



Informes



From:

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

Permanent link:

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 *dashboard* (también pueden ser mostrados en pantalla completa):



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