

HP Service Manager

Para sistemas operativos Windows® y Unix®

Versión de software: 9.30

Guía de asistentes

Fecha de publicación del documento: 2011 de julio

Fecha de la versión del software: 2011 de julio



Avisos legales

Garantía

Las únicas garantías de los productos y servicios HP se exponen en el certificado de garantía que acompaña a dichos productos y servicios. El presente documento no debe interpretarse como una garantía adicional. HP no es responsable de omisiones, errores técnicos o de edición contenidos en el presente documento.

La información contenida en esta página está sujeta a cambios sin previo aviso.

Leyenda de derechos limitados

Software informático confidencial. Es necesario disponer de una licencia válida de HP para su posesión, uso o copia. De conformidad con FAR 12.211 y 12.212, el Gobierno estadounidense dispone de licencia de software informático de uso comercial, documentación del software informático e información técnica para elementos de uso comercial con arreglo a la licencia estándar para uso comercial de los proveedores.

Aviso de copyright

© Copyright 1994 - 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Avisos de marca comercial

Adobe™ es una marca comercial de Adobe Systems Incorporated. Java™ y todas las marcas comerciales y logotipos de Java son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Sun Microsystems, Inc. en Estados Unidos y en otros países.

Java™ es una marca comercial de Estados Unidos de Sun Microsystems, Inc.

Microsoft® y Windows® son marcas comerciales registradas estadounidenses de Microsoft Corporation.

Oracle® es una marca comercial registrada estadounidense de Oracle Corporation, Redwood City, California.

UNIX® es una marca comercial registrada de The Open Group.

Actualizaciones de la documentación

La primera página de este documento contiene la siguiente información de identificación:

- Número de versión del software, que indica la versión del software.
- Fecha de publicación del documento, que cambia cada vez que se actualiza el documento.
- Fecha de la versión del software, que indica la fecha desde la que está disponible esta versión del software.

Para consultar las últimas actualizaciones o comprobar que está utilizando la edición más reciente de un documento, visite:

<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Este sitio requiere que esté registrado como usuario de HP Passport. Para ello, vaya a:

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

O pulse el enlace **New user registration** (Registro de nuevos usuarios) de la página de registro de HP Passport.

Asimismo, recibirá ediciones actualizadas o nuevas si se suscribe al servicio de soporte del producto correspondiente. Póngase en contacto con su representante de ventas de HP para obtener más información.

Soporte

Visite el sitio Web HP Software Support Online en:

<http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>

Este sitio Web proporciona información de contacto y detalles sobre los productos, servicios y soporte que ofrece HP Software.

El soporte en línea de HP Software proporciona capacidades de resolución de problemas por parte de los propios clientes. Ofrece una forma rápida y eficaz de acceder a las herramientas de soporte técnico interactivo necesarias para gestionar su negocio. Puede beneficiarse de ser un cliente preferente de soporte utilizando el sitio Web de soporte para:

- Buscar documentos de interés en la base de conocimiento
- Enviar y realizar un seguimiento de los casos de soporte y las solicitudes de mejora
- Descargar parches de software
- Gestionar contratos de soporte
- Buscar contactos de soporte de HP
- Consultar la información sobre los servicios disponibles
- Participar en debates con otros clientes de software
- Investigar sobre formación de software y registrarse para recibirla

Para acceder a la mayor parte de las áreas de soporte es necesario que se registre como usuario de HP Passport. En muchos casos también será necesario disponer de un contrato de soporte. Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Para obtener más información sobre los niveles de acceso, visite:

http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

Contenido

Guía de asistentes.....	1
Contenido.....	5
Visión general de los asistentes.....	9
Qué describe este documento.....	9
Requisitos previos.....	9
Acerca de la creación de un asistente.....	9
Flujo del asistente.....	10
Asistentes frente a archivos de comandos.....	11
Uso de la herramienta para asistentes.....	13
Orden de ejecución del asistente.....	14
Acerca de las variables.....	14
Variables que hay que evitar al utilizar asistentes.....	14
Definiciones de los campos de la ficha Info. del Asistente.....	15
Definiciones de los campos de la ficha Selección de archivos.....	17
Definiciones de los campos de la ficha Uso.....	18
Definiciones de los campos de la ficha Acciones.....	23
Definiciones de los campos de la ficha Mensajería.....	26
Definiciones de los campos de la ficha Variables.....	27
Definiciones de los campos de la ficha Siguiete Asistente.....	27
Definiciones de los campos de la ficha Asistente anterior.....	28
Definiciones de los campos de la ficha Comentarios.....	28
Definiciones de los campos de la ficha Expresiones de cancelación.....	28
Llamada a asistentes.....	29
Llamada a un asistente desde los menús.....	29
Llamada a un asistente desde las opciones de visualización.....	30
Llamada a un asistente desde el Control de formatos.....	31
Llamada a un asistente desde registros de procesos.....	31
Ejemplo paso a paso de la creación de un asistente personalizado.....	33

Adición de objetivos de nivel de servicio al SLA	34
Diseño del asistente de SLA	34
Planificación de los paneles del asistente de SLA	36
Creación del asistente Crear SLA	38
Paso 1: Definir el nodo de inicio del asistente	38
Paso 2: Solicitar al usuario que seleccione el tipo de SLA	40
Paso 3: Solicitar información del cliente	42
Tarea 1: Creación de un asistente para recopilar información del cliente	42
Tarea 2: Creación de un formulario para recopilar información del cliente	44
Paso 4: Solicitar el título y la descripción del SLA	46
Tarea 1: Creación de un asistente para la descripción del SLA	46
Tarea 2: Creación de un formulario para la descripción del SLA	48
Paso 5: Solicitar fechas de vigencia	50
Tarea 1: Creación de un asistente para las fechas de vigencia del SLA	50
Tarea 2: Creación de un formulario para las fechas de vigencia del SLA	52
Paso 6: Solicitar documentos de acuerdo	53
Tarea 1: Creación de un asistente para solicitar acuerdos	54
Tarea 2: Creación de un formulario para adjuntar acuerdos	56
Paso 7: Solicitar la adición de acuerdos	57
Tarea 1: Creación de un asistente para adjuntar acuerdos	57
Tarea 2: Creación de un formulario para adjuntar acuerdos	59
Paso 8: Guardar el nuevo SLA y solicitar los SLO	60
Tarea 1: Creación de un proceso para guardar el nuevo SLA	61
Tarea 2: Creación de un asistente para comprobar los requisitos de SLO	61
Tarea 3: Creación de un formulario para comprobar los requisitos de SLO	64
Paso 9: Llamar al asistente SLO de disponibilidad	66
Tarea: Creación de un asistente para llamar a un SLO de disponibilidad	66
Paso 10: Solicitar un SLO de disponibilidad adicional	68
Tarea 1: Creación de un asistente para SLO de disponibilidad adicionales	68
Tarea 2: Creación de un formulario para SLO de disponibilidad adicionales	71
Paso 11: Llamar al asistente del SLO de respuesta	72
Tarea: Creación de un asistente para llamar a un SLO de respuesta	72

Paso 12: Solicitar un SLO de respuesta adicional.....	74
Tarea 1: Creación de un asistente para SLO de respuesta adicionales.....	74
Tarea 2: Creación de un formulario para SLO de respuesta adicionales.....	77
Paso 13: Mostrar un nuevo número y título del SLA.....	78
Tarea 1: Creación de un asistente para el SLA completado.....	78
Tarea 2: Creación de un formulario para el SLA completado.....	80
Paso 14: Establecer el menú para llamar al nuevo asistente de SLA.....	82
Solución de problemas en los asistentes personalizados.....	83
Las opciones de botón no se muestran correctamente.....	83
No se ha pasado ninguna variable de archivo al flujo del asistente.....	84
Causa.....	84
Solución.....	84
Formulario no encontrado.....	84
Causa.....	84
Solución.....	84
Errores de sintaxis de JavaScript.....	84
Causa.....	85
Solución.....	85
La consulta no pudo proporcionar los resultados correctos.....	85
La consulta devolvió una lista de registros en lugar de un único registro.....	85
Causa.....	86
Solución.....	86
Errores de sintaxis de las expresiones RAD.....	86
Causa.....	86
Solución.....	87
Los registros no se ordenan correctamente.....	87
Causa.....	87
Solución.....	87
El asistente se detiene con errores "No se pudo continuar".....	88
Ejecución de un rastreo.....	89

Capítulo 1

Visión general de los asistentes

Los asistentes ofrecen una forma útil de recopilar las entradas de los usuarios y les permite realizar de forma rápida y eficaz muchas tareas diferentes dentro de Service Manager. Las aplicaciones de Service Manager incluyen varios asistentes de serie y las herramientas de personalización de Service Manager incluyen una herramienta de creación de asistentes que le permite diseñar y crear sus propios asistentes personalizados que se pueden llamar desde las diversas aplicaciones y módulos de Service Manager.

Qué describe este documento

Este documento describe la herramienta para asistentes que va a utilizar para crear nuevos asistentes y define y describe cada uno de los campos que incluye la herramienta. Un ejemplo detallado le guía a través de todos los pasos implicados en la planificación o creación de un asistente de ejemplo que crea un nuevo Acuerdo de nivel de servicio. También se explica la información de solución de problemas y los errores comunes.

Requisitos previos

El uso de la herramienta para asistentes requiere un profundo conocimiento de las áreas siguientes, que se describen en otras partes de la documentación de personalización de Service Manager.

- Diseño y creación de formularios
- Uso de la sintaxis del lenguaje del sistema de Service Manager
- Ejecución de rastreos con fines de depuración
- Creación de procesos y uso del Motor de documentos

Acerca de la creación de un asistente

La herramienta de asistentes permite a los implementadores y administradores añadir asistentes en Service Manager que ayudan a los usuarios a realizar determinadas tareas, como añadir contactos a una base de datos, escalar un ticket del centro de servicios al módulo de Service Manager aplicable y a crear un nuevo tipo de elemento de configuración para Gestión de configuraciones.

La funcionalidad de un registro de asistentes puede incluir todo o parte de la funcionalidad siguiente:

- Creación de registros
- Selección de registros en una base de datos
- Modificación del registro actual
- Ejecución de expresiones (RAD o JavaScript), procesos y control de formatos
- Solicitud de entrada de datos al usuario
- Apilamiento de asistentes para que se ejecuten en sucesión

Puede resultar útil revisar los asistentes incluidos de serie. Estos asistentes ofrecen varias funciones, como:

- Crear un usuario (la utilidad de adición rápida de usuarios)
- Escalar una interacción
- Rechazar un cambio
- Añadir un tipo de CI
- Añadir un contrato

Puede ver estos asistentes seleccione **Personalización > Asistentes** y, a continuación, pulse el botón **Buscar**.

Además de simplificar las tareas repetitivas de los usuarios, los asistentes son muy útiles en aquellos procesos que requieren que el usuario proporcione información previa. Por ejemplo, durante el ciclo de creación de interacciones podría presentar un flujo de panel del asistente para que el operador introduzca datos. De acuerdo con la forma en que la persona que llama responde a las preguntas relacionadas con el problema, el asistente determina cuál será el siguiente panel que verá el operador. Mientras se ejecuta el asistente, los datos introducidos por el operador se pueden acumular en una variable de archivo que se devuelve a la aplicación que lo solicitó una vez completado el asistente.

Cada asistente puede mostrar un formulario y ejecutar su registro o proceso de Control de formatos. Las instrucciones del registro de Control de formatos donde haya una condición "inicial" que se evalúa como true se ejecutará antes de que se abra el formulario. Las instrucciones con una condición de "añadir" que se evalúa como true se ejecutarán después de que el usuario pulsa Aceptar.

Los asistentes también son muy útiles cuando se deben tomar varias decisiones complejas para llegar a una conclusión. Por ejemplo, las condiciones del requisito de aprobación de Gestión de cambios se basan normalmente en el contenido de los datos de un campo del registro de cambio. Un ejemplo de una condición así es `risk.assessment in $L.file="1."` Sin embargo, puede haber circunstancias en donde la condición requerida de aprobación esté basada en los valores de varios campos diferentes. Por ejemplo, puede haber tres campos que afecten a los requisitos de aprobación: división, área y departamento. La codificación de todas las combinaciones posibles de estos valores de campos en instrucciones de condición implica una gran cantidad de trabajo y podría ser muy difícil de mantener. Puede definir estas condiciones en registros de asistentes que no muestren formularios pero que permitan invocar una subrutina o ejecutar instrucciones de procesamiento de Service Manager estándar (similares a las instrucciones de cálculo de Control de formatos). Estas opciones permiten la manipulación de los datos del registro. En tiempo de ejecución, el asistente actúa como un árbol de decisiones que da como resultado reducciones de procesamiento importantes si se compara con las implicadas en el método original de codificación.

Flujo del asistente

El flujo del asistente define el orden en el que se ejecutan los paneles del asistente. Los paneles del asistente se pueden mover de manera lineal desde el inicio al fin o ramificarse en varios flujos de proceso diferentes.

Los flujos de asistentes más complejos utilizan instrucciones condicionales que se deben evaluar como true antes de que se puedan ejecutar determinados paneles del asistente. Si ninguna de las

condiciones especificadas se evalúa como true, el flujo del asistente se considera completo y el control pasa de nuevo a la aplicación que las solicitó.

Puede resultar muy útil desarrollar un mapa de todo el flujo que muestre el nombre del formulario (si tiene nombre) mostrado en cada panel del asistente y las condiciones que controlan el flujo de panel a panel. Puede seguir el mapa durante todo el proceso del asistente para evitar errores simples que puedan impedir la ejecución adecuada del asistente.

Asistentes frente a archivos de comandos

Los asistentes de Service Manager tienen mucho en común con la utilidad de secuencias de comandos de Service Manager, una herramienta heredada que ha formado parte de las utilidades de personalización del sistema en muchas versiones. Los asistentes superan la creación de secuencias de comandos, lo que aporta mucha más funcionalidad y flexibilidad.

Una de las principales ventajas de los asistentes sobre los archivos de comandos es la seguridad. Los asistentes son más robustos y garantizan la integridad de los datos, lo que no hacen los archivos de comandos.

A diferencia de los archivos de comandos, los asistentes le permiten especificar el control de formatos y la pantalla de visualización; no está limitado al control de formatos para un formulario determinado, o a una pantalla de visualización determinada.

Además, los mismos asistentes pueden llamar a los registros y procesos del Control de formatos. Los asistentes no permiten llamadas directas a aplicaciones RAD.

Capítulo 2

Uso de la herramienta para asistentes

Antes de comenzar a crear un asistente, debería tener un plan básico para el flujo del asistente, incluyendo la función que debe realizar cada panel del asistente. Este requisito se muestra en el ejemplo de planificación de los paneles del asistente de SLA para un nuevo asistente de SLA.

Cuando está preparado para crear el asistente, utilice la herramienta de asistentes para crear cada panel consecutivo del asistente. Por lo general, cada panel representa una pantalla o paso del asistente que verá el usuario final, aunque algunos paneles no estén visibles para el usuario y en su lugar ejecuten actividades en segundo plano, como llamar a un proceso del Motor de documentos.

Para acceder a la herramienta de asistentes, pulse **Personalización > Asistentes** o escriba `wizards` en el campo de línea de comandos de Service Manager.

La herramienta de asistentes muestra diez fichas:

- **Info. del Asistente**
- **Selección de archivos**
- **Uso**
- **Acciones**
- **Mensajería**
- **Variables**
- **Siguiente Asistente**
- **Comentarios**
- **Expresiones de cancelación**
- **Asistente anterior** (sólo visible después de pulsar **Añadir**)

A continuación se muestra la herramienta de asistentes:

Nombre del Asistente:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> ¿Iniciar nodo?						
Descripción breve:	<input type="text"/>							
Título de ventana:	<input type="text"/>							
Título:	<input type="text"/>							
Solicitud de confirmación:	<input type="text"/>							
Mapa de bits:	<input type="text"/>							
Listas globales:	<table border="1"><tr><td><input type="text"/></td></tr><tr><td><input type="text"/></td></tr><tr><td><input type="text"/></td></tr><tr><td><input type="text"/></td></tr><tr><td><input type="text"/></td></tr><tr><td><input type="text"/></td></tr></table>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>								
<input type="text"/>								
<input type="text"/>								
<input type="text"/>								
<input type="text"/>								
<input type="text"/>								

Orden de ejecución del asistente

Cuando se ejecuta un asistente, lo hace en el orden de las fichas mostradas en la interfaz de la herramienta para asistentes (Info. del Asistente, Selección de archivos, Uso, etc.).

El diagrama llamado Orden de ejecución de las fichas del asistente muestra este orden. En la ficha Uso, el desarrollador determina si el panel del asistente se muestra al usuario final. Si se muestra el panel, el orden de ejecución depende entonces del botón que pulsa el usuario final, Siguiente, Anterior, Cancelar o Finalizar, tal como se indica en el diagrama.

Si el usuario final pulsa el botón Anterior, se muestra el panel anterior del asistente u otros paneles tal como definió el desarrollador usando la ficha Asistente anterior en la herramienta para asistentes.

El objetivo del botón Finalizar es utilizarse al final del flujo de trabajo. Si el usuario lo pulsa a la mitad del flujo de trabajo, el asistente continuará por el resto de los paneles secuenciales del asistente sin solicitar al usuario ninguna entrada adicional.

La ficha Comentarios se utiliza para especificar comentarios de desarrollo internos y no afecta al flujo de procesamiento del asistente.

Dentro de la ficha Selección de archivos, las fichas Expresiones y JavaScript iniciales se evalúan *después* de la ficha **Selección de \$L.file**. Esto significa que no puede rellenar una variable de consulta en Expresiones iniciales y luego utilizarla en "Selección de \$L.file".

Acerca de las variables

Es mejor usar variables locales en un asistente para eliminar la posibilidad de una colisión de variables entre threads (o incluso en el mismo thread si el asistente llama a una aplicación externa). Sin embargo, las variables locales a la aplicación del asistente no las puede usar la aplicación de visualización o en los registros del proceso llamados por el asistente.

La especificación de una variable local como variable del asistente aumenta el alcance de la variable para incluir la aplicación de visualización y los procesos invocados. El servidor limpiará automáticamente la variable cuando está completo todo el flujo del asistente, por tanto de esta forma no hay peligro de colisiones de los espacio de nombres con variables de otros threads o procesos.

Variables que hay que evitar al utilizar asistentes

Al crear un asistente, no debería usar variables locales utilizadas por la aplicación RAD **wizard.run**. La utilización de dichas variables deberían causar errores y resultados inesperados.

A continuación se enumeran las variables que se deben evitar al crear un asistente.

\$L.action	\$L.action.file	\$L.action.file.save
\$L.action.save	\$L.addition	\$L.allow.finish
\$L.allow.skip	\$L.base.format	\$L.bitmap
\$L.category	\$L.disable.next	\$L.disable.next.previous
\$L.disable.previous	\$L.display.screen	\$L.ds.i

\$L.ds.junk	\$L.ds.nme	\$L.ds.var
\$L.env	\$L.eval	\$L.exit
\$L.fc	\$L.field.line.is	\$L.field.name.is
\$L.file	\$L.file.save	\$L.filename
\$L.finish	\$L.first.parent	\$L.format
\$L.format.name	\$L.gen.ms	\$L.i
\$L.link	\$L.list.field.name	\$L.lng
\$L.main.title	\$L.messages	\$L.mode
\$L.ms	\$L.msg	\$L.msg.cond
\$L.msg.lvl	\$L.msg.type	\$L.mult.sub
\$L.next.wizard	\$L.no.recs.msg	\$L.object
\$L.object.type	\$L.old.format.name	\$L.old.subformat
\$L.option	\$L.override.link	\$L.par.lng
\$L.parent	\$L.parent.file	\$L.parent.id
\$L.parent.object	\$L.pass.names	\$L.pass.values
\$L.passed.file	\$L.phase	\$L.prev.wizard
\$L.prompt	\$L.qbe	\$L.qbe.format
\$L.same	\$L.save.name	\$L.selected
\$L.selection	\$L.selection.filename	\$L.selection.save
\$L.selection.sort	\$L.selection.sql	\$L.sql
\$L.start	\$L.sub.format	\$L.title
\$L.var	\$L.window.title	\$L.wizard
\$L.wizard.bitmap	\$L.wizard.error.msg	\$L.wizard.format
\$L.wizard.name	\$L.wizard.names	\$L.wizard.prompt
\$L.wizard.sql	\$L.wizard.title	\$L.wizard.values
\$L.x	\$exit	\$normal
\$error		

Definiciones de los campos de la ficha Info. del Asistente

Utilice esta ficha para introducir información básica como el nombre del asistente, descripción, título de ventana e imágenes que se van a incluir en los paneles mostrados al usuario final.

Campo	Descripción
<p>Nombre del Asistente <i>name</i></p>	<p>Este campo forma la clave única para el asistente en el dbdict del asistente. Introduzca un nombre descriptivo breve para el asistente como el identificador único para este registro del asistente. Como práctica recomendada, incluya la tabla (o módulo) para el asistente, la acción que realiza el panel del asistente y otros datos como si el asistente es el nodo de inicio. Por ejemplo, el nombre del primer panel del asistente para crear un panel de asistentes para SLA podría ser "Creación de SLA 1 - Inicio - Tipo".</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>
<p>¿Iniciar nodo? <i>start</i></p>	<p>Si se selecciona esta casilla (establecerla en true), se indica que es el primero de una serie de paneles del asistente. Si un asistente establecido como nodo de inicio solicita también la entrada del usuario, el botón Anterior se desactiva automáticamente cuando el panel del asistente se muestra al usuario.</p> <p>Nota: Si el asistente del nodo de inicio no se muestra al usuario, asegúrese de desactivar el botón Anterior en el primer panel del asistente que se muestra.</p>
<p>Descripción breve <i>brief.description</i></p>	<p>Introduzca una breve y significativa descripción del asistente, incluyendo toda la información identificativa importante.</p>
<p>Título de ventana <i>window.title</i></p>	<p>El título de la ventana se muestra en la ficha que almacena el thread del asistente cuando se muestra el panel del usuario al usuario. Este campo también toma un número de mensajes de la base de datos scmessage. Por ejemplo, scmsg(18, "wizard").</p> <p>Nota: Si el asistente que está creando se va a localizar (traducir a otro idioma o idiomas), el método preferido es utilizar la base de datos scmessage.</p>
<p>Título <i>title</i></p>	<p>El título del asistente introducido en este campo se muestra en negrita en la parte superior izquierda del panel del asistente cuando se muestra. El título se puede introducir como un número de mensajes desde la base de datos scmessage, como scmsg(18,"wizard"). Introduzca un título que indique el propósito del panel al usuario, como "Creación de SLA". Si se necesitan más detalles, puede introducir algo como "Creación de SLA - Introducir descripción".</p>
<p>Solicitud de confirmación <i>prompt</i></p>	<p>Introduzca una solicitud de confirmación que indique al usuario si son los paneles del asistente que se mostrarán al usuario. HP Service Manager muestra esta información en el centro del panel, entre el título y el subformulario del asistente, para dar al usuario instrucciones más detalladas sobre el tipo de información que debería introducirse en el panel. La solicitud de confirmación debería ser de tipo largo.</p> <p>Nota: Los mensajes localizables, como scmsg(18,"wizard"), se pueden usar para los títulos y para la solicitud de confirmación en lugar de codificarse el asistente con texto. Esto permite idiomas localizados en un entorno multilingüe.</p>

Campo	Descripción
Mapa de bits <i>bitmap</i>	<p>La imagen que se va a mostrar a la izquierda del panel del asistente. La imagen predeterminada está situada en el directorio de instalación de Service Manager, en: <code>Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.common_<Versión de SM y número de compilación>\src\resources\icons\obj16\wizard<1,2,3>.gif</code></p> <p>Si desea usar otra imagen, agréguela a la ruta de instalación anterior e introduzca el nombre del archivo de imagen de este campo.</p>
Listas globales <i>global.list</i>	<p>Pulse Rellenar para seleccionar las listas globales que se van a crear o actualizar para que estén disponibles cuando se ejecute el asistente.</p>

Definiciones de los campos de la ficha Selección de archivos

Utilice esta ficha para designar el lenguaje del sistema o código JavaScript que debe ejecutarse antes de la selección de archivos y determinar el contenido de \$.file. Esta ficha incluye tres subfichas, que se describen a continuación. La subficha **Selección de \$.file** incluye cuatro opciones principales, enumeradas de arriba abajo como aparecen en la pantalla.

Campo	Descripción
Subficha Expresiones iniciales <i>init.expressions</i>	<p>Introduzca las expresiones usando la sintaxis del lenguaje del sistema que se evaluará después de la inicialización de \$.file. Utilice estas expresiones para inicializar variables.</p>
Subficha JavaScript <i>javascript.init</i>	<p>Introduzca el código JavaScript que se ejecutará después de la inicialización de \$.file. Utilice esta sección para inicializar variables o seleccionar valores en tablas relacionadas.</p>
Subficha Selección de \$.file	<p>Debe elegir una de las cuatro opciones enumeradas a continuación para designar cómo el asistente seleccionará la variable \$.file.</p>
Sin \$.file (usar typecheck) <i>file.selection</i>	<p>Esta opción significa que el asistente no debería esperar que se pase una variable de archivo desde donde se llama al asistente; en realidad, si se pasa una, se omitirá. En su lugar, crea \$.file iniciándolo como un registro en la tabla "typecheck", que es una tabla interna que contiene campos correspondientes a diferentes tipos de campos admitidos por el sistema.</p> <p>Con frecuencia se utiliza en los asistentes simples que sólo requieren una pequeña cantidad de entrada y que no requiere que se guarde en la base de datos.</p>
\$.file pasado <i>file.selection</i>	<p>La selección de esta opción indica que la variable de archivo (\$.file) se ha pasado a este asistente como un parámetro desde la aplicación o asistente invocante. Si un asistente se llama como siguiente asistente,</p>

Campo	Descripción
	la variable de archivo se pasa automáticamente. Esta opción debería seleccionarse si piensa continuar trabajando en el registro actual almacenado en \$L.file.
Creación de un registro <i>file.selection</i>	La selección de esta opción indica que el asistente creará un nuevo registro. Debe introducir o seleccionar el nombre de dbdict en el registro del campo de tipo. Esto inicializa \$L.file con la estructura del registro desde la tabla seleccionada en la opción "del tipo".
del tipo (para Crear un registro) <i>create.record.filename</i>	Pulse Rellenar para seleccionar el dbdict que defina el registro que se va a crear.
Seleccionar registros <i>file.selection</i>	Seleccione esta opción para usar una instrucción de consulta y seleccionar uno o varios registros.
del tipo (para Seleccionar registros) <i>select.record.filename</i>	Este campo determina el tipo de registro para una consulta. Introduzca el nombre de dbdict de la tabla desde la que deberían seleccionarse los registros, como location. Pulse Rellenar para seleccionar un nombre de una lista con todos los nombres de dbdict.
Usar la consulta <i>select.query</i>	Introduzca una consulta, usando la sintaxis del lenguaje del sistema, para buscar registros que se utilizarán para seleccionar registros. Por ejemplo: "agreement.id="+\$G.new.sla Nota: Las comillas (") son obligatorias.
Resolver variables <i>resolve.variables</i>	Seleccione esta casilla (establecer en true) para asegurar que todas las variables introducidas en el campo Selección de un registro se evalúan antes de ejecutar la consulta.
Mensaje por falta de registros <i>select.no.records</i>	El texto que se muestra al usuario si la consulta no devuelve ningún registro. Este campo también toma un número de mensajes de la base de datos scmessage. Por ejemplo: scmsg(111, "wizard").

Definiciones de los campos de la ficha Uso

Utilice esta ficha para establecer las opciones de uso del asistente, por ejemplo, si se va a visualizar el subformulario y cuál se mostrará al usuario y qué botones estarán disponibles en el panel mostrado.

Campo	Descripción
Sección Uso del Asistente	Determina la acción que HP Service Manager debería realizar cuando se ejecuta el asistente. Debe seleccionar una de las cinco opciones principales presentadas en la pantalla.

Campo	Descripción
<p>Seleccionar un registro de la lista</p> <p><i>wizard.type</i></p>	<p>Elija una opción en la Criterios de selección mostrada a continuación.</p>
<p>Criterios de selección</p>	<p>Cuando elija Seleccionar un registro de la lista, la selección de una de las opciones siguientes le permite elegir un registro de una lista. La lista se forma en función de las opciones seleccionadas.</p>
<p>Usar \$L.file como \$L.selection</p> <p><i>use.file.as.selection</i></p>	<p>Esta opción utiliza la variable \$L.file para formar la lista de registros donde se va a ejecutar la selección.</p>
<p>Consultar registros</p> <p><i>query.for.records</i></p>	<p>Esta opción le permite especificar una consulta para formar la lista de registros. Los campos necesarios para la consulta se indican a continuación.</p>
<p>del tipo</p> <p><i>query.for.records.filename</i></p>	<p>Introduzca el nombre de la tabla (nombre dbdict) en donde se va a comparar la consulta. Compruebe que el dbdict de los nombres de campos es válido para la consulta.</p>
<p>Usar la consulta</p> <p><i>query.for.records.query</i></p>	<p>Esta opción se utiliza junto con las opciones "Consultar registros" y "del tipo". Introduzca la consulta usando la sintaxis del lenguaje del sistema de Service Manager.</p>
<p>clasificado por</p> <p><i>query.for.records.sort</i></p>	<p>Esta opción le permite presentar la lista, clasificada en orden, en función de los campos especificados en esta opción. Introduzca nombres de campos que sean válidos para el dbdict seleccionado y clasificados en orden ascendente.</p>
<p>Si no hay registros</p> <p><i>query.select.no.records</i></p>	<p>Esta opción le permite especificar una acción si no hay registros en la lista. Las acciones son las siguientes:</p> <p>Volver: Vuelve al panel del asistente anterior si hubiera alguno, o al lugar desde donde se llamó al asistente (si fuera el primer panel).</p> <p>Continuar: Muestra la lista vacía y le permite continuar.</p> <p>Omitir visualización: Omite el panel del asistente y pasa al siguiente panel, si fuera aplicable.</p>
<p>Mensaje por falta de registros</p> <p><i>query.no.records.msg</i></p>	<p>Esta opción le permite mostrar un mensaje si no hay registros en la lista. Se puede usar un registro scmessage para construir el mensaje.</p>
<p>Si hay un registro</p> <p><i>query.select.one.record</i></p>	<p>Esta opción le permite especificar una acción si sólo hay un registro en la lista. El único registro se puede visualizar en una lista, o se puede usar como la variable de archivo actual sin presentarse al usuario para su selección.</p>

Campo	Descripción
Permitir la opción "Omitir" <i>allow.skip</i>	Si se selecciona (se establece en true), permite a los usuarios omitir el panel.
Pedir entrada del usuario <i>wizard.type</i>	Este campo indica que al usuario se le pedirá información. Cuando esta opción está seleccionada, la entrada Subformulario que se va a mostrar se vuelve obligatoria y hay que introducir una solicitud con instrucciones en la ficha Info. del Asistente .
Omitir visualización <i>wizard.type</i>	Omitir visualización debería usarse cuando el asistente actual manipula el registro actual sin necesidad de la entrada del usuario. Por lo general, un asistente que no se muestra al usuario forma parte de un flujo de trabajo del asistente más complejo.
Cancelar inmediatamente <i>wizard.type</i>	Esta opción se utiliza para cancelar de inmediato un proceso si el asistente lo inicia un tipo de usuario que no es el previsto para usar el asistente. Por ejemplo: Una empresa crea un asistente para recopilar información de los clientes de gestión de alto nivel. Supongamos que un usuario que no cumple los criterios elige iniciar el asistente y comienza a recorrer los paneles del asistente. La opción Cancelar inmediatamente hace que el proceso finalice cuando está confirmado no es preciso recopilar información de ese usuario.
Seleccionar múltiples registros de la lista <i>wizard.type</i>	La selección de esta opción muestra una lista y permite al usuario seleccionar varios registros de la lista. La lista se forma en función de las opciones seleccionadas en la sección "Criterios de selección".
Campo de selección múltiple <i>mult.field.name</i>	Esta opción determina qué campo de la lista está disponible para que el usuario pueda seleccionar varios registros.
Subformulario para mostrar <i>sub.format</i>	Introduzca el nombre del subformulario para que se visualice la entrada del usuario dentro del formato del asistente.

Campo	Descripción
<p>Formato principal (Valor predeterminado Medium) <i>form.Name</i></p>	<p>La herramienta de creación de asistentes ofrece varias opciones de formato que afectan al tamaño del asistente y a la colocación de botones. HP Service Manager ofrece las siguientes opciones de formato para el asistente. Si no se selecciona ningún formato, el valor predeterminado es "Medium" (Mediano).</p> <p>Small (wizard.small) - (Pequeño) Este asistente ofrece la menor cantidad de espacio para el texto y opciones, pero también requiere la menor cantidad de espacio de pantalla. Este asistente es perfecto para aquellos clientes que se están ejecutando en entornos de baja resolución. Sólo permite un pequeño espacio para el subformulario, por tanto los subformularios deben mantenerse muy pequeños. Los botones disponibles son Anterior, Siguiente, Finalizar y Cancelar, y la colocación está alineada horizontalmente en la parte inferior.</p> <p>Medium (wizard) - (Mediano) Este asistente ofrece espacio suficiente para la mayoría de las tareas del asistente. Los botones disponibles son Anterior, Siguiente, Finalizar y Cancelar, y la colocación está alineada horizontalmente en la parte inferior.</p> <p>Large (wizard.large) - (Grande) Este asistente ofrece la mayor cantidad de espacio para el texto y opciones, pero también requiere mucha más cantidad de espacio de pantalla. Este asistente es perfecto para aquellos clientes que se están ejecutando con elevadas resoluciones de pantalla. Ofrece una mayor cantidad de espacio para la visualización del formato, permitiendo subformularios más complejos. Los botones disponibles son Anterior, Siguiente, Finalizar y Cancelar, y la colocación está alineada horizontalmente en la parte inferior.</p> <p>OK Only - Small (wizard.okonly.small) - (Sólo Aceptar - Pequeño) Utiliza el tamaño pequeño del asistente y limita los botones disponibles para desplazarse por la tarea. Los botones disponibles son Aceptar y Cancelar, y la colocación está alineada horizontalmente en la parte inferior.</p> <p>OK Only - Medium (wizard.okonly) - (Sólo Aceptar - Mediano) Utiliza el tamaño mediano del asistente y limita los botones disponibles para desplazarse por la tarea. Los botones disponibles son Aceptar y Cancelar, y la colocación está alineada horizontalmente en la parte inferior.</p> <p>Buttons on Top (wizard.buttonsOnTop) - (Botones en parte superior) Utiliza el tamaño mediano del asistente y coloca los botones en toda la parte superior del asistente. Los botones disponibles son Anterior, Siguiente, Finalizar y Cancelar, y se colocan horizontalmente en la parte superior.</p> <p>Buttons on Side (wizard.buttonsOnSide) - (Botones en lateral) Utiliza el tamaño mediano del asistente y coloca los botones a lo</p>

Campo	Descripción
	largo del borde derecho del asistente. Los botones disponibles son Anterior , Siguiente y Finalizar , y están alineados verticalmente en el lado derecho.

Campo	Descripción
Pantalla de visualización (predeterminado en wizard.display) <i>display.screen</i>	Introduzca una pantalla de visualización si desea personalizar el botón y las opciones de menú disponibles en el asistente. La pantalla de visualización predeterminada es <code>wizard.display</code> .
Permitir la opción "Finalizar" <i>allow.finish</i>	Utilice esta opción para el asistente final de la serie. La selección de esta casilla de verificación hace que el botón Finalizar aparezca en el panel del asistente. Nota: Es posible que el botón Finalizar esté disponible antes del último asistente del flujo de trabajo, si los paneles del asistente mostrados a continuación sólo proporcionan información opcional. El botón Finalizar no se puede activar antes de que se haya recopilado toda la información requerida al usuario.
Desactivar los botones Siguiente y Anterior <i>disable.next.previous</i>	Si selecciona esta casilla de verificación, los botones Siguiente y Anterior no estarán disponibles en el asistente, por tanto el usuario no puede pulsar "Siguiente" o "Anterior" para desplazarse por el asistente. Nota: Esta selección sólo debería realizarse en el último panel del asistente del flujo de trabajo. Además, el botón Finalizar tiene que activarse si se desactivan los botones Siguiente y Anterior.
Desactivar sólo el botón Siguiente <i>disable.next</i>	Si selecciona esta casilla de verificación, el botón Siguiente no estará disponible en el asistente, por tanto el usuario no puede pulsar "Siguiente" para avanzar por el asistente.
Desactivar sólo el botón Anterior <i>disable.previous</i>	Si selecciona esta casilla de verificación, el botón Anterior no estará disponible en el asistente, por tanto el usuario no puede pulsar "Anterior" para retroceder por el asistente. Nota: Esta opción debería usarse si el primer panel mostrado del asistente no es el nodo de inicio. La selección de Anterior en este caso podría forzar la salida del asistente si haber realizado el procedimiento de cancelación correcto.
Usar salidas anteriores condicionales <i>previous.cond</i>	Cuando selecciona esta opción, la ficha Asistente anterior aparece en el formulario. En la ficha Asistente anterior, define las posibles salidas cuando se pulsa el botón Anterior.
No solicitar nunca la confirmación al cancelar	Determina si al usuario se le pide confirmación al cancelar el asistente. La solicitud de confirmación Volver envía al usuario al panel anterior.

Definiciones de los campos de la ficha Acciones

Utilice esta ficha para establecer acciones del asistente, como definir qué Control de formato o proceso se ejecutará en qué variable o registro de archivo se van a realizar.

Campo	Descripción
Proceso inicial <i>initial.process</i>	Esta opción permite especificar una definición de proceso que se va a ejecutar antes de que se realicen las acciones. Para obtener información sobre las definiciones de proceso, consulte la documentación del <i>Motor de documentos</i> .
Realizar acciones en sección	Debe seleccionar una de las tres opciones para especificar qué registros se verán afectados por la acción que va a realizar. El archivo puede ser el archivo actual, la lista completa seleccionada o una acción que se va a realizar en cada registro individual seleccionado. Las acciones se definen en el asistente y definen lo que ocurre cuando un usuario pulsa Siguiente en un asistente. Nota: En función de lo que haya seleccionado en la ficha Selección de archivos , puede elegir si las acciones realizadas cuando el usuario pulsa Siguiente se ejecutarán en el archivo actual o en una selección de registros. Sólo se debe elegir la selección de registros (\$L.selection) si la variable de archivo \$L.selection se ha rellenado cuando elige Selección de un registro en la ficha Selección de archivos y si elige "seleccionar uno" o "seleccionar múltiples registros" de la lista en la ficha Uso .
Archivo actual (\$L.file) <i>perform.action.on</i>	Las acciones se realizarán en un único registro representado por la variable de archivo \$L.file. El archivo actual puede pasarse, crearse o seleccionarse con una consulta que devuelve sólo un único registro. Nota: Las acciones definidas en la sección Acciones que se han de realizar se aplican al archivo actual seleccionado en la ficha Selección de archivos o en la ficha Uso .
Selección (\$L.selection) <i>perform.action.on</i>	Las acciones definidas en la sección Acciones que se han de realizar se aplican al grupo de registros seleccionado en la ficha Selección de archivos .
Todos los registros de la selección (\$L.selection) <i>perform.action.on</i>	Las acciones definidas en el bloque Acciones que se han de realizar se aplican a todos los registros seleccionados.
Acciones que deben realizarse section	Utilice las tres subfichas de esta sección para indicar las acciones que se van a realizar en el archivo seleccionado.
Subficha Expresiones <i>expressions</i>	Introduzca las expresiones que deberían ejecutarse como parte del asistente después del proceso inicial, antes del JavaScript o Control de formatos (o proceso). Estas expresiones usan la sintaxis del lenguaje del sistema de Service Manager, como: <code>name in \$L.file="Test"</code> Estas expresiones se evalúan antes de que se realice la acción

Campo	Descripción
	<p>Restablecer el archivo actual en las selecciones. Por tanto, las acciones realizadas aquí deberían usar <code>\$.selection</code> en lugar de <code>\$.file</code> si se van a utilizar para manipular el registro seleccionado por el usuario.</p> <p>Nota: Estas expresiones pueden usar los registros seleccionados, como el almacenamiento de información en un campo.</p>
<p>Subficha JavaScript <i>javascript.actions</i></p>	<p>Las expresiones JavaScript se ejecutarán como parte del asistente y se ejecutan después del proceso inicial y expresiones, pero antes del Control de formatos o nombre del proceso introducido en la siguiente subficha. Estas expresiones del lenguaje JavaScript se pueden utilizar para manipular la variable de archivo actual o para inicializar variables.</p>
<p>Subficha Control de formatos / Nombre del proceso</p>	
<p>Control de formatos <i>format.control</i></p>	<p>El registro de Control de formatos que debe utilizarse. Puede introducir un registro de Control de formatos para ejecutar consultas, cálculos, validaciones o subrutinas después de ejecutarlos mediante expresiones y JavaScript y antes de llamar al proceso</p>
<p>del tipo <i>format.control.type</i></p>	<p>El tipo de Control de formatos que se va a utilizar para este asistente para evaluar las condiciones aplicables, para que el Control de formatos se pueda ejecutar en la acción (Añadir, Actualizar o Borrar) que se evalúa en el registro de Control de formatos.</p>
<p>en validación incorrecta <i>bad.validation.action</i></p>	<p>Cuando falla la validación en el Control de formatos, elija devolver al usuario al asistente actual para introducir la información correcta, o bien deje que el asistente continúe al siguiente panel, ignorando la validación con error.</p> <p>*Volver envía al usuario al panel anterior. Sólo se debería utilizar si el usuario tiene la oportunidad de corregir la validación con fallo. Si el asistente no solicita información al usuario mostrando un subformulario para introducir información, si se selecciona Volver, dará lugar a un bucle infinito.</p> <p>*Continuar permite seguir al usuario.</p>
<p>Nombre del proceso <i>process.name</i></p>	<p>Introduzca el nombre de un proceso que se va a ejecutar en este panel del asistente. Para obtener más información, consulte la Guía del Motor de documentos.</p>

Campo	Descripción
Restablecer el archivo actual en las selecciones <i>reset.to.selections</i>	Si se selecciona (establecido en true), reemplaza la variable de archivo actual (\$L.file) por el valor seleccionado por el usuario (\$L.selection). Nota: Este campo depende de las selecciones de la ficha Uso. Si se eligen "Seleccionar un registro de la lista" o "Seleccionar múltiples registros de la lista", esas opciones generan \$L.selection.
Restablecer el panel si <i>restart.condition</i>	En algunas circunstancias, puede ser necesario volver a ejecutar el panel del asistente. Por ejemplo, es posible que un campo previsto no se haya rellenado correctamente, o se haya devuelto un código de error del Control de formatos o del proceso. Introduzca una condición que se evalúe a true o false para determinar si hay que volver a ejecutar este panel.
Mostrar los registros al finalizar <i>display.when.complete</i>	Determina si se muestra el registro al usuario cuando se completa el asistente. Si la condición es verdadera, HP Service Manager muestra el registro al usuario cuando se completa. Si la condición es falsa, no se muestra ningún registro.
Modo <i>display.mode</i>	Este campo determina cómo se mostrará un registro al usuario. *Examinar: (Es el valor predeterminado.) El modo Examinar no tiene ningún botón para almacenar un registro modificado. *Añadir: El botón Añadir está disponible. *Actualizar: El botón Guardar está disponible.
Devolver el archivo actual a la aplicación invocante <i>reset.current.file</i>	Esta opción devuelve el registro actual a la aplicación que ha llamado al asistente para un procesamiento ulterior.

Definiciones de los campos de la ficha Mensajería

Utilice esta ficha para establecer los mensajes que se mostrarán al usuario final cuando tienen lugar condiciones específicas.

Campo	Descripción
Mensaje <i>message</i>	El mensaje que se va a mostrar cuando se produce una determinada condición. Este campo también toma un número de mensajes de la base de datos scmessage. Por ejemplo: <code>scmsg(106, "fc")</code> .
Condición <i>message.cond</i>	Introduzca una condición para el mensaje que se evalúe como true o false y determinar si se debe enviar el mensaje. Por ejemplo: <code>not nullsub(\$L.finish, false)</code>
Tipo <i>message.type</i>	Seleccione el formato del mensaje que se mostrará a los usuarios (elemento emergente o en pantalla). El valor predeterminado es en pantalla.

Campo	Descripción
Nivel <i>message.level</i>	<p>Seleccione el nivel de gravedad del mensaje:</p> <p>*Información: sólo informativo (<i>predeterminado</i>)</p> <p>*Acción</p> <p>*Mensaje: El mensaje de error que se envía al usuario cuando se encuentra un error grave.</p>

Definiciones de los campos de la ficha Variables

Utilice esta ficha para documentar las variables utilizadas en el flujo de trabajo del asistente.

Campo	Descripción
Variables del Asistente <i>wizard.variables</i>	<p>Utilice esta ficha para definir las variables que se van a utilizar en el asistente. Las variables se pueden pasar a las aplicaciones o formatos que se están creando por el asistente, pero deben asignarse. Por ejemplo, una variable como <code>\$L.return.action</code> debe definirse aquí si se va a utilizar en el asistente.</p> <p>El tipo y valor de los datos de una variable pueden variar en diferentes ocasiones y pueden tener un tipo de datos primitivos o compuestos como valor. Service Manager contiene tres tipos de variables: 1) local, 2) global y 3) thread. Las variables locales empiezan por <code>\$L</code> y sólo persisten en la aplicación RAD que se está ejecutando. El servidor elimina automáticamente todas las variables locales cuando cierra una aplicación RAD.</p>

Definiciones de los campos de la ficha Siguiete Asistente

Utilice esta ficha para especificar el siguiente panel del asistente (si lo hubiera) que se va a llamar.

Campo	Descripción
Nombre del Asistente <i>next.wizard</i>	Nombre del siguiente asistente que se va a ejecutar en el flujo de trabajo (serie de paneles del asistente).
Condición <i>next.wizard.cond</i>	Especifique una condición que se evalúe como true o false. El siguiente asistente del flujo de trabajo se determina por la primera condición que se evalúa como true, con independencia de las condiciones siguientes (aunque se evalúen también como true). Si todas las condiciones se evalúan como false, el flujo de trabajo del asistente se cerrará y finalizará.

Definiciones de los campos de la ficha Asistente anterior

Esta ficha se muestra cuando activa la casilla **Usar salidas anteriores condicionales** en la ficha Uso.

Campo	Descripción
Nombre del Asistente <i>prev.wizard</i>	Especifique el nombre del asistente del que desea salir el usuario.
Condición <i>prev.wizard.cond</i>	Establezca la condición de cuándo el usuario debería regresar al asistente anterior. Esta condición se debe evaluar como true o false.

Definiciones de los campos de la ficha Comentarios

Utilice esta ficha para introducir comentarios internos de desarrollo sobre el asistente. Estos comentarios no afectan al flujo de trabajo del asistente.

Campo	Descripción
Comentarios <i>comments</i>	Introduzca aquí cualquier comentario del desarrollador relacionado con el asistente. Como práctica recomendada, utilice la ficha Comentarios para describir detalles, como el propósito del panel del asistente, la configuración seleccionada para implementar ese propósito, las variables usadas, el flujo del trabajo del asistente y las condiciones de salida.

Definiciones de los campos de la ficha Expresiones de cancelación

Introduzca las expresiones del lenguaje del sistema o código JavaScript que se ejecutarán si el usuario final pulsa el botón Cancelar. De esta forma se limpian las variables que se han usado en el asistente para asegurar un comportamiento correcto la siguiente vez que se ejecuta el asistente.

Campo	Descripción
Subficha Expresiones ejecutadas al cancelar <i>cancel.expressions</i>	Introduzca las expresiones que se van a ejecutar cuando un usuario cancela el proceso del asistente. Esto proporciona al creador del asistente la oportunidad de restablecer los valores o de limpiar las variables inicializadas en el asistente.
Subficha JavaScript ejecutado al cancelar <i>javascript.cancel</i>	Introduzca el código JavaScript que debería usarse para restablecer los valores y limpiar las variables inicializadas en el asistente.

Capítulo 3

Llamada a asistentes

La aplicación RAD a cargo de ejecutar los asistentes se denomina **wizard.run**. Puede llamar a esta aplicación desde:

- Menús
- Opciones de visualización
- Control de formatos
- Registros de proceso

En las secciones siguientes se explican los pasos requeridos para llamar a los asistentes desde estas áreas.

Los mismos asistentes pueden llamar a:

- Registros de Control de formatos
- Procesos
- Otros asistentes

Los asistentes no permiten llamadas directas a aplicaciones RAD.

Advertencia: Es posible enviar un asistente a un bucle infinito. Por ejemplo, esto podría suceder si ha llamado a `wizard.run` desde un proceso para ejecutar un asistente que a su vez llama al proceso creador.

Llamada a un asistente desde los menús

Para configurar la llamada de un asistente desde los menús:

1. Pulse **Personalización > Herramientas de personalización > Menús**.
2. Seleccione un registro de menú.
3. Añada un número de opción, un grupo (si es necesario) y una descripción con el nombre que desea que se muestre en el menú.
4. Introduzca **wizard.run** para la aplicación.
5. En el campo Nombre del parámetro, especifique el nombre de los parámetros que se van a pasar a la aplicación. El nombre de los parámetros que se van a pasar a la aplicación deberían ir entre comillas "" y entre llaves {}. Los parámetros disponibles para la aplicación `wizard.run` son los siguientes: `file`, `name`, `text` y `prompt`.
6. En el campo Valor del parámetro, especifique el valor del parámetro que se está pasando, entre comillas "" y llaves {}. Por ejemplo, `{"createUser Pre"}`.

Ejemplo:

En este ejemplo, se configura un asistente que se va a llamar desde el menú **Administración del sistema** a través de la opción **Utilidad de adición rápida de usuarios**. Una vez configurado el

asistente, el usuario pulsa los enlaces siguientes:

Administración del sistema > Mantenimiento en curso > Utilidad de adición rápida de usuarios.

Cuando el usuario pulsa la utilidad de adición rápida de usuarios en el menú, se abre un asistente con un conjunto de pasos predefinidos que ayudan al usuario a rellenar la información y a completar la tarea de añadir un operador.

Para ver cómo se ha configurado el asistente para ser llamado desde los menús:

1. Pulse **Personalización > Herramientas de personalización > Menús.**
2. Abra el registro de menú Administración del sistema.
3. El campo Descripción muestra **Utilidad de adición rápida de usuarios.**
4. El campo Aplicación específica **wizard.run**, la aplicación RAD llamada desde el menú.
5. El campo Nombre del parámetro especifica el nombre de un único parámetro que se va a pasar al elemento del menú. En este ejemplo, {"name"} representa el nombre del asistente. El nombre va entre comillas "" y llaves {}.
6. El campo Valor del parámetro especifica el valor del parámetro que se está pasando. En este ejemplo, {"createUser Pre"}. El nombre va entre comillas "" y llaves {}.

Llamada a un asistente desde las opciones de visualización

Para configurar la llamada de un asistente desde las opciones de visualización:

1. Pulse **Personalización > Herramientas de personalización > Opciones de visualización.**
2. Seleccione la opción de visualización que desea usar para llamar a un asistente.
3. Seleccione la ficha **Rad.**
4. En el campo Aplicación RAD, introduzca la aplicación RAD **wizard.run**.
5. El campo Nombres especifica los parámetros que deben pasarse a la aplicación RAD. Los parámetros disponibles son: file, name, text y prompt. Se requiere el parámetro **name**.
6. El campo Valores especifica los valores de los parámetros que se van a pasar a la aplicación RAD.
7. Pulse **Guardar.**
8. Pulse **Aceptar.**

Ejemplo: Configurar la llamada de un asistente desde las opciones de visualización

En este ejemplo, se configura un asistente para ser llamado desde la aplicación de visualización **wizard.display.kmsearch**, para que cuando el usuario seleccione la opción "Buscar otra vez", se llama al asistente "Elegir contenido compartido".

Para configurar la llamada de un asistente desde las opciones de visualización:

1. Pulse **Personalización > Herramientas de personalización > Opciones de visualización.**
2. Seleccione la definición de Opción de texto 7500, **wizard.display.kmsearch**.
3. Seleccione la ficha **Rad.**
4. En el campo Aplicación RAD, introduzca la aplicación RAD **wizard.run**.

5. El campo Nombres especifica los parámetros que deben pasarse a la aplicación RAD. Los parámetros disponibles son: file, name, text y prompt. Se requiere el parámetro **name**.
6. En este ejemplo, se especifican los valores siguientes para cada parámetro llamado.

Nombre del parámetro	Valor del parámetro
file	\$.file
name	Elegir contenido compartido

7. Pulse **Guardar**.
8. Pulse **Aceptar**.

Llamada a un asistente desde el Control de formatos

Para llamar a un asistente desde el Control de formatos:

1. Pulse **Personalización > Control de formatos**.
2. Seleccione el Control de formatos desde donde desea llamar a un asistente.
3. Pulse **Subrutinas**.
Se abre el formulario Mantenimiento de control de formatos - Subrutinas.
4. En el campo Aplicación, introduzca la aplicación **wizard.run**.
5. En el campo Nombres, introduzca el nombre de los parámetros que van a pasar datos a la aplicación de subrutina (name, file, text y prompt).
6. En el campo Valores, introduzca los parámetros que se van a pasar a la aplicación de subrutina. El tipo de parámetros de este campo debe coincidir con el tipo de parámetros del campo Nombres.
7. Especifique la condición para cada parámetro. Cuando una condición se establece en "true" y el usuario pulsa Guardar, el Control de formatos ejecuta todas las secciones o expresiones en donde el campo Actualizar está establecido en true antes de actualizar el registro.

Llamada a un asistente desde registros de procesos

Para configurar la llamada de un asistente desde los registros de procesos:

1. Pulse **Personalización > Motor de documentos > Aprobaciones**.
2. Seleccione un registro de proceso.
3. Seleccione la ficha **RAD**.
4. En el campo Aplicación RAD, introduzca la aplicación RAD **wizard.run** para asociar el asistente con este registro.
5. En el campo Condición, introduzca la condición asociada al campo Aplicación RAD. Por ejemplo, "true".
6. En el campo Nombres de parámetros, introduzca los nombres que se van a pasar a la aplicación RAD.

7. En el campo Valores, introduzca los valores de los parámetros que se van a pasar a la aplicación RAD.
8. Pulse **Guardar**.
9. Pulse **Aceptar**.

Ejemplo:

En este ejemplo, se configura un asistente para que sea llamado desde el registro del proceso add.device. Se abre el registro del proceso add.device para evaluar la llamada RAD.

Para configurar la llamada de un asistente desde los registros de procesos:

1. Pulse **Personalización > Motor de documentos > Aprobaciones**.
2. Abra el registro del proceso **add.device**.
3. Seleccione la ficha **RAD**.
4. En el campo Aplicación RAD, introduzca la aplicación RAD **wizard.run** para asociar el asistente con este registro.
5. El campo Condición contiene el nombre de los parámetros que se van a utilizar (archivo y nombre).
6. En el campo Nombres de parámetros, introduzca los nombres que se van a pasar a la aplicación RAD.
7. El campo Valores especifica los valores de los parámetros que se van a pasar a la aplicación RAD. En este ejemplo, se especifican los valores siguientes para cada parámetro llamado.

Nombre del parámetro	Valor del parámetro
file	\$L.file
name	"Añadir dispositivo"

8. Pulse **Guardar**.
9. Pulse **Aceptar**.

Capítulo 4

Ejemplo paso a paso de la creación de un asistente personalizado

En este ejemplo, creará un asistente que define un nuevo registro de SLA solicitando al usuario que introduzca los datos necesarios para un nuevo SLA y, a continuación, guardando los datos en la base de datos.

De serie, el usuario de Service Manager crea un nuevo SLA pulsando **Gestión de niveles de servicio > Acuerdos de nivel de servicio > Creación de nuevo SLA**. El usuario, a continuación, cumplimenta los cambios requeridos así como cualquier otro campo opcional relevante en el formulario de entrada del Acuerdo de nivel de servicio.

Acuerdo de nivel de servicio

ID del acuerdo:

Tipo:

Cliente:

Contrato de servicios:

Horas de servicio:

Título:

Descripción:

SLA vigente desde:

Vencimiento:

◆ Respuesta ◆ Disponibilidad ◆ Acuerdos ◆ Histórico

Objetivos de respuesta

ID de SLO	Área de servicio	Nombre de SLO	Descripción	Estado inicial	Estado final

El asistente le guía para proporcionarle la información del registro de SLA necesaria al presentarle una serie de paneles del asistente. Cuando haya proporcionado toda la información, el proceso del asistente guarda el registro del SLA en la base de datos.

Adición de objetivos de nivel de servicio al SLA

Los SLA por lo general tienen objetivos de nivel de servicio (SLO) asociados. Service Manager incluye de serie dos asistentes para la adición de SLO: SLO de respuesta y SLO de disponibilidad.

Después de crear un SLA cumplimentando el formulario de Acuerdo de nivel de servicio, el usuario puede dirigirse entonces al registro de SLA y pulsar los botones Añadir SLO en las fichas Respuesta y Disponibilidad para lanzar los asistentes de serie Añadir SLO de respuesta y Añadir SLO de disponibilidad. Este botón para lanzar el asistente de serie y agregar un SLO de respuesta se muestra en la pantalla siguiente.

Acuerdo de nivel de servicio

ID del acuerdo: **168**

Tipo: **Cliente** SLA vigente desde: **08/01/01 01:00:00**

Cliente: **advantage** Vencimiento: **15/01/01 01:00:00**

Contrato de servicios:

Horas de servicio:

Título: **Base Monitoring SLA for IT services**

Descripción:

Objetivos de respuesta

Añadir SLO desde catálogo **Añadir SLO** Editar SLO Suprimir SLO

ID de SLO	Área de ser...	Nombre de S...	Descripción	Estado inicial	Estado final
179	Incidentes	All Levels - I...		Open	Resolved
180	Problemas	All Levels - p...		Problem De...	Problem Investigation a...
218	Incidentes	KPI Availabili...	SLO for Av...	Open	Closed
219	Incidentes	KPI Availabili...	SLO for Av...	Open	Closed
220	Incidentes	KPI Availabili...	SLO for Av...	Open	Closed
221	Incidentes	KPI Availabili...	SLO for Av...	Open	Closed
222	Incidentes	KPI Perform...	SLO for Pe...	Open	Closed

En este ejemplo, el asistente Creación de SLA va a llamar a los asistentes de serie Añadir SLO para que el usuario pueda dirigirse sin problemas desde la creación de un nuevo SLA a la adición de los SLO relacionados con él.

Diseño del asistente de SLA

Resulta útil diseñar un nuevo asistente que considere el flujo de proceso general que debe tener lugar, incluyendo tanto lo que el usuario tiene que hacer como cualquier proceso que deba ejecutarse en segundo plano.

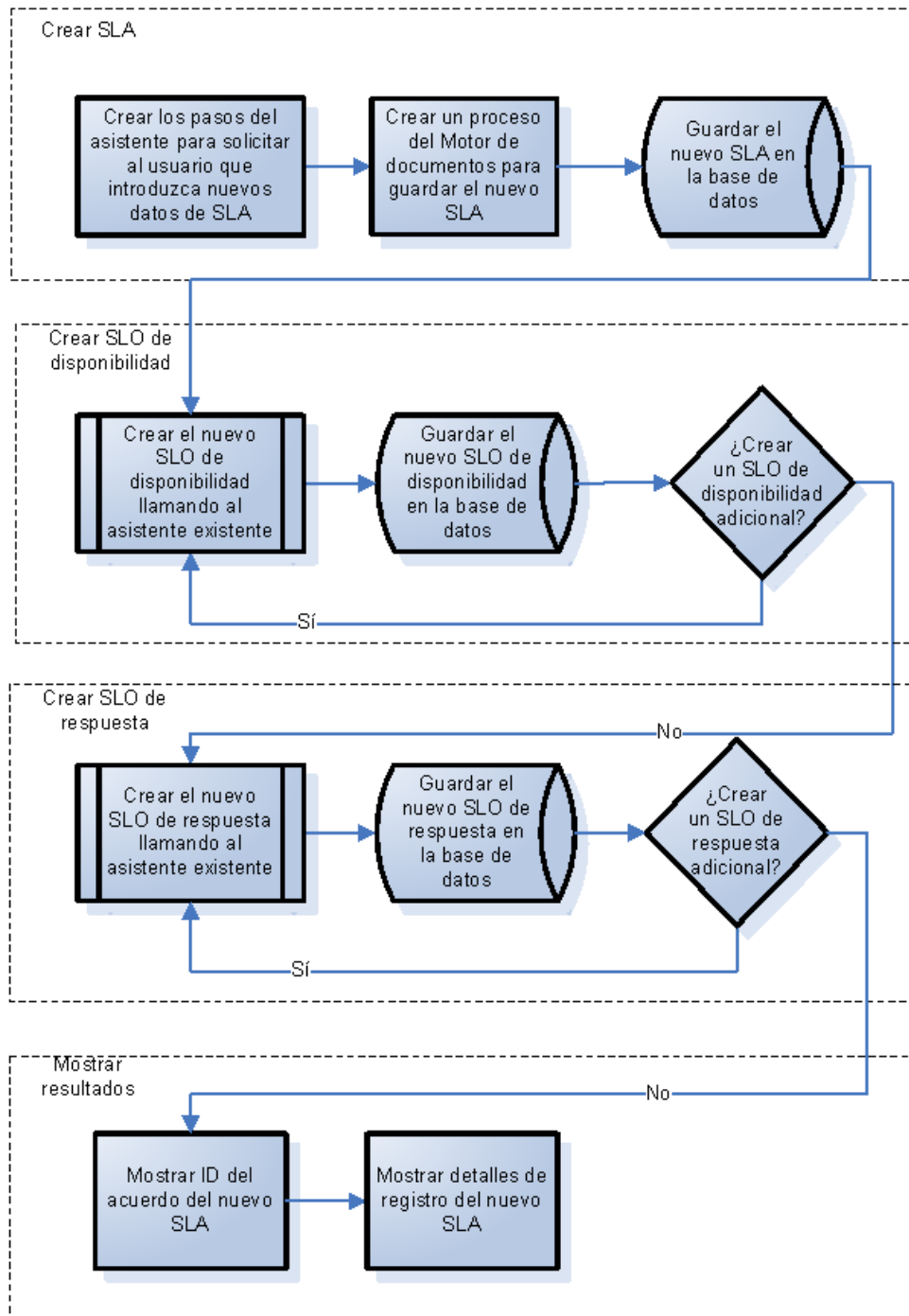
En este caso, es preciso crear una serie de pasos o paneles del asistente consecutivos que se mostrarán a los usuarios indicándoles que introduzca la información básica necesaria para el nuevo registro de SLA. Cuando se ha recopilado la información requerida, el nuevo registro de SLA debe guardarse por un proceso del Motor de documentos en la base de datos.

El asistente preguntará entonces a los usuarios si desean añadir un SLO de disponibilidad o de respuesta. Si responden afirmativamente, el asistente llamará a los asistentes de SLO de serie, en primer lugar los SLO de disponibilidad y, después, los SLO de respuesta.

Finalmente, el asistente debería mostrar el número de registros y el título del SLA recientemente creado y proporcionar a continuación un botón para que el usuario pueda ver los detalles del registro.

El diseño general del nuevo asistente Crear SLA se muestra en el diagrama de flujo siguiente.

Crear asistente de SLA



Planificación de los paneles del asistente de SLA

Además del diseño del asistente de alto nivel, resulta útil planificar la función de cada uno de los paneles del asistente. El propósito general de los paneles del asistente es solicitar al usuario que introduzca los campos necesarios para un registro de SLA:

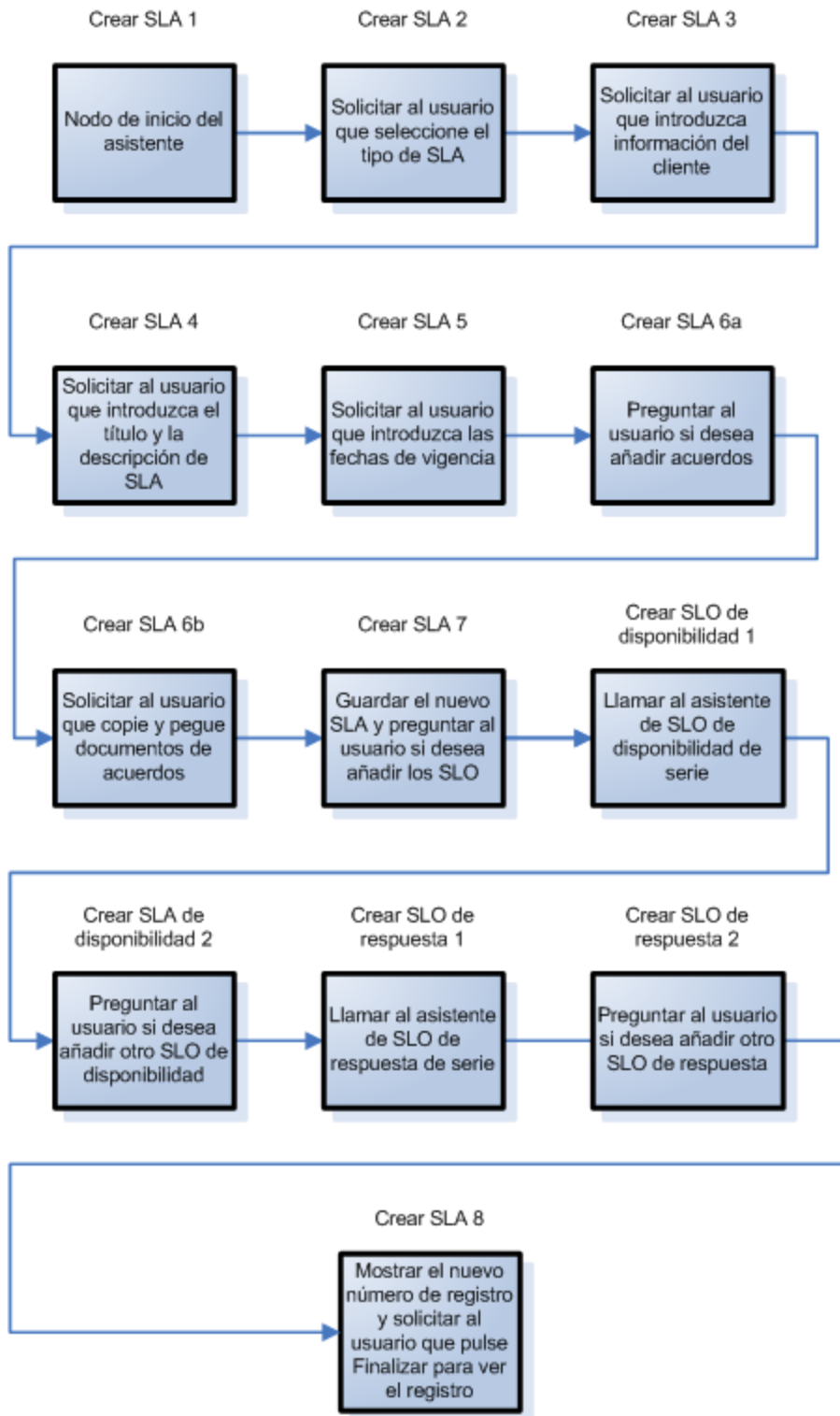
- Tipo de SLA (servicio o cliente)
- Cliente
- Título y descripción
- Fechas de vigencia de SLA

Además, aunque no se requiere, muchos usuarios querrán copiar y pegar texto de los documentos del acuerdo al registro de SLA, por tanto el asistente también presentará paneles para solicitar esta información al usuario.

Los nombres de los paneles del asistente serían consecutivos (Creación de SLA 1, Creación de SLA 2, etc.), para que resulte evidente que estos paneles del asistente individuales están conectados entre sí para formar el asistente Crear SLA que se mostrará al usuario final.

El diagrama de flujo siguiente muestra los paneles del asistente planificado y la función que realiza cada uno. Cada una de las cajas del flujo de trabajo se corresponde también a los pasos requeridos para crear el asistente de SLA, descrito en la sección Creación del asistente de SLA.

Nombres de los paneles del asistente de SLA y sus funciones asociadas



Creación del asistente Crear SLA

En este ejemplo se describe cómo utilizar la herramienta para asistentes para diseñar cada panel del asistente Crear SLA.

La mayoría de los paneles conllevan un aviso al usuario para que proporcione información, por tanto requieren el uso del Diseñador de formularios para diseñar los controles de formularios para el subformulario que se muestra en el panel del asistente.

Cada uno de los pasos generales enumerados a continuación se corresponden con una caja del flujo de trabajo de la sección anterior. Estos pasos, junto con las tareas específicas que tienen que realizarse usando la herramienta para asistentes y el Diseñador de formularios, se enumeran a continuación.

["Paso 1: Definir el nodo de inicio del asistente" en la página 38](#)

["Paso 2: Solicitar al usuario que seleccione el tipo de SLA" en la página 40](#)

["Paso 3: Solicitar información del cliente" en la página 42](#)

["Paso 4: Solicitar el título y la descripción del SLA" en la página 46](#)

["Paso 5: Solicitar fechas de vigencia" en la página 50](#)

["Paso 6: Solicitar documentos de acuerdo" en la página 53](#)

["Paso 7: Solicitar la adición de acuerdos" en la página 57](#)

["Paso 8: Guardar el nuevo SLA y solicitar los SLO" en la página 60](#)

["Paso 9: Llamar al asistente SLO de disponibilidad" en la página 66](#)

["Paso 10: Solicitar un SLO de disponibilidad adicional" en la página 68](#)

["Paso 11: Llamar al asistente del SLO de respuesta" en la página 72](#)

["Paso 12: Solicitar un SLO de respuesta adicional" en la página 74](#)

["Paso 13: Mostrar un nuevo número y título del SLA" en la página 78](#)

["Paso 14: Establecer el menú para llamar al nuevo asistente de SLA" en la página 82](#)

Paso 1: Definir el nodo de inicio del asistente

Esta primera tarea crea el primer panel del asistente que ve el usuario al ejecutar el asistente Crear nuevo SLA. Se utilizará la herramienta para asistentes para definir este primer panel del asistente.

Para crear un asistente que solicite el tipo de SLA:

1. Pulse **Personalización > Asistentes**. Se abrirá el formulario Info. del Asistente.
2. Seleccione la ficha **Info. del Asistente**.
3. En el campo Nombre del Asistente, escriba **Creación de SLA 1** y, a continuación, pulse **Añadir**.

Precaución: Si utiliza un registro SLA existente para crear un nuevo panel del asistente de SLA, pulse "Añadir" en lugar de Guardar. Si pulsa Guardar, reemplazará el registro existente con el nuevo que está intentando añadir.

4. En la ficha **Info. del Asistente**, introduzca la siguiente información:

Campo	Valor
¿Iniciar nodo?	Seleccione esta casilla para establecerla en true , ya que este asistente es el primero de una serie de paneles del asistente.
Descripción breve	Escriba: Este asistente creará un registro de SLA y guiará al usuario a través de la creación de SLO asociados.
Título de ventana	Escriba: Creación de un nuevo SLA
Título	Escriba: Creación de un nuevo SLA

5. Seleccione la ficha **Selección de archivos** y la subficha **Selección de \$L.file** para completar los campos siguientes:

Campo	Valor
Crear un registro	Seleccione esta opción para indicar que el asistente creará un registro. Debe introducir o seleccionar el tipo de registro en el campo "del tipo" del registro. Se convierte en \$L.file.
del tipo (para Crear un registro)	Pulse Rellenar para seleccionar el tipo de registro que se va a crear y seleccione sla .

6. Seleccione la ficha **Uso** para completar los campos siguientes y determinar la acción que debería realizar HP Service Manager cuando se ejecuta el asistente:

Campo	Valor
Pedir entrada del usuario	Seleccione este campo para solicitar información al usuario.
Subformulario para mostrar	Introduzca el nombre de subformulario que se va a mostrar. Escriba: sla.create.type

7. Seleccione la ficha **Siguiente Asistente** y rellene los siguientes campos:

Campo	Valor
Nombre del Asistente	Este es el nombre del siguiente asistente en una serie de asistentes. Escriba:

Campo	Valor
	Creación de SLA 2
Condición	La condición determina qué ocurre a continuación. En este caso, puede introducir el siguiente asistente secuencialmente y una expresión que se evalúa como "true". Además, puede especificar distintos asistentes, basados en las acciones o selecciones del usuario. Escriba: true

8. Una vez que haya terminado, pulse **Guardar**.

Ha creado el primer panel del asistente. Sin embargo, para mejorar el aspecto y el comportamiento del panel, utilizar el Diseñador de formularios para crear el subformulario que se mostrará en este panel del asistente.

Paso 2: Solicitar al usuario que seleccione el tipo de SLA

El propósito de este paso es refinar el primer panel del asistente para pedir al usuario que seleccione el tipo de SLA: Servicio o Cliente.

Utilice el Diseñador de formularios para diseñar el subformulario que se mostrará en el panel del asistente:

Creación de un nuevo SLA

Seleccione el tipo de SLA. Los tipos disponibles son Servicio y Cliente. Un SLA de servicio está relacionado con el CI de servicio y un SLA de cliente está

Tipo de SLA

< Anterior Siguiete > Finalizar Cancelar

Para esta tarea, utilizará el Diseñador de formularios para crear controles de formulario que solicitarán al usuario que seleccione un tipo de SLA. Estos controles de formulario, junto con el título de la ventana, solicitud de confirmación, botones y otras opciones que haya seleccionado en el registro del asistente, se mostrarán a los usuarios finales como la pantalla mostrada anteriormente.

Para crear un nuevo formulario para el asistente de tipo SLA:

1. Inicie el Diseñador de formularios.
2. En el campo Formulario, escriba **sla.create.type**.
Práctica recomendada: Como el nombre del formulario debe coincidir exactamente con la entrada de visualización del subformulario, puede copiar esta entrada de visualización del subformulario en la ficha Uso y pegarla en el campo Formulario. De esta forma evitará los errores ortográficos.
3. Pulse **Nuevo**.
4. Pulse **No** para no realizar el asistente de formularios.
5. Cree lo siguiente en este formulario. Cuando comience a diseñar el nuevo formulario, asegúrese de que las coordenadas X e Y están en 0 (cero).

Propiedad	Valor
Etiqueta ajustada	
Título	Escriba: Seleccione el tipo de SLA. Los tipos disponibles son Servicio y Cliente. Un SLA de servicio está relacionado con el CI de servicio y un SLA de cliente está relacionado con el contrato específico.
Visible	Seleccionar
Etiqueta	
Título	Escriba: Tipo de SLA:
Visible	Seleccionar
Cuadro combinado	El cuadro combinado debería colocarse a la derecha del cuadro de etiqueta Regular y contiene una lista de opciones asociadas a la etiqueta.
Lista de visualización	Escriba dos entradas (cada una de ellas con la inicial en mayúsculas): <ul style="list-style-type: none"> ■ Servicio ■ Cliente
Entrada	Escriba: type
Obligatorio	Seleccionar
Seleccionar sólo	Seleccionar
Lista de valores	Escriba dos entradas (en minúsculas):

Propiedad	Valor
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ service ▪ customer
Visible	Seleccionar

6. Pulse **Aceptar** dos veces para guardar el nuevo formulario y salir.

Ha finalizado la creación del formulario para el primer panel del asistente Crear nuevo SLA.

Paso 3: Solicitar información del cliente

El propósito de este paso es crear el panel que solicita al usuario que introduzca el cliente, el contrato de servicio y las horas de servicio.

Nota: Se puede usar el registro que se acaba de crear, Creación de SLA 1, como punto de partida, y revisar los campos para reflejar la información siguiente. Es muy importante no olvidarse pulsar el botón **Añadir** después de comenzar a realizar cambios para que no se sobrescriba el registro de Creación de SLA 1.

Realice las dos tareas siguientes para diseñar el panel del asistente que recopila la información del usuario:

[Creación de un asistente para recopilar información del cliente](#)

[Creación de un formulario para recopilar información del cliente](#)

Tarea 1: Creación de un asistente para recopilar información del cliente

Para esta tarea, creará el siguiente panel del asistente que los usuarios verán, en donde se les solicita que introduzcan el cliente, contrato de servicio y las horas de servicio.

Para crear un asistente para recopilar información del cliente:

1. Pulse **Personalización > Asistentes**. Se abrirá el formulario Info. del Asistente.
2. Seleccione la ficha **Info. del Asistente**.
3. En el campo Nombre del Asistente, escriba **Creación de SLA 2** y, a continuación, pulse **Añadir**.
Precaución: Si utiliza un registro SLA existente para crear un nuevo panel del asistente de SLA, pulse "Añadir" en lugar de Guardar. Si pulsa Guardar, reemplazará el registro existente con el nuevo que está intentando añadir.
4. En la ficha **Info. del Asistente**, introduzca la siguiente información:

Campo	Valor
¿Iniciar nodo?	Deje esta opción sin seleccionar.
Descripción breve	Escriba:

Campo	Valor
	Este panel del asistente solicita el nombre del usuario, contrato de servicio y horas de servicio.
Título de ventana	Escriba: Creación de nuevo SLA - Información del cliente
Título	Escriba: Creación de nuevo SLA - Información del cliente

5. Seleccione la ficha **Selección de archivos** y la subficha **Selección de \$L.file** para completar el campo siguiente:

Campo	Valor
\$L.file pasado	Seleccione esta opción para indicar que la variable \$L.file debería pasarse al asistente desde el asistente anterior.

6. Seleccione la ficha **Uso** para completar los campos siguientes y determinar la acción que debería realizar HP Service Manager cuando se ejecuta el asistente:
7. Seleccione la ficha **Acciones** y la subficha **Control de formatos/Nombre del proceso** para definir las acciones que se realizan cuando el usuario pulsa Siguiente, Cancelar o Anterior dentro del asistente. Rellene el siguiente campo:

Campo	Valor
Realizar acciones en	Aquí puede especificar qué registros se verán afectados por la acción que está realizando. Puede ser el archivo actual, la lista seleccionada (completa) o una acción que se va a realizar en cada registro individual seleccionado. Seleccione Archivo actual (\$L.file) .

8. Seleccione la ficha **Siguiente Asistente** y rellene los siguientes campos:

Campo	Valor
Nombre del Asistente	Este es el nombre del siguiente asistente en una serie de asistentes. Escriba: Creación de SLA 3
Condición	La condición determina qué ocurre a continuación. En este caso, ha introducido el siguiente asistente secuencialmente y una expresión que se evalúa como "true". Además, puede especificar distintos asistentes, basados en las acciones o selecciones del usuario.

Campo	Valor
	Escriba: true

9. Una vez que haya terminado, pulse **Guardar**.

Ha creado el panel del asistente de información del cliente. A continuación, creará el nuevo formulario del asistente en el Diseñador de formularios.

Tarea 2: Creación de un formulario para recopilar información del cliente

Para esta tarea, utilizará el Diseñador de formularios para crear controles que solicitarán al usuario que introduzca la información básica del cliente. Estos controles de formulario, junto con el título de la ventana, solicitud de confirmación, botones y otras opciones que haya seleccionado en el registro del asistente, se mostrarán a los usuarios finales como :

Creación de nuevo SLA - Información del cliente

Seleccione el cliente:

Seleccione el contrato de servicio, si está disponible:

Seleccione las horas de servicio, si están disponibles:

< Anterior Siguiente > Finalizar Cancelar

Para crear un nuevo formulario de SLA para recopilar la información del cliente:

1. Inicie el Diseñador de formularios.
2. En el campo Formulario, escriba **sla.create.customer**.
Práctica recomendada: Como el nombre del formulario debe coincidir exactamente con la entrada de visualización del subformulario, puede copiar esta entrada de visualización del subformulario en la ficha Uso y pegarla en el campo Formulario. De esta forma evitará los errores ortográficos.
3. Pulse **Nuevo**.
4. Pulse **No** para no realizar el asistente de formularios.
5. Cree lo siguiente en este formulario. Cuando comience a diseñar el nuevo formulario, asegúrese de que las coordenadas X e Y están en 0 (cero).

Propiedad	Valor
Etiqueta	
Título	Escriba: Seleccione el cliente:
Visible	Seleccionar
Cuadro de relleno	
Botón combinado visible	Seleccionar
Entrada	customer
Obligatorio	Seleccionar
Seleccionar sólo	Seleccionar
Tercer botón visible	Seleccionar
Lista de valores	Escriba: \$lo.colist
Visible	Seleccionar
Etiqueta	
Título	Escriba: Seleccione el contrato de servicio, si está disponible:
Visible	Seleccionar
Cuadro de relleno	
Botón combinado visible	Seleccionar
Botón de relleno visible	Seleccionar
Entrada	Escriba: service.contract
Seleccionar sólo	Seleccionar
Tercer botón visible	Seleccionar
Condición Lista de valores	Escriba: select("contract.id","servicecontract","provider",[customer])

Propiedad	Valor
Visible	Seleccionar
Etiqueta	
Título	Escriba: Seleccione las horas de servicio, si están disponibles:
Visible	Seleccionar
Cuadro de relleno	
Botón combinado visible	Seleccionar
Botón de relleno visible	Seleccionar
Entrada	Escriba: service.hours
Seleccionar sólo	Seleccionar
Tercer botón visible	Seleccionar
Lista de valores	Escriba: \$G.calendars
Visible	Seleccionar
Condición Mostrar lista	<code>select("name", "servicecontract", "provider", [customer])</code>

6. Pulse **Aceptar** dos veces para guardar el nuevo formulario y salir.

Ha terminado de crear uno de los formularios necesarios para el asistente de SLA.

Paso 4: Solicitar el título y la descripción del SLA

El paso 3 consiste en crear el siguiente paso del asistente, en donde se solicitará al usuario que introduzca un título y una descripción para el SLA.

Realice las dos tareas siguientes para diseñar un panel del asistente para que el usuario introduzca un título y una descripción para el SLA:

[Creación de un asistente para la descripción del SLA](#)

[Creación de un formulario para la descripción del SLA](#)

Tarea 1: Creación de un asistente para la descripción del SLA

Para esta tarea, creará un panel del asistente que solicita al usuario que introduzca un título y una descripción para el nuevo SLA.

Para crear un panel del asistente para el título y la descripción del SLA:

1. Pulse **Personalización > Asistentes**. Se abrirá el formulario Info. del Asistente.
2. Seleccione la ficha **Info. del Asistente**.
3. En el campo Nombre del Asistente, escriba **Creación de SLA 3** y, a continuación, pulse **Añadir**.
Precaución: Si utiliza un registro SLA existente para crear un nuevo panel del asistente de SLA, pulse "Añadir" en lugar de Guardar. Si pulsa Guardar, reemplazará el registro existente con el nuevo que está intentando añadir.
4. En la ficha **Info. del Asistente**, introduzca la siguiente información:

Campo	Valor
¿Iniciar nodo?	Deje esta opción sin seleccionar.
Descripción breve	Escriba: Este panel del asistente solicitará al usuario que introduzca un título y una descripción para el SLA.
Título de ventana	Escriba: Creación de nuevo SLA - Descripción
Título	Escriba: Creación de nuevo SLA - Descripción

5. Seleccione la ficha **Selección de archivos** y la subficha **Selección de \$L.file** para completar el campo siguiente:

Campo	Valor
\$L.file pasado	Seleccione esta opción para indicar que la variable \$L.file debería pasarse al asistente desde el asistente anterior.

6. Seleccione la ficha **Uso** para completar los campos siguientes y determinar la acción que debería realizar HP Service Manager cuando se ejecuta el asistente:

Campo	Valor
Pedir entrada del usuario	Seleccione este campo para solicitar información al usuario.
Subformulario para mostrar	Introduzca el nombre de subformulario que se va a mostrar. Escriba: sla.create.description

7. Seleccione la ficha **Acciones** para definir las acciones que se realizan cuando el usuario pulsa Siguiente, Cancelar o Anterior dentro del asistente. Rellene el siguiente campo:

Campo	Valor
Realizar acciones en	Aquí puede especificar qué registros se verán afectados por la acción que está a punto de ejecutar. Puede ser el archivo actual, la lista seleccionada (completa) o una acción que se va a realizar en cada registro individual seleccionado. Seleccione Archivo actual (\$L.file) .

8. Seleccione la ficha **Siguiente Asistente** y rellene los siguientes campos:

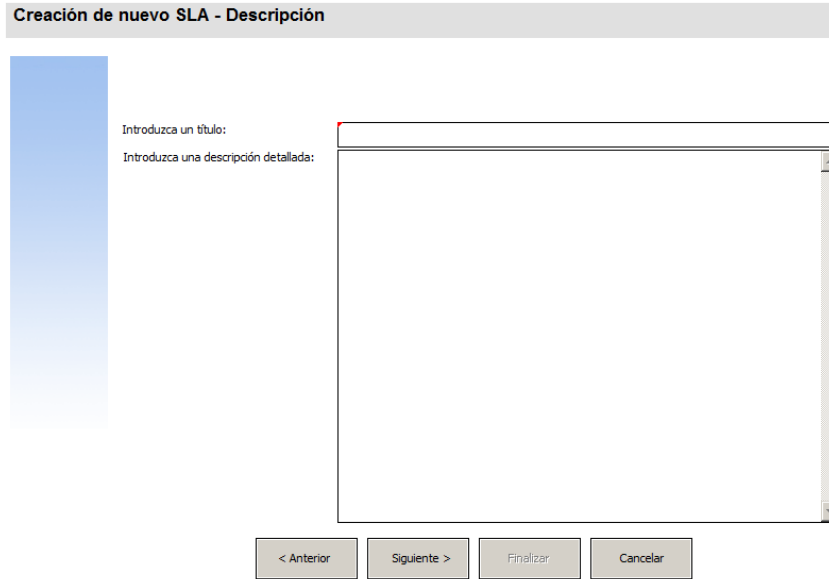
Campo	Valor
Nombre del Asistente	Este es el nombre del siguiente asistente en una serie de asistentes. Escriba: Creación de SLA 4
Condición	La condición determina qué ocurre a continuación. En este caso, ha introducido el siguiente asistente secuencialmente y una expresión que se evalúa como "true". Además, puede especificar distintos asistentes, basados en las acciones o selecciones del usuario. Escriba: true

9. Una vez que haya terminado, pulse **Guardar**.

Ha creado el nuevo panel del asistente. A continuación, creará el nuevo formulario del asistente en el Diseñador de formularios.

Tarea 2: Creación de un formulario para la descripción del SLA

Para esta tarea, utilizará el Diseñador de formularios para crear controles de formulario que solicitarán al usuario que introduzca un título y una descripción. Estos controles de formulario, junto con el título de la ventana, solicitud de confirmación, botones y otras opciones que haya seleccionado en el registro del asistente, se mostrarán a los usuarios finales como:



Para crear un nuevo formulario para mostrar el asistente de descripción del SLA:

1. Inicie el Diseñador de formularios.
2. En el campo Formulario, escriba **sla.create.description**.
Práctica recomendada: Como el nombre del formulario debe coincidir exactamente con la entrada de visualización del subformulario, puede copiar esta entrada de visualización del subformulario en la ficha Uso y pegarla en el campo Formulario. De esta forma evitará los errores ortográficos.
3. Pulse **Nuevo**.
4. Pulse **No** para no realizar el asistente de formularios.
5. Cree lo siguiente en este formulario. Cuando comience a diseñar el nuevo formulario, asegúrese de que las coordenadas X e Y están en 0 (cero).

Propiedad	Valor
Etiqueta	
Título	Escriba: Introduzca un título.
Visible	Seleccionar
Texto	
Entrada	Escriba: title
Visible	Seleccionar

Propiedad	Valor
Etiqueta	
Título	Escriba: Introduzca una descripción detallada.
Visible	Seleccionar
Área de texto	
Entrada	Escriba: description
Visible	Seleccionar

6. Pulse **Aceptar** dos veces para guardar el nuevo formulario y salir.

Ha creado uno de los formularios necesarios para el asistente de SLA.

Paso 5: Solicitar fechas de vigencia

El propósito de este paso consiste en crear el siguiente paso del asistente, en donde se solicitará al usuario que introduzca las fechas de inicio y de finalización del SLA.

Realice las dos tareas siguientes para diseñar un panel del asistente para que el usuario indique las fechas de vigencia del SLA:

[Creación de un asistente para las fechas de vigencia del SLA](#)

[Creación de un formulario para las fechas de vigencia del SLA](#)

Tarea 1: Creación de un asistente para las fechas de vigencia del SLA

Para esta tarea, creará un asistente que solicita al usuario que introduzca fechas de inicio y de finalización válidas.

Para crear un asistente para fechas de inicio y de finalización válidas:

1. Pulse **Personalización > Asistentes**. Se abrirá el formulario Info. del Asistente.
2. Seleccione la ficha **Info. del Asistente**.
3. En el campo Nombre del Asistente, escriba **Creación de SLA 4** y, a continuación, pulse **Añadir**.
Precaución: Si utiliza un registro SLA existente para crear un nuevo panel del asistente de SLA, pulse "Añadir" en lugar de Guardar. Si pulsa Guardar, reemplazará el registro existente con el nuevo que está intentando añadir.
4. En la ficha **Info. del Asistente**, introduzca la siguiente información:

Campo	Valor
¿Iniciar nodo?	Deje esta opción sin seleccionar.
Descripción breve	Escriba: Este panel del asistente solicitará al usuario que introduzca las fechas de inicio y de finalización del SLA.
Título de ventana	Escriba: Creación de nuevo SLA - Fechas de vigencia
Título	Escriba: Creación de nuevo SLA - Fechas de vigencia

5. Seleccione la ficha **Selección de archivos** y la subficha **Selección de \$L.file** para completar los campos siguientes:

Campo	Valor
\$L.file pasado	Seleccione esta opción para indicar que la variable \$L.file debería pasarse al asistente desde el asistente anterior.

6. Seleccione la ficha **Uso** para completar los campos siguientes y determinar la acción que debería realizar HP Service Manager cuando se ejecuta el asistente:

Campo	Valor
Pedir entrada del usuario	Seleccione este campo para solicitar información al usuario.
Subformulario para mostrar	Introduzca el nombre de subformulario que se va a mostrar. Escriba: sla.create.validfromto

7. Seleccione la ficha **Acciones** y la subficha **Control de formatos/Nombre del proceso** para definir las acciones que se realizan cuando el usuario pulsa Siguiente, Cancelar o Anterior dentro del asistente. Rellene el siguiente campo:

Campo	Valor
Realizar acciones en	Aquí puede especificar qué registros se verán afectados por la acción que está a punto de ejecutar. Puede ser el archivo actual, la lista seleccionada (completa) o una acción que se va a realizar en cada registro individual seleccionado. Seleccione Archivo actual (\$L.file) .

8. Seleccione la ficha **Siguiente Asistente** y rellene los siguientes campos:

Campo	Valor
Nombre del Asistente	Este es el nombre del siguiente asistente en una serie de asistentes. Escriba: Creación de SLA 5
Condición	La condición determina qué ocurre a continuación. En este caso, ha introducido el siguiente asistente secuencialmente y una expresión que se evalúa como "true". Además, puede especificar distintos asistentes, basados en las acciones o selecciones del usuario. Escriba: true

9. Una vez que haya terminado, pulse **Guardar**.

Ha creado las fechas de inicio y finalización válidas del panel del asistente. A continuación, creará el nuevo formulario del asistente en el Diseñador de formularios.

Tarea 2: Creación de un formulario para las fechas de vigencia del SLA

Para esta tarea, utilizará el Diseñador de formularios para crear controles de formulario que solicitarán al usuario que indique las fechas de vigencia del SLA. Estos controles de formulario, junto con el título de la ventana, solicitud de confirmación, botones y otras opciones que haya seleccionado en el registro del asistente, se mostrarán a los usuarios finales como:

Creación de nuevo SLA - Fechas de vigencia

El SLA será vigente desde:

El SLA vencerá el:

Para crear un nuevo formulario para el asistente de fechas de vigencia del SLA:

1. Inicie el Diseñador de formularios.
2. En el campo Formulario, escriba **sla.create.validfromto**.
Práctica recomendada: Como el nombre del formulario debe coincidir exactamente con la entrada de visualización del subformulario, puede copiar esta entrada de visualización del

subformulario en la ficha Uso y pegarla en el campo Formulario. De esta forma evitará los errores ortográficos.

3. Pulse **Nuevo**.
4. Pulse **No** para no realizar el asistente de formularios.
5. Cree lo siguiente en este formulario. Cuando comience a diseñar el nuevo formulario, asegúrese de que las coordenadas X e Y están en 0 (cero).

Propiedad	Valor
Etiqueta	
Título	Escriba: EI SLA estará vigente desde:
Visible	Seleccionar
Cuadro de relleno	
Botón de relleno visible	Seleccionar
Entrada	start
Obligatorio	Seleccionar
Visible	Seleccionar
Etiqueta	
Título	Escriba: EI SLA vencerá el:
Visible	Seleccionar
Cuadro de relleno	
Botón de relleno visible	Seleccionar
Entrada	Escriba: expiration
Obligatorio	Seleccionar
Visible	Seleccionar

6. Pulse **Aceptar** dos veces para guardar el nuevo formulario y salir.

Ha terminado de crear uno de los formularios necesarios para el asistente de SLA.

Paso 6: Solicitar documentos de acuerdo

El propósito de este paso es crear un panel del asistente que pregunta a los usuarios si desean copiar texto desde un documento de acuerdo.

Realice las dos tareas siguientes para diseñar un panel del asistente que solicite al usuario acuerdos y otros documentos relacionados con el SLA:

[Creación de un asistente para solicitar acuerdos](#)

[Creación de un formulario para solicitar acuerdos](#)

Tarea 1: Creación de un asistente para solicitar acuerdos

Para esta tarea, creará un panel del asistente que pregunta a los usuarios si desean copiar texto desde documentos del acuerdo a este SLA.

Para crear el panel:

1. Pulse **Personalización > Asistentes**. Se abrirá el formulario Info. del Asistente.
2. Seleccione la ficha **Info. del Asistente**.
3. En el campo Nombre del Asistente, escriba **Creación de SLA 5** y, a continuación, pulse **Añadir**.
Precaución: Si utiliza un registro SLA existente para crear un nuevo panel del asistente de SLA, pulse "Añadir" en lugar de Guardar. Si pulsa Guardar, reemplazará el registro existente con el nuevo que está intentando añadir.
4. En la ficha **Info. del Asistente**, introduzca la siguiente información:

Campo	Valor
¿Iniciar nodo?	Deje esta opción sin seleccionar.
Descripción breve	Escriba: Este asistente preguntará al usuario si desea copiar texto de los documentos del acuerdo o adjuntar otros documentos al SLAV.
Título de ventana	Escriba: Creación de nuevo SLA - ¿Copiar documentos?
Título	Escriba: Creación de nuevo SLA - ¿Copiar documentos?

5. Seleccione la ficha **Selección de archivos** y rellene los siguientes campos:

Campo/Subficha	Valor
Subficha Expresiones iniciales	Escriba: \$L.agreement.docs=false
Subficha Selección de \$L.file	Seleccione la opción \$L.file pasado para indicar que la variable \$L.file debería pasarse al asistente desde el asistente anterior.

6. Seleccione la ficha **Uso** para completar los campos siguientes y determinar la acción que debería realizar HP Service Manager cuando se ejecuta el asistente:

Campo	Valor
Pedir entrada del usuario	Seleccione este campo para solicitar información al usuario.
Subformulario para mostrar	Introduzca el nombre de subformulario que se va a mostrar. Escriba: sla.create.ask.agreements

7. Seleccione la ficha **Acciones** para definir las acciones que se realizan cuando el usuario pulsa Siguiente, Cancelar o Anterior dentro del asistente. Rellene el siguiente campo:

Campo	Valor
Realizar acciones en	Aquí puede especificar qué registros se verán afectados por la acción que está a punto de ejecutar. Puede ser el archivo actual, la lista seleccionada (completa) o una acción que se va a realizar en cada registro individual seleccionado. Seleccione Archivo actual (\$L.file) .

8. Seleccione la ficha **Siguiente Asistente** y rellene los siguientes campos:

Campo	Valor
Nombre del Asistente	Este es el nombre del siguiente asistente en una serie de asistentes. Escriba: Creación de SLA 6a
Condición	La condición determina qué ocurre a continuación. En este caso, ha introducido el siguiente asistente secuencialmente y una expresión que se evalúa como "true". Además, puede especificar distintos asistentes, basados en las acciones o selecciones del usuario. Escriba: \$L.agreement.docs=true

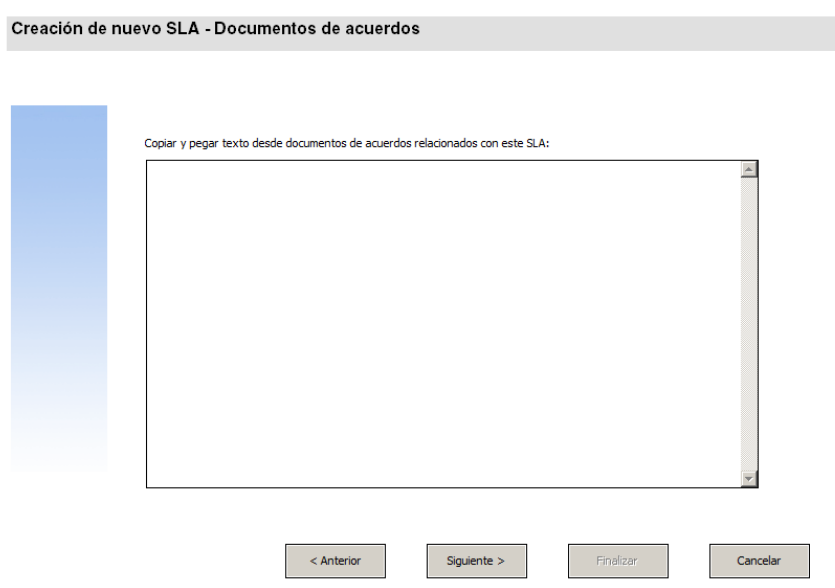
Campo	Valor
Nombre del Asistente	Este es el nombre del siguiente asistente en una serie de asistentes. Escriba: Creación de SLA 7
Condición	Tipo: true

9. Una vez que haya terminado, pulse **Guardar**.

Se ha terminado el panel del asistente que pregunta a los usuarios sobre datos adjuntos. En el paso siguiente, creará el nuevo formulario del asistente correspondiente en el Diseñador de formularios.

Tarea 2: Creación de un formulario para adjuntar acuerdos

Para esta tarea, utilizará el Diseñador de formularios para crear controles de formulario que solicitarán al usuario que copie y pegue texto de documentos de acuerdos relacionados al SLA. Estos controles de formulario, junto con el título de la ventana, solicitud de confirmación, botones y otras opciones que haya seleccionado en el registro del asistente, se mostrarán a los usuarios finales como :



Para crear un nuevo formulario que muestre el asistente para solicitar a los usuarios la adición de texto de documentos de acuerdos:

1. Inicie el Diseñador de formularios.
2. En el campo Formulario, escriba **sla.create.add.agreements**.
Práctica recomendada: Como el nombre del formulario debe coincidir exactamente con la entrada de visualización del subformulario, puede copiar esta entrada de visualización del subformulario en la ficha Uso y pegarla en el campo Formulario. De esta forma evitará los errores ortográficos.
3. Pulse **Nuevo**.

4. Pulse **No** para no realizar el asistente de formularios.
5. Cree lo siguiente en este formulario. Cuando comience a diseñar el nuevo formulario, asegúrese de que las coordenadas X e Y están en 0 (cero).

Propiedad	Valor
Etiqueta	
Título	Escriba: Copiar y pegar texto desde documentos de acuerdos relacionados con este SLA
Visible	Seleccionar
Área de texto	
Entrada	Escriba: agreements
Visible	Seleccionar

6. Pulse **Aceptar** dos veces para guardar el nuevo formulario y salir.

Ha terminado de crear uno de los formularios necesarios para el asistente de SLA.

Paso 7: Solicitar la adición de acuerdos

El propósito de este paso consiste en crear el panel del asistente que solicite al usuario la adición de acuerdos relacionados con el SLA si se ha respondido Sí en el panel anterior. El usuario debe copiar y pegar texto en el campo de entrada correspondiente.

Realice las dos tareas siguientes para diseñar el panel del asistente que solicite al usuario la adición de acuerdos:

[Creación de un asistente para adjuntar acuerdos](#)

[Creación de un formulario para adjuntar acuerdos](#)

Tarea 1: Creación de un asistente para adjuntar acuerdos

Para esta tarea, creará un panel del asistente que solicita a los usuarios que copien y peguen texto desde los acuerdos relacionados con el SLA, si han respondido Sí en el panel anterior.

Para crear un panel del asistente que solicite a los usuarios que adjunten documentos de acuerdos:

1. Pulse **Personalización > Asistentes**. Se abrirá el formulario Info. del Asistente.
2. Seleccione la ficha **Info. del Asistente**.

- En el campo Nombre del Asistente, escriba **Creación de SLA 6a** y pulse **Añadir**.
Precaución: Si utiliza un registro SLA existente para crear un nuevo panel del asistente de SLA, pulse "Añadir" en lugar de Guardar. Si pulsa Guardar, reemplazará el registro existente con el nuevo que está intentando añadir.
- En la ficha **Info. del Asistente**, introduzca la siguiente información:

Campo	Valor
¿Iniciar nodo?	Deje esta opción sin seleccionar.
Descripción breve	Escriba: El asistente indicará al usuario que copie y pegue texto desde documentos de acuerdos.
Título de ventana	Escriba: Creación de nuevo SLA - Documentos de acuerdos
Título	Escriba: Creación de nuevo SLA - Documentos de acuerdos

- Seleccione la ficha **Selección de archivos** y la subficha **Selección de \$.file** para completar el campo siguiente:

Campo	Valor
\$.file pasado	Seleccione esta opción para indicar que la variable \$.file debería pasarse al asistente desde el asistente anterior.

- Seleccione la ficha **Uso** para completar los campos siguientes y determinar la acción que debería realizar HP Service Manager cuando se ejecuta el asistente:

Campo	Valor
Pedir entrada del usuario	Seleccione este campo para solicitar información al usuario.
Subformulario para mostrar	Introduzca el nombre de subformulario que se va a mostrar. Escriba: sla.create.add.agreements

- Seleccione la ficha **Acciones** para definir las acciones que se realizan cuando el usuario pulsa Siguiente, Cancelar o Anterior dentro del asistente. Rellene el siguiente campo:

Campo	Valor
Realizar acciones en	Aquí puede especificar qué registros se verán afectados por la acción que está a punto de ejecutar. Puede ser el archivo actual, la lista seleccionada (completa) o una acción que se va a realizar en

Campo	Valor
	cada registro individual seleccionado. Seleccione Archivo actual (\$L.file) .

8. Seleccione la ficha **Siguiente Asistente** y rellene los siguientes campos:

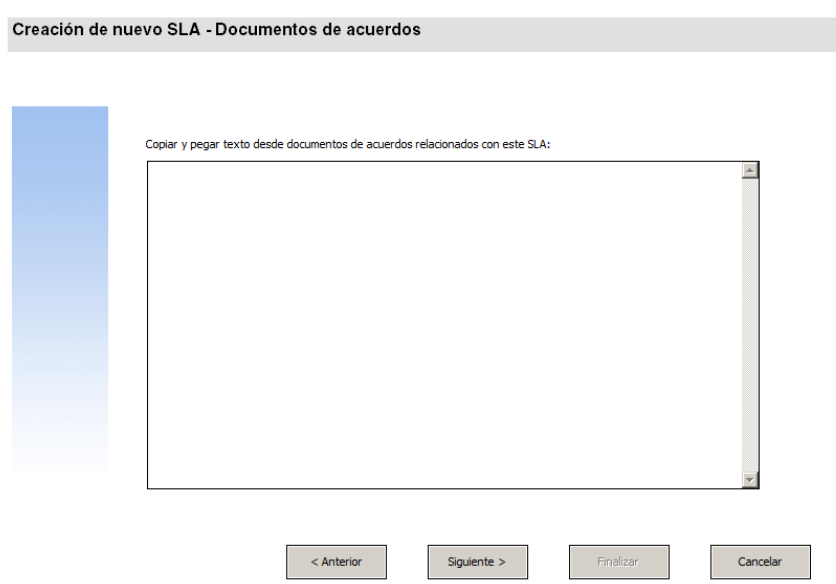
Campo	Valor
Nombre del Asistente	Este es el nombre del siguiente asistente en una serie de asistentes. Escriba: Creación de SLA 7
Condición	La condición determina qué ocurre a continuación. En este caso, ha introducido el siguiente asistente secuencialmente y una expresión que se evalúa como "true". Además, puede especificar distintos asistentes, basados en las acciones o selecciones del usuario. Escriba: true

9. Una vez que haya terminado, pulse **Guardar**.

Ha creado un panel del asistente que solicita a los usuarios que adjunten documentos de acuerdos. A continuación, creará el nuevo formulario del asistente en el Diseñador de formularios.

Tarea 2: Creación de un formulario para adjuntar acuerdos

Para esta tarea, utilizará el Diseñador de formularios para crear controles de formulario que solicitarán al usuario que copie y pegue texto de documentos de acuerdos relacionados al SLA. Estos controles de formulario, junto con el título de la ventana, solicitud de confirmación, botones y otras opciones que haya seleccionado en el registro del asistente, se mostrarán a los usuarios finales como :



Para crear un nuevo formulario que muestre el asistente para solicitar a los usuarios la adición de texto de documentos de acuerdos:

1. Inicie el Diseñador de formularios.
2. En el campo Formulario, escriba **sla.create.add.agreements**.
Práctica recomendada: Como el nombre del formulario debe coincidir exactamente con la entrada de visualización del subformulario, puede copiar esta entrada de visualización del subformulario en la ficha Uso y pegarla en el campo Formulario. De esta forma evitará los errores ortográficos.
3. Pulse **Nuevo**.
4. Pulse **No** para no realizar el asistente de formularios.
5. Cree lo siguiente en este formulario. Cuando comience a diseñar el nuevo formulario, asegúrese de que las coordenadas X e Y están en 0 (cero).

Propiedad	Valor
Etiqueta	
Título	Escriba: Copiar y pegar texto desde documentos de acuerdos relacionados con este SLA
Visible	Seleccionar
Área de texto	
Entrada	Escriba: agreements
Visible	Seleccionar

6. Pulse **Aceptar** dos veces para guardar el nuevo formulario y salir.

Ha terminado de crear uno de los formularios necesarios para el asistente de SLA.

Paso 8: Guardar el nuevo SLA y solicitar los SLO

En este punto, ya se ha recopilado toda la información necesaria para el nuevo SLA. La siguiente tarea es crear un proceso en el Motor de documentos para guardar el nuevo SLA en la base de datos.

Además, esta tarea solicita al usuario si desea añadir SLO al SLA.

Realice las tres tareas siguientes para completar este paso:

[Creación de un proceso para guardar el nuevo SLA](#)

[Creación de un asistente para comprobar los requisitos de SLO](#)

[Creación de un formulario para comprobar los requisitos de SLO](#)

Tarea 1: Creación de un proceso para guardar el nuevo SLA

Para esta tarea, creará un proceso para guardar el nuevo registro de SLA que acaba de crear.

Para crear un proceso con el fin de guardar el nuevo registro de SLA:

1. Pulse **Personalización > Motor de documentos > Aprobaciones**. Se abrirá el formulario Definición del proceso.
2. En el campo Nombre del proceso, escriba **sla.save.from.wizard**.
3. En la ficha RAD, escriba las expresiones siguientes en las dos primeras filas de la sección **Expresiones evaluadas antes de una llamada RAD**:

<code>\$L.action="add"</code>

4. En la sección **Aplicación RAD** de la ficha RAD, escriba **se.view.engine** como la aplicación RAD que se va a llamar y **true** como la condición que se va a ejecutar. A continuación, introduzca los siguientes nombres de parámetros y valores:

Nombre del parámetro	Valor del parámetro
file	Escriba: \$L.file
description	\$L.action

5. En la sección **Expresiones posteriores a RAD** de la ficha RAD, escriba:
\$L.new.sla=agreement.id in \$L.file.
6. Pulse **Añadir**.
7. Una vez que haya terminado, pulse **Aceptar**.

Ha creado el proceso para guardar el nuevo registro de SLA en la base de datos.

Tarea 2: Creación de un asistente para comprobar los requisitos de SLO

Para esta tarea, creará un asistente para llamar al proceso de guardado y, a continuación, crear un subformulario que pregunta a los usuarios si desean agregar SLO y comprobar sus requisitos.

Para crear un asistente para llamar al proceso de guardado y comprobar los requisitos de SLO:

1. Pulse **Personalización > Asistentes**. Se abrirá el formulario Info. del Asistente.
2. Seleccione la ficha **Info. del Asistente**.
3. En el campo Nombre del Asistente, escriba **Creación de SLA 7** y, a continuación, pulse **Añadir**.
Precaución: Si utiliza un registro SLA existente para crear un nuevo panel del asistente de SLA, pulse "Añadir" en lugar de Guardar. Si pulsa Guardar, reemplazará el registro existente con el nuevo que está intentando añadir.
4. En la ficha **Info. del Asistente**, introduzca la siguiente información:

Campo	Valor
¿Iniciar nodo?	Deje esta opción sin seleccionar.
Descripción breve	Escriba: Este panel del asistente preguntará al usuario si desea crear un SLO de disponibilidad o de respuesta.
Título de ventana	Escriba: Creación de nuevo SLA - Comprobar requisitos de SLO
Título	Escriba: Creación de nuevo SLA - Comprobar requisitos de SLO

5. Seleccione la ficha **Selección de archivos** y rellene los siguientes campos:

Campo/Subficha	Valor
Subficha Expresiones iniciales	Escriba: \$L.create.response.slo=false \$L.create.avail.slo=false
Subficha Selección de \$L.file	Seleccione la opción \$L.file pasado para indicar que la variable \$L.file debería pasarse al asistente desde el asistente anterior.

6. Seleccione la ficha **Uso** para completar los campos siguientes y determinar la acción que debería realizar HP Service Manager cuando se ejecuta el asistente:

Campo	Valor
Pedir entrada del usuario	Seleccione este campo para solicitar información al usuario.
Subformulario para mostrar	Introduzca el nombre de subformulario que se va a mostrar. Escriba: sla.create.ask.slos

7. Seleccione la ficha **Acciones** para definir las acciones que se realizan cuando el usuario pulsa Siguiente, Cancelar o Anterior dentro del asistente. Rellene el siguiente campo:

Campo	Valor
Realizar acciones en	Aquí puede especificar qué registros se verán afectados por la acción que está a punto de ejecutar. Puede ser el archivo actual, la lista seleccionada (completa) o una acción que se va a realizar en cada registro individual seleccionado. Seleccione Archivo actual (\$L.file) .

Campo	Valor
Subficha Control de formatos/Nombre del proceso	Defina las acciones que se realizan cuando el usuario pulsa Siguiente, Cancelar o Anterior dentro del asistente. Rellene el siguiente campo:
Nombre del proceso	Para especificar que este asistente puede ejecutar un proceso después de haberlo finalizado, escriba: sla.save.from.wizard
Variables del Asistente:	\$L.create.response.slo \$L.create.avail.slo \$L.new.sla

8. Seleccione la ficha **Siguiente Asistente** y rellene los siguientes campos:

Campo	Valor
Nombre del Asistente	Este es el nombre del siguiente asistente en una serie de asistentes. Escriba: Creación de SLA de respuesta 1
Condición	La condición determina qué ocurre a continuación. En este caso, ha introducido el siguiente asistente secuencialmente y una expresión que se evalúa como "true". Además, puede especificar distintos asistentes, basados en las acciones o selecciones del usuario. Escriba: \$L.create.response.slo=true
Nombre del Asistente	Este es el nombre del siguiente asistente en una serie de asistentes. Escriba: Creación de SLA de disponibilidad 1
Condición	Tipo: \$L.create.avail.slo=true
Nombre del Asistente	Escriba: Creación de SLA 8
Condición	Escriba: true

9. Una vez que haya terminado, pulse **Guardar**.

Ha creado el panel del asistente que llama al proceso de guardado y comprueba los requisitos de SLO. A continuación, creará el nuevo formulario del asistente en el Diseñador de formularios.

Tarea 3: Creación de un formulario para comprobar los requisitos de SLO

Para esta tarea, utilizará el Diseñador de formularios para crear controles de formulario que preguntarán a los usuarios si desean crear Objetivos de nivel de servicio relacionados con el SLA. Estos controles de formulario, junto con el título de la ventana, solicitud de confirmación, botones y otras opciones que haya seleccionado en el registro del asistente, se mostrarán a los usuarios finales como:

Para crear un nuevo formulario para el asistente que llama al proceso de guardado y comprueba los requisitos de SLO:

1. Inicie el Diseñador de formularios.
2. En el campo Formulario, escriba **sla.create.ask.slos**.
Práctica recomendada: Como el nombre del formulario debe coincidir exactamente con la entrada de visualización del subformulario, puede copiar esta entrada de visualización del subformulario en la ficha Uso y pegarla en el campo Formulario. De esta forma evitará los errores ortográficos.
3. Pulse **Nuevo**.
4. Pulse **No** para no realizar el asistente de formularios.
5. Cree lo siguiente en este formulario. Cuando comience a diseñar el nuevo formulario, asegúrese de que las coordenadas X e Y están en 0 (cero).

Propiedad	Valor
Grupo	
Título	Escriba: ¿Desea crear Objetivos de nivel de servicio basados en los

Propiedad	Valor
	tiempos de respuesta de asistencia técnica?
Visible	Seleccionar
Botón de opción	
Título	Escriba: Sí
Entrada	Escriba: \$L.create.response.slo
Valor	Escriba: true
Visible	Seleccionar
Botón de opción	
Título	Escriba: No
Entrada	Escriba: \$L.create.response.slo
Valor	Escriba: false
Visible	Seleccionar
Grupo	
Título	Escriba: ¿Desea crear Objetivos de nivel de servicio basados en la disponibilidad del servicio?
Visible	Seleccionar
Botón de opción	
Título	Escriba: Sí
Entrada	Escriba: \$L.create.avail.slo

Propiedad	Valor
Valor	Escriba: true
Visible	Seleccionar
Botón de opción	
Título	Escriba: No
Entrada	Escriba: \$L.create.avail.slo
Valor	Escriba: false
Visible	Seleccionar

6. Pulse **Aceptar** dos veces para guardar el nuevo formulario y salir.

Ha terminado de crear uno de los formularios necesarios para el asistente de SLA.

Paso 9: Llamar al asistente SLO de disponibilidad

El paso siguiente consiste en crear un panel del asistente para llamar al asistente de disponibilidad de serie para aquellos usuarios que hayan respondido que desean un SLO de disponibilidad.

Como este panel del asistente sólo ejecuta la tarea en segundo plano de otro asistente invocante, el usuario final no verá ninguna pantalla. Por tanto no hay ninguna tarea que requiera el uso del Diseñador de formularios en este paso.

Tarea: Creación de un asistente para llamar a un SLO de disponibilidad

Para esta tarea, creará un asistente que llamará al asistente SLO de disponibilidad de serie existente.

Para crear un asistente para llamar al asistente SLO de disponibilidad de serie existente:

1. Pulse **Personalización > Asistentes**. Se abrirá el formulario Info. del Asistente.
2. Seleccione la ficha **Info. del Asistente**.
3. En el campo Nombre del Asistente, escriba **Creación de SLA de disponibilidad 1** y, a continuación, pulse **Añadir**.
Precaución: Si utiliza un registro SLA existente para crear un nuevo panel del asistente de SLA, pulse "Añadir" en lugar de Guardar. Si pulsa Guardar, reemplazará el registro existente con el nuevo que está intentando añadir.
4. En la ficha **Info. del Asistente**, introduzca la siguiente información:

Campo	Valor
¿Iniciar nodo?	Deje esta opción sin seleccionar.
Descripción breve	Escriba: Este asistente llama al asistente existente para crear un SLO de disponibilidad.
Título de ventana	Escriba: Creación de SLO de disponibilidad
Título	Escriba: Creación de SLO de disponibilidad

5. Seleccione la ficha **Selección de archivos** y la subficha **Selección de \$L.file** para completar el campo siguiente:

Campo	Valor
\$L.file pasado	verificado

6. Seleccione la ficha **Uso** para completar los campos siguientes y determinar la acción que debería realizar HP Service Manager cuando se ejecuta el asistente:

Campo	Valor
Omitir visualización	Seleccione esta opción cuando el panel no incluya ningún formulario que tenga que visualizar el usuario.

7. Seleccione la ficha **Acciones** para definir las acciones que se realizan cuando el usuario pulsa Siguiente, Cancelar o Anterior dentro del asistente. Rellene el siguiente campo:

Campo	Valor
Realizar acciones en	Aquí puede especificar qué registros se verán afectados por la acción que está a punto de ejecutar. Puede ser el archivo actual, la lista seleccionada (completa) o una acción que se va a realizar en cada registro individual seleccionado. Seleccione Archivo actual (\$L.file) .
Subficha Control de formatos/Nombre del proceso	Defina las acciones que se realizan cuando el usuario pulsa Siguiente, Cancelar o Anterior dentro del asistente. Rellene el siguiente campo:
Nombre del proceso	Para especificar que este asistente puede ejecutar un proceso después de haberlo finalizado, escriba: slo.add.avail.sla

8. Seleccione la ficha **Siguiente Asistente** y rellene los siguientes campos:

Campo	Valor
Nombre del Asistente	Este es el nombre del siguiente asistente en una serie de asistentes. Escriba: Creación de SLA de disponibilidad 2
Condición	La condición determina qué ocurre a continuación. En este caso, ha introducido el siguiente asistente secuencialmente y una expresión que se evalúa como "true". Además, puede especificar distintos asistentes, basados en las acciones o selecciones del usuario. Escriba: true

9. Una vez que haya terminado, pulse **Guardar**.

Ha creado un asistente que llamará al asistente SLO de disponibilidad de serie existente. No se necesita un nuevo formulario para este asistente.

Paso 10: Solicitar un SLO de disponibilidad adicional

El siguiente paso consiste en preguntar al usuario si desea añadir un SLO de disponibilidad adicional. Si responde afirmativamente, este panel debe llamar de nuevo al asistente de serie de SLO de disponibilidad. En caso contrario, el asistente debe llamar al SLO de respuesta de serie si el usuario ha indicado que deseaba añadir un SLO de respuesta, o bien ir a la pantalla final del asistente.

Realice las dos tareas siguientes para diseñar un panel del asistente que solicite al usuario otro SLO de disponibilidad:

[Creación de un asistente para SLO de disponibilidad adicionales](#)

[Creación de un formulario para SLO de disponibilidad adicionales](#)

Tarea 1: Creación de un asistente para SLO de disponibilidad adicionales

Para esta tarea, creará un asistente para que los usuarios puedan crear SLO de disponibilidad adicionales.

Para crear un asistente para que los usuarios puedan crear SLO de disponibilidad adicionales:

1. Pulse **Personalización > Asistentes**. Se abrirá el formulario Info. del Asistente.
2. Seleccione la ficha **Info. del Asistente**.
3. En el campo Nombre del Asistente, escriba **Creación de SLA de disponibilidad 2** y, a continuación, pulse **Añadir**.
Precaución: Si utiliza un registro SLA existente para crear un nuevo panel del asistente de SLA, pulse "Añadir" en lugar de Guardar. Si pulsa Guardar, reemplazará el registro existente con el nuevo que está intentando añadir.
4. En la ficha **Info. del Asistente**, introduzca la siguiente información:

Campo	Valor
¿Iniciar nodo?	Deje esta opción sin seleccionar.
Descripción breve	Escriba: Este panel del asistente preguntará al usuario si desea añadir otro SLO de disponibilidad.
Título de ventana	Escriba: Creación de un SLO de disponibilidad adicional
Título	Escriba: Creación de un SLO de disponibilidad adicional

5. Seleccione la ficha **Selección de archivos** y la subficha **Selección de \$L.file** para completar el campo siguiente:

Campo	Valor
Expresiones iniciales:	<code>\$L.create.avail.slo=false</code>
Sin \$L.file (usar typecheck)	Seleccione esta opción para inicializar un archivo typecheck, que actúa como un archivo de almacenamiento.

6. Seleccione la ficha **Uso** para completar los campos siguientes y determinar la acción que debería realizar HP Service Manager cuando se ejecuta el asistente:

Campo	Valor
Pedir entrada del usuario	Seleccione este campo para solicitar información al usuario.
Subformulario para mostrar	Introduzca el nombre de subformulario que se va a mostrar. Escriba: sla.create.ask.other.avail
Desactivar sólo el botón Anterior	Verificado

7. Seleccione la ficha **Acciones** para definir las acciones que se realizan cuando el usuario pulsa Siguiente, Cancelar o Anterior dentro del asistente. Rellene el siguiente campo:

Campo	Valor
Realizar acciones en	Aquí puede especificar qué registros se verán afectados por la acción que está a punto de ejecutar. Puede ser el archivo actual, la lista seleccionada (completa) o una acción que se va a realizar en cada registro individual seleccionado. Seleccione Archivo actual (\$L.file) .
Variables del Asistente:	\$L.create.avail.slo

8. Seleccione la ficha **Siguiente Asistente** y rellene los siguientes campos:

Campo	Valor
Nombre del Asistente	Este es el nombre del siguiente asistente en una serie de asistentes. Escriba: Creación de SLA de disponibilidad 1
Condición	La condición determina qué ocurre a continuación. En este caso, ha introducido el siguiente asistente secuencialmente y una expresión que se evalúa como "true". Además, puede especificar distintos asistentes, basados en las acciones o selecciones del usuario. Escriba: \$L.create.avail.slo=true
Nombre del Asistente	Este es el nombre del siguiente asistente en una serie de asistentes. Escriba: Creación de SLA 8
Condición	true

9. Una vez que haya terminado, pulse **Guardar**.

Ha creado el asistente para que los usuarios puedan crear SLO de disponibilidad adicionales. A continuación, creará el nuevo formulario del asistente en el Diseñador de formularios.

Tarea 2: Creación de un formulario para SLO de disponibilidad adicionales

Para esta tarea, utilizará el Diseñador de formularios para crear controles de formulario que preguntarán a los usuarios si desean crear un registro de Objetivo de nivel de servicio adicional. Estos controles de formulario, junto con el título de la ventana, solicitud de confirmación, botones y otras opciones que haya seleccionado en el registro del asistente, se mostrarán a los usuarios finales como :

Creación de un SLO de disponibilidad adicional

¿Desea crear otro registro de SLO de disponibilidad?

Sí

No

< Anterior Siguiete > Finalizar Cancelar

Para crear un nuevo formulario para el asistente que crea SLO de disponibilidad adicionales:

1. Inicie el Diseñador de formularios.
2. En el campo Formulario, escriba **sla.create.ask.other.avail**.
Práctica recomendada: Como el nombre del formulario debe coincidir exactamente con la entrada de visualización del subformulario, puede copiar esta entrada de visualización del subformulario en la ficha Uso y pegarla en el campo Formulario. De esta forma evitará los errores ortográficos.
3. Pulse **Nuevo**.
4. Pulse **No** para no realizar el asistente de formularios.
5. Cree lo siguiente en este formulario. Cuando comience a diseñar el nuevo formulario, asegúrese de que las coordenadas X e Y están en 0 (cero).

Propiedad	Valor
Grupo	
Título	Escriba: ¿Desea crear otro registro de SLO de disponibilidad?

Propiedad	Valor
Visible	Seleccionar
Botón de opción	
Título	Escriba: Sí
Entrada	Escriba: \$L.create.avail.slo
Valor	Escriba: true
Visible	Seleccionar
Botón de opción	
Título	Escriba: No
Entrada	Escriba: \$L.create.avail.slo
Valor	Escriba: false
Visible	Seleccionar

6. Pulse **Aceptar** dos veces para guardar el nuevo formulario y salir.

Ha terminado de crear uno de los formularios necesarios para el asistente de SLA.

Paso 11: Llamar al asistente del SLO de respuesta

El paso siguiente consiste en crear un panel del asistente para llamar al Asistente de respuesta de serie existente para aquellos usuarios que hayan respondido que desean añadir un SLO de respuesta.

Como este panel del asistente sólo ejecuta la tarea en segundo plano de otro asistente invocante, el usuario final no verá ninguna pantalla. Por tanto no hay ninguna tarea que requiera el uso del Diseñador de formularios en este paso.

Tarea: Creación de un asistente para llamar a un SLO de respuesta

Para esta tarea, creará un asistente que llamará al asistente SLO de respuesta de serie existente.

Para crear un asistente para llamar al asistente SLO de respuesta de serie existente:

1. Pulse **Personalización > Asistentes**. Se abrirá el formulario Info. del Asistente.
2. Seleccione la ficha **Info. del Asistente**.

- En el campo Nombre del Asistente, escriba **Creación de SLA de respuesta 1** y pulse **Añadir**.
Precaución: Si utiliza un registro SLA existente para crear un nuevo panel del asistente de SLA, pulse "Añadir" en lugar de Guardar. Si pulsa Guardar, reemplazará el registro existente con el nuevo que está intentando añadir.
- En la ficha **Info. del Asistente**, introduzca la siguiente información:

Campo	Valor
¿Iniciar nodo?	Deje esta opción sin seleccionar.
Descripción breve	Escriba: Este asistente llamará al asistente de serie que crea un SLO de respuesta.
Título de ventana	Escriba: Creación de un SLO de respuesta
Título	Escriba: Creación de un SLO de respuesta

- Seleccione la ficha **Selección de archivos** y la subficha **Selección de \$.file** para completar el campo siguiente:

Campo	Valor
\$.file pasado	verificado

- Seleccione la ficha **Uso** para completar los campos siguientes y determinar la acción que debería realizar HP Service Manager cuando se ejecuta el asistente:

Campo	Valor
Omitir visualización	Seleccione esta opción cuando el panel no incluya ningún formulario que tenga que visualizar el usuario.

- Seleccione la ficha **Acciones** para definir las acciones que se realizan cuando el usuario pulsa Siguiente, Cancelar o Anterior dentro del asistente. Rellene el siguiente campo:

Campo	Valor
Realizar acciones en	Aquí puede especificar qué registros se verán afectados por la acción que está a punto de ejecutar. Puede ser el archivo actual, la lista seleccionada (completa) o una acción que se va a realizar en cada registro individual seleccionado. Seleccione Archivo actual (\$.file) .

Campo	Valor
Subficha Control de formatos/Nombre del proceso	Defina las acciones que se realizan cuando el usuario pulsa Siguiente, Cancelar o Anterior dentro del asistente. Rellene el siguiente campo:
Nombre del proceso	Para especificar que este asistente puede ejecutar un proceso después de haberlo finalizado, escriba: slo.add.resp.sla

8. Seleccione la ficha **Siguiente Asistente** y rellene los siguientes campos:

Campo	Valor
Nombre del Asistente	Este es el nombre del siguiente asistente en una serie de asistentes. Escriba: Creación de SLA de respuesta 2
Condición	La condición determina qué ocurre a continuación. En este caso, ha introducido el siguiente asistente secuencialmente y una expresión que se evalúa como "true". Además, puede especificar distintos asistentes, basados en las acciones o selecciones del usuario. Escriba: true

9. Una vez que haya terminado, pulse **Guardar**.

Ha creado un asistente que llamará al asistente SLO de respuesta de serie existente. No se necesita un nuevo formulario para este asistente.

Paso 12: Solicitar un SLO de respuesta adicional

El siguiente paso consiste en preguntar al usuario si desea añadir otro SLO de respuesta. Si responde afirmativamente, este panel debe llamar de nuevo al asistente de serie de SLO de respuesta. Si no desean añadir SLO de respuesta adicionales, deberían ver la pantalla final del asistente.

Realice las dos tareas siguientes para diseñar un panel del asistente que solicite al usuario otro SLO de respuesta:

[Creación de un asistente para SLO de respuesta adicionales](#)

[Creación de un formulario para SLO de respuesta adicionales](#)

Tarea 1: Creación de un asistente para SLO de respuesta adicionales

En esta tarea, creará un asistente para que los usuarios puedan crear SLO de respuesta adicionales.

Para crear un asistente para que los usuarios puedan crear SLO de respuesta adicionales:

1. Pulse **Personalización > Asistentes**. Se abrirá el formulario Info. del Asistente.
2. Seleccione la ficha **Info. del Asistente**.
3. En el campo Nombre del Asistente, escriba **Creación de SLA de respuesta 2** y pulse **Añadir**.
Precaución: Si utiliza un registro SLA existente para crear un nuevo panel del asistente de SLA, pulse "Añadir" en lugar de Guardar. Si pulsa Guardar, reemplazará el registro existente con el nuevo que está intentando añadir.
4. En la ficha **Info. del Asistente**, introduzca la siguiente información:

Campo	Valor
¿Iniciar nodo?	Deje esta opción sin seleccionar.
Descripción breve	Escriba: Este panel del asistente preguntará al usuario si desea añadir otro SLO de respuesta.
Título de ventana	Escriba: Creación de un SLO de respuesta adicional
Título	Escriba: Creación de un SLO de respuesta adicional

5. Seleccione la ficha **Selección de archivos** y la subficha **Selección de \$.file** para completar el campo siguiente:

Campo	Valor
Expresión inicial:	<code>\$.create.response.slo=false</code>
Sin \$.file (usar typecheck)	Seleccione esta opción para inicializar un archivo typecheck, que actúa como un archivo de almacenamiento.

6. Seleccione la ficha **Uso** para completar los campos siguientes y determinar la acción que debería realizar HP Service Manager cuando se ejecuta el asistente:

Campo	Valor
Subformulario para mostrar	Introduzca el nombre de subformulario que se va a mostrar. Escriba: sla.create.ask.other.response
Pedir entrada del usuario	verificado.
Desactivar sólo el botón Anterior	verificado

7. Seleccione la ficha **Acciones** para definir las acciones que se realizan cuando el usuario pulsa Siguiente, Cancelar o Anterior dentro del asistente. Rellene el siguiente campo:

Campo	Valor
Realizar acciones en	Aquí puede especificar qué registros se verán afectados por la acción que está a punto de ejecutar. Puede ser el archivo actual, la lista seleccionada (completa) o una acción que se va a realizar en cada registro individual seleccionado. Seleccione Archivo actual (\$L.file) .
Variables del Asistente:	\$L.create.response.slo \$L.create.avail.slo

8. Seleccione la ficha **Siguiente Asistente** y rellene los siguientes campos:

Campo	Valor
Nombre del Asistente	Este es el nombre del siguiente asistente en una serie de asistentes. Escriba: Creación de SLA de respuesta 1
Condición	La condición determina qué ocurre a continuación. En este caso, ha introducido el siguiente asistente secuencialmente y una expresión que se evalúa como "true". Además, puede especificar distintos asistentes, basados en las acciones o selecciones del usuario. Escriba: \$L.create.response.slo=true
Nombre del Asistente	Este es el nombre del siguiente asistente en una serie de asistentes. Escriba: Creación de SLA de disponibilidad 1
Condición	Escriba: \$L.create.avail.slo=true
Nombre del Asistente	Este es el nombre del siguiente asistente en una serie de asistentes. Escriba: Creación de SLA 8
Condición	Escriba: true

9. Una vez que haya terminado, pulse **Guardar**.

Ha creado el asistente para que los usuarios puedan crear SLO de respuesta adicionales. A continuación, creará el nuevo formulario del asistente en el Diseñador de formularios.

Tarea 2: Creación de un formulario para SLO de respuesta adicionales

Para esta tarea, utilizará el Diseñador de formularios para crear controles de formulario que preguntarán a los usuarios si desean crear un registro de Objetivo de nivel de servicio adicional. Estos controles de formulario, junto con el título de la ventana, solicitud de confirmación, botones y otras opciones que haya seleccionado en el registro del asistente, se mostrarán a los usuarios finales como:

Creación de un SLO de respuesta adicional

¿Desea crear otro registro de SLO de respuesta adicional?

Sí

No

< Anterior Siguiete > Finalizar Cancelar

Para crear un nuevo formulario para el asistente que crea SLO de respuesta adicionales:

1. Inicie el Diseñador de formularios.
2. En el campo Formulario, escriba **sla.create.ask.other.response**.
Práctica recomendada: Como el nombre del formulario debe coincidir exactamente con la entrada de visualización del subformulario, puede copiar esta entrada de visualización del subformulario en la ficha Uso y pegarla en el campo Formulario. De esta forma evitará los errores ortográficos.
3. Pulse **Nuevo**.
4. Pulse **No** para no realizar el asistente de formularios.
5. Cree lo siguiente en este formulario. Cuando comience a diseñar el nuevo formulario, asegúrese de que las coordenadas X e Y están en 0 (cero).

Propiedad	Valor
Grupo	
Título	Escriba: ¿Desea crear un SLO de respuesta adicional?

Propiedad	Valor
Visible	Seleccionar
Botón de opción	
Título	Escriba: Sí
Entrada	Escriba: \$L.create.response.slo
Valor	Escriba: true
Visible	Seleccionar
Botón de opción	
Título	Escriba: No
Entrada	Escriba: \$L.create.response.slo
Valor	Escriba: false
Visible	Seleccionar

6. Pulse **Aceptar** dos veces para guardar el nuevo formulario y salir.

Ha creado uno de los formularios necesarios para el asistente de SLA.

Paso 13: Mostrar un nuevo número y título del SLA

En este paso final del asistente, el panel mostrará el número y el título de registro del SLA recientemente creado, y se mostrarán los detalles del registro cuando el usuario pulsa el botón Finalizar.

Realice las tareas siguientes para completar este paso:

[Creación de un asistente para el SLA completado](#)

[Creación de un formulario para el SLA completado](#)

Tarea 1: Creación de un asistente para el SLA completado

Para esta tarea, creará un panel del asistente que muestra al usuario el número de registro del SLA y el título del registro de SLA recién creado.

Para crear un asistente para el SLA completado:

1. Pulse **Personalización > Asistentes**. Se abrirá el formulario Info. del Asistente.
2. Seleccione la ficha **Info. del Asistente**.
3. En el campo Nombre del Asistente, escriba **Creación de SLA 8** y, a continuación, pulse **Añadir**.
Precaución: Si utiliza un registro SLA existente para crear un nuevo panel del asistente de SLA, pulse "Añadir" en lugar de Guardar. Si pulsa Guardar, reemplazará el registro existente con el nuevo que está intentando añadir.
4. En la ficha **Info. del Asistente**, introduzca la siguiente información:

Campo	Valor
¿Iniciar nodo?	Deje esta opción sin seleccionar.
Descripción breve	Escriba: Este asistente es el último panel que verá el usuario, e indicará el número de registro y el nombre del nuevo SLA creado.
Título de ventana	Escriba: Creación de nuevo SLA - Terminado
Título	Escriba: Creación de nuevo SLA - Terminado

5. Seleccione la ficha **Selección de archivos** y rellene los siguientes campos:

Campo	Valor
Subficha Expresiones iniciales	Escriba:
Subficha Selección de \$L.file	
Seleccione registros "del tipo"	Seleccione esta opción y pulse Rellenar para seleccionar sla como tipo de registro.
Usar la consulta	Escriba: "agreement.id="+\$L.new.sla Nota: Asegúrese de incluir las comillas (") al final de "agreement.id", ya que estas comillas forman parte de la consulta.

6. Seleccione la ficha **Uso** para completar los campos siguientes y determinar la acción que debería realizar HP Service Manager cuando se ejecuta el asistente:

Campo	Valor
Pedir entrada del usuario	Seleccione este campo para solicitar información al usuario.
Subformulario para mostrar	Introduzca el nombre de subformulario que se va a mostrar. Escriba: sla.create.finished
Permitir la opción "Finalizar"	Como es el asistente final de una serie de paneles del asistente, seleccione esta opción para que el botón "Finalizar" aparezca en este panel del asistente.
Desactivar los botones Siguiente y Anterior	Seleccione esta casilla de verificación.

7. Seleccione la ficha **Acciones** para definir las acciones que se realizan cuando el usuario pulsa Siguiente, Cancelar o Anterior dentro del asistente. Rellene el siguiente campo:

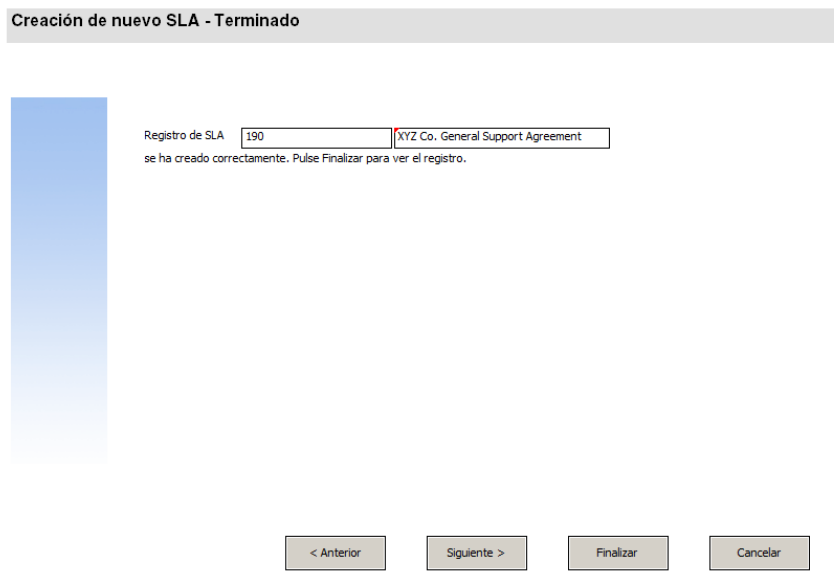
Campo	Valor
Realizar acciones en	Aquí puede especificar qué registros se verán afectados por la acción que está a punto de ejecutar. Puede ser el archivo actual, la lista seleccionada (completa) o una acción que se va a realizar en cada registro individual seleccionado. Seleccione Archivo actual (\$L.file) .
Mostrar los registros al finalizar	Seleccione esta opción (establecerla en true) para mostrar el registro al usuario cuando se completa el asistente.

8. Una vez que haya terminado, pulse **Guardar**.

Ha creado el último panel del asistente que muestra el número de registro y el título del SLA del registro SLA recientemente creado. A continuación, creará el formato para este paso del asistente en el Diseñador de formularios.

Tarea 2: Creación de un formulario para el SLA completado

Para esta tarea, usará el Diseñador de formularios para crear controles de formulario que muestran el número de registros y el título del nuevo registro de SLA creado. Estos controles de formulario, junto con el título de la ventana, solicitud de confirmación, botones y otras opciones que haya seleccionado en el registro del asistente, se mostrarán a los usuarios finales como:



Para crear un nuevo formulario para el SLA completado:

1. Inicie el Diseñador de formularios.
2. En el campo Formulario, escriba **sla.create.finished**.
Práctica recomendada: Como el nombre del formulario debe coincidir exactamente con la entrada de visualización del subformulario, puede copiar esta entrada de visualización del subformulario en la ficha Uso y pegarla en el campo Formulario. De esta forma evitará los errores ortográficos.
3. Pulse **Nuevo**.
4. Pulse **No** para no realizar el asistente de formularios.
5. Cree lo siguiente en este formulario. Cuando comience a diseñar el nuevo formulario, asegúrese de que las coordenadas X e Y están en 0 (cero).

Propiedad	Valor
Etiqueta	
Título	Escriba: Registro de SLA
Visible	Seleccionar
Texto	
Entrada	Escriba: agreement.id
Visible	Seleccionar

Propiedad	Valor
Texto	
Entrada	Escriba: title
Visible	Seleccionar
Etiqueta	
Título	Escriba: Se ha creado correctamente. Pulse Finalizar para ver el registro.
Visible	Seleccionar

6. Pulse **Aceptar** dos veces para guardar el nuevo formulario y salir.

Ha finalizado la creación de la pantalla final que se muestra en el asistente de SLA.

Paso 14: Establecer el menú para llamar al nuevo asistente de SLA

El propósito de este paso es asociar el nuevo asistente al comando de menús: **Gestión de niveles de servicio > Acuerdos de nivel de servicio > Creación de nuevo SLA** Es decir, se va a mostrar el primer panel del nuevo asistente en lugar del formulario de entrada del Acuerdo de nivel de servicio que se muestra de serie.

Para establecer el menú para llamar al nuevo asistente:

1. Pulse **Personalización > Herramientas de personalización > Menús**.
2. En el campo Nombre del menú, escriba **SLA** y, a continuación, pulse **Buscar**.
3. Pulse la fila para **Opción 5 – Service Level Agreements**.
4. En la columna Aplicación, reemplace thread.start escribiendo: **wizard.run**.
5. En la columna Valor del parámetro, reemplace sla.add.object escribiendo: **Creación de SLA 1**.
6. Pulse **Aceptar** para guardar los cambios.

Ahora ya puede pulsar **Gestión de niveles de servicio > Acuerdos de nivel de servicio > Creación de nuevo SLA** para confirmar que los cambios del menú se realizaron y que el asistente se abre y se ejecuta de la forma prevista.

Capítulo 5

Solución de problemas en los asistentes personalizados

Consulte los temas de esta sección para solucionar los posibles problemas que pueden surgir al ejecutar un asistente. Los registros de errores pueden ayudar a solucionar los problemas.

Se describen los temas siguientes:

- [Las opciones de botón no se muestran correctamente](#)
- [No se ha pasado ninguna variable de archivo al flujo del asistente](#)
- [Formulario no encontrado](#)
- [Errores de sintaxis de JavaScript](#)
- [La consulta no pudo proporcionar los resultados correctos](#)
- [La consulta devolvió una lista de registros en lugar de un único registro](#)
- [Errores de sintaxis de las expresiones RAD](#)
- [Los registros no se ordenan correctamente](#)
- [El asistente se detiene con errores "No se pudo continuar"](#)
- [Ejecución de un rastreo](#)

Las opciones de botón no se muestran correctamente

Si las opciones de botón no se muestran o se muestran inesperadamente, compruebe la ficha **Uso** para asegurarse de que están activadas las casillas de verificación correctas.

Además, verifique lo siguiente:

- El primer panel mostrado **no** debería tener un botón Anterior.
- El último panel mostrado **debería** tener un botón Finalizar.
- Si el botón Anterior no se muestra como se esperaba, compruebe que ha seleccionado la opción "¿Iniciar nodo?" en la ficha **Info. del Asistente**.

Sugerencia: Sólo el primer panel de asistente debería tener seleccionada la opción "¿Iniciar nodo?" en la ficha **Info. del Asistente**.

- No seleccione el botón "Siguiente" como si fuera el botón "Finalizar". Si lo hace, el asistente interrumpirá la ejecución. Como práctica recomendada, desactive el botón "Siguiente" y active el botón "Finalizar" en el último panel del flujo de trabajo del asistente.
- Compruebe si alguna de las opciones de la ficha **Uso** se suprimieron por error.

No se ha pasado ninguna variable de archivo al flujo del asistente

El asistente interrumpe su ejecución y el usuario regresa a la aplicación invocante con el siguiente mensaje de error en la parte superior de la pantalla:

```
El asistente no pudo continuar. No se ha pasado ninguna variable de archivo.
```

Causa

En la subficha **Selección de \$L.file** de la ficha **Selección de archivos**, se seleccionó la opción "\$L.file pasado" pero no se ha pasado ninguna variable de archivo.

Solución

O bien llame a `wizard.run` con el parámetro de archivo pasado correctamente o elija otra opción en la ficha **Selección de \$L.file** en la ficha **Selección de archivos**. Por ejemplo, seleccione **Crear un registro de tipo**.

Formulario no encontrado

El asistente interrumpe su ejecución y el usuario regresa a la aplicación invocante con el siguiente mensaje de error en la parte superior de la pantalla:

```
No se encontró el formulario "test" (display,show.rio)
```

Causa

Se introdujo un nombre de formulario no válido en el campo **Subformulario para mostrar** en la ficha **Uso** mientras se usaba la opción "Pedir entrada del usuario" en la sección **Uso del Asistente** de la ficha **Uso**.

Solución

Introduzca un nombre de formato válido en el campo **Subformulario para mostrar** en la ficha **Uso**, para que se muestre un subformulario válido. O bien, seleccione la opción **Omitir visualización** para no mostrar el formulario.

Errores de sintaxis de JavaScript

El asistente interrumpe la ejecución y el usuario vuelve a la aplicación invocante con los siguientes mensajes de error en la parte superior de la pantalla:

```
El panel de proceso <nombre de panel> en RAD wizard.run ha encontrado un error en la línea 5(wizard.run,<nombre de panel>)
```

```
El panel de proceso init.expr en RAD wizard.run ha encontrado un error en la línea 5  
(wizard.run,init.expr)
```

```
No se ha podido evaluar la expresión (wizard.run,init.expr)
```

```
Script <UNKNOWN> línea 1: ERROR ReferenceError: test no se ha definido en el carácter 1
```

Error irrecuperable en la aplicación: `se.call.process` en el panel `call.rad.1`

Error irrecuperable en la aplicación: `wizard.run` en el panel `init.expr`

Causa

Se ha introducido una sintaxis no válida en una ficha **JavaScript**. La aplicación y el panel RAD le darán una pista de cuál fue el error de sintaxis introducido en la ficha JavaScript. Consulte la tabla siguiente para obtener información sobre cómo realizar la corrección.

Aplicación/panel RAD	Dónde corregir
<code>wizard.run,init.expr</code>	Subficha JavaScript de la ficha Selección de archivos .
<code>wizard.run,select.file.setup</code>	Instrucción de consulta en la subficha Selección de \$.file de la ficha Selección de archivos .
<code>wizard.run,run.expressions</code>	Subficha Expresiones de la ficha Acciones .
<code>wizard.run,exit.cancel</code>	Subficha Javascript ejecutado al cancelar de la ficha Expresiones de cancelación .

Solución

La sintaxis correcta de las expresiones JavaScript se trata en la guía del programador de JavaScript. Al usar JavaScript, debe definir las variables antes de usarlas. Por ejemplo:

```
var <nombre>=new String()
```

La sintaxis correcta para asignar un valor a un campo es la siguiente:

```
Table.field1=value
```

Para comparar los valores de dos campos entre sí, utilice la sintaxis siguiente:

```
Table1.field1==table2.field2
```

La consulta no pudo proporcionar los resultados correctos

Al introducir una consulta en la ficha **Selección de archivos**, todas las cadenas como nombres de campo deben ir entre comillas. Si las cadenas no van entre comillas, la consulta no podrá proporcionar los resultados correctos.

Por ejemplo:

```
"agreement.id="+G.new.sla
```

O

```
"logical.name=\""+str($group.name.new)+"\""
```

La consulta devolvió una lista de registros en lugar de un único registro

De acuerdo con la configuración del asistente, debería haberse devuelto un único registro de la consulta introducida en la ficha **Uso**. En su lugar, se realizó una verdadera búsqueda.

Causa

Se utilizó una sintaxis de consulta incorrecta. Por ejemplo, `agreement.id in $L.file=168`. Las instrucciones de consultas no deberían incluir la variable de archivo.

Solución

Use la sintaxis de consulta correcta. Por ejemplo, `"agreement.id="168`.

Errores de sintaxis de las expresiones RAD

El asistente interrumpe la ejecución y el usuario vuelve a la aplicación invocante con los siguientes mensajes de error en la parte superior de la pantalla:

El panel de proceso **<nombre de panel>** en RAD wizard.run ha encontrado un error en la línea2 (wizard.run,<nombre de panel>)

El panel de proceso `init.expr` en RAD wizard.run ha encontrado un error en la línea 2
(wizard.run,init.expr)

No se ha podido evaluar la expresión (wizard.run,init.expr)

Arg. erróneo (2) oper = (wizard.run,init.expr)

Arg. erróneo (3) índice oper. (wizard.run,init.expr)

Error irrecuperable en la aplicación: `se.call.process` en el panel `call.rad.1`

Error irrecuperable en la aplicación: `wizard.run` en el panel `init.expr`

Causa

Estos errores están causados por errores de sintaxis en los paneles del asistente. El nombre del panel le da una pista de dónde ha ocurrido el problema.

Arg. erróneo (x) oper operador <y> indica una sintaxis incorrecta de una instrucción o un parámetro ausente o no válido que se esperaba que se proporcionara la instrucción.

Arg. erróneo (1 o 2) oper <operador>: arg. 1 indica que el problema se encuentra a la izquierda del <operador>. Si es arg. 2, en este caso el problema se encuentra a la derecha del <operador>. Por ejemplo, el operador se puede definir de la forma siguiente: `= , < , > , ~= , ~< , ~>` , etc.

Arg. erróneo (1 o 2) oper <in> arg. 1 indica que el problema se encuentra a la izquierda de "in" dentro de la instrucción. Si es arg. 2, en este caso el problema se encuentra a la derecha de "in".

Arg. erróneo (x) oper <función> indica que el número del parámetro pasado a la función no es válido.

En la tabla siguiente encontrará dónde ha ocurrido el error en el panel del asistente y dónde resolverlo.

Aplicación/panel RAD	Dónde corregir
wizard.run,init.expr	Subficha Expresiones iniciales de la ficha Selección de archivos .

Aplicación/panel RAD	Dónde corregir
wizard.run,select.file.setup	Instrucción de consulta en la subficha Selección de \$L.file de la ficha Selección de archivos .
wizard.run,get.selection.records	Instrucción de consulta en Criterios de selección en la ficha Uso .
wizard.run,run.expressions	Subficha Expresiones de la ficha Acciones .
wizard.run,decide.restart	Campo Restablecer el panel si en la ficha Acciones .
wizard.run,get.message	Campo Condición en la ficha Mensajería .
wizard.run,setup.wizard.variables	Variables del asistente en la ficha Variables .
wizard.run,find.next.wizard	Campo Condición en la ficha Siguiente Asistente .
wizard.run,exit.cancel	Subficha Expresiones ejecutadas al cancelar de la ficha Expresiones de cancelación .

Solución

La sintaxis correcta de las expresiones RAD se tratan en los temas sobre el lenguaje del sistema en la Ayuda en línea de Service Manager. Puede ver esta ayuda pulsando **Ayuda > Contenido de la ayuda** si está usando un cliente Windows, o pulse **F1** si está usando un cliente Web.

La sintaxis correcta para asignar un valor a un campo es la siguiente:

```
<campo> in $L.file=value
```

Para comparar los valores de dos campos entre sí, utilice la sintaxis siguiente:

```
<campo1> in $L.file=<campo2> in $L.file
```

Toda instrucción concatenada que contenga un nombre de campo y una variable debe introducirse de la forma siguiente:

```
"agreement.id=" + $G.test donde $G.test es numérico o booleano
```

```
"agreement.id =\" + $G.test + "\" donde $G.test es un carácter
```

```
"agreement.id='" + $G.test + "'" donde $G.test es una fecha/hora
```

Los registros no se ordenan correctamente

En función de la configuración del asistente, la lista de registros seleccionada debería ordenarse por los valores de determinados campos. Cuando se muestra la lista de registros, se ordena por el contrario por la clave única.

Causa

El tipo de campo necesario por la consulta (nombre dbdict) no es válido.

Solución

Introduzca un campo de ordenación válido en el dbdict del tipo de registro.

El asistente se detiene con errores "No se pudo continuar"

El asistente interrumpe la ejecución por diversos motivos, incluyendo errores de configuración. Algunos de los errores que puede encontrar son los siguientes:

Error	Causa/Solución
No se puede crear el registro de tipo "test".	<p>Causa: El tipo de registro introducido no existe como tal en la tabla dbdict.</p> <p>Solución: Introduzca un tipo de registro o nombre de dbdict válido.</p>
No se puede seleccionar del registro de tipo "test".	<p>Causa: El tipo de registro introducido no existe como tal en la tabla dbdict.</p> <p>Solución: Introduzca un tipo de registro o nombre de dbdict válido.</p>
No se puede inicializar el registro de tipo "slas".	<p>Causa: En la ficha Uso, se ha introducido un tipo de registro no válido en Consultar registros del tipo.</p> <p>Solución: Introduzca un tipo de registro o nombre de dbdict válido.</p>
Consulta de selección no válida: agreement=\$G.test.	<p>Causa: En la ficha Uso, se ha utilizado un nombre de campo no válido en la instrucción Consultar registros.</p> <p>Solución: Determine y utilice los nombres de campo correctos en la instrucción.</p>
El asistente "test" no existe. Póngase en contacto con el administrador del sistema.	<p>Causa: Se ha introducido un nombre de asistente no válido en la ficha Siguiente Asistente. Cuando un asistente no existente se evalúa como true, el flujo de trabajo del asistente puede entrar en un bucle infinito y el thread de la sesión terminará.</p> <p>Solución: Introduzca un nombre de asistente válido en la ficha Siguiente Asistente.</p>
<p>Display application could not find screen. Query=screen.id="wizard.test.me" and language="ENG"</p> <p>Error irrecoverable en la aplicación: se.call.process en el panel call.rad.1</p> <p>Se ha tomado la salida del error de la aplicación de visualización. \$L.ds.ids=L.ds.desc=</p>	<p>Causa: Se ha seleccionado un nombre de la pantalla de visualización no válido en la ficha Uso.</p> <p>Solución: En la ficha Uso, introduzca un nombre de pantalla de visualización válido o deje el campo vacío para la opción predeterminada.</p>

Ejecución de un rastreo

Si recibe un mensaje de error, siga el procedimiento siguiente para rastrear el error y obtener más detalles en el mensaje que reciba. También puede ejecutar un rastreo cuando el flujo del asistente no lleva a la ruta esperada.

Para ejecutar un rastreo:

1. Introduzca los parámetros **RTM:3** y **debugdbquery:999** en el archivo `sm.ini` de Service Manager.

2. Inicie una nueva conexión del cliente.

Para obtener detalles completos, consulte las instrucciones del documento *Diagnostics and Tuning* (Diagnósticos y ajustes).

3. En el rastreo, busque la primera llamada a la aplicación RAD `wizard.run`.
4. A continuación, siga el flujo del asistente, comprobando las instrucciones `dbquery` en la tabla del asistente para ver qué asistente se ha llamado después.
5. Siga el rastreo al mensaje de error, si se ha recibido alguno, o siga el rastreo para comprender qué ruta ha tomado la aplicación a través del flujo del asistente.
6. Utilice instrucciones de impresión en las expresiones JavaScript en los paneles del asistente para escribir información adicional en el archivo de registro. Por ejemplo, el contenido de las variables que influyen en qué asistente se ejecutará después o instrucciones según las cuales el asistente se ejecuta en ese momento.

Nota: Recuerde quitar estas instrucciones de depuración antes de poner en funcionamiento el asistente.

