



# Informes



From:

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

Permanent link:

[https://pandorafms.com/manual/!776/es/documentation/10\\_pandora\\_itsm/15\\_pandora\\_itsm\\_reports](https://pandorafms.com/manual/!776/es/documentation/10_pandora_itsm/15_pandora_itsm_reports)

2024/06/10 14:34



# Informes

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

La sección informes aglutina informes de diferentes áreas: soporte, gestión del tiempo y proyectos. Además incorpora un creador de informes personalizados mediante consultas SQL y un programador de informes para poder planificar la creación y envío de informes de manera automática cada cierto tiempo.

## Informes de soporte

Existen cinco tipos de informes específicos de soporte, cada uno con un propósito específico: [informe de soporte](#), [informe de resolución](#), [informe por tipos de ticket](#) e [informe por operador](#).

### Informe de soporte

Es el informe más exhaustivo y general. Con más de treinta filtros diferentes, permite crear informes muy detallados que permiten mostrar en un solo informe PDF decenas de gráficas, resúmenes, listados y parámetros. Puede usarlo para hacer informes por clientes, por grupos de clientes, por estado, etcétera. Además puede utilizar una búsqueda de *tickets* personalizada como origen del informe, para ampliar todavía más el filtro de búsqueda.

[El informe contiene ocho gráficas de tarta generales con algunas agrupaciones Top-N](#) (*tickets* con más actividad, clientes más activos, por operador, abiertos, cerrados, etcétera).



[Estadísticas generales y algunos Top-N en formato tabla:](#)



Listados y gráficas de tendencias:



### Informe detallado de tickets

Este informe es específico para dar todos los detalles posibles de un *ticket* de soporte. Desde los datos generales (el problema, título, personas que intervienen en él, campos personalizados, criticidad, antigüedad del *ticket*) así como todo el histórico del *ticket* y las notas del mismo, historial de actividad, histórico del SLA y métricas generales del mismo.



## Informe de resolución

Es un informe técnico que muestra un listado de *tickets* cerrados orientado a saber el impacto que tuvo en tiempo, "pausas muertas", personas implicadas y resolución del mismo (incluyendo el *feedback* del cliente).



## Informe por tipo de ticket

Es un informe en formato listado que agrupa los *tickets* por empresa (que crea el *ticket*), número de *tickets* por tipo en un intervalo de tiempo dado. Admite diferentes filtros.



## Informe de operadores

Informe específico para controlar la calidad del soporte ofrecido, mostrando métricas de cada operador como tiempo dedicado, tiempo medio de resolución de *tickets*, *feedback* positivo de cliente y *tickets* totales (filtrado por empresa y franja de tiempo).



## Informes de incidencias de los clientes

Esta opción permite visualizar el número de incidencias creadas, resueltas y en progreso, agrupadas por usuario, año y mes.

Vaya al menú lateral izquierdo y haga clic en Reports → Support & Helpdesk → Customer incidents.



Consta de los siguientes filtros:



- Company: Filtro compañía, es obligatorio.
- Users: Usuarios, de opción múltiple, permite seleccionar los usuarios de una compañía seleccionada.
- Date: Fecha, permite buscar por períodos de fecha o por un rango de tiempo.
- Show section state: Para visualizar la sección de estados, mostrará o no la tabla de estados.
- Show section type incidents: Para visualizar la sección de tipos, mostrará o no la tabla de tipos.
- Show section total: Para visualizar el total de globalizado de incidencias.
- Created From pandora: (Creado desde Pandora FMS) Este filtro permite separar el informe por incidencias creadas desde Pandora FMS o desde Integria IMS (solo tendrá utilidad para los clientes que tengan un Pandora FMS asociado a Integria IMS).

En el caso de seleccionar desde Created From pandora, y *tener un Pandora FMS asociado* el primer punto diferenciará entre los *tickets* creados por el usuario, por Pandora FMS y juntos. Es decir, pintara tres gráficas por usuario y en el total de los *tickets* solo sumará los creados por el usuario.



**Tabla de estados:** Total de incidencias en los diferentes estado que hay en Integria IMS, por cada usuario seleccionado.



**Tabla de tipos:** Total de incidencias en los diferentes tipos que hay en Integria IMS, por cada usuario seleccionado.



**Tabla de totales:** Total de incidencias que hay en Integria IMS creadas, resueltas o en progreso por cada usuario seleccionado.



## Plantillas

Se puede acceder a la gestión de plantillas a través del menú Informes → Gestor de informes -> Plantillas. Se mostrará una vista con el listado con las plantillas ya creadas donde podremos editar estas, eliminar o crear nuevas plantillas.



Para crear de plantillas, seleccionaremos el botón Crear que nos llevará al formulario:



En Primera página tenemos un editor para componer la portada de nuestros informes. Se pueden añadir imágenes, enlaces, formatear el texto y se pueden usar las macros:

- `_fullname_` para reemplazar su nombre.
- `_reportname_` para reemplazar por el nombre del informe.
- `_date_` para poner la fecha.
- `_time_` para reemplazarlo por la hora.

Esto es aplicable también al Encabezado. Además, se puede personalizar el logo del Encabezado.

## Informes de proyectos

Muestra la información solicitada de los proyectos, acceda desde el menú Reports → Project Management → All projects:



Puede filtrar por:

- Cadena de texto que buscará coincidencias en nombre y descripción del proyecto (campo de texto en String to match in title or description of project).
- Propietario del proyecto (campo de texto en Owner project).
- Persona(s) involucrada(s) (campo de texto en People involved).
- Fecha (campo de texto en Date y colocando inicio en From y fin de período en To).
- Grupo del proyecto (lista en Project group).
- Included archived project: Proyectos archivados, por defecto no (activado en la imagen de ejemplo).

Con los filtros fijados pulse el botón Report y se mostrará un listado con la siguiente información:

- Id: Número identificador del proyecto.
- Group: Grupo del proyecto.
- Name: Nombre del proyecto.
- Owner: Dueño del proyecto (*Manager*).
- People involved: Personas involucradas en el proyecto.
- Progress Task: Total de tareas completadas y porcentaje de progreso.

Ese listado está disponible en formato HTML, a pantalla completa y en PDF (también puede ser exportado en formato CSV) por medio de los iconos situados arriba a la derecha del cuadro de filtro.

## Informes de GitLab

Al [habilitar y configurar](#) la conexión con una instancia de GitLab, y habiendo ejecutado o programado diariamente la consulta con esa instancia, podrá obtener informes



Dispone de un filtro que permite elegir:

- Persona(s).
- Rango de fechas.

Una vez creado muestra una tabla con la siguiente información:

- Persona.
- Tiempo total dedicado por esa persona.
- ID# de tickets con tiempo dedicado, separados por coma y enlace a la URL de la instancia Gitlab configurada.

## Informes personalizados (SQL)

Existe una manera de crear informes totalmente personalizados, que devuelvan una tabla que se pueda exportar a excel o PDF, son los informes personalizados SQL. Solo un administrador global puede crearlos y necesita conocer SQL y la estructura interna de la BBDD para poder crearlos:



Una vez creado, otros usuarios con acceso a los informes (y al grupo) podrán visualizarlos y/o exportarlos:



## Gestor de informes

Con el gestor de informes puede crear plantillas y una planificación de la generación de informes para que se envíen por correo electrónico o se almacenen en la librería de informes del sistema de manera que puedan ser consultados a posteriori.

### Plantillas de informes

Consisten en definir una portada personalizada, que utiliza algunas macros para mostrar la fecha y hora de generación y el tipo de informe que se trata. Luego esas plantillas de informes se pueden usar a la hora de generar un informe en PDF y que tenga un aspecto más profesional.

Macros disponibles:

- `_fullname_` reemplazará el nombre del creador del informe.
- `_date_` mostrará la fecha en la que se genere el informe.
- `_time_` mostrará la hora en la que se genere el informe.
- `_reportname_` nombre y tipo del informe.

Esta plantilla:



Se verá así en un PDF



## Programación de informes

Un informe se puede programar para que se ejecute cada mes, semana o día, y que se almacene en la librería del sistema o se envíe por email a alguien (o ambas cosas). Para ello, basta con crear una entrada en el planificador de informes:



En función del tipo de informe escogido tendrá unos filtros adicionales, para cada tipo de informe serán diferentes. Por ejemplo, en el informe de soporte aparecerán estos filtros:



Puede crear tantas planificaciones como necesite.

## Dashboards

Los *dashboards* o tableros de mando permiten tener a golpe de vista la información considerada más importante al iniciar sesión en Integria IMS. Para ello pueden ser personalizados para cada usuario, creando diferentes *dashboards* para cada uno de ellos. Consulte la sección "[Usuarios y grupos](#)" para más información.



Para administrar los *dashboards* vaya al menú lateral izquierdo y haga clic en ►Reports (Informes) → Dashboards → Manage Dashboard.



Podrá filtrar por palabra clave en el cuadro de texto y botón ◆Search, para crear un nuevo *dashboard* pulse el botón ◆Create.

Cada *dashboard* listado tiene dos iconos en la columna ·Actions para editar y borrar el *dashboard* correspondiente.

## Creación

Para crear un *dashboard* escriba un nombre (Name) y seleccione un grupo (Group) de la lista y finalmente pulse el botón ♦Create.



El dashboard viene habilitado por defecto (Enable). El proceso de edición de datos de un *dashboard* es similar al proceso de creación.

## Edición

Una vez creado el *dashboard* puede editar y agregar *widgets*, haga clic en el nombre del *dashboard* a editar en la lista de inicio. Aparecerá un mensaje indicando que el *dashboard* está vacío (Dashboard empty).



Para comenzar a editar haga clic en el botón deslizante, último a la derecha:



Aparecerá un icono con signo de suma con el cual podrá agregar un *widget*. El mensaje que indica que está vacío el *dashboard* lo podrá cerrar en el botón equis a la derecha del mismo.



En cada *widget* agregado (New widget) podrá asignar el tipo de *widget* deseado por medio del botón Add widget.

## Widgets

Esta lista de *widgets* será aumentada en su momento, por ahora los *widgets* disponibles son los siguientes:

### Bienvenida

Es un *widget* sin configuración alguna y viene por defecto en Integria IMS. Contiene un mensaje

informativo acerca del uso de *widgets* en Integria IMS. Siéntase libre de practicar agregando, modificando (*arrastrando* sus bordes por medio del ratón) y quitando hasta que esté familiarizado con el proceso.



## Incidencias personalizadas

Al agregar un *widget* de incidencias personalizadas (Custom incidents) podrá configurar sus características para la presentación.



Por defecto en todos los *widget* aparecen campos y opciones comunes:

- Title: Título del mismo.
- Background Title y Color Title para seleccionar el color de letra y color de fondo del título.
- Background: Color del fondo del cuerpo del formulario.
- El período (Period) de refresco del *widget*, por defecto 30 segundos.



Para las incidencias personalizadas:

Este widget se basa en utilizar las diferentes búsquedas personalizadas de los *tickets*, permitiendo mostrar con la paginación y los campos de una manera personalizada con los filtros:

- Custom search (Búsqueda personalizada): Este campo es obligatorio, selecciona la búsqueda personalizada.
- Pagination (Paginación): Número de filas a mostrar.
- Fields to show (Campos a mostrar): Campos a mostrar. Es obligatorio seleccionar al menos uno de ellos; estos campos serán ordenables. Los campos ID y Title tendrán un enlace rápido para ir a la incidencia seleccionada.



Para guardar pulse el botón Ok. Verá algo parecido a esto:



Ejemplo de un *dahboard* (también pueden ser mostrados en pantalla completa):



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