seleccionada.
- **Renombrar carpeta** : renombra una carpeta seleccionada.
- **Tomar posesión:** toma la posesión de una carpeta que no le pertenece. Esta opción sólo se muestra para usuarios con roles maestros.
- **Nuevo procedimiento:** abre el **Editor de procedimiento** (página 76) para crear un nuevo procedimiento en la carpeta seleccionada del árbol de carpetas.
- **Propiedades de carpeta:** muestra el nombre, la descripción y el propietario de una carpeta, y sus derechos de acceso a ella.

**Nota:** Consulte las instrucciones acerca de los derechos compartidos sobre los objetos en los árboles de carpetas en el tema **Derechos de carpeta** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#4673.htm>).

Cuando se selecciona un procedimiento

- **Editar procedimiento:** abre el **Editor de procedimiento** (página 76) para editar el procedimiento seleccionado.
- **Eliminar procedimiento** : elimina el procedimiento seleccionado.
- **Exportar procedimiento** : exporta el procedimiento seleccionado.
- **Renombrar procedimiento** : renombra el procedimiento seleccionado.

### Visualización de detalles de procedimiento

Cuando se selecciona un procedimiento de servicio en el panel central, se muestran las siguientes pestañas en el panel del lado derecho:

- **Ver procedimiento:** proporciona una vista de sólo lectura del procedimiento.
- **Utilizado por:** muestra una lista de otros procedimientos que ejecutan este procedimiento. Los procedimientos que usan otros procedimientos no se pueden eliminar.

## Editor de procedimiento de servicio

En cualquier *árbol de carpetas*

(<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#4673.htm>) de procedimientos de la mesa de servicio, haga clic en **Nuevo procedimiento** o **Editar procedimiento** para mostrar el **editor de procedimiento**.

- El panel izquierdo muestra el esquema del procedimiento completo.
- El panel derecho muestra los parámetros para cada sentencia.

**Nota:** Consulte **Comandos del Departamento de servicios IF-ELSE-STEP** (*página 92*) para obtener una explicación detallada de los parámetros de cada instrucción.

### Botones de acción

Estos botones se muestran en el panel central del editor de procedimiento.

- **Procedimiento**
  - **Nuevo:** crea una pestaña vacía para un nuevo procedimiento.
  - **Abrir:** edita un procedimiento existente.
  - **Guardar:** guarda el procedimiento seleccionado actualmente.
  - **Guardar como:** guarda el procedimiento con un nombre diferente. Un cuadro de diálogo le permite seleccionar la carpeta que se usa para guardar el procedimiento.
- **Editar:** los siguientes botones sólo se habilitan cuando se seleccionan una o más instrucciones.
  - **Deshacer:** deshace la última edición.
  - **Rehacer:** rehace la última edición.
  - **Cortar:** corta las líneas seleccionadas.
  - **Copiar:** copia las líneas seleccionadas.
  - **Pegar:** pega las líneas seleccionadas.
  - **Quitar:** quita las líneas seleccionadas.
  - **Ir a la línea:** selecciona el número de línea que especifique.
  - **Buscar:** busca texto que coincida en comandos, parámetros y valores.
  - **Insertar líneas:** inserta una línea en blanco en la que puede comenzar a escribir. Esto muestra una lista desplegable de la que puede seleccionar un comando para insertarlo en el procedimiento.
  - **Aplicar sangría a las líneas:** aplica una sangría a las líneas seleccionadas.
  - **Anular sangría a las líneas:** anula la sangría de las líneas seleccionadas.
- **Ayuda**
  - **Sugerencias de ayuda:** muestra herramientas de ayuda sobre cómo utilizar el editor de procedimiento.
  - **Ayuda en línea:** muestra ayuda en línea.

### Arrastrar y soltar

- Arrastre una instrucción y suéltela sobre otra instrucción o debajo de esta.
- Arrastre un comentario y suéltelo sobre una instrucción o debajo de esta.
- Se aplica una sangría a una instrucción de forma automática cuando se la suelta por debajo de una instrucción IF, excepto para las instrucciones ELSE.
- Puede anidar pasos en varias instrucciones IF o ELSE. Sólo arrastre la instrucción IF o ELSE y suéltela por debajo de una instrucción IF para insertarla como instrucción secundaria.

## Lineamientos

- Haga clic en una instrucción STEP, IF o ELSE del panel central para ver su configuración en el panel de la derecha. Puede editar esta configuración en el panel de la derecha o hacer clic directamente en un valor de una instrucción para editarlo.
- Se pueden seleccionar varias líneas y modificarlas a la vez.
- Haga clic con el botón secundario en las líneas seleccionadas para obtener opciones adicionales.
- Introduzca un valor en la parte superior del panel izquierdo para filtrar la lista de instrucciones que puede seleccionar.
- Al mantener el cursor sobre una instrucción del panel izquierdo o central, se muestra una descripción de la herramienta de ayuda de esa instrucción. La misma descripción se muestra en la parte superior del tercer panel.
- Al mantener el cursor a la izquierda de las instrucciones seleccionadas, se muestran  íconos. Haga clic en estos íconos para quitar instrucciones, aplicar o anular una sangría a estas.
- Cuando se introduce un valor para una variable en un parámetro:
  - Introduzca un < para seleccionarlo de una lista de variables de sistema.
  - Introduzca un # para seleccionarlo de una lista de variables definidas por el usuario.
- Abra varios procedimientos y trabaje en estos simultáneamente. Cada procedimiento que abre se muestra en una pestaña separada. Copie y pegue las instrucciones seleccionadas entre las pestañas.
- Puede establecer una instrucción STEP para `Continue on Fail`. Esto permite que un procedimiento continúe ejecutándose aun si esa instrucción STEP en particular falla.
- Haga clic en la línea en blanco en la parte inferior del procedimiento para editar la descripción de todo el procedimiento.
- Puede anidar procedimientos dentro de procedimientos con el comando `executeSubProcedure()`.

---

## Trabajo con variables

Las siguientes directivas se aplican a cualquier procedimiento de la mesa de servicio.

- **Variables de procedimiento globales:** las variables de procedimiento globales se definen en Departamento de servicios > **Variables de procedimiento** (página 69).
  - La misma variable global puede aplicarse a cualquier procedimiento ejecutado por una mesa de servicio.
  - El comando `checkVariable()` (página 95) prueba el valor de una variable en un procedimiento.
  - El valor de una variable global se puede modificar dentro de un procedimiento con el comando `getVariable()` (página 105), pero ese valor persiste sólo durante el procedimiento.
  - Dentro de un procedimiento, se hace referencia a una variable global *en texto* encerrando su nombre entre [= y =]. Ejemplo: [=varname=].
  - Las variables globales se definen por **nombre** y por **tipo de grupo**. Por ejemplo, una variable global puede denominarse `varname` y usar el tipo de conjunto `All`. El tipo de conjunto `All` indica que la variable global se puede usar en cualquier procedimiento. Si una variable se define usando un tipo de grupo para un procedimiento específico, sólo puede usarse en procedimientos que coincidan con ese tipo de grupo. Por ejemplo, una variable definida con el tipo de conjunto `Goal` sólo se puede usar en los procedimientos **Objetivos de tickets**.
  - Una variable global de cualquier tipo de grupo puede estar asociada con una política. Las **Políticas** (página 70) ignoran el tipo de grupo asignado a la variable global.

## Definición de procedimientos

- **Variables específicas del procedimiento:** dentro de un procedimiento, puede crear una variable *específica del procedimiento* con el comando **getVariable()** (página 105) y asignarle un valor.
  - A diferencia de las variables globales, el ámbito de una variable de procedimiento se aplica sólo al procedimiento en el que fue creado.
  - Al igual que las variables globales, se hace referencia a una variable de procedimiento *en texto* encerrando su nombre entre [= y =]. Ejemplo: [=varname=].
- **Variables de propiedad:** las variables de propiedad hacen referencia a los valores de los campos dentro del VSA.
  - Las variables de propiedad se distinguen al encerrar sus nombres *en texto* con [\$ y \$]. Ejemplo: [\$machine\$].
  - Los tipos de variables de propiedad incluyen [\$TicketId\$], [\$Organization\$] o [\$Status\$]. Consulte **Propiedades y variables de ticket** (página 79) para ver una lista de variables de propiedad.
  - Al igual que las variables globales y las variables de procedimiento, los valores de las variables de propiedad se pueden probar con instrucciones IF.
  - Configuración de la variable de propiedad [\$Manager\$]:
    - ✓ Crear una organización.
    - ✓ Crear un departamento dentro de esa organización.
    - ✓ Crear un primer miembro del personal asignado a ese departamento.
    - ✓ Crear un segundo miembro del personal asignado a ese departamento.
    - ✓ Hay un campo llamado Supervisor en el registro de personal. Asigne el *segundo* miembro de personal como *Supervisor* del primer miembro de personal.
    - ✓ Cree un ticket y asigne el *primer* miembro del personal al ticket, el que tiene un Supervisor. El nombre del Supervisor no se muestra en el ticket.
    - ✓ Guarde el ticket.
    - ✓ Todo procedimiento asociado, como una entrada a etapa o un cambio en el ticket, puede comprobar ahora que la variable de propiedad del ticket [\$Manager\$] sea igual al nombre del *primer* miembro del personal.
    - ✓ Se admiten las variables de propiedad de los campos personalizados.
- **Distinción entre mayúsculas y minúsculas :** los tres tipos de nombres de variables distinguen entre mayúsculas y minúsculas.
- **Dónde se usan :** una vez creadas las variables puede incluirlas, encerradas entre paréntesis, *en cualquier campo de entrada de texto* que muestra un cuadro de diálogo IF-ELSE.
- **Plantillas de mensajes:** las **variables de propiedad** (página 79), las variables globales y las **variables de procedimiento** (página 69) se pueden resolver en plantillas de mensajes.
  - Un nombre de usuario cualquiera incluido en el campo **A** de una plantilla de mensajes se convierte automáticamente en la dirección de correo electrónico de ese usuario. Por ejemplo, si al usuario `jsmith` le corresponde la dirección de correo electrónico `jsmith@acme.com`, la misma plantilla de mensaje, con `jsmith` en el campo **To**, se puede usar en un paso **sendMessage()** para enviar un mensaje a `jsmith` y también en un paso **sendEmail()** para enviar un correo electrónico a `jsmith@acme.com`. Las direcciones de correo electrónico de cada usuario se mantienen en Sistema > **Usuarios** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#4576.htm>).
- **Plantillas de notas:** las variables de propiedad, las variables globales y las variables de procedimiento se pueden resolver en plantillas de notas.
- **Zona horaria de variable de procedimiento:** la opción **Zona horaria de variable de procedimiento** en la **pestaña Información general** (página 39) en Definición del Departamento de servicios configura la zona horaria que usan las variables de procedimiento de fecha y hora como [\$CreateDateTime\$], [\$ClosedDateTime\$], y [\$EscalationDateTime\$]. Esta zona horaria también se aplica a *texto* de fecha y hora generado por procedimientos incrustado en la

columna **Nota** del historial de notas del ticket y a *texto* de fecha y hora incrustado en mensajes y correos electrónicos generados por procedimientos. (Las fechas y horas que se muestran en la columna **Hora** del historial de notas continúan usando la zona horaria especificada por el usuario del VSA en Sistema > **Preferencias** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#503.htm>)).

## Propiedades y variables de ticket

### Propiedades de ticket

Los tickets tienen muchas propiedades. Las reglas para configurar el valor de una propiedad son específicas de cada propiedad. En general, los valores de las propiedades se establecen manualmente, las establece el sistema y, por lo tanto, son de sólo lectura, o se leen o se establecen mediante procedimientos de servicio. Muchas propiedades se muestran como columnas en la **tabla de tickets** (página 18) y en cuadros de diálogo de **permisos de campo** (página 62). El mismo conjunto de propiedades de ticket no está disponible necesariamente para todas las combinaciones de definiciones del Departamento de servicios y rol de usuario.

### Variables de propiedad

La mayoría de los campos estándar que ve en un ticket tienen una variable de propiedad correspondiente. Los nombres de las variables son sensibles a mayúsculas y minúsculas. **Cuando está incrustada en el texto** de una nota más extensa o una plantilla de mensaje, o en el texto de una instrucción más extensa dentro de un procedimiento de servicio, una variable de propiedad se encierra con la notación [ \$ y \$ ] para identificarla como una variable de propiedad a la que se debe proporcionar un valor almacenado. En un procedimiento de servicio, si se le solicita que simplemente introduzca el nombre de una variable de propiedad **sin ningún texto a su alrededor**, en general no tiene que incluir los corchetes [ \$ y \$ ] para identificarla como variable de propiedad.

### Propiedades personalizadas y variables de propiedad

También se admiten las variables de propiedad de los campos personalizados. Use el comando **assigncustomField()** (página 100) en los procedimientos de servicio para devolver o establecer sus valores. Usa el formato [ \$customfieldId\$ ]. Ejemplos incluyen:

- [ \$ReasonforChange\$ ]
- [ \$BusinessAspectsofChange\$ ]
- [ \$TechnicalImpact\$ ]

### Propiedades de solicitud de ticket y variables de propiedad

Las **propiedades de solicitud de ticket** son un conjunto especial de variables de propiedad que se aplican sólo cuando se crea una solicitud de ticket mediante una alerta o un correo electrónico entrante en **Configuración de alarma y correo electrónico entrante** (página 64). Pueden ser:

- Comprobadas con **testTicketProperty()** (página 99) en **Asignación de solicitud de ticket**.
- Incrustadas en **plantillas de mensajes** (página 56) cuando se encierran entre corchetes con la notación [ \$ y \$ ]. La plantilla de mensaje debe tener como referencia un procedimiento de servicio de **desduplicación de solicitud de ticket** (página 88) y de **asignación de solicitud de ticket** (página 88).
- Incrustadas en los campos de edición de otros comandos de procedimiento de servicio de **desduplicación de solicitud de ticket** y **asignación de solicitud de ticket**. *Estos son los únicos dos procedimientos de servicio que las pueden usar.* Consulte **Propiedades de origen** (página 83) para obtener más información.

## Definición de procedimientos

### Clasificaciones de propiedad y variable

- **Propiedades y variables de sólo lectura:** ya sea que se muestren en un ticket, una nota o una plantilla de mensaje, estas propiedades y sus variables correspondientes sólo se pueden leer. Las configura el sistema o se definen en otro módulo, fuera de **Service Desk**.
- **Puede asignarse manualmente:** a esta propiedad se le puede asignar un valor de forma manual en el editor de tickets.
- **Puede asignarse por procedimiento de servicio:** a esta propiedad se le puede asignar un valor por procedimientos de servicio. La mayoría de las propiedades que se pueden asignar manualmente también se pueden asignar por procedimientos de servicio.
- **Propiedades y variables de solicitud de ticket:** estas propiedades y sus correspondientes variables de propiedad se limitan a los procedimientos de servicio de solicitud de ticket.

Variables	Descripción	Propiedades y variables de sólo lectura	Puede asignarse manualmente	Puede asignarse por procedimiento de servicio	Propiedades y variables de solicitud de ticket
[\$ActualTaskHours\$]	El número total de horas empleadas al trabajar en las tareas de un ticket.	●			
[\$AgentGuid\$]	Cuando un ticket se asocia a un agente, este es el uniqueID del agente.	●			
[\$AllNotes\$]	Muestra el historial completo de todas las notas ocultas y no ocultas.	●			
[\$AllPublicNotes\$]	Muestra el historial completo de las notas no ocultas.	●			
[\$ArchiveFlag\$]	Si es verdadero, el ticket está archivado.	●	●	●	
[\$Assignee\$]	El usuario del VSA actualmente asignado al ticket.		●	●	
[\$AssigneeEmailAddress\$]	El correo electrónico del asignatario del ticket.	●			
[\$Body\$]	El texto del cuerpo del correo electrónico o la alerta.				●
[\$CCEmailAddr\$]	Los destinatarios CC del correo electrónico.				● <sup>2</sup>
[\$Category\$]	La categoría asignada al ticket.		●	●	
[\$Changes\$]	Muestra un resumen de los cambios como texto sin formato, incluida cualquier nota agregada recientemente. Sólo se aplica a las notas públicas.	●			
[\$ChangesAsHtml\$]	Muestra un resumen de los cambios en formato HTML, incluida cualquier nota agregada recientemente. Sólo se aplica a las notas públicas.	●			
[\$ClosedDateTime\$]	La fecha y la hora en que se cerró el ticket.		●		
[\$CreateDateTime\$]	La fecha y la hora de creación del ticket.		●		
[\$Description\$]	La descripción del ticket.		●		
[\$EditingUserName\$]	El usuario que editó el ticket por última vez.	●			
[\$EmailHeaders\$]	Los encabezados del correo electrónico.				● <sup>2</sup>
[\$EmailPriority\$]	La prioridad del correo electrónico, establecida por el remitente.				● <sup>2</sup>
[\$EscalationDateTime\$]	(Escalamiento) La fecha y la hora en que se debe escalar el ticket si no sale de la etapa actual.		●		
[\$EscalationLevel\$]	El nivel actual de escalamiento de este ticket dentro	●			

## Definición de procedimientos

	de la etapa actual.				
[\$EstimatedTaskHours\$]	El número estimado de horas para todas las tareas dentro del ticket.	●			
[\$ExpectedDueDate\$]	La fecha y la hora objetivo de todo el ticket.		●		
[\$FullMachineName\$]	El grupo y el nombre de máquina completos. Equivale a usar [\$Machine\$].[\$MachineGroup\$]. En general, se usa con el paso scheduleProcedure() en un procedimiento para ejecutar un procedimiento de agente.	●	●	●	
[\$GoalDateTime\$]	La fecha y la hora objetivo en que el ticket vence si no sale de la etapa actual.	●			
[\$Hidden\$]	Siempre falso para las solicitudes de ticket que crean un nuevo ticket. Cuando se responde a un ticket saliente, la inclusión de una cadena ~hide en el asunto o en el cuerpo del correo electrónico de respuesta hace que el mensaje de respuesta se convierta en una nota oculta.				●
[\$ID\$]	El ID único de la solicitud de ticket. No está diseñada para usar en procedimientos.				●
[\$InIncidentUpdate\$]	Verdadero si se actualiza un ticket existente. Falso si se crea un nuevo ticket	●			●
[\$InMergeTicket\$]	Verdadero si el procedimiento se ejecuta en un comando de ticket combinado.	●			
[\$IsTicketRequest\$]	Verdadero si lo creó un evento del sistema en lugar de un correo electrónico entrante.				●
[\$LastEditDateTime\$]	<i>(Modificado el)</i> La fecha y la hora en que se editó el ticket por última vez.		●		
[\$LastPublicUpdate\$]	La fecha y la hora en que se agregó una nota no oculta al ticket por última vez.	●			
[\$Machine\$]	El machineID asociado al ticket.		●	●	
[\$MachineGroup\$]	El grupo de máquinas del machineID asociado al ticket.		●	●	
[\$Manager\$]	El supervisor de un miembro del personal asociado a un ticket. Consulte <b>Trabajo con variables</b> (página 77) para ver las instrucciones sobre cómo usar esta variable de propiedad. Nota: No es lo mismo que el gerente del departamento al que pertenece el miembro del personal.	●			
[\$Merged\$]	Verdadero si el ticket se creó con un comando de combinación.	●			
[\$Organization\$]	El organizationID asignado al ticket.		●	●	●
[\$PartitionID\$]	La partición a la que se dirigió la solicitud de ticket. No está diseñada para usar en ningún procedimiento de servicio.				●
[\$Owner\$]	El usuario del VSA responsable en última instancia de resolver el ticket.		●	●	
[\$OwnerEmailAddress\$]	El correo electrónico del propietario del ticket.	●			
[\$PolicyName\$]	El nombre de la directiva asignada al ticket.		●	●	
[\$Pool\$]	El grupo de usuarios del VSA asignado al ticket.		●	●	

## Definición de procedimientos

[\$PreviousStage\$]	La etapa que se asignó previamente al ticket.				
[\$Priority\$]	La prioridad asignada al ticket.				
[\$ProjectedDate\$]	La fecha comprometida para resolver el ticket				
[\$RawEml\$]	El correo electrónico sin procesar, sin los encabezados.				<sup>2</sup>
[\$ReadFlag\$]	Si es verdadero, ningún usuario vio el ticket aún. Si es falso, al menos un usuario ha visualizado el ticket.				
[\$RelatedTicketsAsBulletList\$]	Devuelve una lista con viñetas de los tickets relacionados.				
[\$RelatedTicketsAsString\$]	Devuelve una lista de ticketIDs separados por comas con sus descripciones de resumen.				
[\$Resolution\$]	Muestra la resolución asignada al ticket.				
[\$ResolutionDateTime\$]	<i>(Fecha de finalización real)</i> La fecha y la hora en que se resolvió el ticket.				
[\$ResolutionText\$]	Texto descriptivo introducido con un código de resolución.				
[\$SDTimeZoneOffset\$]	Muestra el ajuste de zona horaria asignado al ticket.				
[\$ServiceDesk\$]	El Departamento de servicios que se usa para crear el ticket.				
[\$Severity\$]	La gravedad asignada al ticket.				
[\$SourceType\$] [\$SourceTag1\$] [\$SourceTag2\$] [\$SourceTag3\$] [\$SourceValue1\$] [\$SourceValue2\$] [\$SourceValue3\$]	Consulte <a href="#">testTicketProperty()</a> (página 99) para ver una descripción de las variables de propiedad Tipo de origen, Etiqueta de origen y Valor de origen.				
[\$Staff\$]	Se muestra como el campo Contacto en el editor de tickets. Un contacto es un miembro del personal de una organización.				
[\$StaffEmail\$]	<i>(Correo electrónico de contacto)</i> Muestra el valor de correo electrónico del contacto.				
[\$StaffPhoneNumber\$]	<i>(Teléfono de contacto)</i> El número de teléfono del empleado al que se asignó el ticket.				
[\$Stage\$]	La etapa asignada al ticket.				
[\$StageStartDateTime\$]	La fecha y la hora de inicio de la etapa actual del ticket.				
[\$Status\$]	El estado asignado al ticket.				
[\$Subject\$]	La línea del asunto del correo electrónico o la alerta.				
[\$SubmitterEmailAddress\$]	La dirección de correo electrónico del remitente.				<sup>1</sup>
[\$SubmitterName\$]	El nombre de la persona que envía el ticket. Normalmente este es el nombre del usuario que llama o envía un correo electrónico por un problema con el servicio.				<sup>1</sup>
[\$SubmitterType\$]	El tipo de persona que creó el ticket. Un PARTICIPANTE es un usuario del VSA. Un USUARIO es un usuario que no pertenece al VSA.				
[\$Summary\$]	Una descripción breve de una línea del ticket.				

[\$TargetEmailAddr\$]	La dirección de correo electrónico a la que se dirigió el correo electrónico entrante.				
[\$TicketId\$]	(ID): el identificador único del ticket. Este valor no se puede cambiar.				
[\$TicketURL\$]	Proporciona un vínculo al ticket en un correo electrónico o un mensaje.				
[\$TotalHoursWorked\$]	(Fecha y hora de trabajo realizado) El total de horas trabajadas en el ticket.				
[\$WorkOrder\$]	El pedido de trabajo asociado al ticket.				
[\$WorkOrderName\$]	El nombre del pedido de trabajo asociado al ticket.				
[\$WorkOrderNumber\$]	El número del pedido de trabajo asociado al ticket.				
[\$WorkPerformedDateTime\$]	La fecha y la hora en que se trabajó en el ticket. Este valor es independiente de las entradas introducidas para las horas trabajadas.				

<sup>1</sup> Las excepciones son [\$SubmitterName\$] y [\$SubmitterEmailAddress\$], que se pueden cambiar en forma manual en el editor de tickets.

<sup>2</sup> Las variables de propiedad [\$CCEmailAddr\$], [\$EmailHeader\$], [\$EmailPriority\$], [\$RawEml\$] se aplican sólo a los procedimientos de **asignación de solicitud de ticket** (página 88).

<b>Propiedades sin variables</b>					
Actividad	El tipo de actividad asociado a una entrada de horas trabajadas. Se aplica sólo si la Integración de facturación de servicios está habilitada.				
Formulario de entrada de datos	Muestra una lista desplegable de los diferentes modos que se pueden usar para editar un ticket.				
Nota oculta	Opcionalmente oculta, muestra o habilita la creación de notas ocultas.				
Bloqueado por	El usuario que actualmente edita el ticket. El bloqueo impide que otro usuario edite el ticket.				
Bloqueado el	La fecha y la hora en que se bloqueó el ticket.				
Nota	Opcionalmente oculta, muestra o habilita la creación de notas no ocultas.				
Dirección de la organización	La dirección de la organización asignada al ticket.				
Nombre de la Organización	El nombre de la organización asignada al ticket.				
Anular tasa	Una tarifa introducida en forma manual que reemplaza a la tarifa de facturación predeterminada para un tipo de recurso seleccionado. Se aplica sólo si la Integración de facturación de servicios está habilitada.				
Tipo de recurso	El tipo de recurso asignado al ticket. Se aplica sólo si la Integración de facturación de servicios está habilitada.				

## Propiedades de origen

### Creación de tickets a partir de eventos del sistema

Se puede configurar el VSA para crear tickets cuando se producen eventos del sistema. En general,

## Definición de procedimientos

los tipos de eventos del sistema que crean tickets son alertas o correo electrónico entrante. Un evento del sistema que crea un ticket también se produce cuando un usuario del VSA hace clic en un vínculo **Crear ticket** en varias ubicaciones de todo el VSA.

La creación de un ticket basado en un evento del sistema comienza al agregar una fila de datos a la tabla `dbo.ticRequest` de la base de datos `ksubscribers` del VSA. La fila contiene todos los datos del evento del sistema requeridos para crear el ticket.

Si la integración de **Service Desk** está **activada** (página 59), el ticket se crea en el módulo **Service Desk**. Si **Service Desk** no está activado, el ticket se crea en el módulo **Sistema de tickets**.

## Propiedades de origen

Se incluye un conjunto de columnas de “origen” en cada línea de datos en la tabla `dbo.ticRequest`. Sólo **Service Desk** usa estas columnas de origen. El conjunto de columnas de origen tiene el siguiente patrón:

- Tipo de origen
- Etiqueta de origen 1
- Valor de origen 1
- Etiqueta de origen 2
- Valor de origen 2
- Etiqueta de origen 3
- Valor de origen 3
- ...

El conjunto completo de columnas de origen incluye una columna Tipo de origen y 12 “pares” de columnas Etiqueta de origen y Valor de origen, lo que produce un total de 25 columnas. El conjunto total de 25 columnas se usa para clasificar el contenido del evento del sistema que se usa para crear un ticket en **Service Desk**. Estas columnas de información de origen sólo están disponibles para trabajar con ellas durante el tiempo en que se crea un ticket de **Service Desk** a partir de una fila de datos de la tabla `ticRequest`.

## Creación de tickets a partir de eventos del sistema en el Departamento de servicios

En **Service Desk**, sólo dos tipos de comandos pueden acceder a los datos de las columnas de origen:

- El comando IF **isDuplicateRequest()** (página 96) dentro del procedimiento de servicio **Desduplicación de solicitud de ticket** (página 88).
- El comando IF **testTicketProperty()** (página 99) dentro del procedimiento de servicio **Desduplicación de solicitud de ticket** o **Asignación de solicitud de ticket** (página 88). En este caso, la lista de *propiedades de origen* es un subconjunto de muchas otras propiedades de ticket que puede probar.

## Ejecución de los procedimientos

Los procedimientos de servicio **Desduplicación de solicitud de ticket** y **Asignación de solicitud de ticket** se deben especificar en la página **Configuración de alarma y correo electrónico entrante** (página 64) para ejecutarlos.

- Use la **pestaña General** (página 65) para crear tickets basados en eventos del sistema, como las alertas o que un usuario haga clic en un vínculo **Crear ticket**.
- Use la **pestaña Lectores** (página 66) para crear tickets basados en correo electrónico entrante.

## Datos de muestra

En las tablas siguientes, se muestran algunos de los valores que podrían mostrarse en las columnas de origen seleccionadas.

SourceType	SourceTag1	SourceTag2	SourceTag3	SourceTag4
Credencial del Agente	agentguid	alertid		

## Definición de procedimientos

No Válida				
Agente Fuera de Línea	agentguid	alertid		
Agente en línea	agentguid	alertid		
Falla en el procedimiento de agente	agentguid	AlertRegistrationId		
Contador	agentguid	monitorobjectid	monitorvalue	monitorsetname
Cambió unidad de disco	agentguid	alertid		
Registro de Evento	agentguid	AlertRegistrationId	LogType	LogTypeLabel
Alerta KNMi	assetid	monitorid	monitortype	
Poco espacio en disco	agentguid	alertid OR AlertRegistrationId		
Nuevo Parche	agentguid	alertid		
Cambió tarjeta PCI	agentguid	alertid		
Proceso	agentguid	monitorobjectid	monitorvalue	monitorsetname
Cambio RAM	agentguid	alertid		
Servicio	agentguid	monitorobjectid	monitorvalue	monitorsetname
SNMP	agentguid	monitorobjectid	monitorvalue	monitorsetname
Comprobaciones del Sistema	agentguid	alertid OR monitorobjectid		
Cambio de Win AU	agentguid	alertid		

<b>SourceType</b>	<b>SourceTag5</b>	<b>SourceTag6</b>	<b>SourceTag7</b>	<b>SourceTag8</b>
Credencial del Agente No Válida				
Agente Fuera de Línea				
Agente en línea				
Falla en el procedimiento de agente				
Contador	monitorobjectname			
Cambió unidad de disco				
Registro de Evento	EventSetName	EventId	EventSource	EventMessage
Alerta KNMi				
Poco espacio en disco				
Nuevo Parche				
Cambió tarjeta PCI				
Proceso	monitorobjectname			
Cambio RAM				
Servicio	monitorobjectname			
SNMP	monitorobjectname			

## Definición de procedimientos

Comprobaciones del Sistema				
Cambio de Win AU				

### Columnas de valor de origen

En la tabla anterior, no se muestran columnas de *valor de origen*. Existe una columna de valor de origen para cada columna de etiqueta de origen. Una celda de valor de origen puede contener una amplia gama de valores para su celda de etiqueta de origen correspondiente. Por ejemplo, en la tabla anterior, en la celda de la fila `Event Log` y la columna `Source Tag 4`, se muestra la cadena `LogTypeLabel`. Algunos de los diferentes valores que se pueden mostrar en las celdas `Source Value 4` correspondientes son los siguientes:

- `Directory Service`
- `Internet Explorer`
- `Application`
- `DNS Server`
- `System`
- `Security`

---

## Comparaciones de cadenas

Las comparaciones de cadenas realizadas en comandos IF no distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Las comprobaciones disponibles son:

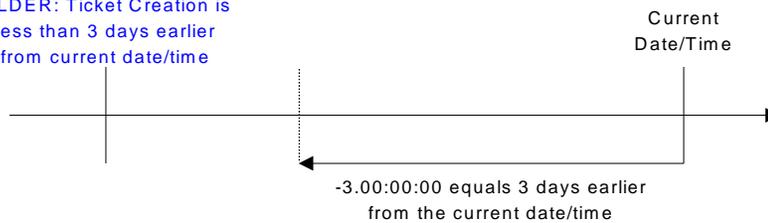
- `Exists`: verdadero si la variable existe y no tiene un valor vacío.
- `Does Not Exist`: verdadero si la variable *no* existe o tiene un valor vacío.
- `Is Equal To`: verdadero si el valor de la variable equivale al valor de prueba.
- `Is Not Equal To`: verdadero si el valor de la variable *no* equivale al valor de prueba.
- `Is Greater Than`: verdadero si el valor de la variable es mayor que el valor de prueba.
- `Is Greater Than or Equal To`: verdadero si el valor de la variable es superior al valor de prueba o igual a este.
- `Is Less Than`: verdadero si el valor de la variable es inferior al valor de prueba.
- `Is Less Than or Equal To`: verdadero si el valor de la variable es inferior al valor de prueba o igual a este.
- `Contains`: verdadero si el valor de prueba es una subcadena de la variable (la variable debe ser una cadena).
- `Does Not Contain`: verdadero si el valor de prueba *no* es una subcadena de la variable (la variable debe ser una cadena).
- `Begins With`: verdadero si el valor de la variable comienza con el valor de prueba.
- `Ends With`: `Begins With`: verdadero si el valor de la variable termina con el valor de prueba.

Para las pruebas `Is Equal To`, `Is Not Equal To`, `Is Greater Than`, `Is Greater Than or Equal To`, `Is Less Than` y `Is Less Than or Equal To`, las variables comparadas pueden ser una cadena, un número, una fecha con el formato `yyyy/mm/dd`, `yyyy/mm/dd hh:mm` o `yyyy/mm/dd hh:mm:ss`, o un número de versión que contenga puntos o comas, como `1.2.3` o `4,5,6,7`. Los valores de las variables se almacenan como cadenas, por lo que los números comparados deben tener la misma longitud de cadena. Si se especifica un formato de fecha, se puede ajustar en `+ dd:hh:mm:ss` o `- dd:hh:mm:ss`. Sólo los días `dd` son necesarios; las horas `hh`, los minutos `mm` y los segundos `ss` se pueden omitir y se supone que cuando están ausentes son iguales a cero.

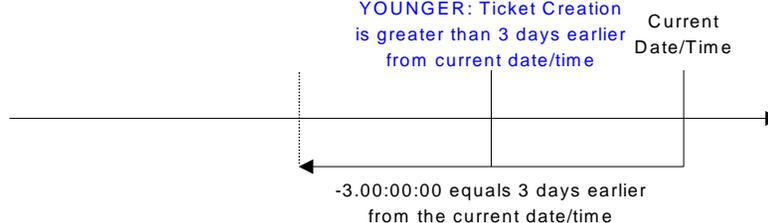
## Comparaciones de fecha y hora

Puede usar una sentencia IF para probar si una hora relativa a la hora actual es verdadera o no. La hora relativa se especifica como `[-] [d.] hh:mm:ss`, donde `d` es el número de días, `hh` es el número de horas, `mm` es el número de minutos y `ss` es el número de segundos. Si se especifica un `-` antepuesto, se calcula una hora en el pasado. De esta forma, `-1:00:00` indica 1 hora atrás, `-3.12:45:08` indica 3 días, 12 horas, 45 minutos y 8 segundos atrás. *Note que los días tiene un punto al final en lugar de una coma.* La especificación de `d` y `-` es opcional. Estas horas no consideran la cobertura de horas asociadas con una política. Por ejemplo, una sentencia IF puede probar si la fecha/hora de creación de un ticket es mayor a 3 días. El primer valor es `CreateDateTime`, el operador es `Is Less Than`, y el valor de comparación es `-3.00:00:00`.

OLDER: Ticket Creation is less than 3 days earlier from current date/time



YOUNGER: Ticket Creation is greater than 3 days earlier from current date/time



## Entrada o Salida de Etapa

Definición de procedimientos > Entrada o salida de etapa

Un procedimiento de **Entrada o Salida de etapa** corre cuando un ticket pasa a una etapa determinada. Los procedimientos se vinculan a las etapas en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > En proceso > Etapa > Nuevo/Editar > pestaña **Procedimientos** (página 46).

### Secuenciamiento de procedimientos

Si cambia manualmente un procedimiento de etapas, primero se ejecuta el procedimiento *salida* de la etapa, luego el procedimiento *entrada* de la etapa para la nueva etapa se ejecuta segundo, posteriormente el procedimiento *cambio de ticket* se ejecuta tercero.

Si fija el ticket en una etapa *durante un procedimiento*, el procedimiento espera mientras se ejecuta el procedimiento de salida de la etapa para la etapa *actual*, luego espera mientras se ejecuta el procedimiento de entrada de la etapa para la *nueva* etapa y posteriormente reanuda la ejecución del resto del procedimiento a partir de ese punto.

---

## Cambio de Ticket

Definición de procedimientos > Cambio de ticket

Un **Cambio de ticket** se ejecuta cada vez que se modifica un ticket. Generalmente, los procedimientos **Cambio de ticket** notifican al propietario, asignatario o remitente acerca de la actualización de un ticket. Los procedimientos de **Cambio de ticket** se vinculan a toda la definición del Departamento de servicios en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Nuevo/Editar > pestaña **Procedimientos** (página 41).

### Secuenciamiento de procedimientos

Si cambia manualmente un procedimiento de etapas, primero se ejecuta el procedimiento *salida* de la etapa, luego el procedimiento *entrada* de la etapa para la nueva etapa se ejecuta segundo, posteriormente el procedimiento *cambio de ticket* se ejecuta tercero.

Si fija el ticket en una etapa *durante un procedimiento*, el procedimiento espera mientras se ejecuta el procedimiento de salida de la etapa para la etapa *actual*, luego espera mientras se ejecuta el procedimiento de entrada de la etapa para la *nueva* etapa y posteriormente reanuda la ejecución del resto del procedimiento a partir de ese punto.

---

## De-dup solicitud de ticket

Definición de procedimientos > Desduplicación de solicitud de ticket

Un procedimiento de **Desduplicación de solicitud de ticket** compara una *solicitud de ticket* con tickets existentes para determinar si la solicitud de ticket es una duplicación. Si la solicitud de ticket es una duplicación de tickets existentes, se cancela la solicitud.

Las **solicitudes de ticket** se crean a partir de correos electrónicos entrantes o eventos del sistema, como las condiciones de alerta. La **Configuración de alarma y correo electrónico entrante** (página 64) y los procedimientos vinculados del Departamento de servicios determinan cómo las solicitudes de ticket se procesan en tickets, qué Departamentos de servicios se usan para crear los tickets y si las solicitudes de tickets se cancelan.

**Nota:** Consulte el comando **isDuplicateRequest()** (página 96) para conocer detalles sobre la comparación de solicitudes de tickets con tickets existentes. El comando IF sólo está disponible en un procedimiento de **Desduplicación de solicitud de ticket**. Consulte **Propiedades de origen** (página 83) para obtener más información.

**Nota:** Consulte **Propiedades y variables de ticket** (página 79) para ver una lista de las variables de propiedad que se aplican a las solicitudes de ticket.

---

## Mapeo de solicitud de ticket

Definición de procedimientos > Asignación de solicitud de ticket

Un procedimiento de **Asignación de solicitud de ticket** establece los atributos de una *solicitud de ticket*, justo antes de crearlo, incluida la definición del Departamento de servicios que se usa para crear el ticket.

Las **solicitudes de ticket** se crean a partir de correos electrónicos entrantes o eventos del sistema, como las condiciones de alerta. La **Configuración de alarma y correo electrónico entrante** (página 64) y los procedimientos vinculados del Departamento de servicios determinan cómo las solicitudes de ticket se procesan en tickets, qué Departamentos de servicios se usan para crear los tickets y si las solicitudes de tickets se cancelan.

**Nota:** Consulte el comando `testTicketProperty()` (página 99) para obtener detalles sobre la prueba de los valores de propiedad de las solicitudes de tickets, incluido el evento del sistema de *origen* de la solicitud de ticket. El comando IF sólo está disponible en el procedimiento **Mapeo de solicitud de ticket**. Consulte **Propiedades de origen** (página 83) para obtener más información.

**Nota:** Consulte **Propiedades y variables de ticket** (página 79) para ver una lista de las variables de propiedad que se aplican a las solicitudes de ticket.

## Objetivo

### Definición de procedimientos > Objetivo

Un procedimiento de **Objetivo** se ejecuta después de un determinado tiempo, generalmente para registrar si el objetivo se cumplió o no.

### Procedimientos de objetivos para tickets

Un procedimiento de objetivo se vincula a una *definición del Departamento de servicios* en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Nuevo/Editar > pestaña **Procedimientos** (página 41).

- El objetivo de ticket fija la fecha de vencimiento para el ticket completo.
- El editor de ticket muestra la fecha de vencimiento del ticket.
- La fecha de vencimiento del ticket se puede establecer mediante el comando `setTicketGoalTime()` (página 107).
- Los tiempos de objetivo del ticket se pueden pausar y reanudar mediante los comandos `pauseTicketGoal()` (página 106) y `resumeTicketGoal()` (página 106).

### Procedimientos de objetivos para etapas

Los procedimientos de objetivo se vinculan a las *etapas* en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > En proceso > Etapa > Nuevo/Editar > pestaña **Procedimientos** (página 46).

- Un procedimiento de objetivo de etapa inicia el reloj del objetivo tan pronto como el ticket ingresa a la etapa. La activación de un procedimiento de objetivo de etapa se cancela cuando el ticket sale de esa etapa.
- El tiempo de objetivo para una etapa se puede establecer mediante el comando `setGoalTime()` (página 107). Esto sobrescribe el tiempo de objetivo predeterminado configurado en el registro de etapa.
- La codificación con colores por `Due Date` en **Preferencias de roles** (página 60) se determina mediante un procedimiento de objetivo vinculado a una etapa.
- Los tiempos de objetivo de etapa se pueden pausar y reanudar mediante los comandos `pauseStageGoal()` (página 105) y `resumeStageGoal()` (página 106).
- A diferencia de las **escalaciones** (página 89), los "niveles" de objetivos no existen. Sólo hay uno para cada etapa.

## Escalamiento

### Definición de procesos > Escalamiento

Un procedimiento de **escalación** se ejecuta después de un determinado tiempo, generalmente para escalar un ticket a otro nivel de servicio.

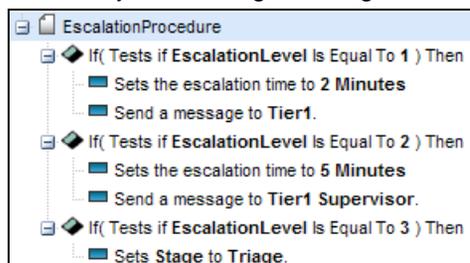
## Definición de procedimientos

- Los procesos de escalamiento se vinculan a las *etapas* en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > En proceso > Etapa > Nuevo/Editar > pestaña **Procedimientos** (página 46).
- Un procedimiento de escalación de etapa inicia el reloj del objetivo tan pronto como el ticket ingresa a la etapa. El procedimiento de escalación, incluidos todos los niveles de escalación, se cancela cuando se sale de esa etapa del ticket.
- El tiempo de escalamiento para una etapa se puede establecer mediante el comando **setEscalationTime()** (página 107). Esto sobrescribe el tiempo de escalación predeterminado configurado en el registro de etapa.

## Niveles de escalación

Un procedimiento de escalación puede activarse para ejecutarse muchas veces, en base al nivel de escalación del ticket. Cada vez que el ticket falla al salir de la etapa, el nivel de escalación del ticket se incrementa en uno. Por lo tanto, una etapa se inicia con un valor del nivel de escalación de cero. Después de que se produce la primera escalación, el nivel de escalación es igual a uno, y así sucesivamente.

- Cuando se sale de una etapa todos los niveles de escalación para la etapa actual de ese ticket se cancelan.
- Los procedimientos se pueden configurar para probar la propiedad `EscalationLevel` mediante el comando **testIncidentProperty()** (página 98).
- Las **plantillas de mensajes** (página 56) y las **plantillas de notas** (página 55) pueden incluir el nivel de escalamiento de un ticket en texto con la notación `[$EscalationLevel$]`. Consulte **Propiedades y variables de ticket** (página 79).
- Un proceso de escalamiento de ticket puede restablecer el nivel y la hora de escalamiento mediante un comando **setEscalationTime()** (página 107). Cada procedimiento de escalación que se ejecuta configura el siguiente evento de escalación para que se produzca. Ejemplo:



## Sub-procedimientos

### Definición de procedimientos > Subprocedimientos

Un procedimiento de **subprocedimientos** corre cuando es ejecutado por otro procedimiento de la mesa de servicio. Esto le permite mantener un único subprocedimiento y ejecutarlo repetidamente.

- Los subprocedimientos se ejecutan mediante el comando **executeSubProcedure()** (página 101).
- Cualquier tipo de procedimiento puede ejecutar un subprocedimiento.
- Puede anidar la ejecución de procedimientos hasta 10 niveles.

**Nota:** Consulte **Cálculos de prioridad del Departamento de servicios** (página 90) para ver un ejemplo de un subprocedimiento.

## Cálculos de prioridad del Departamento de servicios

El subprocedimiento `STD Calculate Priority`, utilizado por el Departamento de servicios **Incidente**

(página 51) basado en ITIL, calcula la prioridad de un ticket. El cálculo considera la configuración del ticket primero por *Severity* y después por *Urgency* para seleccionar lo siguiente:

- El valor del campo *Priority* del ticket.
- La **hora de escalamiento** (página 107) de la etapa del ticket.
- La **hora de objetivo** (página 107) de la etapa del ticket.

## Glosario

- **Gravedad** : la seriedad del incidente o de la solicitud de servicio. Los posibles valores son los siguientes:
- **Urgencia**: requiere o exige rápida acción o atención. El asunto es urgente.
- **Prioridad**: el derecho de precedencia sobre otros. Algo a lo que se da atención específica. La primera prioridad.

## Gravedad y urgencia

Los posibles valores para *Severity* y *Urgency* son los siguientes:

- Alta
- Medio
- Bajo

## Prioridades para configurar horas de escalamiento

El subprocedimiento *STD Calculate Priority* hace referencia a las siguientes **variables de procedimiento** (página 69) predefinidas para establecer la *hora de escalamiento* de la etapa de un ticket.

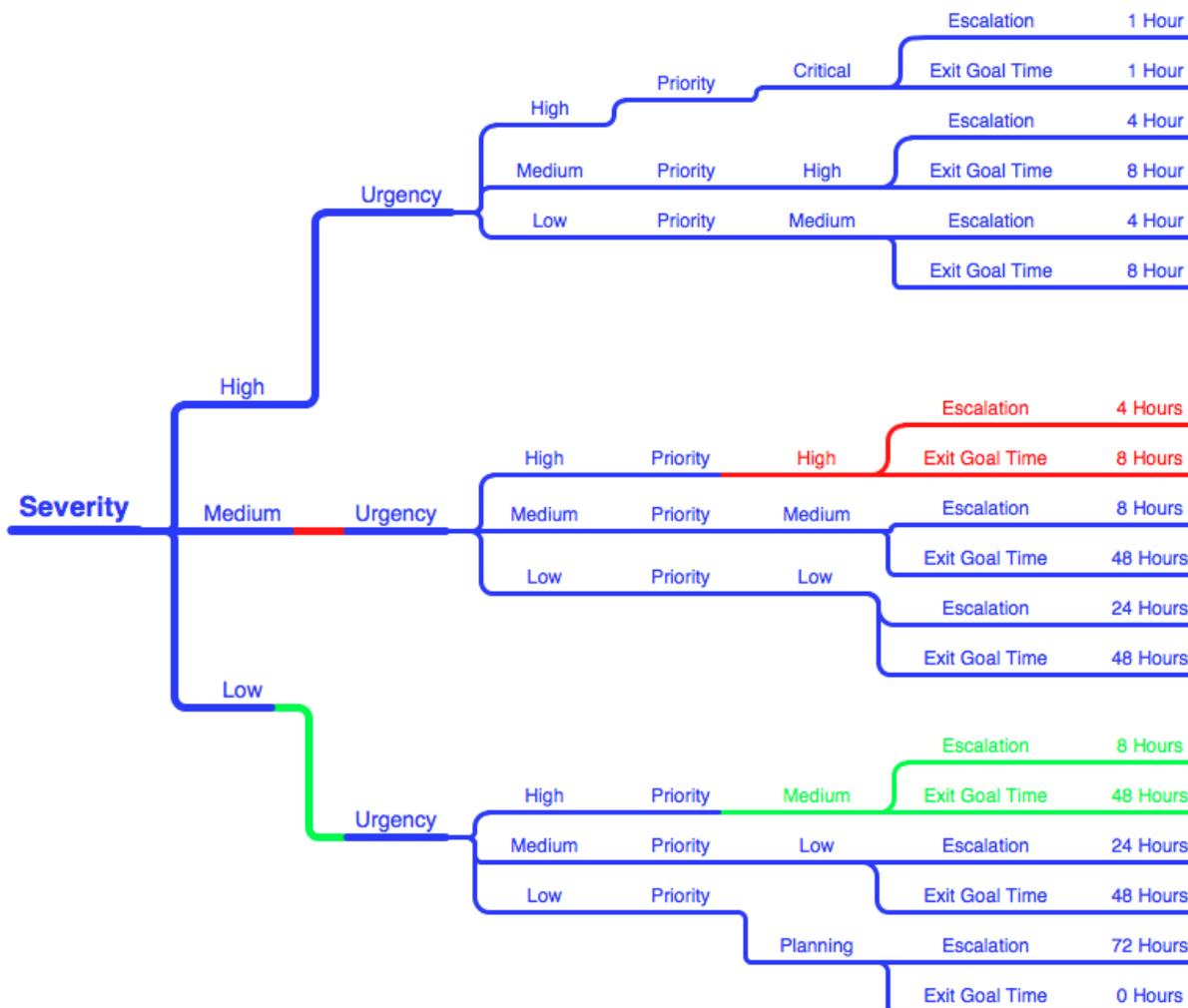
<i>Escalation_Priority1</i>	Crítica	= 1 hora
<i>Escalation_Priority2</i>	Alta	= 4 horas
<i>Escalation_Priority3</i>	Media	= 8 horas
<i>Escalation_Priority4</i>	Baja	= 24 horas
<i>Escalation_Priority5</i>	Planificada	= 72 horas

## Prioridades de SLA para establecer tiempos de objetivo

El subprocedimiento *STD Calculate Priority* hace referencia a las siguientes variables de procedimiento predefinidas para establecer el *tiempo de objetivo* de la etapa de un ticket.

<i>SLA_Priority1</i>	Crítica	= 1 hora
<i>SLA_Priority2</i>	Alta	= 8 horas
<i>SLA_Priority3</i>	Media	= 48 horas
<i>SLA_Priority4</i>	Baja	= 48 horas
<i>SLA_Priority5</i>	Planificada	= 0 horas

Priority Calculations in Service Desk for the ITIL Incident Desk



## Comandos IF-ELSE-STEP de la Mesa de servicio

El siguiente es un resumen de las instrucciones **IF-ELSE** y **STEP** que se usan en los procedimientos de **Service Desk**.

### Sentencias IF-ELSE

<b>checkVariable()</b> (página 95)	Evaluar una determinada variable.
<b>else</b> (página 96)	Agrega un comando ELSE debajo del comando IF correspondiente.
<b>isDuplicateRequest()</b> (página 96)	Compara el correo electrónico entrante para determinar si es una duplicación de un ticket existente.
<b>inReopenTicket()</b> (página 98)	Prueba si el ticket es un ticket reabierto.
<b>isTicketClosed()</b> (página 98)	Prueba si un ticket está cerrado.

<b>isWithinCoverage()</b> (página 98)	Prueba si un ticket o un artículo de la base de conocimientos está actualmente dentro de la programación de cobertura.
<b>testIncidentCustomField()</b> (página 98)	Compara un valor de campo personalizado en un ticket con un valor o variable determinada.
<b>testIncidentProperty()</b> (página 98)	Compara un valor de campo en un ticket con un valor o variable determinada.
<b>testTicketProperty()</b> (página 99)	Compara el valor de un campo en un correo electrónico entrante con un valor o variable determinada.

**Sentencias STEP**

<b>addNote()</b> (página 99)	Agrega una nota al ticket que está siendo procesado por el procedimiento.
<b>addNoteWithTime()</b> (página 99)	Agrega una nota y la hora al ticket que se procesa con el procedimiento.
<b>assignCustomField()</b> (página 100)	Asigna un valor a un campo personalizado en un ticket
<b>assignCustomObjectField()</b> (página 100)	Asigna un valor al campo personalizado de un <i>nuevo ticket</i> creado mediante el comando <b>createTicket()</b> (página 101).
<b>assignObjectProperty()</b> (página 100)	Asigna un valor a la propiedad de un <i>nuevo ticket</i> creado mediante el comando <b>createTicket()</b> (página 101).
<b>assignTicketProperty()</b> (página 100)	Asigna un valor a la propiedad del ticket <i>actual</i> .
<b>cancelTicketCreation()</b> (página 101)	Cancela la creación del ticket.
<b>comment()</b> (página 101)	Agrega un comentario de una línea al procedimiento.
<b>createTicket()</b> (página 101)	Crea un nuevo ticket en un Departamento de servicios especificado.
<b>deleteTicket()</b> (página 101)	Elimina el ticket que está siendo procesado por el procedimiento.
<b>executeExternalScript()</b> (página 101)	Ejecuta un script escrito en VB o C#.
<b>executeShellCommand()</b> (página 103)	Ejecuta un comando shell en Kaseya Server.
<b>executeSqlNonQuery()</b> (página 104)	Ejecuta un comando SQL sin consulta en la base de datos de SQL Server de Kaseya Server.
<b>executeSqlQuery()</b> (página 104)	Ejecuta un comando SQL de consulta de selección en la base de datos de SQL Server de Kaseya Server.
<b>executeSubProcedure()</b> (página 101)	Inicia otro procedimiento.
<b>exitProcedure()</b> (página 103)	Salida del procedimiento actual.
<b>failCurrentTicketTransaction()</b> (página 105)	Los cambios hechos a un ticket no están guardados en la base de datos.
<b>getAgentInfo()</b> (página 105)	Devuelve un valor de propiedad seleccionado de la última auditoría de la máquina con agente asociada al ticket.
<b>getVariable()</b> (página 105)	Obtiene un valor introducido o de un archivo almacenado en Kaseya Server.
<b>linkTickets()</b> (página 105)	Asociar otro ticket con el ticket que está siendo procesado.
<b>pauseStageGoal()</b> (página 105)	Pausar el conteo de tiempo transcurrido contra el objetivo de etapa.
<b>pauseTicketGoal()</b> (página 106)	Pausar el conteo de tiempo transcurrido contra el objetivo de ticket.
<b>reOpenTicket()</b> (página 106)	Vuelve a abrir un ticket cerrado.
<b>resumeStageGoal()</b> (página 106)	Reanudar el conteo de tiempo transcurrido contra el objetivo de etapa.
<b>resumeTicketGoal()</b> (página 106)	Reanudar el conteo de tiempo transcurrido contra el objetivo de ticket.
<b>scheduleProcedure()</b> (página 106)	Ejecuta un <i>procedimiento de agente</i> seleccionado para una máquina determinada.

## Definición de procedimientos

<b>sendEmail()</b> (página 106)	Envía un mensaje de correo electrónico a uno o mas destinatarios.
<b>sendMessage()</b> (página 107)	Envía un mensaje a la bandeja de entrada de un usuario.
<b>sendMessageToPool()</b> (página 107)	Envía un mensaje a la bandeja de entrada de cada usuario incluido en un grupo.
<b>setEscalationTime()</b> (página 107)	Configura la hora en que se escala un ticket.
<b>setGoalTime()</b> (página 107)	Configura la hora en que un ticket u objetivo de etapa está programado para completarse.
<b>setTicketGoalTime()</b> (página 106)	Configurar la fecha de vencimiento del ticket completo.
<b>writeProcedureLogEntry()</b> (página 108)	Escribe una entrada en Sistema > <b>Registro de aplicaciones</b> ( <a href="http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#4739.htm">http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#4739.htm</a> ).

## Cuando se use

Estas instrucciones **IF-ELSE** y **STEP** se usan en los siguientes tipos de procedimientos de **Service Desk**.

<b>Sentencias IF-ELSE</b>	Entrada o Salida de Etapa	Cambio de Ticket	De-dup solicitud de ticket	Mapeo de solicitud de ticket	Objetivos de Tickets	Escalamientos de Tickets	Sub-procedimientos
<b>checkVariable()</b> (página 95)							
<b>else</b> (página 96)							
<b>isDuplicateRequest()</b> (página 96)							
<b>inReopenTicket()</b> (página 98)							
<b>isTicketClosed()</b> (página 98)							
<b>isWithinCoverage()</b> (página 98)							
<b>testIncidentCustomField()</b> (página 98)							
<b>testIncidentProperty()</b> (página 98)							
<b>testTicketProperty()</b> (página 99)							

<b>Sentencias STEP</b>	Entrada o Salida de Etapa	Cambio de Ticket	De-dup solicitud de ticket	Mapeo de solicitud de ticket	Objetivos de Tickets	Escalamientos de Tickets	Sub-procedimientos
<b>addNote()</b> (página 99)							
<b>addNoteWithTime()</b> (página 99)							

<b>assignCustomField()</b> (página 100)							
<b>assignObjectProperty()</b> (página 100)							
<b>assignTicketProperty()</b> (página 100)							
<b>cancelTicketCreation()</b> (página 101)							
<b>comment()</b> (página 101)							
<b>createTicket()</b> (página 101)							
<b>deleteTicket()</b> (página 101)							
<b>executeExecuteScript()</b> (página 101)							
<b>executeShellCommand()</b> (página 103)							
<b>executeSqlNonQuery()</b> (página 104)							
<b>executeSqlQuery()</b> (página 104)							
<b>executeSubProcedure()</b> (página 101)							
<b>exitProcedure()</b> (página 103)							
<b>failCurrentTicketTransaction()</b> (página 105)							
<b>getAgentInfo()</b> (página 105)							
<b>getVariable()</b> (página 105)							
<b>linkTickets()</b> (página 105)							
<b>pauseStageGoal()</b> (página 105)							
<b>pauseTicketGoal()</b> (página 106)							
<b>reOpenTicket()</b> (página 106)							
<b>resumeStageGoal()</b> (página 106)							
<b>resumeTicketGoal()</b> (página 106)							
<b>scheduleProcedure()</b> (página 106)							
<b>sendEmail()</b> (página 106)							
<b>sendMessage()</b> (página 107)							
<b>sendMessageToPool()</b> (página 107)							
<b>setEscalationTime()</b> (página 107)							
<b>setGoalTime()</b> (página 107)							
<b>setTicketGoalTime()</b> (página 107)							
<b>writeProcedureLogEntry()</b> (página 108)							

## IF-ELSE en detalle

### checkVariable()

Introduzca el nombre de la variable con el formato `#var_name#`. Puede ser una variable global o una variable de procedimiento que fue definida previamente en el procedimiento actual o en un procedimiento matriz. Si es una variable global, el valor **Configurar** de la variable global debe ser compatible con el procedimiento que se está ejecutando. Ver **Variables de procedimiento** (página 69)

## Definición de procedimientos

y **Trabajo con variables** (página 77) para obtener más información acerca de las variables.

Ingrese un operador de comparación de cadenas. Las mismas opciones de comparación de cadenas están disponibles para todos los comandos IF. Ver **Comparaciones de cadenas** (página 86) y **Comparaciones de fecha y hora** (página 87).

Luego ingrese segundo valor para comparar contra el primer valor. En lugar de un valor, también puede introducir una variable de propiedad con el formato [`$objectname$`] o una variable global o de procedimiento con el formato [`=var_name=`]. Consulte **Propiedades y variables de ticket** (página 79) para ver una lista de variables de propiedad.

Si la prueba es verdadera, se ejecutan los pasos **IF**. Si la prueba es falsa, se ejecutan los pasos **ELSE**.

## else

Agrega un comando **Else** debajo del comando **If** correspondiente. Todos los pasos que se indican en el comando **Else** se ejecutan cuando el comando **If** correspondiente devuelve un resultado `False`.

## isDuplicateRequest()

El comando IF sólo está disponible en un procedimiento de **Desduplicación de solicitud de ticket** (página 88).

Prueba una *solicitud de ticket* para ver si es una duplicación de un ticket existente. Evita que se creen múltiples tickets para la solicitud de ticket, dentro de un límite de tiempo determinado.

Las **solicitudes de ticket** se crean a partir de correos electrónicos entrantes o eventos del sistema, como las condiciones de alerta. La **Configuración de alarma y correo electrónico entrante** (página 64) y los procedimientos vinculados del Departamento de servicios determinan cómo las solicitudes de ticket se procesan en tickets, qué Departamentos de servicios se usan para crear los tickets y si las solicitudes de tickets se cancelan.

El siguiente cuadro de diálogo se muestra en el panel de la derecha del editor de tickets cuando se selecciona este comando en el editor de procedimiento. El resultado de la prueba es verdadero si *todos los campos que tienen un valor introducido* coinciden con los valores correspondientes en un registro de solicitud de ticket. Consulte **Propiedades de origen** (página 83) para obtener más información.

Procedure Properties

isDuplicateRequest  
*Tests for duplicate requests*

Match on Submitter Name  
false

Match on Submitter Email Address  
false

Match on Request Subject  
false

Match on Request Source Type  
false

Match on Reference Field 1  
false

Match on Reference Field 2  
false

Match on Machine  
false

Match on Machine Group  
false

Time Units

Time Interval  
Seconds

Include Closed Tickets  
false

- **Coincidir con el nombre del remitente**
- **Coincidir con la dirección de correo electrónico del remitente**
- **Coincidir con el asunto de la solicitud**
- **Coincidir con el tipo de origen:** la **columna Tipo de origen** (página 83). Los valores de ejemplo incluyen los siguientes:
  - Contador
  - Servicio
  - Proceso
  - SNMP
  - Alerta
  - Comprobaciones del Sistema
  - KES
  - Registro de Parches
- **Coincidir con el primer campo de referencia:** la **columna Valor de origen 1** (página 83).
- **Coincidir con el segundo campo de referencia:** la **columna Valor de origen 2** (página 83). Los valores de ejemplo incluyen los siguientes:
  - comprobación del servidor web
  - comprobación de dns
  - verificación de puertos

## Definición de procedimientos

- Ping
- Personalizado
- **Coincidir con la máquina**
- **Coincidir con el grupo de máquinas**
- **Introducir el tiempo de periodicidad (entero)/la unidad de tiempo:** limita la coincidencia al número <N> de períodos más reciente, según la fecha de creación del ticket.
- **Incluir tickets cerrados:** si está seleccionada, se buscan duplicados de los tickets abiertos y cerrados. Si no está seleccionada, sólo se buscan duplicados de los tickets abiertos.

### isTicketClosed()

Prueba si el ticket que se asigna está cerrado. En general, se usa antes de un paso **reOpenTicket()** (página 106). Sólo se aplica a un procedimiento de **Asignación de solicitud de ticket** (página 88).

### inReopenTicket()

Prueba si el ticket se volvió a abrir previamente.

### isWithinCoverage()

Este comando IF no está disponible para los procedimientos de **Desduplicación de solicitud de ticket** (página 88) y **Asignación de solicitud de ticket** (página 88).

Prueba si un ticket o un artículo de la base de conocimientos está actualmente dentro de la **programación de cobertura** (página 72).

### testIncidentCustomField()

Introduzca el nombre del campo personalizado con el formato `custom_field`, sin caracteres de paréntesis de ningún tipo.

Ingrese un operador de comparación de cadenas. Las mismas opciones de comparación de cadenas están disponibles para todos los comandos IF. Ver **Comparaciones de cadenas** (página 86) y **Comparaciones de fecha y hora** (página 87).

Luego ingrese segundo valor para comparar contra el primer valor. En lugar de un valor, también puede introducir una variable de propiedad con el formato [`$objectname$`] o una variable global o de procedimiento con el formato [`=var_name=`]. Consulte **Propiedades y variables de ticket** (página 79) para ver una lista de variables de propiedad. Ver **Variables de procedimiento** (página 69) y **Trabajo con variables** (página 77) para obtener más información acerca de las variables.

Si la prueba es verdadera, se ejecutan los pasos **IF**. Si la prueba es falsa, se ejecutan los pasos **ELSE**.

### testIncidentProperty()

Seleccione una propiedad de ticket de la lista desplegable.

Ingrese un operador de comparación de cadenas. Las mismas opciones de comparación de cadenas están disponibles para todos los comandos IF. Ver **Comparaciones de cadenas** (página 86) y **Comparaciones de fecha y hora** (página 87).

Luego ingrese segundo valor para comparar contra el primer valor. En lugar de un valor, también puede introducir una variable de propiedad con el formato [`$objectname$`] o una variable global o de procedimiento con el formato [`=var_name=`]. Consulte **Propiedades y variables de ticket** (página 79) para ver una lista de variables de propiedad. Ver **Variables de procedimiento** (página 69) y **Trabajo con variables** (página 77) para obtener más información acerca de las variables.

Para probar el valor de una propiedad de una **Categoría** (página 43), use dos barras `||` para delimitar los niveles de categorías. Por ejemplo: `Hardware||CPU||Overheating`

Si la verificación es verdadera, se ejecutan los pasos **IF**. Si la verificación es falsa, se ejecutan los pasos **ELSE**.

**testTicketProperty()**

Este comando IF sólo está disponible en los procedimientos de **Asignación de solicitud de ticket** (página 88) y **Desduplicación de solicitud de ticket** (página 88).

Seleccione una propiedad de ticket de la lista desplegable, con el formato `objectname`, sin caracteres de paréntesis de ningún tipo.

Ingrese un operador de comparación de cadenas. Las mismas opciones de comparación de cadenas están disponibles para todos los comandos IF. Ver **Comparaciones de cadenas** (página 86) y **Comparaciones de fecha y hora** (página 87).

Luego ingrese segundo valor para comparar contra el primer valor. En lugar de un valor, también puede introducir una variable de propiedad con el formato `[$objectname$]` o una variable global o de procedimiento con el formato `[=var_name=]`. Consulte **Propiedades y variables de ticket** (página 79) para ver una lista de variables de propiedad. Ver **Variables de procedimiento** (página 69) y **Trabajo con variables** (página 77) para obtener más información acerca de las variables.

Para probar el valor de una propiedad de una **Categoría** (página 43), use dos barras `||` para delimitar los niveles de categorías. Por ejemplo: `Hardware||CPU||Overheating`

También puede probar una **propiedad de origen** (página 83).

Si la prueba es verdadera, se ejecutan los pasos **IF**. Si la prueba es falsa, se ejecutan los pasos **ELSE**.

**STEP en detalle****addNote()**

Agrega una nota al ticket que está siendo procesado por el procedimiento. Los parámetros adicionales incluyen lo siguiente:

- Seleccionar una plantilla de nota en lugar de introducir una nota.
- Hacer que la nota sea oculta o no.

El texto de la nota puede incluir una variable de propiedad con el formato `[$objectname$]` o una variable global o de procedimiento con el formato `[=var_name=]`. Consulte **Propiedades y variables de ticket** (página 79) para ver una lista de variables de propiedad. Ver **Variables de procedimiento** (página 69) y **Trabajo con variables** (página 77) para obtener más información acerca de las variables.

**addNoteWithTime()**

Agrega una nota y la hora al ticket que se procesa con el procedimiento. Los parámetros adicionales incluyen lo siguiente:

- Seleccionar una plantilla de nota en lugar de introducir una nota.
- Hacer que la nota sea oculta o no.
- El tiempo en minutos agregado a la nota.
- Marcar el tiempo agregado como facturable o no.
- Seleccionar un usuario predeterminado para asociarlo a la entrada de hora.
- Reemplazar el usuario predeterminado con el usuario que edita el ticket de forma manual.

**Nota:** Reemplazar el usuario predeterminado no está disponible para **Objetivo** (página 89), **Escalamiento** (página 89), **Desduplicación de solicitud de ticket** (página 88) o **Asignación de solicitud de ticket** (página 88), ya que ningún usuario edita el ticket de forma manual justo antes de que se ejecuten estos procedimientos.

El texto de la nota puede incluir una variable de propiedad con el formato `[$objectname$]` o una variable global o de procedimiento con el formato `[=var_name=]`. Consulte **Propiedades y variables de ticket** (página 79) para ver una lista de variables de propiedad. Ver **Variables de**

## Definición de procedimientos

**procedimiento** (página 69) y **Trabajo con variables** (página 77) para obtener más información acerca de las variables.

### assignCustomField()

Asigna un valor a un campo personalizado en un ticket. Introduzca el nombre del campo personalizado con el formato `custom_field`, sin caracteres de paréntesis de ningún tipo. Luego ingrese un valor que coincida con el rango de valores posibles permitidos para este campo personalizado. El intervalo de valores posibles se especifica en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Propiedades > pestaña **Campos personalizados** (página 44).

También puede introducir una variable de propiedad con el formato `[$objectname$]` o una variable global o de procedimiento con el formato `[=var_name=]`. Consulte **Propiedades y variables de ticket** (página 79) para ver una lista de variables de propiedad. Ver **Variables de procedimiento** (página 69) y **Trabajo con variables** (página 77) para obtener más información acerca de las variables.

### assignCustomObjectField()

Asigna un valor al campo personalizado de un *nuevo ticket creado en un paso de un procedimiento de servicio anterior* mediante el comando **createTicket()** (página 101).

- **El nombre de la variable global utilizada para hacer referencia al nuevo ticket:** introduzca el nombre de la variable global sin paréntesis [= y =]. Si se incluyen varios pasos **createTicket()** en el mismo procedimiento, cada uno debe especificar una variable global diferente para que cada nuevo ticket se pueda identificar de manera exclusiva en pasos subsiguientes.
- **El nombre de la propiedad que se debe asignar:** el nombre del campo personalizado que se debe asignar.
- **El valor de la propiedad:** el valor que se debe asignar al campo personalizado. El intervalo de valores posibles se especifica en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Propiedades > pestaña **Campos personalizados** (página 44).

### assignObjectProperty()

Asigna un valor a la propiedad de un *nuevo ticket creado en un paso de un procedimiento de servicio anterior* mediante el comando **createTicket()** (página 101).

- **El nombre de la variable global utilizada para hacer referencia al nuevo ticket:** introduzca el nombre de la variable global sin paréntesis [= y =]. Si se incluyen varios pasos **createTicket()** en el mismo procedimiento, cada uno debe especificar una variable global diferente para que cada nuevo ticket se pueda identificar de manera exclusiva en pasos subsiguientes.
- **El nombre de la propiedad que se debe asignar:** el nombre de la propiedad de ticket que se debe asignar.
- **El valor de la propiedad:** el valor que se debe asignar a la propiedad de ticket.

El conjunto de propiedades que puede asignarse y mostrarse en la lista desplegable. Consulte **Trabajo con variables** (página 77) para obtener más información acerca de las variables.

Para asignar el valor de una propiedad de una **Categoría** (página 43), use dos barras `||` para delimitar los niveles de categorías. Por ejemplo: `Hardware||CPU||Overheating`

**Nota:** Use **Asignar propiedad de ticket** (página 100) para asignar un valor a la propiedad del ticket *actual*.

### assignTicketProperty()

Asigna un valor a la propiedad del ticket *actual*. El conjunto de propiedades que puede asignarse y mostrarse en la lista desplegable. El valor suministrado puede ser un nombre de variable global o un nombre de variable de procedimiento con el formato `[=var_name=]`. Ver **Variables de procedimiento** (página 69) y **Trabajo con variables** (página 77) para obtener más información acerca de las variables.

Para asignar el valor de una propiedad de una **Categoría** (página 43), use dos barras `||` para delimitar

los niveles de categorías. Por ejemplo: `Hardware||CPU||Overheating`

**Nota:** Use `assignObjectProperty()` (página 100) para asignar un valor a la propiedad de un nuevo ticket creado mediante el comando `createTicket()` (página 101).

### **cancelTicketCreation()**

Cancela la creación del ticket. No hay parámetros para configurar. Sólo se aplica a procedimientos de **Asignación de solicitud de ticket** (página 88).

### **comment()**

Agrega un comentario de una línea al procedimiento.

### **createTicket()**

Crea un nuevo ticket en un Departamento de servicios especificado.

- **El nombre del servicio:** el nombre del Departamento de servicios.
- **Resumen del nuevo ticket:** el resumen del ticket.
- **(Descripción):** la descripción del ticket.
- **La variable global para hacer referencia al nuevo ticket:** el nombre de una variable global utilizada para hacer referencia a este ticket de creación reciente en pasos `assignObjectProperty()` (página 100) subsiguientes. Si se incluyen varios pasos `createTicket()` en el mismo procedimiento, cada uno debe especificar una variable global diferente para que cada nuevo ticket se pueda identificar de manera exclusiva en pasos subsiguientes. Introduzca el nombre de la variable global sin paréntesis [= y =].

Los eventos se producen en el siguiente orden:

1. Los pasos `assignObjectProperty()` de pasos subsiguientes asignan valores a las propiedades del ticket de creación reciente.
2. Después de la creación del nuevo ticket, si hay propiedades que no se configuraron mediante pasos `assignObjectProperty()` pero hay valores predeterminados en el Departamento de servicios, se aplican al ticket esos valores predeterminados.
3. Si hay un procedimiento de entrada a etapa para el Departamento de servicios asociado a la etapa inicial del nuevo ticket, ese se ejecuta último.

### **deleteTicket()**

Elimina el ticket que está siendo procesado por el procedimiento.

### **executeSubProcedure()**

Provoca que se ejecute un **subprocedimiento** (página 90). Use esta función para encadenar múltiples cláusulas **IF-ELSE** juntas. Puede anidar la ejecución de procedimientos hasta 10 niveles.

### **executeExternalScript()**

**Nota:** Se muestra un mensaje `No Approved External Scripts` en la lista desplegable **Elegir el script externo que se debe ejecutar si no se agregaron scripts externos de forma manual a Kaseya Server, como se describe a continuación.**

Ejecuta un script escrito en VB.Net (.vb) o CSharp (.cs) en Kaseya Server de las siguientes ubicaciones de archivos.

- `<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0` : los archivos almacenados en el directorio 0 están disponibles en cada partición. (Predeterminado)

## Definición de procedimientos

- `<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\1`: el directorio 1 de este ejemplo coincide con la partición ID 1. Los archivos almacenados en un directorio específico de una partición están disponibles sólo en esa partición.

Los archivos XML de `executeExternalScript()` pueden tener cualquier nombre de archivo. Puede tener varios scripts en un archivo. También puede tener varios archivos. Los scripts a los que se hace referencia en un archivo XML se deben almacenar en la misma ubicación que el archivo XML en una carpeta `\Script`.

### Ejemplo de script VB.Net

Este script escribe en un archivo, si el archivo existe.

```
Dim FILE_NAME As String = "c:\temp\test.txt"
If System.IO.File.Exists(FILE_NAME) = True Then
    Dim objWriter As New System.IO.StreamWriter( FILE_NAME )
    objWriter.Write( "Hello" )
    objWriter.Close()
End If
```

Coloque el archivo de script en esta ubicación:

```
<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0\script\CreateFile.vb
```

**Nota:** Este ejemplo requiere la creación de `c:\temp\test.txt` antes de la ejecución. Además, el grupo `IIS_IUSRS` debe tener permisos para `C:\temp`.

### Ejemplo de archivo XML

El archivo XML se debe estructurar como el ejemplo siguiente, que incluye 2 scripts externos.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<externalScriptList>
  <externalScriptDef label="First Script" fileName="createFile.vb">
  </externalScriptDef>
  <externalScriptDef label="Second Script" fileName="createFile2.vb">
  </externalScriptDef>
</externalScriptList>
```

Coloque el archivo de script en esta ubicación:

```
<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0\VB.xml
```

### Ejemplo de script C#.Net

Este script escribe en un archivo, si el archivo existe.

```
string FILE_NAME = "c:\\temp\\test.txt";
if (System.IO.File.Exists(FILE_NAME) == true) {
    System.IO.StreamWriter objWriter = new System.IO.StreamWriter(FILE_NAME);
    objWriter.Write("Hello");
    objWriter.Close();
}
```

Coloque el archivo de script en esta ubicación:

```
<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0\script\CreateFile.cs
```

**Nota:** Este ejemplo requiere la creación de `c:\temp\test.txt` antes de la ejecución. Además, el grupo `IIS_IUSRS` debe tener permisos para `C:\temp`.

### Ejemplo de archivo XML

El archivo XML se debe estructurar como el ejemplo siguiente, que incluye 1 script externo.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
```

```
<externalScriptList>
  <externalScriptDef label="Write to a file" fileName="CreateFile.cs">
  </externalScriptDef>
</externalScriptList>
```

Coloque el archivo de script en esta ubicación:

```
<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0\CS.xml
```

### Definiciones

- **label**: el nombre que se muestra en la lista desplegable de scripts disponibles para ejecutar. Debe ser informativo de lo que hace el script. Requerido.
- **filename**: el nombre de archivo del script. El script se debe ubicar en la misma carpeta que la instrucción XML en una carpeta `\Script`. Requerido.
- **name**: el nombre de un `additionalAssembly`. Cada `additionalAssembly` debe tener su propio nodo en la instrucción XML. Opcional.

### exitProcedure()

Sale del procedimiento actual. No hay parámetros para configurar.

### executeShellCommand()

**Nota:** Se muestra un mensaje `No Approved Shell Command` en la lista desplegable. Elegir el comando que se debe ejecutar en un comando shell si no se agregaron comandos SQL de forma manual a Kaseya Server, como se describe a continuación.

Ejecuta un comando shell en Kaseya Server de las siguientes ubicaciones de archivo:

- `<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcShellCommand\0`: los archivos almacenados en el directorio `0` están disponibles en cada partición.
- `<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcShellCommand\1`: el directorio `1` de este ejemplo coincide con la partición ID 1. Los archivos almacenados en un directorio específico de una partición están disponibles sólo en esa partición.

Los comandos shell almacenados en estas ubicaciones tienen formato de archivos XML y pueden tener cualquier nombre de archivo. Puede tener varios comandos en un archivo XML. También puede tener varios archivos XML.

### Ejemplo

El archivo XML se debe estructurar como el ejemplo siguiente, que incluye 2 comandos shell.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<shellCommandList>
  <shellCommandDef label="Shell Command 1" commandToExecute="echo hello"
  waitForCompletion="true" sendOutputToLog="true"
  outputFile="c:\temp\fromcmd.log" outputVariable="" />
  <shellCommandDef label="Shell Command 2" commandToExecute="echo hello"
  waitForCompletion="true" sendOutputToLog="true"
  outputFile="c:\temp\fromcmd2.log" outputVariable="" />
</shellCommandList>
```

### Definiciones

- **label**: el nombre que se muestra en la lista desplegable de comandos disponibles para ejecutar. Debe ser informativo de lo que hace el comando shell. Requerido.
- **commandToExecute**: el comando shell. Requerido.
- **waitForCompletion**: verdadero para esperar. Falso para no esperar. Requerido.

## Definición de procedimientos

- `sendOutputToLog`: verdadero para enviar el resultado. Falso para no enviar el resultado. Requerido.

Se requiere al menos uno de los siguientes: Si ambos están completos, `outputFile` tiene precedencia.

- `outputFile`: nombre y ruta de acceso completos del archivo donde se guarda el resultado si `sendOutputToLog` es verdadero. Opcional.
- `outputVariable`: nombre de la variable a donde va el resultado. Opcional.

## executeSqlNonQuery()

**Nota:** Se muestra un mensaje `No Approved SQL` en la lista desplegable `Comando SQL` que se debe ejecutar si no se agregaron comandos SQL de forma manual a Kaseya Server, como se describe a continuación.

Actualiza la base de datos (como la actualización del valor en una columna o la inserción de una fila) mediante la ejecución de una instrucción “nonquery” SQL. Las instrucciones globales “nonquery” se especifican en la siguiente ubicación:

```
<C:\Kaseya\xml\SDProcSQL\0\SQLNonQuery\<filename.xml>
```

**Advertencia:** La manipulación directa de la base de datos de Kaseya Server puede causar una pérdida masiva de datos.

Los nombres de archivo pueden ser cualquier nombre con una extensión `.xml`, siempre y cuando tengan el formato interno correcto. Las diversas instrucciones especificadas con uno o más archivos XML se muestran como una única lista de cuadros combinados en la interfaz de usuario. Cada instrucción SQL en el archivo XML tiene una etiqueta exclusiva, y sólo se muestran las etiquetas en el cuadro combinado. Si no se definen instrucciones SQL, se muestra `*No Approved SQL*` en el cuadro combinado.

### Instrucciones específicas de la partición

Las carpetas específicas de una partición pueden contener instrucciones SQL específicas de la partición. Por ejemplo:

```
<C:\Kaseya\xml\SDProcSQL\123456789\SQLNonQuery\<filename.xml>
```

Los usuarios pueden seleccionar y ejecutar todas las instrucciones “nonquery” SQL de la carpeta 0 y todas las instrucciones “nonquery” SQL ubicadas en la ruta de partición que coincida con la partición que usan.

### Formato de ejemplo

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<queryList>
  <queryDef label="Update Table" sql="UPDATE table1 SET column2 = value2 WHERE column1 = value1"
/>
</queryList>
```

## executeSqlQuery()

**Nota:** Se muestra un mensaje `No Approved SQL` en la lista desplegable `Comando SQL` que se debe ejecutar si no se agregaron comandos SQL de forma manual a Kaseya Server, como se describe a continuación.

Devuelve un valor de la base de datos y lo almacena en una variable con nombre mediante la ejecución de una instrucción “query” SQL. Las instrucciones globales “query” se especifican en la siguiente ubicación: `<C:\Kaseya\xml\SDProcSQL\0\SQLQuery\<filename.xml>`

Los nombres de archivo pueden ser cualquier nombre con una extensión `.xml`, siempre y cuando tengan el formato interno correcto. Las diversas instrucciones especificadas con uno o más archivos

XML se muestran como una única lista de cuadros combinados en la interfaz de usuario. Cada instrucción SQL en el archivo XML tiene una etiqueta exclusiva, y sólo se muestran las etiquetas en el cuadro combinado. Si no se definen instrucciones SQL, se muestra `*No Approved SQL*` en el cuadro combinado.

### Instrucciones específicas de la partición

Las carpetas específicas de una partición pueden contener instrucciones SQL específicas de la partición. Por ejemplo:

`<C:\Kaseya\xml\SDProcSQL\123456789\SQLQuery\<filename.xml>..` Los usuarios pueden seleccionar y ejecutar todas las instrucciones “query” SQL de la carpeta 0 y todas las instrucciones “query” SQL ubicadas en la ruta de partición que coincida con la partición que usan.

### Formato de ejemplo

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<queryList>
  <queryDef label="Agent Guid" sql="SELECT machName FROM dbo.machNameTab WHERE agentGuid =
12345678910111213141516171" />
</queryList>
```

### failCurrentTicketTransaction()

Si está incluido en un procedimiento, cancela todos los cambios en el ticket. Cancela tanto los cambios hechos al ticket manualmente antes de guardarlo y los cambios hechos dentro del procedimiento que se estaba procesando previo a que se ejecutara este paso. No cancela los pasos `sendEmail()` o `sendMessage()` procesados antes de ejecutar este paso. *Cancela todos los pasos en el procedimiento después de que se ejecuta este paso.*

### getAgentInfo()

Devuelve un valor de propiedad seleccionado de la última auditoría de la máquina con agente asociada al ticket.

- **La propiedad vMachine que se debe recuperar del agente:** consulte Auditoría > **Resumen de auditoría** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#6779.htm>) para ver una descripción de cada propiedad.
- **La variable para contener el valor de propiedad del agente:** especifique el nombre de la variable sin paréntesis. Ejemplo: `var_name`.
- **Realizar paso en:** especifique el tipo de sistema operativo para realizar este paso.

### getVariable()

Define una nueva variable de procedimiento y la asigna a un valor. Especifique el nombre de la variable sin paréntesis. Ejemplo: `var_name`.

Puede hacer referencia a esta variable en los campos de texto de cualquiera de los pasos subsiguientes agregando `[= y =]` alrededor del nombre de la variable. Ejemplo: `[=var_name=]`. Consulte **Variables de procedimiento** (página 69) y **Trabajo con variables** (página 77) para obtener más información acerca de las variables.

- **Valor de constante:** ingrese un valor para la variable.

### linkTickets()

Vincula el ticket que se está procesando a una ID de ticket determinado o ID de artículo de la base de conocimientos.

### pauseStageGoal()

Pausa el conteo de tiempo transcurrido contra el **objetivo** (página 89) de etapa actual. Los procedimientos de objetivo se vinculan a las *etapas* en Departamento de servicios > Definición del

## Definición de procedimientos

Departamento de servicios > En proceso > Etapa > pestaña **Procedimientos** (página 46).

### pauseTicketGoal()

Pausa el conteo de tiempo transcurrido contra el **objetivo** (página 89) de ticket. El objetivo de ticket determina la fecha de vencimiento para el ticket completo. Los objetivos se vinculan a un Departamento de servicios en Definición del Departamento de servicios > Propiedades > General > pestaña **Procedimientos** (página 41).

### reOpenTicket()

Cambia la etapa de Finalización de un ticket (por ejemplo, `Closed`) a una etapa de Inicio de un ticket (por ejemplo, `New`). Sólo se aplica a un procedimiento de **Asignación de solicitud de ticket** (página 88).

### resumeStageGoal()

Reanuda el conteo de tiempo transcurrido contra el **objetivo** (página 89) de etapa actual. Los procedimientos de objetivo se vinculan a las *etapas* en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > En proceso > Etapa > pestaña **Procedimientos** (página 46).

### resumeTicketGoal()

Reanuda el conteo de tiempo transcurrido contra el **objetivo** (página 89) de ticket. El objetivo de ticket determina la fecha de vencimiento para el ticket completo. Los objetivos se vinculan a un Departamento de servicios en Definición del Departamento de servicios > Propiedades > General > pestaña **Procedimientos** (página 41).

### scheduleProcedure()

Ejecuta un *procedimiento de agente* seleccionado para una máquina determinada. Use `[$FullMachineName$]` para especificar el nombre de máquina y el grupo de máquinas, si se da por sentado que se asoció una máquina al ticket. De lo contrario, puede ingresar una variable de procedimiento para el nombre de máquina o especificar un valor de nombre de máquina fijo.

### sendEmail()

Envía un mensaje de correo electrónico a uno o mas destinatarios. Especifique el asunto y el texto del cuerpo del mensaje de correo.

Opcionalmente seleccione **Enviar el correo electrónico si el cuerpo contiene `[$ChangesAsHtml$]` o `[$Changes$]` y dichas propiedades están vacías debido a notas ocultas**. Esto evita que se envíen correos electrónicos con notas “vacías”.

Puede incluir variables de propiedad, variables globales y variables de procedimiento en los campos **Para**, **De**, **Asunto** y **Cuerpo** de un comando `sendEmail()`. Puede hacer referencia a variables de propiedad, variables globales y variables de procedimiento en las plantillas de mensaje a las que vincula en un comando `sendEmail()`. Consulte **Propiedades y variables de ticket** (página 79) para ver una lista de variables de propiedad. Ver **Variables de procedimiento** (página 69) y **Trabajo con variables** (página 77) para obtener más información acerca de las variables.

También puede ingresar el nombre de un grupo de usuarios. Los nombres se delimitan utilizando coma o punto y coma. El siguiente orden de precedencia determina las direcciones de correo electrónico de los destinatarios. El nombre en el campo **Para** de un paso `sendEmail()` se selecciona para comprobar si:

- Existe un nombre de usuario. Si se encuentra el nombre y existe una dirección de correo electrónico para ese usuario, entonces se utiliza esa dirección de correo electrónico.
- Se adecua a una dirección de correo electrónico SMTP. Por ejemplo, `user@domain.com`. Si el nombre coincide con ese patrón, ese nombre se usa para la dirección de correo electrónico. Si un nombre de grupo de mesa de servicio se adecua a una dirección de correo electrónico, el correo

electrónico se enviará a esa dirección de correo electrónico, no al grupo de usuarios en ese grupo.

- El nombre se busca como un grupo de mesa de servicio. El correo electrónico se envía a la dirección de correo electrónico asociada con cada usuario en el grupo.

### **sendMessage()**

Envía un mensaje a la **bandeja de entrada** de un usuario.

Sólo puede introducir un nombre de usuario en el campo **Para** del cuadro de diálogo **sendMessage()**. Use **sendMessage() a grupo de usuarios** (página 107) para enviar un mensaje a varios usuarios.

Puede incluir variables de propiedad, variables globales y variables de procedimiento en los campos **Para**, **De**, **Asunto** y **Cuerpo** de un comando **sendMessage()**. Puede hacer referencia a variables de propiedad, variables globales y variables de procedimiento en las plantillas de mensaje a las que vincula en un comando **sendMessage()**. Consulte **Propiedades y variables de ticket** (página 79) para ver una lista de variables de propiedad. Ver **Variables de procedimiento** (página 69) y **Trabajo con variables** (página 77) para obtener más información acerca de las variables.

### **sendMessageToPool()**

Envía un mensaje a la **bandeja de entrada** de todos los usuarios en un grupo seleccionado.

Puede incluir variables de propiedad, variables globales y variables de procedimiento en los campos **Asunto** y **Cuerpo** de un comando **sendMessageToPool()**. Puede hacer referencia a variables de propiedad, variables globales y variables de procedimiento en las plantillas de mensaje a las que vincula en un comando **Enviar mensaje a grupo de usuarios**. Consulte **Propiedades y variables de ticket** (página 79) para ver una lista de variables de propiedad. Ver **Variables de procedimiento** (página 69) y **Trabajo con variables** (página 77) para obtener más información acerca de las variables.

### **setEscalationTime()**

Configura la hora en que se escala un ticket. Reemplaza la hora de escalamiento predeterminada establecida para una etapa en Departamento de servicios > Definiciones del Departamento de servicios > En proceso > Etapa > pestaña **Procedimientos** (página 46). La hora de escalamiento se puede calcular mediante la programación de cobertura asociada al ticket o mediante el tiempo del calendario. Por ejemplo, si una programación de cobertura no incluye cobertura durante el fin de semana y el procedimiento de escalamiento del ticket se ejecuta durante el fin de semana, el escalamiento no se comienza a contar hasta que comience la cobertura el lunes por la mañana. Si el tiempo de escalamiento se calcula mediante:

- El tiempo del calendario y se asocia una programación de cobertura al ticket, se usa el tiempo del calendario.
- Una programación de cobertura y no se asocia ninguna programación de cobertura al ticket, se usa el tiempo del calendario.

### **setGoalTime()**

Configura la hora en que el objetivo para una etapa está programado para completarse. Reemplaza la hora objetivo predeterminada establecida para una etapa en Departamento de servicios > Definiciones del Departamento de servicios > En proceso > Etapa > pestaña **Procedimientos** (página 46).

### **setTicketGoalTime()**

Configura la hora en que el objetivo para un ticket está programado para completarse. El objetivo de ticket determina la fecha de vencimiento para el ticket completo. Reemplaza la hora objetivo predeterminada establecida para un ticket en Definición del Departamento de servicios > Nuevo o Editar > pestaña **Procedimientos** (página 41).

## writeProcedureLogEntry()

Escribe la cadena proporcionada en Sistema > **Registro de aplicaciones**

(<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#4739.htm>).

---

# Informes de la Mesa de servicio

Hay conjuntos de datos disponibles para admitir la creación de definiciones y plantillas de informes personalizadas de **Service Desk**. Se encuentran en Info Center > Configurar y diseñar > **Partes de informes**.

Además, se proporcionan las siguientes definiciones de informes heredados de “formato fijo”.

- **Departamento de servicios - Ticket personalizado** (página 108)
- **Mesa de servicio : metas del servicio** (página 109)
- **Mesa de servicio : horas de servicio** (página 109)
- **Departamento de servicios - Horarios de servicio** (página 110).
- **Mesa de servicio: volúmenes de servicio** (página 110)
- **Mesa de servicio : tickets** (página 111)

---

## Departamento de servicios - Tickets personalizados

Info Center > Elaboración de informes > Informes > Departamento de servicios - Tickets personalizados

- Sólo se muestra si se instaló el módulo complementario **Service Desk**.

La definición de informe **Tickets personalizados** genera un informe que muestra información de resumen de tickets de **Service Desk** y detalles de los tickets.

Configure la definición de informe con los siguientes parámetros.

### General

- **Mesa de Servicio**
- **Filtro de Notas / Resumen / Remitente** : liste solo tickets o conteo de tickets que contienen esta cadena en cualquier nota, línea de resumen o línea de información de remitente. Use \* como comodín
- **Mostrar todos los tickets** : si está tildado, lista todos los tickets individualmente.
- **Mostrar notas con cada ticket** : si está tildado, muestra las notas con cada ticket.
- **Ocultar notas ocultas** : si está tildado, oculta las notas ocultas.
- **Mostrar gráfico de estado de tickets para cada Admin** : muestra un gráfico de barra del estado de los tickets por separado para cada usuario más para los no asignados.
- **Mostrar gráfico circular para cada columna de datos de la categoría de tickets seleccionada**: Assignee, Status, Priority, Category, Sub Category.

### Rango de Tiempo

- **Seleccionar el tipo de rango de tiempo** : filtra por un tipo fijo del rango de fechas.
- **Mostrar todos los tickets abiertos más los tickets cerrados de los últimos N días**: sólo se aplica si **Last N Days** es el tipo de intervalo de tiempo seleccionado.
- **DateTime de inicio personalizada**: sólo se aplica si se selecciona **Fixed Range** como tipo de intervalo de tiempo.

- **DateTime de finalización personalizada:** sólo se aplica si se selecciona `Fixed Range` como tipo de intervalo de tiempo.

### Columnas

Los valores para todas las definiciones del departamento se muestran en las listas desplegables. Seleccione varios elementos con `Ctrl+Click` y `Shift+Click`, a menos que se indique lo contrario.

- **Ordenar columna :** seleccione la columna en donde ordenar los tickets.
- **Dirección de ordenación:** `Ascending`, `Descending`.

### Filtros

- **Filtro de asignatario :** solo se puede seleccionar un elemento.
- **Filtro de Estado**
- **Filtro de Prioridad**
- **Filtro de Categoría**
- **Filtro de subcategoría :** solo muestra subcategorías para las categorías seleccionadas en el **Filtro de categoría**.

---

## Mesa de servicio : metas del servicio

[Info Center](#) > [Elaboración de informes](#) > [Informes](#) > [Departamento de servicios - Objetivos del servicio](#)

- Sólo se muestra si se instaló el módulo complementario `Service Desk`.

La definición de informe **Objetivos del servicio** genera un informe que muestra información de resumen y detalles de tickets relacionados con el cumplimiento de los objetivos de **Service Desk**.

Configure la definición de su informe usando los siguientes parámetros:

### Selección de Tiempo

- **Seleccionar el tipo de rango de tiempo :** filtra por un tipo fijo del rango de fechas.
- **Número de días:** sólo se aplica si se selecciona `Last N Days` como tipo de intervalo de tiempo.
- **DateTime de inicio personalizada:** sólo se aplica si se selecciona `Fixed Range` como tipo de intervalo de tiempo.
- **DateTime de finalización personalizada:** sólo se aplica si se selecciona `Fixed Range` como tipo de intervalo de tiempo.

### Parámetros

- **Solo incluir tickets con objetivos :** si está tildado, solo se muestran los tickets con objetivos.
- **Seleccionar el informe por tipo:** `Service Goals by Ticket`, `Ticket Number`.
- **Ordenar columna :** seleccione la columna en donde ordenar los tickets.
- **Dirección de ordenación:** `Ascending`, `Descending`.

---

## Mesa de servicio : horas de servicio

[Info Center](#) > [Elaboración de informes](#) > [Informes](#) > [Departamento de servicios - Horas de servicio](#)

- Sólo se muestra si se instaló el módulo complementario `Service Desk`.

La definición de informe **Horas de servicio** genera un informe que muestra información de resumen y detalles de tickets relacionados con las horas trabajadas de **Service Desk**.

Configure la definición de su informe usando los siguientes parámetros:

### Selección de Tiempo

- **Seleccionar el tipo de rango de tiempo** : filtra por un tipo fijo del rango de fechas.
- **Número de días**: sólo se aplica si se selecciona `Last N Days` como tipo de intervalo de tiempo.
- **DateTime de inicio personalizada**: sólo se aplica si se selecciona `Fixed Range` como tipo de intervalo de tiempo.
- **DateTime de finalización personalizada**: sólo se aplica si se selecciona `Fixed Range` como tipo de intervalo de tiempo.

### Parámetros

- **Solo incluir tickets con objetivos** : si está tildado, solo se muestran los tickets con objetivos.
- **Seleccionar el informe por tipo**: `Service Hours by Ticket`, `Service Hours by Contributor`, `Service Hours by Organization`.
- **Ordenar columna** : seleccione la columna en donde ordenar los tickets.
- **Dirección de ordenación**: `Ascending`, `Descending`.

---

## Mesa de servicio : Horas de servicio

[Info Center](#) > [Elaboración de informes](#) > [Informes](#) > [Departamento de servicios - Horarios de servicio](#)

- Sólo se muestra si se instaló el módulo complementario `Service Desk`.

La definición de informe **Horarios de servicio** genera un informe de 12 meses, que comienza en un mes y un año determinados y muestra cuántos tickets se crearon, se cerraron, se resolvieron y vencieron dentro de períodos fijos.

Configure la definición de su informe usando los siguientes parámetros:

### Parámetros

- **Mes** : seleccione un mes.
- **Año** : seleccione un año.
- **Mostrar tickets creados** : si está tildado, muestra los tickets creados.
- **Mostrar tickets cerrados** : si está tildado, muestra los tickets cerrados.
- **Mostrar tickets resueltos** : si está tildado, muestra los tickets resueltos.
- **Mostrar tickets vencidos** : si está tildado, muestra los tickets vencidos.
- **Mostrar tablas de detalles del tiempo de servicio del ticket** : si está tildado, muestra las tablas de detalles de los tickets.

---

## Mesa de servicio: volúmenes de servicio

[Info Center](#) > [Elaboración de informes](#) > [Informes](#) > [Departamento de servicios - Volúmenes de servicio](#)

- Sólo se muestra si se instaló el módulo complementario `Service Desk`.

La definición del informe de los **Volúmenes de servicio** genera un informe de 12 meses, comenzando con un mes y año determinado, mostrando la cantidad de tickets en cada mes que pertenecen a cada valor posible en una columna de ticket específica.

Configure la definición de su informe usando los siguientes parámetros:

## Parámetros

- **Agrupar por** : seleccione la columna para agrupar por.
- **Dirección de orientación de columna**: `Ascending`, `Descending`.
- **Mes** : seleccione un mes.
- **Año** : seleccione un año.
- **Mostrar gráfico de volúmenes de tickets** : si está tildado, muestra un gráfico de volúmenes de tickets.

# Mesa de servicio : tickets

Info Center > Elaboración de informes > Informes > Departamento de servicios - Tickets

- Sólo se muestra si se instaló el módulo complementario `Service Desk`.

La definición de informe `Tickets` genera un informe que muestra información de resumen de tickets de `Service Desk` y detalles de los tickets.

Configure la definición de su informe usando los siguientes parámetros:

## Selección de Tiempo

- **Seleccionar el tipo de rango de tiempo** : filtra por un tipo fijo del rango de fechas.
- **Mostrar todos los tickets abiertos más los tickets cerrados de los últimos N días**: sólo se aplica si `Last N Days` es el tipo de intervalo de tiempo seleccionado.
- **DateTime de inicio personalizada**: sólo se aplica si se selecciona `Fixed Range` como tipo de intervalo de tiempo.
- **DateTime de finalización personalizada**: sólo se aplica si se selecciona `Fixed Range` como tipo de intervalo de tiempo.

## Parámetros

- **Filtro de Notas / Resumen / Remitente** : liste solo tickets o conteo de tickets que contienen esta cadena en cualquier nota, línea de resumen o línea de información de remitente. Use \* como comodín
- **Mostrar todos los tickets** : si está tildado, lista todos los tickets individualmente.
- **Mostrar notas con cada ticket** : si está tildado, muestra las notas con cada ticket.
- **Ocultar notas ocultas** : si está tildado, oculta las notas ocultas.
- **Ordenar columna** : seleccione la columna en donde ordenar los tickets.
- **Dirección de ordenación**: `Ascending`, `Descending`.
- **Mostrar gráfico de estado de tickets para cada Admin** : muestra un gráfico de barra del estado de los tickets por separado para cada usuario más para los no asignados.
- **Mostrar gráfico circular para cada columna de datos de la categoría de tickets seleccionada**: `Assignee`, `Status`, `Priority`, `Category`, `Sub Category`.

## Filtros de columna

Los valores para todas las definiciones del departamento se muestran en las listas desplegables. Seleccione varios elementos con `Ctrl+Click` y `Shift+Click`, a menos que se indique lo contrario.

- **Filtro de asignatario** : solo se puede seleccionar un elemento.
- **Filtro de Estado**
- **Filtro de Prioridad**
- **Filtro de Categoría**
- **Filtro de subcategoría** : solo muestra subcategorías para las categorías seleccionadas en el **Filtro de categoría**.

## Acceso de Aplicaciones

Service Desk > Administración > Registro de aplicaciones

En la página **Registro de aplicaciones**, se muestra un registro de la actividad del módulo **Service Desk** según los siguientes criterios:

- **ID de Evento**
- **Nombre de evento**
- **Mensaje**
- **Admin**
- **Fecha de evento**

Esta tabla admite **columnas, ordenación de columnas, filtrado de columnas y ancho de columnas seleccionables** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#6875.htm>).

---

## Reenviar entradas de hora

Service Desk > Administración > Reenviar entradas de hora

- Esta página sólo se muestra para usuarios de roles maestros.

Los usuarios de roles maestros pueden usar esta página para reenviar entradas de hora que no se pudieron procesar del módulo **Service Desk** al módulo **Time Tracking**.

Se envían las entradas de hora erróneas que se remontan a una semana atrás a partir de hoy, salvo que cambie la fecha a continuación. Si deja la fecha en blanco o introduce un formato de fecha no válido, también vuelve al valor predeterminado de una semana a partir de hoy.

- **Desde:** introduzca una fecha.
- **Ejecutar ahora:** reenvía entradas de hora al módulo **Time Tracking**.

## Servicio web API para el KSD

- [Habilitación del Servicio web API para el KSD](#) (página 113)
- [Tipos de datos del servicio Web API KSD](#) (página 113)
- [Servicio Web API KSD: operaciones](#) (página 120)
- [Mensajes de muestra](#) (página 124)

## Habilitación del servicio web API para KSD

Ver la ayuda en línea o la guía del usuario del [Servicio Web API VSA](#) (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#3433.htm>) para obtener una introducción general al API de Kaseya.

Para habilitar el servicio web API para KSD, realice lo siguiente:

- Abra la página Sistema > [Configurar](#) (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/7000000/index.asp#248.htm>) en el VSA.
- Active la casilla de verificación [Habilitar servicio web API para el VSA](#).
- Acceda al servicio web API para KSD en <http://<your-KServer>/vsaWS/vsaServiceDeskWS.asmx>.

## Tipos de datos del servicio Web API KSD

Los siguientes son los principales tipos de datos utilizados en el [Servicio Web API KSD](#). Estos tipos de datos se definen en el documento de esquema XML en el archivo `XML\Schemas\ServiceDesk\ServiceDeskDefinition.xsd` ubicado en el directorio donde está instalado el software de Kaseya.

**Nota:** En las descripciones a continuación, cuando dice (content) en el nombre, eso indica que el valor es el contenido del elemento.

### Leyenda

- A - AddIncident
- G - GetIncident
- L - ListIncidents
- U - UpdateIncident

## RefItem

El **RefItem** describe un ítem que es un ítem de referencia en la mesa de servicio. Estos tienen un valor ID en la base de datos interna, un nombre interno, una descripción opcional y el valor que se muestra.

G	ref	string	El nombre interno del ítem. Generalmente, esto lleva como prefijo el nombre del Departamento de servicios y <code>  </code> , por ejemplo, <code>Standard  Open</code> .
G	id	string	La clave de la base de datos interna para el ítem.
G	description	string	La descripción opcional para el ítem.
G	(content)	string	La forma legible por el usuario del ítem.

## CustomField

El **CustomField** describe el valor de un campo personalizado en un incidente.

AGU	fieldName	string	El nombre del campo dentro de la mesa de servicio.
AGU	(content)	string	El valor del campo personalizado.

## Nota

La **Nota** describe una única nota anexada a un ticket.

G	User	string	El nombre del usuario que creó la nota.
G	Timestamp	dateTime	La hora a la que se creó la nota.
AG	Text	string	El contenido de la nota. Este puede tener formato HTML y puede incluir referencias a los adjuntos.
AG	Hidden	boolean	Verdadero si la nota debe estar oculta.
AG	HoursWorked	Decimal	La cantidad de horas trabajadas en esta actualización del ticket.
AG	SuppressNotify	Boolean	Verdadero si las notificaciones para esta actualización deben suprimirse.

## Adjunto

El **Adjunto** describe un único adjunto para el ticket.

A	Name	string	Una cadena de identificación única para este adjunto.
A	DisplayName	string	El nombre del adjunto como lo ve el usuario.
A	FileName	string	El nombre original del archivo o URL.
A	DocumentType	string	El formato MIME del adjunto.
A	Content	Base64Binary	El contenido codificado de base 64 para el adjunto.

## RelatedIncident

La **RelatedIncident** es otro incidente que ha sido relacionado con este incidente actual

AGU	IncidentNumber	string	El identificador único para el incidente.
G	Summary	string	El resumen del incidente relacionado.
G	Status	string	El estado legible por el usuario del incidente relacionado.
G	Description	string	El campo de descripción del incidente.

## ServiceDeskDefinition

Los siguientes elementos **ServiceDeskDefinition** devueltos describen la definición del Departamento de servicios usada para editar el ticket. Esto brinda cada uno de los posibles valores para cada campo en el ticket.

Se devuelve un registro simple de los siguientes elementos.

ServiceDeskDefinition	id="decimal"	Un identificador único
Name	string	El nombre de la definición del Departamento de servicios.
Description	string	Una breve descripción de la definición del Departamento de servicios.
RequireTime	boolean	Si es verdadero, es necesario ingresar las horas trabajadas.
DisplayMachineInfo	boolean	Si es verdadero, se muestra el campo de búsqueda de máquina.
RequireMachineInfo	boolean	Si es verdadero, es necesaria la asociación de búsqueda de máquina.
DisplayOrgInfo	boolean	Si es verdadero, se muestra el campo de búsqueda de organización.
RequireOrgInfo	boolean	Si es verdadero, es necesaria la asociación de búsqueda de organización.
DisplayCI	boolean	obsoleto
RequireCI	boolean	obsoleto
AllAdmins	boolean	obsoleto
AutoStartClock	boolean	Si es verdadero, se inicia un reloj automáticamente cuando el usuario comienza a editar el ticket.
AutoSaveClock	boolean	Si es verdadero, cuando se guarda el ticket, la diferencia entre la hora actual y la hora de inicio se ingresa como las Horas trabajadas.
AutoInsertNote	boolean	Si es verdadero, las notas se agregan automáticamente a cada ticket para los cambios realizados al ticket.
AutoInsertNoteHidden	boolean	Si es verdadero, las notas generadas automáticamente se dejan ocultas.
NeedStatusNote	boolean	obsoleto
SDPrefix	string	El código de prefijo agregado al comienzo de la ID de ticket.
DefaultStatus	decimal	Valor predeterminado de estado. Refiere a uno de los elementos al atributo de ID coincidente en la sección Estado.
DefaultStage	decimal	Valor predeterminado de etapa. Refiere a uno de los elementos al atributo de ID coincidente en la sección Etapa.
DefaultPriority	decimal	Valor predeterminado de prioridad. Refiere a uno de los elementos al atributo de ID coincidente en la sección Prioridad.
DefaultSeverity	decimal	Valor predeterminado de severidad. Refiere a uno de los elementos al atributo de ID coincidente en la sección Severidad.
DefaultResolution	decimal	Valor predeterminado de resolución. Refiere a uno de los elementos al atributo de ID coincidente en la sección Resolución.
DefaultCategory	decimal	Valor predeterminado de categoría. Refiere a uno de los elementos al atributo de ID coincidente en la sección Categoría.
DefaultSubCategory	decimal	Obsoleto
DefaultServiceDesk	boolean	Si es verdadero, esta es la mesa de servicio predeterminada, la primera seleccionada al crear nuevos tickets.
TemplateName	string	El archivo de plantilla usado para crear inicialmente la mesa de servicio. De lo contrario no se usa.
TemplateType	int	El tipo de mesa de servicio: 1=ticket, 3=base de conocimientos.
SequenceName	string	Sólo para uso de desarrollo interno.
EditingTemplate	string	El nombre de la forma usada para editar tickets para la mesa de servicio.
ShowNotesPane	boolean	Si el resultado es verdadero, se muestra un panel de notas en el panel inferior de la tabla de tickets.
ShowWorkOrders	boolean	Si el resultado es verdadero, se muestran el pedido de trabajo y la línea del pedido de trabajo en el editor de tickets.
ShowSessionTimers	boolean	Si el resultado es verdadero, se muestran los temporizadores de sesión en el editor de tickets.

Servicio web API para el KSD

ShowTasks	boolean	Si el resultado es verdadero, se muestran la pestaña Tareas y los campos relacionados con las tareas.
EstimatedHours	double	Número total de horas trabajadas estimadas para resolver este ticket.
ActualHours	double	Número total de horas introducidas para resolver este ticket.
EmailReader	string	El lector de correo electrónico asociado con la mesa de servicio.
Administrator	string	El usuario que es el "administrador de mesa" de la mesa de servicio. El administrador de mesa es notificado sobre determinados errores dentro de la mesa de servicio.
DefaultPolicy	string	La política predeterminada asignada a la mesa.
Status	RefItem	Devuelve una lista de elementos secundarios de cada valor Estado en la mesa de servicio.
Priority	RefItem	Devuelve una lista de elementos secundarios de cada valor Prioridad en la mesa de servicio.
Severity	RefItem	Devuelve una lista de elementos secundarios de cada valor Severidad en la mesa de servicio.
Resolution	RefItem	Devuelve una lista de elementos secundarios de cada valor Resolución en la mesa de servicio.
TaskStatus	RefItem	Devuelve una lista de elementos secundarios de cada valor TaskStatus en el Departamento de servicios.
Categories	RefItem	Devuelve una lista de elementos secundarios de cada valor Categoría en la mesa de servicio.
Stages		Devuelve una lista de elementos secundarios de cada valor Etapa en la mesa de servicio. Cada Etapa se identifica mediante un atributo stegetype inicial, medio o final. Cada etapa tiene los siguientes elementos secundarios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ítem: el nombre de la etapa.</li> <li>• Inicialización: el procedimiento de Entrada a etapa vinculado a la etapa.</li> <li>• Escalación: el procedimiento de Escalación vinculado a la etapa. El tiempo y las unidades se especifican como atributos.</li> <li>• Objetivo: el objetivo vinculado a la etapa. Objetivo: el objetivo vinculado a la etapa. El tiempo y las unidades se especifican como atributos.</li> <li>• NextStage: una de las etapas siguientes a las que puede pasar esta etapa.</li> </ul>
Participants	RefItem	La lista de usuarios como grupos que pueden ser asignatarios o propietarios para la mesa de servicio.
CurrentContact		Información de contacto acerca del usuario conectado durante esta transacción. Si el usuario está asociado a un registro de personal, la información de <code>CurrentContact</code> se obtiene del registro de personal. Si el usuario conectado actualmente es un usuario de máquina que utiliza <a href="#">Portal Access</a> , la información de <code>CurrentContact</code> se obtiene de la pestaña Cambiar perfil de <a href="#">Portal Access</a> , dentro de Inicio. <ul style="list-style-type: none"> <li>• ContactName</li> <li>• PhoneNumber</li> <li>• Organización</li> <li>• EmailAddress</li> </ul>
SubmitterTypes	string	El tipo de persona que envía el ticket: <ul style="list-style-type: none"> <li>• DESCONOCIDO</li> <li>• PARTICIPANTE: un participante es un usuario de VSA.</li> <li>• USUARIO: alguien desconocido para el VSA.</li> </ul>

CustomFields		Devuelve cero o más elementos de Campo, cada uno con la siguiente jerarquía: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subtítulo: subtítulo de pantalla.</li> <li>• Título: título del informe.</li> <li>• Fieldname: el nombre del campo.</li> <li>• FieldFormat: tipo de datos.</li> <li>• DefaultValue: valor predeterminado, si es un tipo de datos de Lista.</li> <li>• Valores: elemento de recopilación, si es un tipo de datos de Lista. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ítem: valor de ítem de Lista.</li> </ul> </li> </ul>
AccessRights		Devuelve una jerarquía de elementos secundarios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ViewHiddenNotes: verdadero o falso</li> <li>• ChangeHiddenNotes: verdadero o falso</li> <li>• Derechos de campo&gt; Derecho de campo: elementos de recolección <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fieldname: el nombre del campo del ticket.</li> <li>○ AccessType: Requerido, Editar, Sólo vista, Oculto</li> </ul> </li> </ul>
NoteTemplates		Devuelve una lista de plantillas de notas, cada una representando texto estándar que puede agregarse a las notas del ticket.
ChangeProcedure	string	El procedimiento Cambiar ticket asociado con la mesa de servicio.
GoalProcedure	decimal	El procedimiento Objetivo asociado con la mesa de servicio. <ul style="list-style-type: none"> <li>• tiempo: el tiempo para el objetivo</li> <li>• unidad: las unidades de tiempo</li> <li>• (contenido): el nombre del procedimiento de objetivo.</li> </ul>
ResourceTypes		La lista de tipos de recursos que se pueden asignar a un ticket.
TaskDefinitions		La lista de valores de tareas que se pueden asignar a un estado de tarea.
AssocPolicies		La lista de políticas que se pueden asociar a un ticket.

## Resumen de incidentes

El [Resumen de incidente](#) contiene la descripción básica de un ticket.

AGLU	ServiceDeskName	string	El nombre de la definición del Departamento de servicios.
GLU	IncidentNumber	string	El identificador de ticket.
AGLU	Summary	string	El texto de resumen del ticket.
AGLU	Description	string	El texto de descripción del ticket.
AGLU	Status	string	El estado de referencia del ticket.
AGLU	Priority	string	La prioridad de referencia del ticket.
AGLU	Resolution	string	El tipo de resolución de referencia del ticket.
AGLU	Stage	string	La etapa de referencia del ticket.
AGLU	Severity	string	La severidad de referencia del ticket.
AGLU	Category	string	La categoría de referencia del ticket.
AGLU	SubCategory	string	La subcategoría de referencia del ticket.
GL	Policy	string	La política del ticket.
GL	CreateDateTime	dateTime	La fecha y hora en que se creó el ticket.
GL	LastEditDateTime	dateTime	La fecha y hora en que se editó el ticket por última vez.
GL	CloseDateTime	dateTime	La fecha y hora en que se cerró el ticket.

## Servicio web API para el KSD

AGLU	OrgID	decimal	El identificador único de la organización asociada con el ticket.
AGLU	OrganizationName	string	El nombre de organización asociado con el ticket.
AGLU	Organization	string	La ID de organización asociada con el ticket.
AGLU	OrganizationStaffName	string	El nombre del miembro de personal de la organización asociado con el ticket.
AGLU	OrganizationStaff	string	La ID única del miembro de personal de la organización asociado con el ticket.
AGLU	OrganizationStaffEmail	string	El correo electrónico del miembro de personal de la organización asociado con el ticket.
AGLU	Machine	string	La máquina asociada con el ticket.
AGLU	MachineGuid	decimal	La GUID de la máquina asociada con el ticket.
AGLU	MachineGroup	string	El grupo de máquina de la máquina asociada con el ticket.
AGLU	MachineGroupGuid	decimal	La GUID del grupo de máquina asociada con el ticket.
AGLU	Submitter	string	El nombre del remitente que envió el ticket.
AGLU	SubmitterEmail	string	El correo electrónico del remitente del ticket.
AGLU	SubmitterPhone	string	El teléfono del remitente del ticket.
AGLU	SubmitterType	string	El tipo de persona que envía el ticket: <ul style="list-style-type: none"> <li>DESCONOCIDO</li> <li>PARTICIPANTE: un participante es un usuario de VSA.</li> <li>USUARIO: alguien desconocido para el VSA.</li> </ul>
GL	IsUnread	boolean	Si es verdadero, el ticket no ha sido visualizado por el usuario actualmente conectado.

## Incidente

El **Incidente** se deriva del **IncidentSummary** y contiene todos los campos del **IncidentSummary** además de estos campos.

G	IsParticipant	boolean	obsoleto
G	IsClosed	boolean	Verdadero si está cerrado.
G	CurrentStageEscalation DateTime	dateTime	Fecha y hora de escalación de etapa.
G	CurrentGoalDateTime	dateTime	Fecha y hora de objetivo de etapa.
AGU	Owner	string	Propietario del ticket.
	Participant	string	obsoleto
AGU	AssigneeType	string	Tipo de asignatario: <ul style="list-style-type: none"> <li>DESCONOCIDO</li> <li>PARTICIPANTE: asignatario individual</li> <li>GRUPO: un grupo de usuarios</li> </ul>
AGU	Assignee	string	Nombre del asignatario.
AGU	AssigneeEmail	string	Correo electrónico del asignatario.
G	ActualCompletionDate	dateTime	obsoleto
G	ExpectedCompletion Date	dateTime	La fecha y hora en que el ticket se cierra o debía cerrarse (la fecha de vencimiento del objetivo del ticket).
G	ActualResolutionDate	dateTime	Fecha y hora en que se fijó un tipo de resolución para el ticket.
AGU	PromisedDate	dateTime	La fecha y hora en que la fecha comprometida fue ingresada por el representante del cliente para resolver el ticket.

G	IsArchived	boolean	Verdadero si el ticket está archivado.
G	IsError	boolean	obsoleto
G	IsPoolAssignee	boolean	obsoleto
	ErrorMessage	string	obsoleto
	Notify	boolean	obsoleto
G	CurrentStage	string	La etapa actual.
AGU	ResolutionNote	string	Texto descriptivo ingresado con el tipo de resolución.
G	LockTime	dateTime	La fecha y hora en que el ticket se bloqueó al abrir el ticket para edición.
G	LockUser	string	El usuario que bloquea el ticket abriendo el ticket para edición.
G	StageGoalTime Remaining	int	El tiempo que queda antes de que el cronómetro del objetivo de etapa ejecute el procedimiento de objetivo. Relevante cuando el objetivo de etapa ha sido pausado.
AGU	SourceType	string	El tipo de fuente, ya sea un evento del sistema o correo electrónico, que generó una solicitud de ticket. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo Electrónico</li> <li>• Respaldo</li> <li>• KES</li> <li>• Parche</li> <li>• Monitorear</li> <li>• Tendencia</li> <li>• Portal</li> <li>• ServiceDesk</li> <li>• Otros</li> </ul>
	OrgAddress/Address	string	Dirección 1 de la organización
	OrgAddress/Address	string	Dirección 2 de la organización
	OrgAddress/City	string	Ciudad de la organización
	OrgAddress/State	string	Estado de la organización
	OrgAddress/Zip	string	Código postal de la organización
	OrgAddress/Country	string	Dirección de la organización
AGLU	Field	CustomField	Cero o más valores de campos predeterminados
AGU	Notes	Note	Cero o más notas.
AGU	Attachments	Attachment	Cero o más adjuntos.
AGU	RelatedIncidents	Related Incident	Cero o más incidentes relacionados.
	StartDate	datetime	Fecha y hora de inicio de la tarea
	EndDate	datetime	Fecha y hora de finalización de la tarea
	UpdateTime	datetime	Última fecha y hora de actualización de esta tarea
	FollowupDate	datetime	Fecha y hora para realizar seguimiento de esta tarea
	CompletionDate	datetime	Fecha y hora de compleción de esta tarea
	ApprovalDate	datetime	Fecha y hora de aprobación de esta tarea
	PromiseDate	datetime	Fecha y hora prometida para esta tarea
	PercentCompletion	int	Porcentaje de compleción de esta tarea

	TaskStatus	string	Estado de esta tarea
	ActualHours	double	Total de horas trabajadas en esta tarea
	Resource	Resource	Cero o más recursos
	Assignee	string	Asignatario asignado a esta tarea
	EstimatedHours	decimal	Estimación del total de horas trabajadas por este ticket.
	TotalHours	decimal	Horas reales trabajadas por este ticket.
	PreviousStage	string	Etapas anteriores de este ticket.
	WorkPerformedDateTim e	datetime	Fecha y hora en que se trabajó en este ticket.
	EditingTemplate	string	Plantilla de edición usada para editar este ticket.
GU	ServiceDeskDefinition	ServiceDesk Definition	

## Servicio Web API KSD: operaciones

Las siguientes operaciones pueden realizarse utilizando el [Servicio Web API KSD](#).

### AddIncident

La solicitud es:

AddSDIncident	Incident	El contenido del nuevo incidente a crear. Sólo los campos marcados con una A en la primera columna pueden configurarse.
SessionId	Decimal	La ID de sesión del servicio Web.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

IncidentNumber	string	El identificador único del ticket.
IncidentID	decimal	El identificador del ticket.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

### AddServDeskToScope

La solicitud es:

servDeskName	string	El nombre de la mesa de servicio.
scopeName	string	El nombre del ámbito.
SessionId	decimal	La ID de sesión del servicio Web.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.

ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.
---------------	--------	---------------------------------------

## GetIncident

Recupera un solo incidente desde la base de datos. La solicitud es:

IncidentRequest		<p>El incidente a recuperar. Éste tiene los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>IncidentNumber</code>: el ID de ticket como lo ve el usuario, por ejemplo, STD000001</li> <li>• <code>IncidentId</code>: el ID de base de datos del ticket que se desea recuperar.</li> <li>• <code>IncludeNotes</code>: verdadero para incluir notas en el ticket recuperado.</li> <li>• <code>IncludeDefinition</code>: verdadero para incluir la definición del Departamento de servicios en la respuesta.</li> <li>• <code>IncludeAttachment</code>: verdadero para incluir adjuntos en el ticket recuperado.</li> </ul>
SessionId	Decimal	La ID de sesión del servicio Web.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

IncidentResponse	Incident	El incidente recuperado.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

## GetIncidentList

Recupera una lista de incidentes que coinciden con los criterios de solicitud.

La solicitud es:

IncidentRequest		<p>El incidente a recuperar. Éste tiene los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>ServiceDeskName</code>: el nombre del Departamento de servicios al que se debe consultar.</li> <li>• <code>Status</code>: uno o más valores de estado con los cuales debe haber coincidencias. Si no se suministran valores de estado, los tickets se recuperan sin considerar el estado.</li> <li>• <code>Priority</code>: uno o más valores de prioridad con los cuales debe haber coincidencias. Si no se suministran valores de prioridad, los tickets se recuperan sin considerar la prioridad.</li> <li>• <code>Stage</code>: uno o más valores de etapa con los cuales debe haber coincidencias. Si no se suministran valores de etapa, los tickets se recuperan sin considerar la etapa.</li> <li>• <code>SummarySearch</code>: una cadena o expresión para buscar en el resumen de tickets.</li> <li>• <code>Organization</code>: el nombre completo o parcial de las organizaciones con los que debe haber coincidencias. Si no se suministra, los tickets se recuperan para todas las organizaciones dentro del ámbito.</li> <li>• <code>OrganizationStaff</code>: el nombre de un miembro del personal de la organización asociado con los tickets. Si no se suministra, los tickets se recuperan para todas las organizaciones dentro del</li> </ul>
-----------------	--	---

		<p>ámbito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>Machine</code>: el nombre de una máquina con el que debe haber coincidencia. Si no se suministra, los tickets se recuperan para todas las máquinas dentro del ámbito.</li> <li>• <code>MachineGroup</code>: el nombre de un grupo de máquinas con el que debe haber coincidencia. Si no se suministra, los tickets se recuperan para todos los grupos de máquinas dentro del ámbito.</li> <li>• <code>Assignee</code>: el nombre completo o parcial de los asignatarios con los que debe haber coincidencias. Si no se suministra, los tickets se recuperan para todos los asignatarios dentro del ámbito.</li> <li>• <code>StartingIncident</code>: al paginar, este es el siguiente número de incidente que se debe recuperar. Este valor viene desde el valor <code>nextStartingIncident</code> de una solicitud previa <code>GetIncidentList</code>.</li> <li>• <code>IncidentCount</code>: cuando se indica, especifica el número de incidentes que se deben recuperar.</li> <li>• <code>SortField</code>: cuando se indica, ordena los resultados por el nombre de campo.</li> </ul>
SessionId	Decimal	La ID de sesión del servicio Web.

La respuesta es la siguiente:

IncidentList		<p>La lista de incidentes coincidentes. Éste tiene los siguientes atributos y elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>totalIncidents</code>: el número total de incidentes que coinciden con la solicitud.</li> <li>• <code>nextStartingIncident</code>: el identificador del siguiente incidente que se debe recuperar.</li> <li>• <code>Incident</code>: cero o más incidentes que coinciden con los criterios de solicitud.</li> </ul>
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

## GetIncident2

Devuelve todos los valores en `GetIncidentList`, además de los campos personalizados y valores por incidente. Consulte [GetIncidentList](#) (página 121) para obtener más información.

Devuelve varios registros del campo siguiente, si corresponde.

CustomFields	string or null	El valor del campo personalizado que se especificó en la solicitud.
--------------	----------------	---

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

## GetServiceDesk

Recupera la definición de una mesa de servicio. Debe denominarse antes de crear una interfaz de

usuario para permitirle al usuario ingresar un ticket. La solicitud es:

ServiceDeskDefinitionRequest		La mesa de servicio a recuperar. Ésta tiene los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>ServiceDeskName: el nombre de la mesa de servicio a recuperar.</li> <li>ServiceDeskID: la base de datos de la mesa de servicio a recuperar. No debe usarse.</li> </ul>
SessionId	Decimal	La ID de sesión del servicio Web.

Se devuelve un registro simple de los siguientes elementos.

ServiceDeskDefinitionResponse	ServiceDeskDefinition	La definición del Departamento de servicios recuperada.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

## GetServiceDesks

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos, si corresponde. La solicitud es:

IsDefault	boolean	Si es verdadero, la mesa de servicio es la mesa de servicio predeterminada.
ServiceDeskID	decimal	Un identificador único
ServiceDeskName	string	El nombre de la mesa de servicio.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

## Primitivas

Se suministran también las siguientes operaciones primitivas de tipos de datos. Cada operación primitiva usa el mismo contrato xml que su correspondiente operación de columnas múltiples. Cada primitiva devuelve un valor de cadena que necesita procesamiento posterior. No se recomienda utilizar estos métodos.

Primitiva	Resultado	Tipo de datos
PrimitiveAddIncident	PrimitiveAddIncidentResult	string
PrimitiveAddServDeskToScope	PrimitiveAddServDeskToScopeResult	string
PrimitiveGetIncident	PrimitiveGetIncidentResult	string
PrimitiveGetIncidentList	PrimitiveGetIncidentListResult	string
PrimitiveGetServiceDesk	PrimitiveGetServiceDeskResult	string
PrimitiveGetServiceDesks	PrimitiveGetServiceDesksResult	string
PrimitiveUpdateIncident	PrimitiveUpdateIncidentResult	string

## QueueAddIncident

Pone en cola una solicitud **AddIncident** (página 120). Esto se suele usar en situaciones de mucho volumen en las que se crean muchos tickets mediante la API en un período breve, a fin de que el sistema no exceda el tiempo de espera. La solicitud AddIncident se agrega a una tabla, y un evento en curso extrae datos de esa tabla para crear los tickets, a fin de que la solicitud no deba esperar a que se cree el ticket.

La solicitud es:

AddSDIncident	Incident	El incidente por agregar.
SessionId	Decimal	La ID de sesión del servicio Web.

Se devuelve un registro único de los siguientes campos:

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

## UpdateIncident

Actualiza un solo incidente en la base de datos. La solicitud es:

UpdateSDIncident	Incident	El incidente a actualizar. Ver la primera columna del tipo de datos del Incidente para ver los campos que son válidos en la actualización.
SessionId	Decimal	La ID de sesión del servicio Web.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

---

## Mensajes de muestra

Los datos de muestra se incluyen en los siguientes XML.

### GetServiceDesks Request

```
<GetServiceDesks xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <SessionID>62648424383576321292545755</SessionID>
  </req>
</GetServiceDesks>
```

### GetServiceDesks Response

```
<GetServiceDesksResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetServiceDesksResult>
    <ServiceDesks>
```

```

    <ServiceDesk>
      <IsDefault>>false</IsDefault>
      <ServiceDeskID>291273277175176</ServiceDeskID>
      <ServiceDeskName>KnowledgeBase</ServiceDeskName>
    </ServiceDesk>
    <ServiceDesk>
      <IsDefault>>false</IsDefault>
      <ServiceDeskID>696191121914314</ServiceDeskID>
      <ServiceDeskName>Standard</ServiceDeskName>
    </ServiceDesk>
  </ServiceDesks>
</Method>GetServiceDesks</Method>
<TransactionID>144</TransactionID>
<ErrorMessage/>
<ErrorLocation/>
</GetServiceDesksResult>
</GetServiceDesksResponse>

```

## GetServiceDesk Request

```

<GetServiceDesk xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <ServiceDeskDefinitionRequest>
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</ServiceDeskName
>
      <ServiceDeskID
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">696191121914314</ServiceD
eskID>
    </ServiceDeskDefinitionRequest>
    <SessionID>62648424383576321292545755</SessionID>
  </req>
</GetServiceDesk>

```

## GetServiceDesk Response

```

<GetServiceDeskResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetServiceDeskResult>
    <ServiceDeskDefinitionResponse id="696191121914314">
      <Name
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</Name>
      <Description
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard SD</Description>
      <RequireTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</RequireTime>
      <DisplayMachineInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</DisplayMachineInfo>
      <RequireMachineInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">>false</RequireMachineInfo
>
      <DisplayOrgInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</DisplayOrgInfo>
      <RequireOrgInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</RequireOrgInfo>
      <DisplayCI
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">>false</DisplayCI>
      <RequireCI
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">>false</RequireCI>
      <AllAdmins
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">>false</AllAdmins>
      <AutoStartClock
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">>false</AutoStartClock>
      <AutoSaveClock
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</AutoSaveClock>
      <AutoInsertNote
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">>false</AutoInsertNote>
      <AutoInsertNoteHidden
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</AutoInsertNoteHidde
n>
      <NeedStatusNote

```

## Servicio web API para el KSD

```
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">>false</NeedStatusNote>
  <SDPrefix
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD</SDPrefix>
  <DefaultStatus
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">218924116119912</DefaultS
tatus>
  <DefaultStage
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">831768438118427</DefaultS
tage>
  <DefaultPriority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">693719171716599</DefaultP
riority>
  <DefaultSeverity
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">0</DefaultSeverity>
  <DefaultResolution
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">0</DefaultResolution>
  <DefaultCategory
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">0</DefaultCategory>
  <DefaultServiceDesk
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">>false</DefaultServiceDesk
>
  <TemplateType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">1</TemplateType>
  <SequenceName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">SEQ129</SequenceName>
  <EditingTemplate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Fixed_Width_Tabbed.xml</E
ditingTemplate>
  <Status xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
    <Item ref="Standard|AwaitingHardware" id="541491145218711">Awaiting Hardware</Item>
    <Item ref="Standard|AwaitingUserFeedback" id="281767467828324">Awaiting User
Feedback</Item>
    <Item ref="Standard|Closed" id="989295147216226">Closed</Item>
    <Item ref="Standard|Escalated" id="551271771474242">Escalated</Item>
    <Item ref="Standard|Hold" id="172151822788151">Hold</Item>
    <Item ref="Standard|InProgress" id="111313126312233">In Progress</Item>
    <Item ref="Standard|New" id="218924116119912">New</Item>
  </Status>
  <Priority xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
    <Item ref="Standard|CriticalHigh" id="744512181719881">Critical High</Item>
    <Item ref="Standard|High" id="982525519923522">High</Item>
    <Item ref="Standard|Low" id="291721863176342">Low</Item>
    <Item ref="Standard|Medium" id="693719171716599">Medium</Item>
    <Item ref="Standard|Planning" id="176222131631332">Planning</Item>
  </Priority>
  <Severity xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
    <Item ref="Standard|CompanyWide(High)" id="315477225242249">Whole Company
(High)</Item>
    <Item ref="Standard|MultipleUsers(Medium)" id="262164368749722">Multiple users
(Medium)</Item>
    <Item ref="Standard|OneUser(Low)" id="917688316816914">Single User (Low)</Item>
  </Severity>
  <Resolution xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
    <Item ref="Standard|AdviceGiven" id="498162732192611">Advice Given</Item>
    <Item ref="Standard|CannotDuplicate" id="262514419248621">Cannot Duplicate</Item>
    <Item ref="Standard|ClosedbyCustomerRequest" id="525192125718333">Closed by Customer
Request</Item>
    <Item ref="Standard|HardwareReplaced" id="432262321578326">Hardware Replaced</Item>
    <Item ref="Standard|HotFixReleased" id="189239616133249">Hot Fix Released</Item>
    <Item ref="Standard|InstallationCompleted" id="139764799836252">Installation
Completed</Item>
    <Item ref="Standard|NewSoftwareInstalled" id="521637923418319">New Software
Installed</Item>
    <Item ref="Standard|Noresponsefromuser" id="115424612244857">No response from
user</Item>
    <Item ref="Standard|OSReinstalled" id="531617444692623">OS Reinstalled</Item>
    <Item ref="Standard|Other" id="711261961631328">Other</Item>
    <Item ref="Standard|PassedtoSales" id="191482475814123">Passed to Sales</Item>
    <Item ref="Standard|Pendingscriptcleared" id="762515513181192">Pending script
cleared</Item>
    <Item ref="Standard|ReapplySchema" id="525317525441497">Reapply Schema</Item>
```

```

    <Item ref="Standard||Reboot" id="832182442825238">Reboot</Item>
    <Item ref="Standard||ResolvedbyCustomer" id="243623591961272">Resolved by
Customer</Item>
    <Item ref="Standard||ResolvedbyTechnition" id="423939164212169">Resolved</Item>
    <Item ref="Standard||SolvedwithKBarticle" id="272199179212412">Solved with KB
article</Item>
    <Item ref="Standard||TrainingGiven" id="622224812237126">Training Given</Item>
</Resolution>
<Categories xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
  <Category>
    <Item ref="Standard||Advice& Guidance" id="161211171768212">Advice &
Guidance</Item>
    <SubCategory ref="Standard||Advice& Guidance||General"
id="561699795215782">General</SubCategory>
  </Category>
  <Category>
    <Item ref="Standard||Kaseya" id="641881726251641">Kaseya</Item>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||AgentIcon" id="821781865922435">Agent
Icon</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Alarm" id="481422361723261">Alarm</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||ApplicationChanges"
id="525187874623717">Application Changes</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Disk" id="919621482151882">Disk</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Eventlog"
id="814714713317798">Eventlog</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||GetFile" id="322618792314914">Get
File</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Hardware"
id="176166136238942">Hardware</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Lanwatch"
id="214791394922624">Lanwatch</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Logon_Admin"
id="943315515116292">Logon_Admin</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Logon_User"
id="636613429245187">Logon_User</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||NewAgent" id="557214511134217">New
Agent</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Other" id="631281678197153">Other</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||PatchManagement" id="462824113621914">Patch
Management</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Procedure"
id="274262311559714">Procedure</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||RCDisabled" id="641624812335116">RC
Disabled</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Script"
id="471482131991414">Script</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||SystemOffline" id="11341118222324">System
Offline</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||SystemOnline" id="251814418923368">System
Online</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Unidentified"
id="617313577253122">Unidentified</SubCategory>
  </Category>
  <Category>
    <Item ref="Standard||Network" id="414766231875111">Network</Item>
    <SubCategory ref="Standard||Network||Connectivity"
id="122145211361321">Connectivity</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Network||Design"
id="495611529142242">Design</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Network||Firewall"
id="812515316323522">Firewall</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Network||Other" id="946227769167531">Other</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Network||Performance"
id="941891772111717">Performance</SubCategory>
  </Category>
  <Category>
    <Item ref="Standard||Printer" id="155243642251342">Printer</Item>
    <SubCategory ref="Standard||Printer||Other" id="341431321188813">Other</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Printer||PrinterProblem" id="851831547314111">Printer
Problem</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Printer||PrinterSetup" id="619395216749723">Printer

```

## Servicio web API para el KSD

```
Setup</SubCategory>
  <SubCategory ref="Standard|Printer|Toner" id="161984536861723">Toner</SubCategory>
</Category>
<Category>
  <Item ref="Standard|ServiceRequest" id="541124124415221">Service Request</Item>
  <SubCategory ref="Standard|ServiceRequest|EquipmentMove"
id="862712311517672">Equipment Move</SubCategory>
  <SubCategory ref="Standard|ServiceRequest|NewLaptop" id="266812518245792">New
Laptop</SubCategory>
  <SubCategory ref="Standard|ServiceRequest|NewServer" id="322872913227349">New
Server</SubCategory>
  <SubCategory ref="Standard|ServiceRequest|NewWorkstation" id="224115236352441">New
Workstation</SubCategory>
</Category>
</Categories>
<Stages xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
  <Stage stageType="End">
    <Item ref="Standard|Closed" id="213813735111171" description="Auto
Generated">Closed</Item>
    <Initialization>Standard Enters Closed</Initialization>
  </Stage>
  <Stage stageType="Begin">
    <Item ref="Standard|Identified" id="831768438118427" description="New ticket is
received">Identified</Item>
    <Initialization>Standard Enters Identified</Initialization>
    <Escalation time="15" unit="MINUTE">Incident is Escalated</Escalation>
    <Goal time="1" unit="HOURL">Identified Goal</Goal>
    <NextStage ref="Standard|Tier1" id="546812745461511" description="Tier 1
Support">Tier1</NextStage>
  </Stage>
  <Stage stageType="Middle">
    <Item ref="Standard|Tier1" id="546812745461511" description="Tier 1
Support">Tier1</Item>
    <Initialization>Standard Enters Tier1</Initialization>
    <Escalation time="3" unit="HOURL">Incident is Escalated</Escalation>
    <Goal time="2" unit="HOURL">Tier1 Goal</Goal>
    <NextStage ref="Standard|Closed" id="213813735111171" description="Auto
Generated">Closed</NextStage>
    <NextStage ref="Standard|Tier2" id="318527191192719" description="Tier 2 Specialist
Support">Tier2</NextStage>
  </Stage>
  <Stage stageType="Middle">
    <Item ref="Standard|Tier2" id="318527191192719" description="Tier 2 Specialist
Support">Tier2</Item>
    <Initialization>Standard Enters Tier2</Initialization>
    <Escalation time="3" unit="HOURL">Incident is Escalated</Escalation>
    <Goal time="4" unit="HOURL">Tier2 Goal</Goal>
    <NextStage ref="Standard|Closed" id="213813735111171" description="Auto
Generated">Closed</NextStage>
  </Stage>
</Stages>
<Participants xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
  <Participant ref="garyw" id="67511883639135112891416313"
isPool="false">garyw</Participant>
  <Participant ref="jschenck" id="72381729521421633172123416"
isPool="false">jschenck</Participant>
  <Participant ref="NickT" id="96171921315349923924634249"
isPool="false">NickT</Participant>
  <Participant ref="Standard|SupportManager" id="654222596258293"
isPool="true">SupportManager (Pool)</Participant>
  <Participant ref="Standard|Tier1Support" id="352161952139188"
isPool="true">Tier1Support (Pool)</Participant>
  <Participant ref="Standard|Tier2Support" id="921522231318131"
isPool="true">Tier2Support (Pool)</Participant>
</Participants>
<CustomFields xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
  <Field id="221552971661261">
    <Caption>Source</Caption>
    <Title>Source</Title>
    <FieldName>Source</FieldName>
    <FieldFormat>List</FieldFormat>
  </Field>
</CustomFields>
```

```

    <DefaultValue>Call</DefaultValue>
  <Values>
    <Item ref="Call" id="0">Call</Item>
    <Item ref="EMail" id="0">EMail</Item>
    <Item ref="Text" id="0">Text</Item>
  </Values>
</Field>
<Field id="818831117157241">
  <Caption>Urgency</Caption>
  <Title>Urgency</Title>
  <FieldName>Urgency</FieldName>
  <FieldFormat>List</FieldFormat>
  <DefaultValue>Medium</DefaultValue>
  <Values>
    <Item ref="High" id="0">High</Item>
    <Item ref="Low" id="0">Low</Item>
    <Item ref="Medium" id="0">Medium</Item>
  </Values>
</Field>
<Field id="513119818455188">
  <Caption>KB Article created</Caption>
  <Title>KB Article Created</Title>
  <FieldName>KB_Article</FieldName>
  <FieldFormat>List</FieldFormat>
  <DefaultValue>No</DefaultValue>
  <Values>
    <Item ref="No" id="0">No</Item>
    <Item ref="Yes" id="0">Yes</Item>
  </Values>
</Field>
<Field id="291214644251233">
  <Caption>Dept</Caption>
  <Title>Department</Title>
  <FieldName>Dept</FieldName>
  <FieldFormat>List</FieldFormat>
  <DefaultValue>IT</DefaultValue>
  <Values>
    <Item ref="Accounting" id="0">Accounting</Item>
    <Item ref="Accounts Payable" id="0">Accounts Payable</Item>
    <Item ref="Facilities" id="0">Facilities</Item>
    <Item ref="HR" id="0">HR</Item>
    <Item ref="IT" id="0">IT</Item>
    <Item ref="Other" id="0">Other</Item>
    <Item ref="Payroll" id="0">Payroll</Item>
    <Item ref="Sales" id="0">Sales</Item>
    <Item ref="Telecom" id="0">Telecom</Item>
  </Values>
</Field>
</CustomFields>
<AccessRights xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
  <ViewHiddenNotes>true</ViewHiddenNotes>
  <ChangeHiddenNotes>true</ChangeHiddenNotes>
  <FieldRights>
    <FieldRight>
      <FieldName>ID</FieldName>
      <AccessType>Required</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>Summary</FieldName>
      <AccessType>Required</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>Description</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>CreationDtTm</FieldName>
      <AccessType>ViewOnly</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>SubmitterName</FieldName>

```

## Servicio web API para el KSD

```
<AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>SubmitterEmailAddr</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>ContactPhone</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>OrgName</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>OrgID</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>StaffID</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>ContactEmail</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>MachineID</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>Note</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>ClosedDtTm</FieldName>
  <AccessType>ViewOnly</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>PromiseDtTm</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>DueDtTm</FieldName>
  <AccessType>ViewOnly</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>ActualCompletedDate</FieldName>
  <AccessType>ViewOnly</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>HiddenNote</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>Owner</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>LockUser</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>EditDtTm</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
  <FieldName>current_esc_datetime</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
<FieldRight>
```

```

        <FieldName>current_goal_datetime</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>lockTime</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>sourceType</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>Status</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>Priority</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>Severity</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>Category</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>SubCategory</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>Stage</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>Resolution</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>Assignee</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>Source</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>Urgency</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>KB_Article</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>Dept</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
</FieldRights>
</AccessRights>
<NoteTemplates xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
    <Item ref="My Note" id="196429316815241">My Note</Item>
    <Item ref="Note 2" id="167218821431219">Second note</Item>
</NoteTemplates>
<ChangeProcedure
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard is
Changed</ChangeProcedure>
    <GoalProcedure time="1" unit="DAY"
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard Goal - All
Stages</GoalProcedure>

```

```

    </ServiceDeskDefinitionResponse>
    <Method>GetServiceDesk</Method>
    <TransactionID>146</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
  </GetServiceDeskResult>
</GetServiceDeskResponse>

```

## GetIncidentList Request

```

<GetIncidentList xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <IncidentListRequest>
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</ServiceDeskName
>
      <IncidentCount
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">30</IncidentCount>
    </IncidentListRequest>
    <SessionID>62648424383576321292545755</SessionID>
  </req>
</GetIncidentList>

```

## GetIncidentList Response

```

<GetIncidentListResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetIncidentListResult>
    <IncidentList>
      <Incident xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <ServiceDeskName>Standard</ServiceDeskName>
        <IncidentNumber>STD000001</IncidentNumber>
        <Summary>Getting Started with Service Desk - PLEASE READ!</Summary>
        <Status>Closed</Status>
        <Priority>Low</Priority>
        <Stage>Closed</Stage>
        <CreateDateTime>2010-02-05T17:07:21.55-08:00</CreateDateTime>
        <LastEditDateTime>2010-02-05T22:59:22.64-08:00</LastEditDateTime>
        <Submitter>Kaseya Support</Submitter>
        <SubmitterEmail>noreply@kaseya.com</SubmitterEmail>
      </Incident>
    </IncidentList>
    <Method>GetIncidentList</Method>
    <TransactionID>147</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
  </GetIncidentListResult>
</GetIncidentListResponse>

```

## GetIncident Request

```

<GetIncident xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <IncidentRequest>
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD000001</IncidentNumber
>
      <IncludeNotes
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IncludeNotes>
      <IncludeDefinition
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IncludeDefinition>
    </IncidentRequest>
    <SessionID>67223225114316912673490269</SessionID>
  </req>
</GetIncident>

```

## GetIncident Response

```

<GetIncidentResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetIncidentResult>

```

```

    <IncidentResponse id="611922114996841">
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD000001</IncidentNumber
>
      <Summary xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Getting
Started with Service Desk - PLEASE READ!</Summary>
      <Description xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        &lt;p&gt;&lt;strong&gt;&lt;span
style='font-size:11.0pt;font-family:"Calibri","sans-serif";color:blue'&gt;WELCOME TO SERVICE
DESK&lt;/span&gt;&lt;/strong&gt;&lt;br&gt;
        Your Service Desk module has been pre-configured with a template-driven Standard service desk,
and a Knowledge Base desk. Only a few short customization steps are required to use these desks
immediately. See &lt;a
href="http://help.kaseya.com/WebHelp/EN/KSD/1000000/index.htm?toc.htm?5982.htm"&gt;Getting
Started&lt;/a&gt; to quickstart your implementation of Service Desk.
        &lt;/p&gt;
      </Description>
      <Status
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard|Closed</Status>
      <Priority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard|Low</Priority>
      <Stage
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard|Closed</Stage>
      <Category
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard|Advice&Guide&
ance</Category>
      <CreateDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-05T17:07:21.55-08
:00</CreateDateTime>
      <LastEditDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-05T22:59:22.64-08
:00</LastEditDateTime>
      <Submitter xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Kaseya
Support</Submitter>
      <SubmitterEmail
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">noreply@kaseya.com</Submi
tterEmail>
      <SubmitterType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">UNKNOWN</SubmitterType>
      <IsUnread
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">>true</IsUnread>
      <IsParticipant
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">>false</IsParticipant>
      <Owner
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">garyw</Owner>
      <AssigneeType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">POOL</AssigneeType>
      <Assignee
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Tier1Support</Assignee>
      <ActualCompletionDate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-05T22:59:29.28-08
:00</ActualCompletionDate>
      <ExpectedCompletionDate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-06T17:07:22.283-0
8:00</ExpectedCompletionDate>
      <IsArchived
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">>false</IsArchived>
      <IsError
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">>false</IsError>
      <Notify
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">>false</Notify>
      <SourceType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">ServiceDesk</SourceType>
      <CustomFields xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Field fieldName="Source">Text</Field>
        <Field fieldName="Urgency">Low</Field>
        <Field fieldName="KB_Article">No</Field>
        <Field fieldName="Dept">Sales</Field>
      </CustomFields>
      <Notes xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Note id="213494962391116">

```

## Servicio web API para el KSD

```
        <Timestamp>2010-02-05T22:59:25.127-08:00</Timestamp>
        <Text>Auto Generated Note:&lt;br/&gt;
Ticket Changed&lt;br/&gt;      'currentStageGoalDateTime' cleared&lt;br/&gt;</Text>
        <Hidden>true</Hidden>
    </Note>
    <Note id="356934215185622">
        <User>garyw</User>
        <Timestamp>2010-02-05T17:07:21.55-08:00</Timestamp>
        <Text>Auto Generated Note:&lt;br/&gt;
Ticket Added&lt;br/&gt;</Text>
        <Hidden>true</Hidden>
    </Note>
</Notes>
</IncidentResponse>
<Method>GetIncident</Method>
<TransactionID>200</TransactionID>
<ErrorMessage/>
<ErrorLocation/>
</GetIncidentResult>
</GetIncidentResponse>
```

## AddIncident Request

```
<AddIncident xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <AddSDIncident>
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</ServiceDeskName
>
        <Summary xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Test Ticket
From Web Service</Summary>
        <Description xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">This
ticket was created with the web service.</Description>
        <Status
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||New</Status>
        <Priority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Medium</Priorit
y>
        <Category
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Network</Catego
ry>
    </AddSDIncident>
    <SessionID>67223225114316912673490269</SessionID>
  </req>
</AddIncident>
```

## AddIncident Response

```
<AddIncidentResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <AddIncidentResult>
    <AddSDIncidentResponse>
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD000002</IncidentNumber
>
        <IncidentID
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">249259141859248</Incident
ID>
    </AddSDIncidentResponse>
    <Method>AddIncident</Method>
    <TransactionID>203</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
  </AddIncidentResult>
</AddIncidentResponse>
```

## Capítulo 1

### Solicitud de actualización de incidente

```

<UpdateIncident xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <UpdateSDIncident id="89421281980071930157491435">
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Customer_SD_Basic</ServiceDeskName>
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">CSN000380</IncidentNumber>
      <Summary xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Test Ticket From Web Service</Summary>
      <Description xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">This ticket was created with the web service.</Description>
      <Status
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||InProgress</Status>
      <Priority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Low</Priority>
      <Stage
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Identified</Stage>
      <CreateDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T21:07:31.923-08:00</CreateDateTime>
      <LastEditDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T21:07:31.923-08:00</LastEditDateTime>
      <Submitter
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">garyw</Submitter>
      <SubmitterType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">UNKNOWN</SubmitterType>
      <IsUnread
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IsUnread>
      <IsParticipant
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsParticipant>
      <CurrentStageEscalationDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T21:22:43.063-08:00</CurrentStageEscalationDateTime>
      <CurrentGoalDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T22:07:43.077-08:00</CurrentGoalDateTime>
      <Owner
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">garyw</Owner>
      <AssigneeType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">POOL</AssigneeType>
      <Assignee
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Tier1Support</Assignee>
      <ExpectedCompletionDate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-11T21:07:43.077-08:00</ExpectedCompletionDate>
      <IsArchived
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsArchived>
      <IsError
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsError>
      <Notify
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</Notify>
      <Notes xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Note id="281273717819319">
          <User>garyw</User>
          <Timestamp>2010-03-10T21:07:31.923-08:00</Timestamp>
          <Text>Auto Generated Note:&lt;br/&gt; Ticket Added&lt;br/&gt;</Text>
          <Hidden>true</Hidden>
        </Note>
      </Notes>
    </UpdateSDIncident>
  </req>
</UpdateIncident>

```

## Servicio web API para el KSD

```
</UpdateSDIncident>  
<SessionID xmlns="">98782788528483188965186776</SessionID>  
</req>  
</UpdateIncident>
```

## UpdateIncident Response

```
<UpdateIncidentResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">  
  <UpdateIncidentResult>  
    <Method>UpdateIncident</Method>  
    <TransactionID>205</TransactionID>  
    <ErrorMessage/>  
    <ErrorLocation/>  
  </UpdateIncidentResult>  
</UpdateIncidentResponse>
```

---

# Glosario

## Conjuntos

Los usuarios pueden ser asignados a **grupos** de usuarios, independientemente de los roles a los que pertenecen. Los tickets se pueden asignar a grupos en el campo **Asignado a** del editor, o por procedimiento mediante el comando `assignTicketProperty() > Pool`. Cuando un usuario en ese grupo abre el ticket, el ticket se *reasigna* automáticamente al usuario individual.

## Detener notificación y Demora de envío de correo electrónico

La notificación de correo electrónico pendiente de tickets seleccionados puede detenerse utilizando **Detener notificación** en **Tickets** (página 18). Esta opción se usa junto con **Retraso de envío de correo electrónico** en **Preferencias de roles** (página 60) y **Preferencias de usuario** (página 63). Por ejemplo, si **Retraso de envío de correo electrónico** se establece en 5 minutos para el rol que usa, tiene 5 minutos para cancelar todos los correos electrónicos pendientes de un ticket en **Detener notificación**. Se aplica a filas de tickets que muestran el ícono  en la columna de íconos de la tabla de tickets. **Detener notificación** sólo detiene los correos electrónicos pendientes.

## Editando Plantilla

Una **plantilla de edición** cumple tres propósitos:

1. La plantilla de edición define el diseño del cuadro de diálogo que se usa para editar un ticket o un artículo de la base de conocimientos.
2. Una plantilla de edición puede *enmascarar* campos seleccionados, aunque los campos se definan por la definición del Departamento de servicios. *El uso de una plantilla de edición para enmascarar un campo reemplaza cualquier permiso de campo establecido para ese campo.*
3. Las plantillas de edición también configuran los **permisos de campo** (página 138) predeterminados para editar un ticket o un artículo de la base de conocimientos. Ya sea que estén asignados por rol o por usuario, puede reemplazar los permisos de campo predeterminados establecidos por la plantilla de edición para adaptarlos a sus requisitos comerciales.

Una plantilla de edición se aplica a una combinación de definición del Departamento de servicios y rol de usuario (o rol de máquina) en **Preferencias de roles** (página 60) o en Definición del Departamento de servicios > Acceder > pestaña **Roles** (página 47). Una plantilla de edición también se puede aplicar a una combinación de definición del Departamento de servicios y usuario en **Preferencias de usuario** (página 63). Preferencias de usuario tiene precedencia sobre Preferencias de roles. La plantilla de edición predeterminada para todos los roles y usuarios que trabajan con un Departamento de servicios se especifica en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Nuevo o Editar > pestaña **Información general** (página 39).

## En el establecimiento

Un proveedor de servicios mantiene una instalación de hardware o software **en el establecimiento** del VSA, instalación que generalmente sólo usa dicho proveedor. Consulte **Software como servicio (SaaS)** (página 139).

## Grupo de Máquinas

Las máquinas siempre se definen por **grupo de máquinas** y los grupos de máquinas siempre se definen por organización. Puede definir jerarquías de varios niveles de grupos de máquinas identificando un grupo de máquina matriz para un grupo de máquina. También puede mover un grupo de máquinas y todas sus máquinas asociadas a un grupo de máquinas matrices diferente dentro de la misma organización.

## Glosario

### Máquina administrada

Una máquina supervisada con un agente instalado y una cuenta activa de ID de máquina/ID de grupo en Kaseya Server. Cada máquina administrada usa una licencia de agente.

### myOrg

myOrg es la **organización** (página 138) del proveedor de servicios que usa el VSA. Todas las demás organizaciones en el VSA son organizaciones de terceros que hacen negocios con myOrg. El nombre predeterminado de myOrg, denominado My Organization, debe cambiarse de manera que coincida con la compañía del proveedor de servicios o el nombre de la organización. *Este nombre aparece en la parte superior de los distintos informes para asignar una marca al informe.* Los agentes instalados en máquinas administradas internamente pueden asignarse a esta organización. *Los inicios de sesión de usuarios en elVSA generalmente están asociados a los registros de personal de la organización myOrg.* A myOrg no se le puede asignar una organización primaria.

### Orden de trabajo

Un **pedido de trabajo** especifica la provisión de un servicio no periódico (elemento facturable). El pedido de trabajo le permite hacer un cálculo aproximado de los costos y revisarlos *antes de crear entradas facturables*. Los pedidos de venta se pueden convertir en pedidos de trabajo, pero no son necesarios. Los cuatro tipos de elementos facturables que se pueden incluir en un pedido de trabajo son *mano de obra, piezas, gastos o general*.

### Org

El VSA admite tres tipos distintos de relaciones comerciales:

- **Organizaciones:** admite grupos de máquinas y administra máquinas mediante agentes.
- **Cientes:** admite la facturación de clientes mediante **Service Billing**.
- **Proveedores:** admite el abastecimiento de materiales mediante **Service Billing**.

La tabla Org es una tabla de soporte que comparten las *organizaciones*, los *clientes* y los *proveedores*. Cada registro de la tabla Org se identifica con un orgID exclusivo. En la tabla Org, se incluye información básica que en general se debe mantener sobre cualquier tipo de relación comercial: dirección de correo, número de teléfono principal, número de DUNS, ingresos anuales, etc. Debido a que la tabla Org se comparte, puede convertir lo siguiente con facilidad:

- Un cliente en una organización o un proveedor.
- Un proveedor en una organización o un cliente.
- Una organización en un cliente o un proveedor.

**Nota:** myOrg (página 138) es la organización del proveedor de servicios que usa el VSA.

### Permisos de campo

Los permisos de campo se establecen por rol. Para los usuarios del VSA con roles vinculados al tipo de rol *Service Desk Technicians*, los **permisos de campo** *determinan qué campos puede ver o editar un usuario dentro del editor de tickets o el editor de artículos de la base de conocimientos*. Los permisos de campo típicos incluyen los siguientes: *Editable, View Only, Hidden o Required*. Los permisos de campo predeterminados se establecen por **plantilla de edición** (página 137).

**Nota:** Los usuarios del VSA con un rol vinculado al tipo de rol *Service Desk Administrators* pueden ver cualquier campo y trabajar con él en cualquier editor de tickets o de artículos de la base de conocimientos. Los usuarios de rol *Master* también siempre tienen acceso completo a los permisos de campo, independientemente de la asignación de tipo de rol.

### Permisos de campo predeterminados

Los **usuarios de Portal Access (usuarios de máquinas)** (página 11) usan permisos de nivel de

campo de ticket definidos para el rol de máquina `Default`. El rol de máquina `Default` también se aplica a los usuarios del VSA cuyo rol de usuario no incluye el tipo de rol `Service Desk Administrator` o `Service Desk Technician`. Cuando un usuario del VSA usa el rol de máquina `Default` para ver o editar un ticket, aparece el mensaje `Default Permissions Apply` en la parte superior de un ticket del Departamento de servicios. Si ni siquiera el rol de máquina `Default` proporciona acceso a un ticket, un mensaje de error le informa al usuario que su rol no permite el acceso al ticket.

### Plantillas de definición del Departamento de servicios

Para ayudarlo a comenzar rápidamente, se crean nuevas definiciones en Departamento de servicios copiándolas de una de varias [plantillas de definiciones](#), cada una configurada para admitir un proceso comercial típico. La plantilla que seleccione determina si se crean *tickets* o *artículos de la base de conocimientos*, según la definición del Departamento de servicios.

- `Blank KnowledgeBase`: crea una definición de departamento de base de conocimientos en blanco que no contiene valores predefinidos para ningún campo estándar.
- `Blank Ticket`: crea una definición del Departamento de servicios en blanco que no contiene valores predefinidos para ningún campo estándar.
- `ITIL ChangeRequests`: un departamento de solicitud de cambio, basado en instrucciones ITIL, que se usa para realizar un seguimiento de los requisitos detallados para cambios o mejoras a un producto o servicio, generalmente en respuesta a un problema. El Departamento de servicios `ChangeRequest` (página 54) se crea a partir de esta plantilla.
- `ITIL Incident`: un Departamento de servicios avanzado, basado en instrucciones ITIL. El Departamento de servicios `Incidents` (página 51) se crea a partir de esta plantilla. Se integra con roles de usuario de muestra predefinidos, conjuntos de usuario, tipos de organización, variables de procedimiento, plantillas de mensaje, políticas, programación de cobertura y días feriados. Se requiere una configuración adicional para usar esta mesa de servicio.
- `ITIL KnowledgeBase`: un departamento de base de conocimientos basado en instrucciones ITIL. El Departamento de servicios `Knowledge Base` (página 55) se crea a partir de esta plantilla. Sirve como un repositorio de errores conocidos y soluciones recomendadas.
- `ITIL Problem`: un Departamento de servicios, basado en instrucciones ITIL, que se usa para realizar un seguimiento de los problemas de productos o servicios generales en forma separada de los problemas inmediatos de soporte del cliente. El Departamento de servicios `Problem` (página 53) se crea a partir de esta plantilla.
- `Service Desk Standard`: proporciona una automatización básica con un flujo de trabajo simplificado. El Departamento de servicios `Customer_SD_Automation` (página 50) se crea a partir de esta plantilla. Se requiere una configuración mínima para usar esta mesa de servicio.

### Software as a Service (SaaS) (Software como un servicio)

Kaseya proporciona la implementación de “software como servicio” (SaaS) del **Virtual System Administrator™**. Los proveedores de servicios contratan a Kaseya para acceder al VSA que hospeda y mantiene Kaseya, y pueden instalar una cantidad específica de sus agentes de clientes. A los proveedores de servicios se les asigna una *partición de abonado* exclusiva de un Kaseya Server y una base de datos compartidos. Dentro de la partición asignada, los proveedores de servicios sólo ven sus propias organizaciones, grupos de máquinas, procedimientos, informes y tickets. Los proveedores de servicios en una partición de abonado tienen acceso total a todas las funciones del VSA, excepto el mantenimiento del sistema, que es responsabilidad de Kaseya. Consulte [En el establecimiento](#) (página 137).

### Solicitudes de tickets

Las [solicitudes de ticket](#) se crean a partir de correos electrónicos entrantes o eventos del sistema, como las condiciones de alerta. La [Configuración de alarma y correo electrónico entrante](#) (página 64) y los procedimientos vinculados del Departamento de servicios determinan cómo las solicitudes de ticket se procesan en tickets, qué Departamentos de servicios se usan para crear los tickets y si las

## Glosario

solicitudes de tickets se cancelan.

### Tarea

Las **tareas** organizan un ticket de **Service Desk** en una serie de pasos. Cada tarea se puede asignar a un asignatario diferente y se le hace un seguimiento de forma individual hasta su finalización. Puede agregar notas y horas trabajadas por tarea individual. Todas las tareas para todos los tickets se pueden enumerar, ordenar, filtrar, buscar y visualizar en la página **Tareas asociadas a tickets** (página 34).

### Ticket

Un **ticket** realiza un seguimiento de la detección, la elaboración de informes y la resolución de un problema. Cada comunicación y acción realizada en nombre del problema se puede registrar en el registro de tickets.

### Tipo de Recurso

Un **tipo de recurso** especifica una *habilidad*, un *material* o un *costo* y establece una tarifa predeterminada para un elemento o entrada de mano de obra facturable. Por lo general, el tipo de recurso representa una habilidad desempeñada por un miembro del personal. Para cada *habilidad* necesaria para proporcionar el servicio, se define una tarifa de facturación y un costo estándar. La tarifa se puede reemplazar si se selecciona la opción correspondiente. Dado que, en ocasiones, la mano de obra utilizada para proporcionar un servicio requiere gastos extraordinarios de materiales y costos, los tipos de recursos también se pueden clasificar como *material* o *costo*. Por ejemplo, el uso de cables adicionales o el envío en 24 horas se pueden incluir como entradas facturables de mano de obra adicionales porque son necesarios para proporcionar el servicio de instalación de un servidor. La clasificación de los tipos de recursos generalmente refleja los requisitos de producción de una compañía. Las entradas de mano de obra se clasifican por tipo de recurso y por tipo de actividad.

### Tipo de recurso: Costo

Un tipo de recurso de *costo* para un elemento de línea de mano de obra tiene una tarifa de facturación y un costo predefinidos, que se puede reemplazar, mientras que un elemento de línea de *gasto* sólo especifica el nombre del gasto y el monto total facturado.

### Tipos de trabajo

Los tipos de trabajo determinan de qué manera se integran las entradas de hora con otras funciones del VSA. Las opciones de tipos de trabajo que se muestran en el VSA dependen de los módulos instalados.

- **Tareas del administrador:** una actividad operativa periódica no asociada a ningún proyecto.
- **Órdenes de trabajo:** sólo se muestra si **Service Billing** está instalado.
- **Tickets del departamento de servicios:** sólo se muestra si **Service Desk** 1.3 o superior está instalado.

# Índice

## A

Acceso de Aplicaciones • 112  
 Activación • 59  
 AddIncident • 120  
 AddIncident Request • 134  
 AddIncident Response • 134  
 AddServDeskToScope • 120  
 Adición y edición de tareas • 34  
 Adjunto • 114  
 Árboles de carpetas de procedimientos de servicio • 74  
 Automatización en el Departamento de servicios • 2

## B

Base de conocimiento • 35  
 Botones de acción • 20  
 Buscar todo • 36  
 Búsqueda de tickets • 22

## C

Cálculos de prioridad del Departamento de servicios • 90  
 Cambio de Ticket • 88  
 Comandos IF-ELSE-STEP de la Mesa de servicio • 92  
 Comparaciones de cadenas • 86  
 Comparaciones de fecha y hora • 87  
 Compartir objetos que pertenecen al usuario en la Mesa de servicio • 10  
 Configuración común • 58  
 Configuración de Customer\_SD\_Automation • 50  
 Configuración de Customer\_SD\_Basic • 49  
 Configuración General • 38  
 Configuración global • 58  
 Configurar Base de conocimientos • 55  
 Configurar Departamento de servicios Incidente • 51  
 Configurar mesa de servicio de problemas • 53  
 Configurar mesa de servicio de solicitudes de cambio • 54  
 Conjuntos • 137  
 Copiado de tickets y artículos de la base de conocimientos • 21  
 Correo electrónico entrante y configuración de alarma • 64  
 Creación de entradas de facturación en el Departamento de servicios • 17  
 CustomField • 114

## D

De-dup solicitud de ticket • 88  
 Definición de escritorio • 37  
 Definición de procedimientos • 74  
 Departamento de servicios - Tickets personalizados • 108  
 Detener notificación y Demora de envío de correo electrónico • 137  
 Días Feriados • 73

## E

Editando Plantilla • 137  
 Editor de procedimiento de servicio • 76  
 El cuadro de diálogo Agregar nota • 31  
 El editor de tickets • 24  
 En el establecimiento • 137  
 Entrada o Salida de Etapa • 87  
 Escalamiento • 89

## F

Filtro de tickets • 22  
 Filtros con nombre • 23  
 Filtros de columna • 23

## G

GetIncident • 121  
 GetIncident Request • 132  
 GetIncident Response • 132  
 GetIncident2 • 122  
 GetIncidentList • 121  
 GetIncidentList Request • 132  
 GetIncidentList Response • 132  
 GetServiceDesk • 122  
 GetServiceDesk Request • 125  
 GetServiceDesk Response • 125  
 GetServiceDesks • 123  
 GetServiceDesks Request • 124  
 GetServiceDesks Response • 124  
 Grupo de Máquinas • 137

## H

Habilitación del servicio web API para KSD • 113

## I

Incidente • 118  
 Información de tareas • 16  
 Informes de la Mesa de servicio • 108  
 Integración del Departamento de servicios, Live Connect y Portal Access • 11

## L

La tabla de tickets • 18

## M

Mapeo de solicitud de ticket • 88  
 Máquina administrada • 138  
 Mensajes de muestra • 124  
 Mesa de servicio  
   volúmenes de servicio • 110  
 Mesa de servicio  
   horas de servicio • 109  
   Horas de servicio • 110  
   metas del servicio • 109  
 Mesa de servicio  
   tickets • 111  
 Migración de tickets del módulo Sistema de tickets • 10  
 myOrg • 138

## Índice

### N

Nota • 114

### O

Objetivo • 89  
Opciones de integración en el Departamento de servicios • 10  
Operaciones • 18  
Orden de trabajo • 138  
Org • 138

### P

Partición • 139  
Partición de abonado • 139  
Permisos de campo • 138  
Permisos de campo predeterminados • 138  
Pestaña Acceso • 47  
Pestaña de campos personalizados • 44  
Pestaña de categoría • 43  
Pestaña de estado • 42  
Pestaña de información general • 39  
Pestaña de ítems relacionados • 30  
Pestaña de notas • 28  
Pestaña de Políticas asociadas • 46  
Pestaña de prioridad • 42  
Pestaña de procedimientos • 41  
Pestaña de serveridad • 43  
Pestaña de valores predeterminados de campos estándar • 41  
Pestaña En proceso • 45  
Pestaña etapa • 45  
Pestaña general • 25, 65  
Pestaña Grupos • 48  
Pestaña Lectores • 66  
Pestaña Propiedades • 42  
Pestaña Resolución • 43  
Pestaña Roles • 47  
Pestaña Tareas • 30  
Pestaña Valores de estado de tarea • 44  
Planificación de la mesa de servicio • 1  
Plantillas • 48  
Plantillas de definición del Departamento de servicios • 139  
Plantillas de Mensajes • 56  
Plantillas de Notas • 55  
Plantillas del Departamento de servicios • 49  
Políticas • 70  
Preferencias de roles • 60  
Preferencias de roles - pestaña Departamentos de servicios • 62  
Preferencias de roles - pestaña General • 60  
Preferencias de Usuario • 63  
Primitivas • 123  
Procesamiento automatizado mediante alertas y correos electrónicos entrantes • 6  
Procesamiento automatizado mediante procedimientos de servicio • 2  
Procesamiento automatizado usando políticas • 4  
Programas de cobertura • 72  
Propiedades de origen • 83

Propiedades y variables de ticket • 79

### Q

QueueAddIncident • 124

### R

Rastreo de tiempo y Departamento de servicios • 12  
Reenviar entradas de hora • 112  
Refltem • 113  
RelatedIncident • 114  
Requisitos del módulo Service Desk • 1  
Resumen de incidentes • 117  
Resumen de la mesa de servicio • 1

### S

SaaS • 139  
Seguridad del usuario de la mesa de servicio • 6  
Selección del Departamento de servicios • 22  
ServiceDeskDefinition • 114  
Servicio Web API KSD  
operaciones • 120  
Servicio web API para el KSD • 113  
Software as a Service (SaaS) (Software como un servicio) • 139  
Solicitud de actualización de incidente • 135  
Solicitudes de tickets • 139  
Sub-procedimientos • 90

### T

Tarea • 140  
Tareas asociadas con tickets • 34  
Ticket • 140  
Tickets • 18  
Tickets Archivados • 34  
Tickets de organización • 33  
Tipo de recurso  
Costo • 140  
Tipo de Recurso • 140  
Tipos de datos del servicio Web API KSD • 113  
Tipos de trabajo • 140  
Trabajo con variables • 77

### U

UpdateIncident • 124  
UpdateIncident Response • 136  
Uso de planillas de horas trabajadas con el Departamento de servicios • 15  
Uso de temporizadores de sesión en el editor de tickets • 13  
Uso de temporizadores del sistema con el Departamento de servicios • 13

### V

Variables de procedimiento • 69  
Ver pestaña • 45  
Visibilidad de los Tickets de la mesa de servicio por parte de un miembro del personal • 9