



Soporte y Base de conocimiento



om:

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

permanent link:

https://pandorafms.com/manual/!776/es/documentation/10_pandora_itsm/08_pandora_itsm_knowledge

2024/06/10 14:34



Soporte y Base de conocimiento

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

Integria IMS permite la gestión de una Base de Conocimiento (BC). Su finalidad es mantener información de utilidad organizada en artículos que pertenecen a un determinado producto, a una categoría, etcétera.

Base de Conocimiento



Para acceder al listado de los artículos que forman la base de conocimiento:



Podemos acceder tanto al listado como a la gestión de los artículos. Para facilitar su búsqueda disponemos de un filtrado por texto, producto, categoría o idioma.



El listado de artículos nos muestra información que contiene el artículo además de otra información de interés como la fecha de publicación, su categoría o su valoración. También se podrá:

- Editar cada artículo haciendo clic en el icono con forma de lápiz.
- O eliminarlo, haciendo clic en el icono de bote de basura.



Categorías

Las categorías son una forma de clasificar los artículos de la base de conocimiento. En la sección 'Categorías' podemos ver el listado de las mismas y el detalle: icono asociado, nombre, categoría de la que depende (si la tuviera), su descripción, el número de artículos asignados a esa categoría y se muestra también la opción de eliminar.



La creación/edición de categorías es muy sencilla.



Tipos de Productos

Otra manera de acotar la clasificación de un artículo de la base de conocimiento es hacer referencia a un producto específico. En la sección 'Tipos de Productos' encontraremos el listado de los mismos junto con su detalle: icono, nombre, descripción y el número de artículos que tienen asignado ese producto. También tenemos la opción de eliminar productos.



La creación/edición de productos es muy sencilla.



Creación de artículos de la base de conocimiento

Una vez creados las categorías y productos que correspondan, se pueden crear los artículos que van a formar nuestra base de conocimiento. En la sección 'Examinar' se podrá visualizar el listado de artículos



Entrar en el detalle:



En esta vista también se podrá valorar el artículo:



En la vista del listado de artículos también podremos crear nuevos artículos.



Otra forma de crear artículos en la base de conocimiento es a través de la resolución de *tickets*. Esta relación permite, por ejemplo, guardar la resolución de un problema para consultarlo posteriormente y evitar abrir un nuevo *ticket*.

Cuando un *ticket* cambia su estado a Cerrado, se mostrará un diálogo que nos permitirá añadir el contenido de ese ticket a la base de conocimiento.



Al seleccionar Añadir a la BC se abrirá el formulario de creación de artículos con los datos del *ticket* precargados.



Gestión de acceso

La sección Base de conocimiento es accesible por todos los usuarios que tengan los permisos adecuados en su perfil, pero para poder acotar más el acceso al contenido, Integria IMS permite gestionar la visibilidad de sus artículos de la BC por Producto y Grupo.

Por ejemplo, queremos que los artículos que pertenezcan al producto 'Discos duros' sólo sean visibles por el Grupo 'VIP Support - Customer XXX'.



En la sección Gestión de acceso podremos consultar y gestionar el acceso de los grupos a determinados productos.



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