



Soporte y Workflow



from:

<https://pandorafms.com/manual/!776/>

permanent link:

https://pandorafms.com/manual/!776/es/documentation/10_pandora_itsm/06_pandora_itsm_workflow

2024/06/10 14:34



Soporte y Workflow

[Volver al índice de documentación de Pandora FMS](#)

Integria IMS permite controlar el flujo de trabajo de sus *tickets*. Para ello, cuenta con dos secciones: Reglas de Workflow (*Workflow rules*) y Mapeo de estados (*Status mapping*).



Reglas de Workflow

En esta sección se pueden definir reglas personalizadas para la gestión de *tickets* de forma automatizada. Debido a la potencia de esta funcionalidad, solo los usuarios administradores podrán crear/editar estas reglas.

Los *tickets* que se comprobarán serán los abiertos. Para modificar este comportamiento, habrá que cambiar la configuración del *setup* de *tickets*.



En el apartado Flujos de trabajo.



Ejemplo

Cuando un ticket del grupo Soporte lleva 48 horas sin respuesta, se enviará un *email* al usuario responsable informando de esta situación.

Para dar de alta esta regla de Workflow seleccionamos la opción Crear:





y daremos un nombre descriptivo:



Las reglas de workflow tienen dos modos de ejecución:

- Cron: La comprobación de las reglas de Workflow se hará en cada ejecución del cron (normalmente suele ser cada 5 minutos).
- Tiempo real: La comprobación de las reglas de Workflow se hará en el mismo instante en que se crea

o edita cualquier *ticket*.

Desde el listado de reglas de workflow podremos crear nuevas, editar las ya existentes, borrar  y habilitar/deshabilitar .



Condiciones

El siguiente paso será definir las condiciones que queremos que se cumplan. En nuestro ejemplo, que el grupo del *ticket* sea Soporte y lleve más de 48 horas sin actividad.



En este formulario vemos todas las opciones por las que podemos hacer el filtrado de *tickets* para su gestión. Con el campo Condición se puede elegir si queremos que se cumplan todas las condiciones que seleccionemos, se cumpla alguna o no se cumpla ninguna. Una vez creada la condición, se mostrará el listado de condiciones que componen la regla de Workflow.



Las condiciones que componen una regla de Workflow pueden ser una o varias. Para relacionarlas entre sí, se utilizarán los operadores lógicos del campo Operación:

- AND. Ejemplo: se tiene que cumplir la condición 1 y la condición 2.
- OR. Ejemplo: se tiene que cumplir la condición 1 o la condición 2.
- NOT. Ejemplo: no se cumple la condición 1.
- AND NOT. Ejemplo: se cumple la condición 1 y no la condición 2.
- OR NOT. Ejemplo: se cumple la condición 1 o no se cumple la condición 2.
- XOR. Ejemplo: si se cumple alguna de las condiciones.

Acciones

El siguiente paso es crear las acciones que queremos que se lleven a cabo si se cumplen las condiciones elegidas.



Las acciones que se pueden elegir son:

- Cambiar la prioridad del *ticket*.
- Cambiar el propietario del *ticket*.
- Cambiar el grupo del *ticket*.
- Cambiar el estado del *ticket*.
- Enviar correo electrónico.

- Añadir un comentario al *ticket*.
- Cambiar fecha de actualización.
- Cambiar resolución.
- Ejecutar un comando. Esta opción es muy potente ya que permite ejecutar un comando en el servidor o bien un script personalizado.

Ejemplo:



- Bloquear *ticket*. Para que no se puedan modificar.
- Desbloquear *ticket*.
- Cambiar el tipo de *ticket*.

Macros

Para configurar las acciones, podemos hacer uso de las macros. Estas se sustituirán por el valor correspondiente al del *ticket*.

- `_incident_id_`: ID del *ticket*.
- `_incident_title_`: Título del *ticket*.
- `_creation_timestamp_`: Fecha y hora de la creación del *ticket*.
- `_id_group_`: ID del Grupo asignado al *ticket*.
- `_name_group_`: Nombre al Grupo asignado al *ticket*.
- `_update_timestamp_`: Última vez que se actualizó el *ticket*.
- `_author_`: Creador del *ticket*.
- `_owner_`: Propietario del *ticket*.
- `_id_priority_`: ID de la prioridad del *ticket*.
- `_name_priority_`: Nombre de la prioridad del *ticket*.
- `_access_url_`: URL directa al *ticket*.
- `_sitename_`: Nombre del sitio, tal y como se haya definido en el *setup*.
- `_fullname_`: Nombre completo del usuario que recibe el correo.
- `_username_`: Nombre identificador del usuario que recibe el correo (*login name*).
- `_id_status_`: ID del Estado del incidente.
- `_name_status_`: Nombre del Estado del incidente.
- `_id_resolution_`: ID de la resolución del incidente.
- `_name_resolution_`: Nombre de la resolución del incidente.
- `_incident_epilog_`: Epílogo del *ticket*.
- `_incident_closed_by_`: Usuario que cierra el *ticket*.
- `_incident_own_email_`: *Email* del usuario propietario.
- `_incident_group_email_`: *Email* del grupo asignado.
- `_incident_auth_email_`: *Email* del usuario creador del *ticket*.
- `_name_group_`: Nombre del grupo asignado al incidente.
- `_type_tickets_`: Tipo de *ticket*.
- Plantillas de campos personalizados: Permiten usar los campos personalizados de los tipos de *tickets*. El nombre de los campos personalizados que agregaste también puedes incluirlos como una macro la cual mostrará el valor de dicho campo, el formato sería: `_nombre_del_campo_personalizado_`.

Ejemplo práctico

Vamos a definir una regla que se ejecute en caso de: existir un *ticket* de máxima prioridad asociado al usuario genérico "soporte" o pertenezca al grupo Soporte y que lleve al menos 1 hora sin ser actualizado.



Ahora detallaremos las condiciones que debe cumplir. La primera condición es que pertenezca al usuario Soporte y sea de máxima prioridad



Y por último, que lleve al menos 1 hora sin ser actualizado



El listado de condiciones quedaría así



Pertenece al usuario Soporte O pertenece al grupo Soporte Y lleva más de una hora sin actualizarse. Ahora faltaría crear la acción.



Mapeo de estados

El estado de un *ticket* es uno de los campos más importantes. Mediante este campo podremos hacer un seguimiento preciso del *ticket*, bien si acaba de ser creado, si ya ha sido asignado a un operador, si se encuentra a la espera de agentes externos, pendiente de cierre, si se ha reabierto o si ya se ha cerrado. Por defecto, se puede pasar de un estado a otro sin restricciones. Pero es posible que queramos concretar el flujo de estados durante el ciclo de vida del *ticket*.



Ejemplo: tenemos un equipo de operadores responsables de la gestión de incidencias de clientes. Para asegurarnos de que el orden de resolución es respetado y garantizar una calidad de servicio al cliente, mediante el mapeo de estados indicaremos que un *ticket* con estado Nuevo únicamente puede pasar a los estados Asignado o Pendiente de tercera persona; de cualquiera de estos tres estados únicamente podrá pasar a Pendiente de ser cerrado, y será desde éste desde el que pueda quedar finalmente Cerrado. Además, desde Cerrado la única posibilidad será volver a

Reabierto. La configuración para este caso sería así:



[Volver al índice de documentación de Pandora FMS](#)