

# HP Asset Manager

Versión de software: 9.30

---

## Parque

Fecha de publicación de la documentación: 31. 03. 2011  
Fecha de publicación del software: 03. 2011



# Avisos jurídicos

## Copyrights

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

## Mención relativa a la restricción de derechos

Este software es confidencial.

Debe disponer de una licencia HP válida para poseer, utilizar o copiar este software.

De conformidad con los artículos FAR 12.211 y 12.212, el Gobierno Federal de los Estados Unidos está autorizado para utilizar el software comercial, la documentación de software y los datos técnicos de los artículos comerciales con arreglo a lo dispuesto en el contrato de licencia comercial estándar.

## Garantías

Las únicas garantías de los productos y servicios HP se exponen en el certificado de garantía que acompaña dichos productos y servicios.

El presente documento no debe interpretarse como una garantía adicional.

HP no será responsable de errores u omisiones de carácter técnico o editorial contenidos en estas páginas.

La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Para obtener información sobre acuerdos de licencia de terceros y/o de código abierto o para visualizar el código fuente, utilice una de las siguientes formas:

- En el directorio `ThirdParty` del CD-ROM de instalación del software.
- En los directorios en los que se ubican los archivos binarios de las herramientas de terceros y/o de código abierto después de la instalación del software.
- A través de la URL del componente, indicada en la guía **Open Source and Third-Party Software License Agreements**

## Marcas registradas

- Adobe®, Adobe logo®, Acrobat® y Acrobat Logo® son marcas comerciales de Adobe Systems Incorporated.
- Corel® y Corel logo® son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Corel Corporation o Corel Corporation Limited.
- Oracle® es una marca registrada de Oracle y/o sus afiliadas.
- Microsoft®, Windows®, Windows NT®, Windows® XP, Windows Mobile® y Windows Vista® son marcas registradas en los EE.UU. de Microsoft Corporation.
- Oracle® es una marca registrada de Oracle Corporation y/o sus afiliadas.
- UNIX® es una marca comercial registrada de The Open Group.

## Reconocimientos

Este producto incluye software desarrollado por la Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/> [<http://www.apache.org/>]), con Copyright © The Apache Software Foundation. Todos los derechos reservados.

Este producto incluye software desarrollado por The OpenLDAP Foundation, con Copyright ©, The OpenLDAP Foundation, Redwood City, California, EE.UU. Todos los derechos reservados. OpenLDAP® es una marca registrada de OpenLDAP Foundation.

Este producto incluye software desarrollado por el OpenSSL Project para utilizar en el OpenSSL Toolkit (<http://www.openssl.org/>), con Copyright © The OpenSSL Project. Todos los derechos reservados.

Este producto incluye software desarrollado por el OpenSymphony Group (<http://www.opensymphony.com/>), con Copyright © The OpenSymphony Group. Todos los derechos reservados.

Este producto incluye código licenciado de RSA Data Security.

Este producto incluye software desarrollado por el JDOM Project (<http://www.jdom.org/>), con Copyright © Jason Hunter & Brett McLaughlin. Todos los derechos reservados.

# Índice general

Introducción . . . . .	11
A quién está destinado el módulo Parque . . . . .	11
Objeto del módulo Parque . . . . .	12
Cómo usar este manual . . . . .	12
<b>Capítulo 1. Vista sintética . . . . .</b>	<b>15</b>
Tres tipos de gestión . . . . .	15
Tablas principales de la gestión del parque . . . . .	17
Tablas de desbordamiento . . . . .	18
Descripción y seguimiento de los artículos de parque . . . . .	21
Naturaleza: creación y comportamiento . . . . .	23
Modelos: organización del parque . . . . .	25
<b>Capítulo 2. Artículos de parque . . . . .</b>	<b>27</b>
Naturalezas . . . . .	27
Modelos . . . . .	29
Usuarios de un artículo de parque . . . . .	32
Activos . . . . .	33
Lotes . . . . .	37
Lotes sin seguir . . . . .	41
Seguimiento financiero de los activos . . . . .	43
Movimientos de los artículos de parque . . . . .	48

Activos asociados a un contrato . . . . .	53
Existencias . . . . .	54
<b>Capítulo 3. Parque informático . . . . .</b>	<b>61</b>
Ordenadores . . . . .	61
Configuraciones informáticas . . . . .	74
Conexiones entre ordenadores . . . . .	75
Aparatos portátiles . . . . .	82
Entornos virtuales . . . . .	94
<b>Capítulo 4. Teléfonos . . . . .</b>	<b>101</b>
Teléfonos y funciones . . . . .	101
Gestión de los teléfonos . . . . .	102
<b>Capítulo 5. Soporte . . . . .</b>	<b>105</b>
Funcionamiento general . . . . .	105
Casos prácticos . . . . .	110
autoservicio . . . . .	118
recepción de llamadas . . . . .	119
grupos de soporte . . . . .	141
Tipos de problemas . . . . .	147
Expedientes de soporte . . . . .	150
niveles de gravedad . . . . .	167
esquemas de escalado . . . . .	169
base de conocimiento . . . . .	178
árboles de decisión . . . . .	179
Herramientas de seguimiento . . . . .	186
Referencias . . . . .	192
<b>Capítulo 6. Servicios empresariales . . . . .</b>	<b>195</b>
Relaciones cliente-recurso . . . . .	195
¿Cómo representar un servicio empresarial en Asset Manager? . . . . .	196
Tiempos de inactividad de recursos de un servicio empresarial . . . . .	201
Costes vinculados a un servicio empresarial . . . . .	205
Caso práctico . . . . .	207
<b>Capítulo 7. Informática en nube (Cloud computing)</b>	<b>221</b>
. . . . .	221
Vista sintética . . . . .	221
Requisitos previos . . . . .	223

Gestión de las relaciones cliente-recurso entre objetos . . . . .	224
Gestión del conjunto de recursos de ITCG . . . . .	230
<b>Capítulo 8. Intervenciones . . . . .</b>	<b>233</b>
Tipos de intervención . . . . .	234
Evolución de una intervención . . . . .	235
Seguimiento de una intervención . . . . .	236
Gestión de las intervenciones . . . . .	237
<b>Capítulo 9. Proyectos . . . . .</b>	<b>239</b>
Crear proyectos . . . . .	239
Sincronización de datos de proyectos de HP Project and Portfolio Management . . . . .	240
<b>Capítulo 10. Elementos de ajuste . . . . .</b>	<b>249</b>
Introducción . . . . .	249
Uso de los elementos de ajuste . . . . .	252
Ajuste de un campo (ejemplo) . . . . .	253
<b>Capítulo 11. Glosario . . . . .</b>	<b>259</b>
Artículos de parque . . . . .	259
Proyectos . . . . .	264
Soporte . . . . .	264
<b>Índice . . . . .</b>	<b>271</b>



# Lista de figuras

1.1. Parque - Modelo de datos . . . . .	18
1.2. Tablas de desbordamiento - Modelo de datos . . . . .	21
5.1. Soporte: automatismos . . . . .	106
5.2. Recepción de llamadas - etapas . . . . .	121
5.3. Esquemas de escalado - asignación automática de un expediente . . . . .	172
5.4. Esquemas de escalado - función de localizaciones y niveles de gravedad . . . . .	173
5.5. Funciones de alarma - ejemplo de registro . . . . .	174
5.6. Árboles de decisión - vínculos lógicos entre tipos de nodo . . . . .	180
5.7. Árboles de decisión - ejemplo . . . . .	182
6.1. Caso práctico: Representación funcional del servicio empresarial "Asset Manager Web" . . . . .	209
8.1. Intervención - Ciclo completo . . . . .	235



# Lista de cuadros

2.1. Parque - Ejemplos de naturaleza . . . . .	28
5.1. Recepción de llamada - valor de los campos de expediente según el botón utilizado . . . . .	137
5.2. Recepción de llamada - teclas de accesos directos . . . . .	141
5.3. Expedientes de soporte - botones del detalle de los registros . . .	157
5.4. Alarmas - ejemplos de tipos y plazos . . . . .	174
8.1. Intervención - Los diferentes estados . . . . .	235



# Introducción

---

## A quién está destinado el módulo Parque

El módulo Parque se aplica a todas las actividades de una empresa a diferentes niveles.

En general, lo usan las siguientes personas:

- Gestores informáticos
- Administradores de existencias
- Técnicos encargados del despliegue de Asset Manager
- Responsables financieros
- Compradores
- Responsables de seguridad
- Responsables de soporte
- Servicios generales
- Responsables de redes
- Responsables de telefonía

El módulo Parque es la base del resto de módulos de Asset Manager. Este manual trata los conceptos generales de este módulo, algo que será muy útil para un gran número de usuarios de Asset Manager.

---

## Objeto del módulo Parque

El módulo Parque le permite efectuar las siguientes tareas:

- Elaborar un inventario físico detallado de los elementos que componen el parque. En todos los elementos hay que tener en cuenta su:
  - Descripción
  - Usuario y responsable
  - Localización geográfica
  - Centro de costes
- Efectuar un seguimiento preciso de los artículos de parque:
  - Seguimiento individual
  - Seguimiento colectivo
  - Gestión indiferenciada

La gestión de las tareas permite:

- Describir cada artículo de parque (características, localización, etc.).
- Controlar cada artículo de parque en función de sus necesidades.
- Administrar de manera diferenciada los artículos de parque.
- Efectuar fácilmente diferentes intervenciones sobre los artículos de parque.
- Crear proyectos que requieran el uso de los artículos de parque.

---

## Cómo usar este manual

### **Capítulo Vista sintética**

En este capítulo se presentan los distintos estilos de gestión del parque que propone Asset Manager. También se presentan las tablas que debe rellenar para estructurar su cartera.

Lea esta información para tener una idea general del funcionamiento del software Asset Manager.

### **Capítulo Artículos de parque**

Este capítulo explica los diferentes procedimientos que permiten administrar los artículos de parque.

Le aconsejamos que lea este capítulo para familiarizarse con el módulo Parque.

### **Capítulo Parque informático**

Este capítulo explica cómo administrar el parque informático con el módulo Parque.

Le aconsejamos que lea este capítulo si desea familiarizarse con la gestión de los ordenadores, de las configuraciones informáticas y de las conexiones entre ordenadores.

Este capítulo explica asimismo cómo elaborar automáticamente un inventario de ordenadores.

### **Capítulo Teléfonos**

Este capítulo explica cómo administrar los teléfonos con el módulo Parque.

Lea este capítulo si desea gestionar sus teléfonos con el módulo Parque. También puede asociar determinadas funciones con los botones de los teléfonos.

### **Capítulo Soporte**

Este capítulo explica cómo administrar los expedientes de soporte con el módulo Parque.

### **Capítulo Servicios empresariales**

Este capítulo explica cómo administrar los servicios empresariales con el módulo **Parque** de Asset Manager.

Le aconsejamos que lea este capítulo si desea familiarizarse con la gestión de los servicios empresariales y de las relaciones cliente-recurso que los constituyen.

### **Capítulo Intervenciones**

Este capítulo explica cómo realizar intervenciones en el parque y cómo incorporar artículos de parque en los proyectos.

### **Capítulo Proyectos**

En este capítulo se explica cómo crear un proyecto y sincronizar los datos de un proyecto desde HP Project and Portfolio Management.

### **Capítulo Elementos de ajuste**

Este capítulo explica cómo ajustar los campos en los registros.

Para explicar el funcionamiento de los elementos de ajuste, hemos elaborado un ejemplo que deberá reproducir para familiarizarse con el proceso de ajuste.

### **Capítulo Glosario**

La terminología propia del módulo Parque es especializada. El glosario que le proponemos contiene los términos clave del módulo Parque.

Lea este capítulo para entender a qué se refieren estos términos.



# 1 Vista sintética

Asset Manager le permite administrar los artículos que contiene su parque. Puede tratarse de elementos de materiales (ordenadores, máquinas herramienta, consumibles, suministros de oficina, etc.) o inmateriales (instalaciones de software).

Con Asset Manager podrá controlar con toda precisión los artículos de parque a lo largo de su ciclo de vida. Gracias a métodos de gestión apropiados, Asset Manager permite administrar por separado los elementos costosos (servidores, máquinas herramienta, etc.) y los de menor valor.

---

## Tres tipos de gestión

Asset Manager le ofrece tres tipos de gestión, según el valor de los artículos de parque:

- Gestión individual (por activo)
- Gestión colectiva (por lote)
- Gestión indiferenciada (por lote sin seguir)

La principal diferencia entre estos tres tipos de gestión radica en el nivel de seguimiento, más o menos preciso, efectuado sobre el activo.

El seguimiento de un artículo de parque se traduce en su presencia o en su ausencia dentro de la tabla de activos. Cada uno de los registros de esta tabla ofrece información de seguimiento en los ámbitos financiero, técnico y

contractual. La noción de artículo de parque sin seguir se aplica a los elementos que no figuran en esta tabla (lotes sin seguir).

Asset Manager le permite mejorar el nivel de gestión aplicado a los artículos de parque. Ejemplo: puede transformar un lote sin seguir en un lote seguido que corresponda a un registro en la tabla de activos.

## Gestión individual (por activo)

Los activos son artículos de parque de gran valor y en Asset Manager se realiza un seguimiento individualizado de los mismos. Por ejemplo, en el caso de un servidor Asset Manager puede contener información sobre su localización, supervisor, precio, tipo de amortización, etc. Toda esta información es específica del activo. Desde un punto de vista técnico, en Asset Manager un activo se corresponde con un registro de la tabla Artículos de parque que está vinculado a un registro de la tabla Activos.

## Gestión colectiva (por lote)

En el caso de algunos artículos de parque de poco valor y que sean idénticos, el seguimiento se puede efectuar por lotes. En ese caso, la tabla Activos contendrá información que le ayudará a realizar el seguimiento de todo el lote, no de sus artículos individuales. Este modo de gestión evita la duplicación superflua de la información de seguimiento, como por ejemplo el precio de adquisición. Desde un punto de vista técnico, en Asset Manager un lote se corresponde con un registro de la tabla Activos, pero también puede corresponderse con uno o varios registros de la tabla Artículos de parque, sobre todo cuando un lote se divide en varios lotes que utilizarán distintos departamentos.

## Gestión indiferenciada (por lote sin seguir)

Para ciertos artículos de parque de poco valor (en particular los suministros) o los activos consumibles, se aplica un método de gestión por lote sin seguir (lote de lápices, de cartuchos de tinta, etc.). Un lote sin seguir no corresponde a ningún registro en la tabla de activos. En la mayoría de los casos, el seguimiento de estos elementos se efectúa de manera indirecta, a través de los elementos a los que están asociados. Como hemos dicho, puede transformar un lote sin seguir en un lote seguido en todo momento.

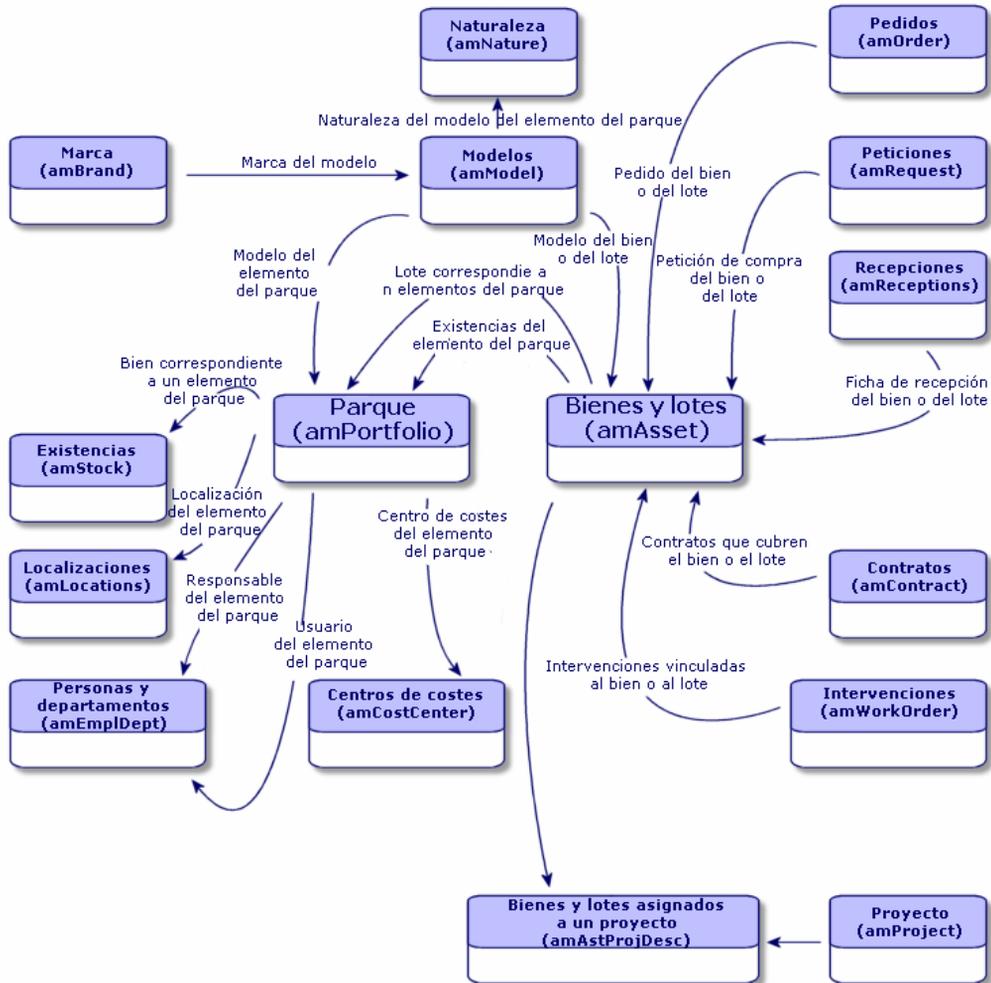
---

## Tablas principales de la gestión del parque

Las tablas principales de la gestión del parque son las siguientes:

- La tabla de modelos (amModel) y la tabla de naturalezas (amNature).  
Ambas tablas son indispensables para crear elementos en el parque. Todos los elementos se basan en un modelo, que a su vez se basa en una naturaleza. La tabla jerárquica de los modelos permite organizar el parque (► [Artículos de parque](#) [pág. 27]).
- La tabla de artículos de parque (amPortfolio)  
Todos los artículos de parque aparecen registrados en esta tabla.  
Pulse el vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Artículos de parque** del navegador para mostrar la lista de artículos de parque.  
El detalle de un activo le permite acceder al detalle de un artículo de parque.  
La tabla de artículos de parque está vinculada a otras tablas que le permiten indicar el contexto de los artículos de parque:
  - La tabla de departamentos y personas (amEmpIDept) indica el usuario y el responsable.
  - La tabla de localizaciones (amLocation) indica su localización.
  - La tabla de centros de costes (amCostCenter) indica las líneas de gastos correspondientes a los elementos
- La tabla de activos  
Esta tabla proporciona información financiera, técnica y contractual sobre los elementos que contiene, lo que le permite efectuar el seguimiento con precisión. Dicha información se encuentra registrada en las múltiples tablas a las que está vinculada la tabla de activos. Las principales son:
  - La tabla de contratos (amContract)
  - La tabla de intervenciones (amWOrder).
  - La tabla de activos asignados a los proyectos (amAstProjDesc)
  - La tabla de peticiones de compra (amRequest).
  - La tabla de pedidos (amPOrder).
  - La tabla de recepciones (amReceiptLine).

Figura 1.1. Parque - Modelo de datos



## Tablas de desbordamiento

¿Por qué utiliza Asset Manager tablas de desbordamiento?

Algunos artículos de parque requieren campos específicos. Ejemplo: para efectuar el seguimiento y la gestión de ordenadores, es necesario almacenar una gran

cantidad de datos. La adición de estos campos a la tabla de artículos de parque conlleva ciertos inconvenientes:

- Asset Manager sería menos eficaz.
- Los campos serían inútiles para un gran número de elementos.

Una solución habitual es que esta información se encuentre en tablas creadas específicamente para tal fin. Ejemplo: todos los artículos de parque correspondientes a un ordenador se registran en la tabla Artículos de parque y, a continuación, en otra tabla: la tabla Ordenadores. Sin embargo, este método complica considerablemente el proceso de sincronización, ya que constantemente hay que asegurarse de que:

- Los ordenadores figuren tanto en la tabla de artículos de parque como en la de los ordenadores.
- La supresión de un ordenador en el parque se produzca así mismo en la tabla de ordenadores
- Etc.

Para evitar estos problemas de sincronización, Asset Manager utiliza tablas de desbordamiento. Cada vez que se especifique la existencia de una o de varias tablas de desbordamiento para el registro de un artículo de parque, dicho registro se crea simultáneamente en la tabla de artículos de parque y en las tablas de desbordamiento: por ejemplo, la tabla de activos y la de ordenadores. La creación o supresión de un registro en una de las tablas implica la misma operación en las demás tablas, evitando así fastidiosos procesos de sincronización.

Las tablas de desbordamiento permiten integrar fácilmente otras aplicaciones en Asset Manager. Ejemplo: Asset Manager integra de serie diferentes herramientas de distribución de software y debe almacenar toda la información necesaria para ello. Dicha información figura en la tabla de desbordamiento de los ordenadores.

Es muy fácil añadir tablas de desbordamiento. Así se expande el modelo físico de datos de Asset Manager sin tener que realizar grandes modificaciones en su base de datos.

Si necesita más información, consulte el manual **Administración**, capítulo **Archivos de descripción estándar de la base de datos**.

## ¿Cómo se utilizan las tablas de desbordamiento?

Para que un artículo de parque se registre en una tabla de desbordamiento, ésta debe especificarse en la naturaleza del modelo correspondiente (► [Criterios de creación en una naturaleza](#) [pág. 23]).

## Tablas de desbordamiento disponibles

Las tablas de desbordamiento disponibles son:

- La tabla de activos (amAsset)

Es la principal tabla de desbordamiento de Asset Manager. Los únicos artículos de parque que no se registran en esta tabla son los definidos como lotes sin seguir. (► [Lotes sin seguir](#) [pág. 41]).

### NOTA:

El vínculo de desbordamiento (Portfolioltems) de esta tabla permite crear lotes y comparte la clave externa.

Esta tabla permite almacenar información detallada de los activos:

- Fecha de compra
- Estado
- Alquiler
- Modo de adquisición
- Número de activo fijo
- Etc.
- La tabla de ordenadores (amComputer)

Se trata de una tabla de desbordamiento de la tabla de activos: al crear un ordenador se crea un registro en la tabla de artículos de parque, en la de activos y en la de ordenadores.

Permite sobre todo almacenar información relativa a la integración con herramientas de distribución de software:

  - ◆ **Identificador de distribución de software** (SWDID)
- La tabla de teléfonos (amPhone)

Se trata de una tabla de desbordamiento de la tabla de activos: al crear un teléfono se crea un registro en la tabla de artículos de parque, en la de activos y en la de teléfonos.

Permite almacenar información relativa a los equipos de telecomunicaciones:

  - Buzón de voz
  - Extensión
  - Número
  - Etc.
- La tabla de instalaciones informáticas (amSoftInstal)

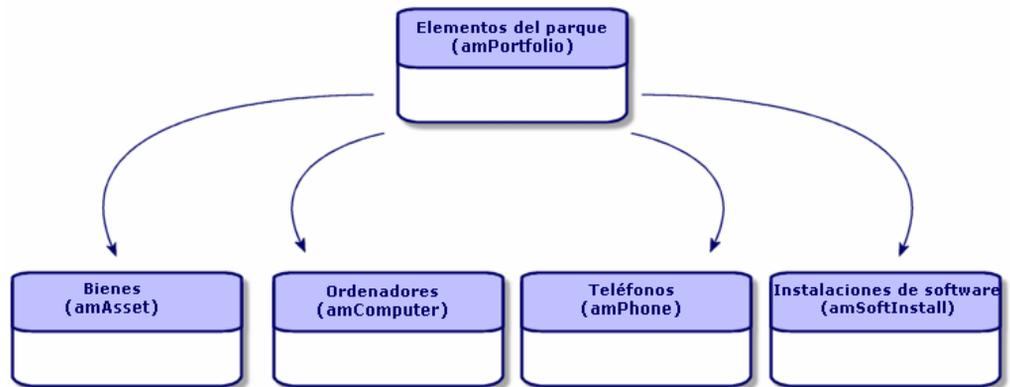
Se trata de una tabla de desbordamiento de la tabla Artículos de parque: para crear una instalación de software no es necesario crear ningún registro en la tabla Activos: la creación de una instalación de software genera un

registro en la tabla Artículos de parque y otro en la tabla Instalaciones de software.

Esta tabla permite almacenar la información relativa a las instalaciones de software:

- Número de licencia
- Certificación
- Tipo de instalación
- Número de puntos consumidos por cada instalación del software (para las licencias de tipo Microsoft Select).
- Etc.

Figura 1.2. Tablas de desbordamiento - Modelo de datos



---

## Descripción y seguimiento de los artículos de parque

Asset Manager le brinda la posibilidad de contextualizar y efectuar un seguimiento de los artículos de parque.

### Contextualización

Uno de los principales objetivos de la gestión de un parque es la contextualización de sus artículos. Independientemente de que se gestionen mil o cien mil artículos, se pueden contextualizar con gran precisión. Asset Manager proporciona la siguiente información contextual a cada artículo o lote de artículos:

- Estado.
- Responsable y usuario.
- Localización.
- Centro de costes.
- Artículos de parque vinculados (activos asociados, consumibles, suministros).

Conocer con precisión la localización y la utilización de los artículos de parque le permite:

- Vigilar con eficacia sus movimientos (ejemplo: asignación de varios ordenadores a otro departamento).
- Evaluar las necesidades de cada departamento (ejemplo: cálculo de la relación fotocopiadoras/departamentos).
- Repartir por partes iguales las nuevas adquisiciones de equipos informáticos.
- Localizar inmediatamente el equipo puesto a disposición de un cliente.
- evitar la asignación de dos activos idénticos a la misma persona (ejemplo: un consultor que utiliza varios ordenadores portátiles).
- efectuar rápidamente la reorganización de los centros de costes vinculados con los artículos de parque.
- Etc.

## Seguimiento

Es vital realizar un seguimiento de los artículos de parque. Asset Manager permite elegir si el seguimiento de los artículos de parque se realiza de forma individual o por lotes. Para aquellos elementos que no requieren un seguimiento preciso (tales como suministros de oficina o activos consumibles), puede efectuar una gestión indiferenciada (por lote sin seguir) que le permite simplemente contextualizarlos.

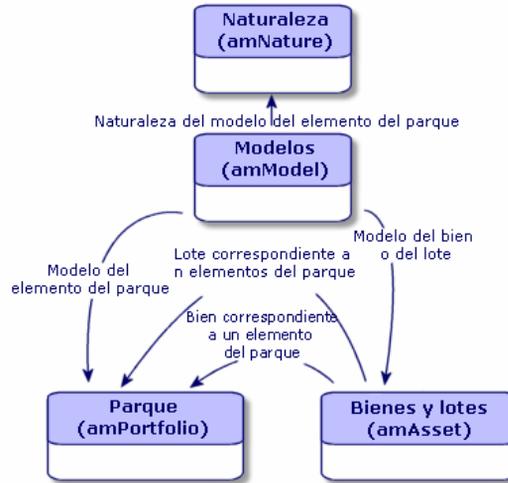
Las posibilidades de seguimiento le permiten, para cada activo o lote:

- Crear un activo fijo.
- Obtener, si utiliza el módulo Compra, la petición, el presupuesto, el pedido y la ficha de recepción correspondientes.
- Conocer su precio.
- Conocer los proyectos o intervenciones relacionados con el activo.
- Conocer el modo de adquisición (compra, leasing, arrendamiento, préstamo)

---

## Naturaleza: creación y comportamiento

La organización del parque se basa en la de los modelos. Dado que cada modelo se basa en una naturaleza, la creación de éstas es la etapa previa a la creación de modelos.



La naturaleza de un modelo determina distintos criterios que heredan tanto los artículos de parque como los restantes artículos que se basan en los modelos de Asset Manager: Contratos, Cursos, Intervenciones, Cables, etc.

Cada naturaleza especifica las tablas en las que se pueden crear registros del modelo vinculado a ella. Ejemplo: Una naturaleza **Ordenador** permite crear modelos que, a su vez, crearán ordenadores en la tabla Artículos de parque. Para que las naturalezas permitan crear artículos de parque hay que introducir una segunda condición: la restricción de gestión.

Para cada naturaleza que permite crear modelos de artículos de parque, puede seleccionar opciones de comportamiento. Ejemplo: para una naturaleza **Ordenador**, la opción de comportamiento **Puede conectarse** pone a su disposición las pestañas relativas a los puertos de conexión.

### Criterios de creación en una naturaleza

Para cada naturaleza, deberá indicar la tabla en la que los modelos correspondientes permitirán crear registros.

Ejemplo: una naturaleza permite crear modelos de artículos de parque; otra, modelos de contratos, etc.

Para las naturalezas que le permitan crear modelos de artículos de parque, deberá indicar una tabla de desbordamiento: la tabla Ordenadores, la tabla Instalaciones de software, la tabla Teléfonos, o la tabla que prefiera.

Ejemplo: una naturaleza le permite crear modelos para artículos de parque y ordenadores. En este caso, al crear un artículo de parque basándose en su naturaleza se crea automáticamente un registro correspondiente en la tabla Ordenadores. ► [Creación de una naturaleza para los ordenadores](#) [pág. 61].

Si necesita más información, consulte el manual **Administración**, capítulo **Archivos de descripción estándar de la base de datos**.

### Restricción de gestión

Las restricciones de gestión le permiten definir cómo administrar un artículo de parque.

La restricción de gestión se procesa en función del uso o ausencia de un código interno de activo. Dicho código condiciona si el artículo de parque se vincula a un registro de la tabla Activos. La restricción de gestión tiene tres opciones:

- Código interno único

Los artículos de parte, junto con su código interno propio, son activos de los que se realiza un seguimiento individualmente. En el caso de artículos de parque más importantes que requieran un seguimiento cercano y constante se recomienda usar un código interno único. Ejemplos: un servidor, una herramienta de una máquina o una fotocopiadora.

- Código interno único o compartido

Los artículos de parque que tienen el mismo código interno se agrupan en un lote y el seguimiento de los mismos se realiza colectivamente. Los artículos del mismo lote comparten el mismo código interno. Este modo de gestión es aconsejable para artículos idénticos a los que no es necesario realiza un seguimiento individualizado. Ejemplo: un lote de cien sillas o un lote de veinte cascos.

- Libre

Si se selecciona esta opción en el artículo de parque, se puede elegir si se le va a asignar un código interno, o no. Los artículos de cartera sin códigos internos son aquellos a los que no es necesario realizar un seguimiento preciso. Estos artículos se agrupan en lotes sin seguir y no aparecen en la tabla Activos. Ejemplo: el material de oficina de escaso valor (lapiceros, gomas de borrar, clips) o los consumibles a los que se les realiza un seguimiento indirecto a través de los artículos que los consumen.

## Criterios de comportamiento en una naturaleza

El hecho de seleccionar una o varias opciones para la naturaleza de un elemento condiciona la disponibilidad de ciertos campos y pestañas en las tablas donde aparecen dichos elementos. Ejemplo: si selecciona la opción de comportamiento **Licencia** en la naturaleza de un artículo de parque, la pestaña **Licencia** aparecerá en la tabla de modelos. Las opciones de comportamiento disponibles en Asset Manager son:

- Tiene software
- Puede conectarse
- Consumible
- Dispositivo de cableado
- Licencia

---

## Modelos: organización del parque

Al crear los modelos de artículos de parque, puede determinar una serie de características que heredarán, tales como: nombre, marca, características técnicas de un ordenador, etc.

Los modelos se organizan de manera jerárquica. Los modelos genéricos permiten clasificar de manera más o menos precisa el resto de los modelos. Lo importante es que la organización de los modelos corresponda al tipo de gestión que desee utilizar para su parque.



## 2 Artículos de parque

Este capítulo describe los procedimientos que permiten administrar los artículos de parque. Se trata de procedimientos relativos principalmente a la edición de los registros en las siguientes tablas:

- Naturalezas (amNature)
- Modelos (amModel)
- Artículos de parque (amPortfolio)
- Activos (amAsset)
- Ordenadores (amComputer)
- Instalaciones de software (amSoftInstall)
- Teléfonos (amPhone)

---

### Naturalezas

Las naturalezas son imprescindibles para crear los modelos que se emplean para crear los artículos de parque. Dado que la naturaleza gobierna las restricciones de gestión de los artículos de parque, debe crear tantas naturalezas como sean necesarias para un tipo de artículo de parque dado. Ejemplo: Si gestiona software como activos, lotes y activos sin seguir, debe crear las tres naturalezas correspondientes: Software, Software (lote), Software (lote sin seguir).

Para ver la lista de naturalezas, pulse el vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Naturalezas** del navegador.

## Creación de la naturaleza para un modelo de artículo de parque

Para crear la naturaleza de un modelo de artículo de parque:

- 1 Muestre las naturalezas (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Naturalezas** del navegador).
- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Introduzca un valor en el campo **Nombre**.
- 4 Modifique si lo desea el campo **Código**.

De forma predeterminada, el campo **Código** retoma el valor del campo **Nombre**. Este campo le permite introducir un código que identifica el registro de manera unívoca. Puede utilizarlo como clave de cotejo entre los registros de la base Asset Manager y los de otras aplicaciones de importación o de exportación de datos.

- 5 Seleccione **Artículo de parque** en el campo **Creado**.
- 6 Seleccione **Teléfono** o **Equipos informáticos** en el campo **Creado también** si desea crear una naturaleza que permita crear modelos de teléfono u ordenador.
- 7 Seleccione una restricción de gestión.
- 8 Seleccione en caso necesario una de las opciones del cuadro **Comportamiento**.
- 9 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

## Ejemplos de naturaleza

Conviene crear tantas naturalezas como modelos de elemento puedan existir en el parque. La siguiente tabla presenta una lista no exhaustiva de ejemplos de naturaleza.

**Cuadro 2.1. Parque - Ejemplos de naturaleza**

Nombre	Creado también	Restricción de gestión	Comportamiento
<b>General</b>			
Activo	Nada	Código interno único	Ninguna opción
Lote	Nada	Código interno	Ninguna opción
Lote sin seguir	Nada	Libre	Ninguna opción
Consumible	Nada	Libre	◆ Consumible

Nombre	Creado también	Restricción de gestión	Comportamiento
Materia prima	Nada	Código interno	Ninguna opción
<b>Informática</b>			
Ordenador	Ordenador	Código interno único	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tiene software</li> <li>■ Puede conectarse</li> </ul>
Ordenadores (lote)	Nada	Código interno	Ninguna opción
Instalación de software	Instalaciones de software	Código interno único	Ninguna opción
Instalaciones de software (lote)	Instalaciones de software	Código interno	Ninguna opción
Instalaciones de software (lote sin seguir)	Instalaciones de software	Libre	Ninguna opción
Licencia	Nada	Código interno único	◆ Licencia
Licencias (lote)	Nada	Código interno	◆ Licencia
Licencias (lote sin seguir)	Nada	Libre	◆ Licencia
Configuración informática	Ordenador	Código interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tiene software</li> <li>■ Puede conectarse</li> </ul>
<b>Otro</b>			
Dispositivo de cableado	Nada	Código interno único	◆ Dispositivo de cableado
Teléfono	Teléfono	Código interno único	Ninguna opción

## Modelos

Los modelos se basan en las naturalezas y sirven para organizar los artículos de parque. Según sus necesidades, pueden ser genéricos o específicos.

### Ejemplo de organización de los modelos de software.

El siguiente ejemplo presenta una organización posible de los modelos de software:

- 1 Todos los modelos de software se basan en una naturaleza correspondiente a un modelo del parque. La restricción de gestión depende del tipo de gestión que desee aplicar a su software: individual, colectiva o indiferenciada.
- 2 Se ha creado un modelo genérico **Software**.
- 3 Los submodelos permiten clasificar el software en función de su ámbito de aplicación: ofimática, gestión de empresas, gestión de proyectos, etc.
- 4 Para el submodelo Ofimática se crean otros modelos referentes a diferentes aplicaciones: procesador de texto, hoja de cálculo, autoedición, gestión de archivos, etc.
- 5 Los modelos creados en el último nivel jerárquico corresponden a los modelos específicos que servirán para introducir el software en la tabla de artículos de parque: Software/Ofimática/Procesador de texto/ Microsoft Word 2000.

Para mostrar la lista de modelos, pulse el vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Modelos** del navegador.

## Creación de un modelo de artículo de parque

Para crear un modelo:

- 1 Pulse **Nuevo**.
- 2 Introduzca un valor en el campo **Naturaleza** de la pestaña **General**.
- 3 Introduzca un valor en el campo **Nombre**.
- 4 Indique el modelo principal en el campo **Submodelo de**.  
Ejemplo: al crear el modelo **Ofimática**, indique **Software** en el campo **Submodelo de**.
- 5 Introduzca un valor en el campo **Marca** si se trata de un modelo específico.  
Ejemplo: al crear el modelo **Word 2000**, introduzca el valor **Microsoft** en el campo **Marca**.
- 6 Si se trata de un lote, seleccione la unidad utilizada.
- 7 Seleccione **Aprobado para la petición de compra** si el modelo creado se puede utilizar en una petición de compra. En caso necesario indique una fecha y un nivel de certificación.
- 8 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.
- 9 Complete las diferentes pestañas en función de las características que heredan los artículos de parque basados en el modelo creado.

## Unidades utilizadas para los lotes

Cuando se crea un modelo para un lote de artículos a veces es preciso especificar una unidad de medida. Ejemplo: supongamos que crea un modelo para un lote que contiene arena. y, por ejemplo, desea usar la unidad de medida **Tonelada**.

Para crear unidades, es preciso que se hayan creado anteriormente unidades de referencia para todas las dimensiones que se usan en el parque. Éstos son algunos ejemplos de dimensiones: **Temperatura, Medidas, Masa**. Tras crear las unidades de referencia, se puede crear un número ilimitado de otras unidades, cuyos coeficientes de conversión con la unidad de referencia es preciso especificar. Ejemplo: Para la dimensión **Masa**, cree las unidades de referencia **Kilogramo** y **Tonelada**, cuyo coeficiente de conversión es 1000 (1000 Kg. = 1 TM).

La unidad seleccionada en el modelo de un artículo de parque aparece con un símbolo junto al campo **Cantidad** de la tabla de artículos de parque y de la tabla de activos.

## Creación de una unidad de referencia

Para crear una unidad de referencia:

- 1 Muestre las unidades (vínculo **Administración/ Sistema/ Unidades** del navegador).
- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Cumplimente los campos **Nombre, Dimensión y Símbolo**. (Ejemplo: Kilogramo, Masa, Kg.)
- 4 Indique **1** en el campo **Coef. conv.**
- 5 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

## Creación de unidades

Para crear una unidad:

- 1 Muestre las unidades (vínculo **Administración/ Sistema/ Unidades** del navegador).
- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Cumplimente los campos **Nombre, Dimensión y Símbolo**. (Ejemplo: Libra, Masa, Lb.)  
Cuando se haya elegido la dimensión, el símbolo de la unidad de referencia de la misma aparecerá en el campo situado junto al campo **Coef. conv.**
- 4 En el campo **Coef. conv.**, especifique el número que convierte la unidad de referencia en la unidad creada. Ejemplo: En el caso de la libra, habría que especificar 0,454. (una libra equivale a 0,454 kilogramos).
- 5 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para validarlo.

### SUGERENCIA:

En el cliente Windows, puede personalizar la pantalla de unidades y crear una jerarquía virtual para mayor facilidad de uso.

Puede, por ejemplo, reagrupar la información en función de la magnitud de las unidades:

- 1 Muestre las unidades (vínculo **Administración/ Sistema/ Unidades** del navegador).
- 2 Pulse con el botón derecho en el campo **Dimensión**.
- 3 Seleccione **Agrupar en este campo** en el menú contextual.  
La lista se ordena por dimensión, y cada una de ellas define un nivel de jerarquía.

---

## Usuarios de un artículo de parque

Para cada artículo de parque, debe elegir entre 2 modos de gestión de los usuarios:

- Asignar un único usuario
- Asignar un usuario principal y usuarios secundarios

### Asignar un único usuario

- 1 Vea el detalle del artículo de parque.
- 2 Muestre la pestaña **General**.
- 3 Desactive la casilla **Artículo de parque compartido** (bUsers).
- 4 Acceda al vínculo **Usuario** (User).

### Asignar un usuario principal y usuarios secundarios

- 1 Vea el detalle del artículo de parque.
- 2 Muestre la pestaña **General**.
- 3 Marque la casilla **Artículo de parque compartido** (bUsers).
- 4 Acceda al vínculo **Usuario** (User).

---

#### **IMPORTANTE:**

Este vínculo desempeña una función clave, ya que algunos procesos se basan en este vínculo en vez de en el vínculo **Usuarios** (Users) de la pestaña **Usuarios**.

Por ejemplo, de forma predeterminada el solicitante de una intervención lo determina el vínculo **Usuario** (User).

- 5 Abra la pestaña **Usuarios**.
- 6 Añada los usuarios secundarios.

---

#### **SUGERENCIA:**

Puede tener sentido añadir al usuario que ya se ha seleccionado en el vínculo **Usuario** (User).

No hay ningún automatismo de forma predeterminada para repercutir los valores del vínculo **Usuario** (User) en el vínculo **Usuarios** (Users).

---

## Buscar todos los usuarios de un artículo de parque

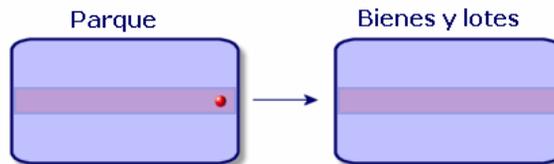
Al realizar búsquedas en todos los usuarios de artículos de parque (por ejemplo, un filtro o una solicitud), plantéese hacer referencia a los siguientes vínculos:

- **Usuario** (User)
- **Usuarios** (Users)

---

## Activos

En Asset Manager, un activo se corresponde con un artículo de parque cuya naturaleza tenga la restricción de gestión: Código interno único (► [Restricción de gestión](#) [pág. 24]). La restricción de gestión Código interno único significa que un activo se gestionará de forma individualizada (gestión individual). En la base de datos, un activo se representa mediante un registro de la tabla Activos y otro registro de la tabla Artículos de parque.



---

### NOTA:

Para cada registro en la tabla de activos, seleccione la pestaña Parque si desea consultar el detalle del artículo de parque correspondiente.

Para mostrar la lista de activos, pulse el vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Activos** del navegador.

## Creación de un activo

Para crear un activo:

- 1 Muestre los activos (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Activos** del navegador).
- 2 Pulse **Nuevo**.

 **SUGERENCIA:**

En la pestaña **General** se asigna un código interno automáticamente al nuevo registro.

- 3 Seleccione un modelo en el campo **Modelo**.

 **NOTA:**

El modelo de un activo debe basarse en una naturaleza cuya restricción de gestión sea **Código interno único** (► [Restricción de gestión](#) [pág. 24]).

Si el modelo seleccionado tiene un prefijo, este aparece delante del código interno del activo.

- 4 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.
- 5 Complete las pestañas con la información de seguimiento de que disponga para el activo.

Además de las pestañas **General**, **Parque** y **Proyectos**, existen otras pestañas disponibles para la tabla de activos, aplicables a otros ámbitos de seguimiento:

- **Ámbito financiero**
  - Costes
  - Adquisición
  - Activos fijos
  - [Seguimiento financiero de los activos](#) [pág. 43].
- **Ámbito informático**
  - Licencia
  - Conexiones
  - Puerto
  - [Parque informático](#) [pág. 61].
- **Ámbito contractual**
  - Contratos
  - Mant. (mantenimiento)
  - [Activos asociados a un contrato](#) [pág. 53] y el manual **Contratos**.
- **Ámbito de cableado**
  - Ranuras
  - Patillas/terminales
  - Cadenas de enlaces
  - Puertos
  - El manual de **cableado**.

## Artículos de parque asociados a un activo

Un activo es el único artículo de parque al que puede asociar otros elementos. Estos elementos asociados se dividen en tres categorías:

- Consumibles

Los consumibles son artículos de parque cuyo modelo se basa en la naturaleza donde se ha seleccionado la opción **Consumible**.

Para más información sobre las opciones de comportamiento, consulte la sección [Naturaleza: creación y comportamiento](#) [pág. 23].

- Instalaciones de software

Las instalaciones de software son artículos de parque cuyo modelo se basa en una naturaleza para la que se ha seleccionado el valor **Instalación de software** en el campo **Creado también** (seOverflow Tbl).

- ▶ El manual de **activos de software**.

- Licencias

Las licencias son artículos de parque cuyo modelo se basa en una naturaleza donde se ha seleccionado la opción **Licencia**.

- ▶ El manual de **activos de software**.

## Asociación de artículos de parque a un activo

Para asociar un artículo de parque a un activo, existen varios métodos, dependiendo de los siguientes criterios:

- El artículo de parque existe en la base de datos.
- El artículo de parque se va a crear al vuelo al efectuar la asociación.
- El artículo de parque es un lote disponible en las existencias y usted desea asociar algunos de sus elementos.

Para filtrar los artículos de parque asociados a un activo en función de su naturaleza (consumibles, licencias, instalaciones de software), seleccione una de las opciones que aparecen de forma predeterminada a la izquierda de la lista de elementos asociados al activo.

Para filtrar los artículos de parque asociados a un activo en función de la fecha de asociación, introduzca los valores correspondientes en los campos **Del** y **A**.

## Asociación de un artículo de parque ya existente a un activo

- 1 Muestre los artículos de parque (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Artículos de parque** del navegador).
- 2 Seleccione el artículo de parque que desea asociar al activo.
- 3 Pulse el botón **Modificar**.

 **SUGERENCIA:**

Omita este paso si está en el cliente Windows y modifique los campos y vínculos directamente.

- 4 Seleccione el activo en el vínculo **Componente de** (Parent) de la pestaña **General**.
- 5 Pulse **Modificar** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

#### Asociación de un artículo del parque creado al vuelo a un activo

- 1 Muestre los activos (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Activos** del navegador).
- 2 Seleccione el activo al que desea asociar un artículo de parque.
- 3 Seleccione la subpestaña **Componentes** de la pestaña **Parque**.
- 4 Pulse  (cliente Windows) o **Añadir** (cliente Web).
- 5 Ahora debe crear el artículo de parque que desea asociar al activo.
- 6 Pulse el botón **Añadir**.

#### Asociación de los elementos de unas existencias a un activo

- 1 Muestre los artículos de parque (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Artículos de parque** del navegador).
- 2 Seleccione el activo al que desea asociar un artículo de parque disponible en las existencias.
- 3 Inicie el asistente **Añadir un elemento de las existencias**:
  - Cliente Windows: pulse **Existencias**.
  - Cliente Web: seleccione **Añadir un elemento de las existencias** en **Acciones**.
- 4 Espere a que se abra el asistente **Añadir un elemento de las existencias**.
- 5 En la página **Seleccionar un elemento de las existencias**, seleccione el lote que desea asociar al activo.
- 6 Pulse el botón **Siguiente**.
- 7 En la página **Cantidad**, seleccione el número de elementos del lote que desea asociar al activo.

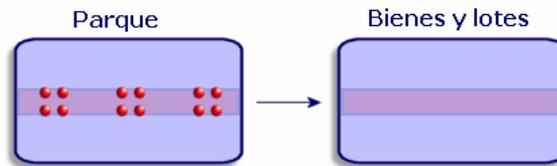
También puede completar los demás campos de esta página.
- 8 Pulse el botón **Terminar**.

---

## Lotes

En Asset Manager, un lote se corresponde con un artículo de parque cuya naturaleza tenga la restricción de gestión: **Código interno** (► [Restricción de gestión](#) [pág. 24]).

La restricción de gestión **Código interno** significa que un artículo se gestionará colectivamente, en lugar de individualmente (código interno único). Los lotes contienen lotes idénticos cuya cantidad se indica. Ejemplo: un lote de 1000 cascos de protección. Los lotes pueden contener elementos contables (teclados, sacos de cemento, etc.) o elementos incontables (cemento, arena, queroseno, etc.) En este último caso, se deberá usar una unidad de medida: kilogramo, tonelada, litro, metro, etc. Al crear un lote, se crean también dos registros: uno en la tabla Artículos de puerto y otro en la tabla Activos.



---

### NOTA:

Para cada registro de un lote en la tabla de activos, seleccione la pestaña Parque si desea consultar el detalle del artículo de parque correspondiente.

Las diferentes divisiones de un lote en la tabla de artículos de parque (► [División de un lote](#) [pág. 39]) corresponden siempre a un único registro en la tabla de activos.

---

Para mostrar la lista de activos, pulse el vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Activos** del navegador.

## Creación de un lote

Para crear un lote

- 1 Muestre los activos (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Activos** del navegador).
- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Seleccione un modelo en el campo **Modelo**.

 **NOTA:**

El modelo de un activo debe basarse en una naturaleza cuya restricción de gestión sea **Código interno**. (► [Restricción de gestión](#) [pág. 24]).

 **SUGERENCIA:**

En la pestaña **General**, se asigna un código interno al nuevo registro justo después de seleccionar el **Modelo**.

Si el modelo seleccionado tiene un prefijo, este aparece delante del código interno del lote.

- 4 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.
- 5 Indique la cantidad del lote.
  - Cliente Windows: Pulse el botón **+/-Ctd.**
  - Cliente Web: Seleccione **Modificar la cantidad del lote** en **Acciones**.

 **NOTA:**

La unidad de medida de referencia del lote debe seleccionarse en el modelo sobre el que se basa el lote (► [Unidades utilizadas para los lotes](#) [pág. 30]).

- 6 Complete las pestañas con la información de seguimiento de que disponga para el lote.

Además de las pestañas **General**, **Parque** y **Proyectos**, existen otras pestañas disponibles para la tabla de activos y lotes que se refieren a ámbitos diferentes:

- **Ámbito financiero**
  - Costes
  - Adquisición
  - Activos fijos
  - [Seguimiento financiero de los activos](#) [pág. 43]
- **Ámbito informático**
  - Licencia
  - Conexiones
  - Puerto
  - [Parque informático](#) [pág. 61].
- **Ámbito contractual**
  - Contratos
  - Mant. (mantenimiento)
  - [Activos asociados a un contrato](#) [pág. 53] y el manual **Contratos**.

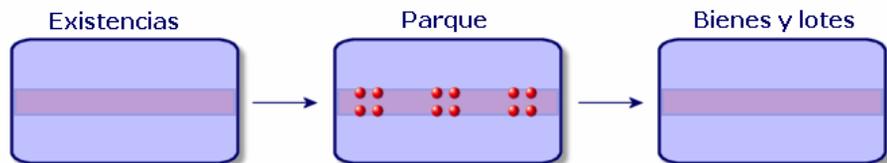
- **Ámbito de cableado**
  - Ranuras
  - Patillas/terminales
  - Cadenas de enlaces
  - Puertos
  - ▶ El manual de **cableado**.

## División de un lote

### Vista sintética

Dividir un lote permite crear, a partir del registro inicial del lote en la tabla de activos, varios registros asociados en la tabla de artículos de parque. Cada uno de estos registros corresponde a un lote que se obtiene al dividir el registro inicial del lote.

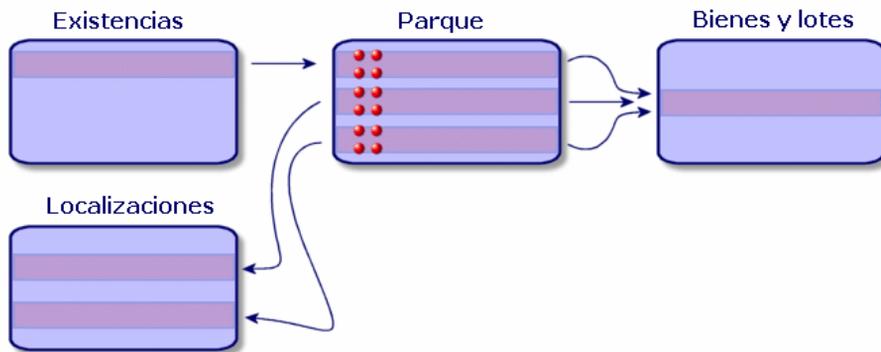
Ejemplo: Supongamos que recibe doce sillas que quedan en los almacenes. Crea un registro en la tabla Activos para estas sillas. En la base de datos se crea un registro en la tabla Activos y otro en la tabla Artículos de parque. Este lote se pone en existencias.



Supongamos que divide este lote en tres lotes de cuatro sillas cada uno. A continuación, decide almacenar cuatro sillas y enviar los otros dos lotes de cuatro elementos a dos lugares diferentes. En este caso, el registro correspondiente al lote seguirá siendo el mismo en la tabla de activos, pero estará asociado a otros tres registros en la tabla de artículos de parque, que corresponden, respectivamente:

- Al lote de cuatro sillas que queda en los almacenes.
- A un lote de cuatro sillas asignado a una localización.

- A un lote de cuatro sillas asignado a otra localización.



### Cómo se divide un lote

Para dividir un lote, existen dos soluciones posibles:

- Utilizar el asistente **Dividir un lote**
- Crear varios vínculos a la tabla de artículos de parque a partir de la tabla de activos

### Uso del asistente **Dividir un lote**

Para utilizar el asistente **Dividir un lote**:

- 1 Muestre la pantalla Artículos de parque.
- 2 Seleccione el lote que desea dividir.
- 3 Inicie el asistente **Dividir un lote**:
  - Cliente Windows: Pulse **Dividir**.
  - Cliente Web: Seleccione **Dividir un lote** en **Acciones**.
- 4 Espere a que aparezca la primera página del asistente **Dividir un lote**.
- 5 Indique el número de elementos del nuevo lote en el campo **Cantidad por extraer**.
- 6 Introduzca los datos que permitirán contextualizar el nuevo lote: Responsable, Usuario, Localización, etc.
- 7 Pulse el botón **Terminar**

El número de elementos contenidos en el nuevo lote se resta del lote inicial dividido en la tabla de artículos de parque. El nuevo lote aparece como un nuevo registro de esta tabla.

### Creación de varios vínculos a la tabla de artículos de parque en la tabla de activos

Para crear varios vínculos a la tabla de artículos de parque en la tabla de activos:

- 1 Muestre la pantalla Activos.
- 2 Seleccione un registro que corresponda a un lote.
- 3 Seleccione la pestaña **Parque**.

 **SUGERENCIA:**

Si está en el cliente Windows, seleccione **Mostrar en forma de lista** en el menú contextual antes de proseguir en el paso siguiente.

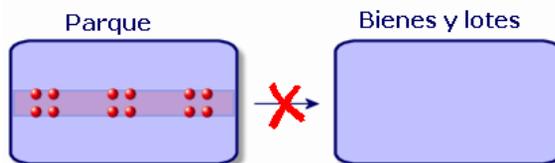
- 4 Añada un vínculo a la tabla Artículos de parque.

---

## Lotes sin seguir

En Asset Manager, un lote sin seguir se corresponde con un artículo de almacén que usa una naturaleza cuya restricción de gestión es libre. (► [Restricción de gestión](#) [pág. 24]). Esta restricción de gestión se corresponde con el tipo de gestión indiferenciada.

Los lotes sin seguir sólo aparecen en la tabla Artículo de parque, lo que permite contextualizarlos: están vinculados a una localización, un usuario, un responsable y un centro de costes. La ausencia de un lote sin seguir en la tabla Activos significa que no contiene información financiera, técnica o contractual. Los lotes sin seguir se reservan para artículos de escaso valor (por ejemplo, material de oficina) o consumibles. De hecho, es posible hacer un seguimiento indirecto de los consumibles gestionando los artículos de parque que los consumen.



Pulse el vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Artículos de parque** del navegador para mostrar la lista de artículos de parque.

## Creación de un lote sin seguir

Para crear un lote sin seguir:

- 1 Muestre los artículos de parque (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Artículos de parque** del navegador).
- 2 Pulse **Nuevo**.  
Se asigna un código al nuevo registro.
- 3 Seleccione un modelo en el campo **Modelo**.
- 4 Indique la cantidad del lote sin seguir.  
La unidad de medida de referencia del lote debe seleccionarse en el modelo usado para definir el lote. (► [Unidades utilizadas para los lotes](#) [pág. 30])
- 5 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.
- 6 Complete las pestañas con la información contextual de que disponga para el lote. (► [Contextualización de los artículos de parque](#) [pág. 48])

## Consumibles

Los consumibles son artículos de parque que, una vez asociados con un activo, no se pueden disociar de él. Los consumibles se crean a partir de modelos cuya naturaleza tiene una restricción de gestión **Libre**. También hay que seleccionar la opción de comportamiento **Consumible**. (► [Restricción de gestión](#) [pág. 24])

► [Artículos de parque asociados a un activo](#) [pág. 35]

## División de un lote sin seguir

Para dividir un lote sin seguir:

- 1 Abra la lista de artículos de parque.
- 2 Seleccione el lote que desea dividir.
- 3 Inicie el asistente **Dividir un lote**:
  - Cliente Windows: Pulse **Dividir**.
  - Cliente Web: Seleccione **Dividir un lote** en **Acciones**.
- 4 Espere a que aparezca la página del asistente **Dividir un lote**.
- 5 Indique el número de elementos del nuevo lote en el campo **Cantidad por extraer**.
- 6 Introduzca los datos que permitirán contextualizar el nuevo lote: localización, usuario, responsable, etc.
- 7 Pulse el botón **Terminar**.

El número de elementos contenidos en el nuevo lote se resta del lote inicial dividido en la tabla de artículos de parque. El nuevo lote aparece como un nuevo registro de esta tabla.

## Transformación de un lote sin seguir en lote seguido

Es posible que necesite transformar un lote sin seguir en lote seguido. Ejemplo: necesita asociar a sus diferentes proyectos un lote de despachos que utilizará en los diferentes salones a los que va a participar. Este lote debe corresponder a un registro en la tabla de activos.

Para transformar un lote sin seguir:

- 1 Abra la lista de artículos de parque.
- 2 Seleccione un lote sin seguir.
- 3 Inicie el asistente **Crear un activo para este artículo de parque**:
  - Cliente Windows: Pulse **Etiquetar**.
  - Cliente Web: Seleccione **Etiquetar un artículo de parque y crear el activo correspondiente** en **Acciones**.

Esta acción crea un registro correspondiente a dicho lote en la tabla Activos y lotes. El código asignado al registro del lote es en realidad un código interno, que es una de las características de los registros de la tabla Activos.

---

## Seguimiento financiero de los activos

### Vista sintética

El seguimiento financiero de los activos le permite:

- Especificar cómo se adquirieron.
  - ¿Ha comprado, arrendado o tomado prestado el servidor de mensajería?
- Controlar los gastos que suponen.
  - ¿Cuántas veces se han encargado lotes de 50 paquetes de papel para la fotocopidora del servicio de documentación?
- Especificar la información contable del activo fijo.
  - ¿Qué tipo de amortización se aplica a los vehículos de la empresa?

Para consultar o editar la información de seguimiento financiero, abra la lista de activos y seleccione una de las tres pestañas siguientes:

- **Adquis.** (Adquisición)
- **Costes**
- **Activos fijos**

---

#### **NOTA:**

En esta sección, **Activos** se refiere tanto a los activos como a los lotes que tienen registros de un tipo similar en la tabla de activos.

## Adquisición de un activo

La pestaña **Adquis.** permite visualizar los principales datos relativos a la adquisición de un activo. La mayoría de estos datos figuran en subpestañas.

### Modo de adquisición

Asset Manager administra cuatro modos de adquisición de activos:

- Compra
- Arrendamiento
- Leasing
- Préstamo

La elección de uno de estos modos condiciona la visualización de:

- Algunas pestañas de detalle del activo
- Algunos campos en la pestaña **Adquis.**
- Algunas subpestañas de la pestaña **Adquis.**

De forma predeterminada, el método de adquisición de activos (nombre SQL: seAcquMethod) es Compra. Los restantes métodos de asignación disponibles son: Arrendamiento, Leasing, Préstamo.

### Contratos relativos a la adquisición de un activo

Sea cual sea el modo de adquisición seleccionado, puede asociar un contrato de adquisición a partir de la subpestaña **Abastecimiento**. El contrato seleccionado aparecerá en la pestaña **Contratos** del detalle del activo.

#### AVISO:

Si confirma el contrato que ha seleccionado, el **Modo adquis.** (nombre SQL: seAcquMethod) se modifica automáticamente para que indique el modo de financiación especificado en el campo **Método de adquisición de activos predeterminado** (nombre SQL: seAcquMethod), de la pestaña **General** del detalle del contrato.

### Empresas relacionadas con la adquisición de un activo o de un lote

En la subpestaña **Abastecimiento**, puede seleccionar:

- un **Arrendador** (nombre SQL: Lessor) para los activos arrendados o en leasing.
- un **Arrendador** para los activos objeto de un préstamo.

### Subpestañas adicionales de descripción de cuota

Sea cual sea el modo de adquisición seleccionado, puede añadir subpestañas de descripción de cuota en la pestaña **Adquis.** Para ello, sitúese en la zona de

subpestaña, pulse el botón derecho del ratón y seleccione la opción **Añadir un registro vinculado**.

Usamos el término "cuota" en su sentido más amplio: se puede emplear para indicar cualquier suma que se paga de forma periódica por un activo, como primas de contratos de seguros, pagos de contratos de mantenimiento, etc.

Estas subpestañas son similares a las subpestañas de descripción de las cuotas de leasing.

## Costes de un activo

La pestaña **Costes** de la ventana de detalle del activo muestra la lista de las líneas de gastos asociadas al activo.

En la parte superior de la pestaña figuran filtros específicos.

### SUGERENCIA:

En el cliente Windows, puede pulsar  para calcular la suma de los costes mostrados en la lista una vez aplicados los filtros.

## Información de activos fijos

En esta sección se describen los siguientes temas:

- Descripción de los activos fijos.
- Asociación de la información de contabilidad de activos fijos con los activos.

### Descripción de activos fijos

#### Descripción y cálculo de la amortización de un activo

La información relativa a la amortización de un activo figura en la pestaña **Activo fijo** de la ventana de detalle del activo.

Esta pestaña sólo aparece si en el campo **Modo adquis.** (nombre SQL: seAcquMethod) de la pestaña **Adquis.** se selecciona **Compra**.

Contiene dos tipos de información:

- El marco de la izquierda contiene campos y vínculos útiles para el cálculo de la amortización y del valor residual del activo.
- La tabla de la derecha presenta los registros de la tabla **Activos fijos** (nombre SQL: amFixedAsset) asociados al activo después de su importación a Asset Manager.

Las fórmulas de cálculo de las amortizaciones se definen en la tabla **Fórmulas de cálculo de amortizaciones** (nombre SQL: amDeprScheme).

La fórmula de cálculo del activo se obtiene mediante el vínculo **Tipo de amortización** (nombre SQL: DeprScheme) a la izquierda de la pestaña.

#### Definición de las fórmulas de cálculo de amortizaciones

Para definir una fórmula de cálculo de amortizaciones

- 1 Muestre el detalle de la pantalla del activo.
- 2 Diríjase a la pestaña **Activo fijo**
- 3 Pulse  (cliente Windows) o  (cliente Web) situado a la derecha del campo **Tipo de amortización** (DeprScheme).

#### SUGERENCIA:

Si utiliza el cliente Windows, también puede definir la fórmula del cálculo de la amortización mediante el menú **Administración/ Lista de pantallas**, que abre una ventana:

- 1 Seleccione **Lista de tipos de depreciación** (nombre SQL: amDeprScheme).
- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Complete la pestaña **General**.
- 4 Cree un archivo de comandos de cálculo en la pestaña **Archivo de comandos**.

El objetivo del archivo de comandos es el recálculo del importe de las amortizaciones a partir de los campos:

- En la tabla **Fórmulas de cálculo de amortizaciones**:
  - Campo **Duración** (nombre SQL: tsDeprDur)
  - Campo **Coefficiente** (nombre SQL: fCoeff)
  - Campo **Tasa** (nombre SQL: pRate)
- En la tabla **Activos** (nombre SQL: amAsset)
  - Campo **Fecha inicial** (nombre SQL: dStartAcqu)
  - Campo **Base amortización** (nombre SQL: mDeprBasis)
  - Campo **Fecha de cálculo** (nombre SQL: dDeprRecalc)

El importe obtenido debe modificar el valor del campo **Amortizaciones** (nombre SQL: mDeprVal).

#### NOTA:

Asset Manager calcula de nuevo automáticamente el campo **Valor residual** (nombre SQL: mNetValue) cuando se modifican los campos **Base amortización** y **Amortizaciones**.

Ejemplo (muy) simplificado de archivo de comandos de cálculo de una amortización lineal:

```
Dim iNbOfDays As Integer iNbOfDays = amDateDiff([dDeprRecalc],[dStartAcqu])
) If (iNbOfDays <= 0) Or ([DeprScheme.tsDeprDur] <= 0) Then Set [mDeprVal] = 0
ElseIf (iNbOfDays >= [DeprScheme.tsDeprDur]) Then Set [mDeprVal] = [mDeprBasis]
Else Set [mDeprVal] = [mDeprBasis] * iNbOfDays / [DeprScheme.tsDeprDur]
End If Set [dDeprRecalc] = amDate -> Set [dDeprRecalc] = amDate()
```

Un automatismo de Asset Manager se encarga de volver a calcular el campo **Amortizaciones** si se modifican los campos de referencia.

### Evaluación del importe de las amortizaciones para un conjunto de activos

En algunos casos, es posible que desee actualizar el valor del campo **Amortización** en una fecha dada y en una selección de activos. Para hacerlo, no tiene más que modificar el valor del campo **Fecha de cálculo** después de haber seleccionado los activos que se van a actualizar a la vez.

También puede crear una acción de **Tipo** (nombre SQL: seActionType) **Archivo de comandos** que efectúe esta tarea. Su archivo de comandos será de tipo:

```
Set [dDeprRecalc] = amDate
```

Los automatismos predeterminados de Asset Manager actualizarán el campo **Amortizaciones**.

Usted puede incluso crear un esquema de flujo de trabajo que desencadene periódicamente en el conjunto de activos la acción descrita anteriormente.

### Asociación de la información de contabilidad de activos fijos con los activos

Dispone de dos posibilidades:

#### Desde el detalle del activo

- 1 Pulse la pestaña **Activo fijo**.
- 2 Añada o suprima los activos fijos asociados al activo.

#### SUGERENCIA:

Si utiliza el cliente Windows, también puede visualizar la lista de activos fijos en otra ventana, seleccionar el activo fijo que desea asociar y desplazarlo con el ratón a la lista de la pestaña **Activo fijo** del activo.

#### Desde el detalle del activo fijo

- 1 Abra la pestaña **Activos**.
- 2 Añada o suprima activos asociados al activo fijo.



#### SUGERENCIA:

Si utiliza el cliente Windows, también puede visualizar la lista de activos fijos en otra ventana, seleccionar el activo fijo que desea asociar y desplazarlo con el ratón a la lista de la pestaña **Activo** del activo fijo.

## Movimientos de los artículos de parque

La tabla de artículos de parque le permite controlar los movimientos de los elementos que contiene.

Todos los artículos seleccionados tienen información contextual. Las restantes operaciones de Asset Manager aparecen reflejados en la tabla Artículos parque. Ejemplo: si una fotocopiadora se reasigna a otro departamento en la tabla Personas y departamentos, sólo tiene que consultar el registro en la tabla Artículos de parque para comprobar que el cambio se ha realizado. La tabla Artículos de parque también le ayuda a averiguar quién ha reservado artículos que están pedidos, pero que aún no se han recibido.

En la tabla de artículos de parque, tiene a su disposición dos pestañas que le permiten administrar los movimientos de los artículos de parque:

- La pestaña **General**, que le permite controlar los movimientos de los artículos de parque
- La pestaña **Reservas**, que permite a una persona reservar un elemento no asignado.

## Contextualización de los artículos de parque

Los diferentes campos de la pestaña **General** de la tabla de artículos de parque le permiten contextualizar cada elemento asociándole:

- una asignación determinada
- fechas de puesta en funcionamiento y de inventario
- un usuario
- un responsable
- una localización o una existencia si el elemento no ha sido asignado
- un centro de costes

Si la información de contextualización que se proporciona de forma predeterminada no basta, puede añadir nuevas características y nuevos campos. Para añadir características, consulte el capítulo **Customizing the database** en el manual **Tailoring** de Asset Manager.

En la tabla de artículos de parque tiene la posibilidad de dividir un lote. El Asistente de [División de un lote](#) [pág. 39] le permite asignar un lote a una nueva localización, a un departamento nuevo, a un centro de costes nuevo, etc. Los lotes creados con el Asistente de [División de un lote](#) [pág. 39] permanecen vinculados al mismo registro de la tabla de activos, lo que le permite hacer un seguimiento conjunto de elementos que tienen información contextual diferente.

► [Lotes](#) [pág. 37]

## Reserva de los artículos de parque

Sólo se puede reservar un elemento si el campo **Asignación** (nombre SQL: seAssignment) de la pestaña **General** del detalle del elemento indica el valor **En existencias** o **Pendiente de recepción**.

Usted puede reservar un artículo de parque de varias maneras:

### A partir del detalle del artículo de parque

Para reservar un artículo de parque:

- 1 Muestre los artículos de parque (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Artículos de parque** del navegador).
- 2 Seleccione la pestaña **Reservas** del detalle del artículo de parque que desea reservar.
- 3 Añada una reserva:
  - Cliente Windows: seleccione **Añadir un registro vinculado** en el menú contextual de la subpestaña.
  - Cliente Web: Pulse el botón **Añadir**.
- 4 Indique la línea de petición del elemento seleccionado.
- 5 Especifique las fechas de inicio y fin de reserva así como la persona que reserva.

Para suprimir una reserva de activos, modifique el valor del campo **Asignación** o suprima los valores de los campos relativos a la reserva.

### A partir de una petición de compra

Una petición de compra puede componerse de:

- Elementos por encargar que no existen aún en la tabla de artículos de parque.
- Elementos que se reservan por medio de la petición de compra. Éstos ya se han creado en la tabla de artículos de parque y cumplen las condiciones descritas anteriormente.

Para reservar un artículo de parque por medio de una petición de compra:

- 1 Muestre el detalle de la petición de compra (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Ciclo de vida de adquisición/ Peticiones/ Peticiones de compra** del navegador).
- 2 Seleccione la pestaña **Composición** del detalle de la petición en la que desea reservar el artículo de parque.
- 3 Seleccione la línea de petición y muestre los detalles.
- 4 Sitúese en la pestaña **Reservas**.
- 5 Añada una reserva:
  - Cliente Windows: seleccione **Añadir un registro vinculado** en el menú contextual de la subpestaña.
  - Cliente Web: pulse el botón **Añadir**.
- 6 Pulse el botón  (cliente Windows) o  (cliente Web) situado a la derecha del campo **Artículos de parque**.
- 7 La ventana que aparece presenta la lista de los activos cuyo campo **Asignación** (nombre SQL: seAssignment) indica **En existencias** o **Pendiente de recepción**.
- 8 Seleccione el artículo que desea reservar.

 **SUGERENCIA:**

Si utiliza el cliente Windows, además de los artículos de parque mostrados que corresponden a estos criterios en la base de datos, puede crear nuevos artículos de parque y seleccionarlos:

Pulse **Nuevo** para crear nuevos artículos de parque. El campo **Asignación** de los artículos de parque creados debe indicar **En existencias** o **Pendiente de recepción**. Complete los campos necesarios y a continuación pulse **Añadir** para crear el artículo de parque y, finalmente, en **Seleccionar** para reservarlo.

- 9 También puede completar el campo **Fecha final** (nombre SQL: dReservEnd) del detalle del activo. Para ello, pulse el icono de calendario en la pestaña **Reservas**, que se encuentra en el detalle de la composición de la petición.
- 10 Confirme la reserva:
  - Cliente Windows: valide la reserva pulsando **Modificar** en el detalle de la línea de petición.
  - Cliente Web: pulse **Añadir** en el detalle de la pantalla de reservas.

Para suprimir una reserva de activo efectuada por medio de una petición:

- 1 Seleccione la reserva que desee eliminar en la pestaña **Reservas** del detalle de la línea de petición.
- 2 Elimine una reserva:

- Cliente Windows: seleccione **Eliminar el vínculo** en el menú contextual de la subpestaña.
  - Cliente Web: Pulse **Eliminar**.
- 3 Pulse **Modificar** (cliente Windows) o **Sí** (cliente Web) para confirmar la eliminación.

### Incidencias en la gestión de existencias

El hecho de reservar un artículo de parque tiene una incidencia en la gestión de existencias a las que está asociado: los artículos de parque reservados no se contabilizan durante el control de los niveles de las existencias (► [Definición de reglas de existencias](#) [pág. 54]).

#### **NOTA:**

Las existencias a las que está asignado un artículo de parque reservado se indican en el campo **Existencias** (nombre SQL: Stock) de la pestaña **General** del detalle del elemento.

### Gestión del fin de vida de un artículo de parque

Si se ha dejado de utilizar un artículo de parque (porque se ha desechado, destruido, robado o vendido), puede que le convenga conservarlo en la base de datos modificando su descripción para tener en cuenta su nuevo estado.

Para especificar el estado de fin de vida de un artículo de parque:

- 1 Seleccione el elemento que se ha dejado de utilizar.
- 2 Asigne el valor **Sacado del parque (o agotado)** al campo **Asignación** (nombre SQL: seAssignment) en la pestaña **General**.
- 3 En caso necesario, separe el elemento del elemento principal al que está asociado suprimiendo el texto del campo **Componente** (nombre SQL: Principal).
- 4 Si se trata de un activo o de un lote seguido, actualice las pestañas **Activo fijo**, **Contratos**, **Manten.**, **Adquis.**, **Conexiones** y **Proyectos** en la tabla de activos.

#### **NOTA:**

Al eliminar el registro correspondiente al artículo de parque, se pierden irremediamente todos los datos relativos a dicho elemento. Por esta razón le aconsejamos que retire del parque los elementos que ha dejado de utilizar conservando ciertos datos.

## Devolver un artículo de parque a un proveedor

Si se ha recibido y aceptado un artículo de parque pero existe un problema (por ejemplo, está dañado):

- 1 Seleccione el artículo de parque que plantea el problema.
- 2 Seleccione **En el parque** para el campo **Asignación** (nombre SQL: seAssignment).

Es un estado temporal, ya que aún no se sabe cuál será el siguiente paso:

- Si el artículo de parque se repara y recupera: asigne el valor **En el parque** al campo **Asignación**.

Los identificadores de un artículo de parque no cambian (por ejemplo, campo **Cód. int.** (AssetTag)).

- Si el artículo de parque se reemplaza por otro artículo de parque: asigne el valor **Sacado del parque (o consumido)** al campo **Asignación** y cree el nuevo artículo de parque (con nuevos identificadores).
- Si el proveedor recupera el artículo de parque: asigne el valor **Sacado del parque (o consumido)** al campo **Asignación**.

## Confiar temporalmente un artículo de parque a un tercero

Si un artículo de parque está confiado temporalmente a un tercer para su reparación, comprobación o actualización:

- 1 Seleccione el artículo de parque que plantea el problema.
- 2 Seleccione **En el parque** para el campo **Asignación** (nombre SQL: seAssignment).

El artículo de parque debería volver al parque a continuación.

## Declarar la ausencia de un artículo de parque

Si no se puede encontrar un artículo de parque:

- 1 Seleccione el artículo de parque que plantea el problema.
- 2 Seleccione **En el parque** para el campo **Asignación** (nombre SQL: seAssignment).

Es una buena práctica seleccionar este valor para una instalación de software en la que el campo **Fecha invent.** (dtInvent) es anterior al campo **Último inventario software** (dtSoftScan) de su ordenador.

---

## Activos asociados a un contrato

Tiene la posibilidad de asociar uno o varios contratos a un activo.

Estos contratos asociados aparecen en dos pestañas de la tabla de activos: la pestaña **Contrato** y la pestaña **Adquis**.



En esta sección, **Activos** se refiere tanto a los activos como a los lotes que tienen registros similares en la tabla de activos.

---

### Pestaña Contrato

La pestaña **Contratos** presenta la lista de contratos asociados a un activo.

Puede aplicar filtros a esta lista:

- Si utiliza el cliente Windows, los filtros específicos se encuentran en la parte superior de la pestaña.
- Si utiliza el cliente Web, busque los filtros seleccionando **Filtrar por validez/caducidad de los contratos** en **Filtros**.

Este filtro le permite visualizar los contratos en función de tres criterios:

- **Todos**: muestra todos los contratos.
- **Aprobados**: sólo muestra los contratos activos válidos de un periodo dado.
- **Caducos**: muestra los contratos obsoletos.

Los contratos asociados aparecen clasificados por naturaleza, empresa, fecha de inicio, fecha de fin o fecha de inclusión en un contrato.

Al añadir un nuevo contrato o al consultar la línea de contrato, se abre una nueva ventana con el detalle de la línea de contrato:

- Seleccione el contrato que le interese y a continuación especifique la fecha de inclusión en el contrato y la fecha de retiro prevista.
- También puede completar los campos **Autorización** y **Nº de autorizaciones**, pero no son obligatorios.

### La pestaña Adquis.

Un activo puede ser adquirido en el marco de un contrato.

La pestaña **Adquis**. permite asociar un contrato a un activo adquirido por uno de los siguientes métodos:

- Compra
- Arrendamiento

- Leasing
- Préstamo

En función del modo de adquisición del activo, aparecen subpestañas donde puede especificar los detalles del contrato de adquisición del activo.

Para más información sobre la manera de crear y administrar los contratos asociados a un activo, consulte el manual **Contratos**.

---

## Existencias

Las existencias contienen artículos de parque almacenados o pendientes de recepción.

En el detalle de un artículo de parque, en el campo **Asignación** (nombre SQL: seAssignment) de la pestaña **General** se selecciona **En existencias** o **Pendiente de recepción**. Por ejemplo, un artículo de parque que se ha adquirido recientemente, pero que aún no se ha instalado ni se ha entregado a ningún usuario. Estos artículos de parque se pueden ver en la pestaña **Parque** del detalle de las existencias.

Asset Manager permite asociar a las existencias reglas que generan peticiones de compra automáticas para reabastecer los almacenes. Asset Manager Automated Process Manager supervisa los niveles de reabastecimiento de las líneas de existencias.

---

### AVISO:

Para que la vigilancia de los umbrales límites de existencias sea efectiva, Asset Manager Automated Process Manager debe funcionar en una estación (cliente o servidor).

---

Asset Manager le permite crear tantas existencias como desee.

Para acceder a la tabla de existencias, pulse el vínculo **Gestión de la organización/ Operaciones/ Existencias** del navegador.

## Definición de reglas de existencias

Asset Manager permite asociar a las existencias reglas que generan peticiones de compra automáticas cuando sea necesario reabastecer los almacenes con artículos de parque.

Estas reglas se definen en la pestaña **Gestión** de la ventana de detalle de las existencias. Cada regla está asociada a un modelo e indica a partir de qué

cantidad mínima se deberán encargar los artículos de parque basados en dicho modelo.

Asset Manager Automated Process Manager se encarga de vigilar los niveles de reabastecimiento de las líneas de existencias.

Para definir una regla de existencias:

- 1 Seleccione la pestaña **Gestión**.
- 2 Pulse  (cliente Windows) o **Añadir** (cliente Web).
- 3 Espere a que se abra la ventana **Inclusión de una regla de existencias a las existencias**.
- 4 Indique el modelo de artículo de parque para el que desea crear una regla relativa a las existencias (ejemplo: cartuchos de tinta para las impresoras).
- 5 Complete el campo **Umbral** con la cantidad mínima que generará automáticamente una petición de compra (ejemplo: 5).
- 6 Complete el campo **Por encargar** con el número de elementos que desea encargar.

Si se trata de un activo o de un lote, Asset Manager Automated Process Manager creará un pedido con un valor 5 en el campo **Cantidad**. Al recibir un pedido basado en esta petición:

- Si se trata de un activo, se crearán cinco registros en la tabla de artículos de parque.
- Si se trata de un lote, se creará un registro en la tabla de artículos de parque con cantidad 5.

Para cada regla de gestión de existencias relativa a un modelo:

- 1 Asset Manager Automated Process Manager calcula la cantidad de elementos que se encuentran disponibles a partir de la pestaña **Parque** de la ventana de detalle de las existencias.

Para los artículos de parque que correspondan a lotes, Asset Manager Automated Process Manager comprueba la cantidad de elementos del lote que figura en el campo **Cantidad** del lote.

- 2 Más allá de cierta cantidad indicada en el campo **Umbral** (nombre SQL: IReordLevel) de la ventana de la regla de existencias, Asset Manager Automated Process Manager crea automáticamente una petición de compra.
- 3 Siempre que no se haya recibido toda la petición, el Asset Manager Automated Process Manager no verificará la regla de gestión de existencias que ha generado. Por consiguiente, no se enviarán nuevas peticiones hasta que se haya recibido toda la anterior.
- 4 Una vez recibida la petición, Asset Manager Automated Process Manager procede a:
  - Reajustar los niveles de existencias.

- Borrar el contenido del campo **Línea de petición** (nombre SQL: ReqLine) de la ventana de la regla de existencias.
- Reactivar la regla de existencias.

---

 **NOTA:**

La frecuencia de control de los vencimientos de la tabla de existencias se define a nivel de Asset Manager Automated Process Manager.

---

### Cálculo del número de elementos disponibles

Para contar el número de elementos disponibles en cada control de una regla de existencias relativa a un modelo determinado, Asset Manager Automated Process Manager cuenta el número de elementos basados en dicho modelo que figuran en la pestaña **Parque** de la ventana de detalle de las existencias.

Sólo se tienen en cuenta los artículos de parque que no estén reservados.

### Creación de las peticiones de reabastecimiento

En caso necesario, Asset Manager Automated Process Manager genera una línea de petición de compra de reabastecimiento para cada regla de existencias:

- Los parámetros relativos a la petición de compra figuran en la pestaña **Petición autom.** de la ventana de detalle de las existencias.
- La petición de compra especifica la cantidad que se debe encargar (campo **Encargar** (nombre SQL: IQtyToOrder) de la ventana de detalle de la regla).

Al recibir una petición de compra creada automáticamente durante el control de los niveles de existencias, se reajustan las cantidades disponibles en las existencias.

## Procedimiento de gestión de las existencias

Esta sección especifica los siguientes puntos:

- Lista de los artículos de parque disponibles en las existencias
- Almacenamiento de artículos de parque
- Retiro de artículos de parque de las existencias

### Lista de los artículos de parque disponibles en las existencias

La pestaña **Parque** de la ventana de detalle de las existencias presenta la lista de elementos que figuran en las existencias.

#### Filtros

Puede utilizar los filtros para ver los registros que cumplen sus criterios.

### SUGERENCIA:

Si utiliza el cliente Windows, en la parte superior de la lista de artículos de parque en existencias hay tres filtros:

-  Primer filtro simple.
-  Segundo filtro simple.
-  Tercer filtro simple.

Entre los filtros existe una condición de tipo "Y" en el sentido SQL.

### Presentación arborescente de la lista de artículos de parque que figuran en las existencias

Cuando los elementos disponibles en las existencias se presentan de forma arborescente:

- Si un elemento en existencias contiene elementos asociados que no figuran en las existencias, éstos no aparecen.
- Si un elemento disponible en las existencias es un elemento secundario de otros elementos, aparece toda la cadena de elementos principales. Los elementos principales que no se encuentran disponibles en las existencias aparecen atenuados.

### Almacenamiento de elementos

Para almacenar artículos de parque dispone de varias posibilidades:

#### Desde la ventana de detalle de los artículos de parque

En la pestaña **General** del detalle de los artículos de parque:

- 1 Seleccione **En existencias** para el campo **Asignación** (nombre SQL: seAssignment).
- 2 Seleccione el producto en el campo **Existencias** (nombre SQL: Stock).

#### Desde la ventana de detalle de las existencias

En la pestaña **Parque** en el detalle de las existencias, pulse  (cliente Windows) o **Añadir** (cliente Web) para añadir artículos.

#### Desde la ventana de detalle de un pedido

Las líneas de composición de pedido que sirven para crear artículos de parque pueden crear elementos en las existencias. Para ello:

- 1 Seleccione el pedido adecuado en la tabla de pedidos (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Ciclo de vida de adquisición/ Pedidos y estimaciones/ Pedidos** del navegador).

- 2 En cada línea de composición de pedidos que crea un artículo de parque, verifique que el campo **Exist. entrega** (nombre SQL: Stock) de la pestaña **Compra** del detalle de la línea de composición indique el nombre de las existencias. En caso contrario, rellene el campo.
- 3 Para crear los artículos de parque pendientes de recepción, asegúrese de que en el campo **Estado ped.** se ha seleccionado **Aprobado** o **Encargado**. Pulse **Crear**: Los artículos de parque se crean en la tabla Artículos de parque.

Para cada elemento creado en la tabla de artículos de parque:

- El campo **Asignación** de la pestaña **General** de la ventana de detalle del elemento indica **Pendiente de recepción**.
- El campo **Existencias** indica el producto seleccionado en el campo **Entrega** de la pestaña **Compra** de la línea de composición de pedido relativa al elemento.

### Retiro de activos de las existencias

Existen varias maneras de retirar activos de las existencias:

#### Desde la ventana de detalle de los artículos de parque

En la pestaña **General** de la ventana de detalle de un artículo de parque:

- 1 Abra la lista de artículos de parque en modo "Lista y detalle".
- 2 Seleccione el artículo de parque que desea retirar de las existencias.

#### SUGERENCIA:

Si utiliza el cliente Windows, puede seleccionar varios artículos de parque para que pueda modificar sus propiedades en lote.

- 3 Seleccione **En el parque** para el campo **Asignación** (nombre SQL: seAssignment).
- 4 Seleccione el usuario y el responsable de los elementos, si se trata de la misma persona para todos los elementos.
- 5 Complete en su caso la localización si es la misma para todos los elementos.

#### Desde la ventana de detalle de las existencias

- 1 Sitúese en la pestaña **Parque** de la ventana de detalle de las existencias.
- 2 Seleccione simultáneamente los elementos que desea retirar de las existencias.
- 3 Pulse  a la derecha de la lista (cliente Windows) o **Eliminar** (cliente Web). En este caso, el campo **Asignación** del elemento mostrará el valor **En el parque**.

O:

- 1 Sitúese en la pestaña **Parque** de la ventana de detalle de las existencias.
- 2 Muestre el detalle de todos los elementos que desee retirar de las existencias.
- 3 Seleccione el valor **En el parque** para el campo **Asignación** de la pestaña **General** de la ventana de detalle de cada elemento.
- 4 Seleccione el usuario, el responsable y la localización de los artículos de parque.



## 3 Parque informático

Asset Manager resulta particularmente útil para administrar un parque informático. Para cada ordenador del parque informático (ordenador, estación de trabajo, portátil, servidor, etc.), Asset Manager pone a su disposición una serie de campos y de tablas apropiadas para el ámbito informático.

---

### Ordenadores

Le recomendamos que gestione los ordenadores de forma individualizada. Este método de gestión permite definir los datos técnicos de un ordenador en su modelo.

La gestión individual es así mismo el único tipo de gestión que permite incluir un registro simultáneamente en la tabla de artículos de parque, en la tabla de activos y en la tabla de ordenadores (► [Tablas de desbordamiento](#) [pág. 18]).

#### Creación de una naturaleza para los ordenadores

Para crear una naturaleza de ordenador que le permita administrar individualmente los ordenadores del parque:

- 1 Muestre las naturalezas (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Naturalezas** del navegador).
- 2 Pulse **Nuevo**.

- 3 Introduzca el nombre y el código de la naturaleza creada (ejemplo: ordenador y computer).
- 4 Seleccione **Artículo de parque** en el campo **Creado**.
- 5 Seleccione **Equipos informáticos** en el campo **Creado también**.  
La tabla de equipos informáticos se utiliza para la integración de herramientas de distribución de software con Asset Manager.
- 6 Seleccione **Código interno único** en el campo **Restricción de gestión**.
- 7 Seleccione las opciones **Puerto de software** y **Puede conectarse**.
- 8 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

## Creación de un modelo de ordenador

El procedimiento de creación de modelos de ordenadores es idéntico al de los demás modelos (► [Modelos](#) [pág. 29]). Tan sólo deberá seleccionar una naturaleza adaptada a los ordenadores (► [Creación de una naturaleza para los ordenadores](#) [pág. 61]).

Dado que la tabla Modelos le permite organizar su parque, le sugerimos que cree modelos genéricos. Ejemplo: Supongamos que crea el modelo **Ordenador** y los submodelos **Ordenadores de oficina**, **Ordenadores portátiles** y **Servidores**. Con estos submodelos puede crear modelos de ordenadores que usará para crear los activos de ordenador en el parque.

### Creación de un modelo de ordenador (Ejemplo)

Esta sección le permite crear un modelo de ordenador con las siguientes características:

- Ordenador HP VECTRA VL 800
- Procesador Intel® Pentium® 4 1.3 GHz
- Memoria disponible 128 MB de RDRAM
- Disco duro de 40 GB
- Lector de disquetes 3.5", 1.44 MB
- Lector óptico DVD-ROM 12x/40x
- Teclado multimedia HP
- Ratón óptico HP

Para crear el modelo de este ordenador:

- 1 Muestre los modelos (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Modelos** del navegador).
- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Indique **VECTRA VL 800** en el campo **Nombre**.

- 4 Indique **Hewlett-Packard** en el campo **Marca**.
- 5 Seleccione por ejemplo **Ordenador de oficina** en el campo **Submodelo de**.
- 6 En la pestaña **General**, en el campo **Naturaleza** especifique o seleccione una naturaleza que le permita crear modelos de ordenadores. (► [Creación de una naturaleza para los ordenadores](#) [pág. 61])
- 7 En la pestaña **Hardware**, introduzca los datos relativos al ordenador:
  - **Pentium 4** en el campo **Procesador**
  - **1 300** en el campo **Frecuencia** (la unidad utilizada de forma predeterminada es el megahercio)
  - **128** en el campo **Memoria**
  - **40 000** en el campo **Tamaño disco**
- 8 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.
- 9 Repita el procedimiento para crear los modelos correspondientes a los diferentes elementos asociados al ordenador:
  - Lector de disquete
  - Lector DVD
  - Teclado
  - Ratón

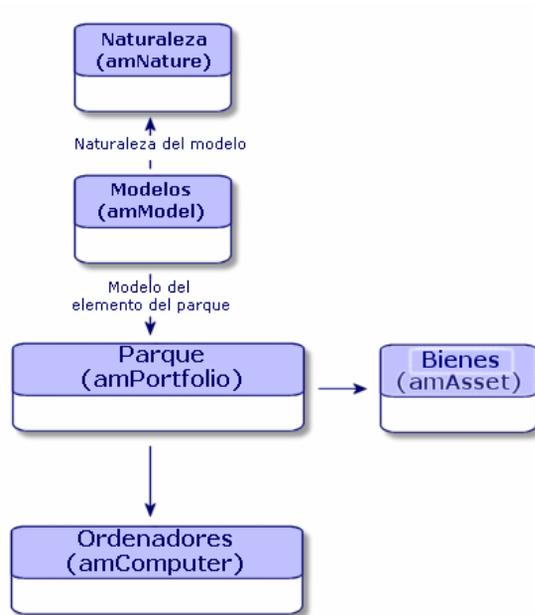
Los modelos no pueden asociarse unos con otros. En cambio, tras crear el ordenador VECTRA VL 800, podrá asociarle los diferentes activos basados en los modelos (► [Artículos de parque asociados a un activo](#) [pág. 35]).

## Creación de ordenadores de manera manual

En Asset Manager, los ordenadores aparecen registrados en tres tablas:

- La tabla de artículos de parque (amPortfolio)
- La tabla de activos y lotes (amAsset)
- La tabla de ordenadores (amComputer)

El gráfico siguiente le presenta un ejemplo de las tablas apropiadas para los ordenadores.



Como la creación de un ordenador es similar a la de un activo, consulte la sección [Creación de un activo](#) [pág. 33]. Para asociar artículos de parque al ordenador, consulte la sección [Asociación de artículos de parque a un activo](#) [pág. 35]. Los activos asociados a un ordenador son los periféricos (teclado, impresora, lectores, etc.), el software y los consumibles.

## Creación de ordenadores de manera automatizada

El método más eficaz y fiable para representar el estado de sus ordenadores consiste en utilizar software de inventario automático como HP Discovery and Dependency Mapping Inventory.

### NOTA:

Evidentemente, también puede utilizar otras herramientas de inventario. Para ello debe adaptar los escenarios HP Connect-It y los módulos Asset Manager Automated Process Manager para que funcionen con su herramienta de inventario.

Estas herramientas se encargan de identificar los ordenadores presentes en su parque. Los ordenadores inscritos en el repertorio de este modo pueden transferirse a la base de datos Asset Manager a continuación.

### Configure su entorno para importar la base de inventario obtenida con HP Discovery and Dependency Mapping Inventory

- 1 Realice el inventario de ordenadores con HP Discovery and Dependency Mapping Inventory. Use la versión especificada en la Matriz de soporte de HP Connect-It que se suministra con Asset Manager 9.30 (disponible en [www.hp.com/go/hpssoftwaresupport](http://www.hp.com/go/hpssoftwaresupport)).
- 2 Instale HP Connect-It en la versión suministrada con Asset Manager 9.30.
- 3 Inicie el generador de escenarios de HP Connect-It.
- 4 Abra el escenario `edac.scn` (se encuentra en la subcarpeta `scenario\ed\ed<número de versión de HP Discovery and Dependency Mapping Inventory>\ed<número de versión de HP Discovery and Dependency Mapping Inventory>ac<número de versión de Asset Manager>` de la carpeta de instalación de HP Connect-It) (menú **Archivo/ Abrir**).  
Ejemplo: `C:\Program Files\HP\Connect-It <Número de versión> <Idioma>\scenario\ed\ed25ac93`.
- 5 Configure el conector **Enterprise Discovery** (seleccione el conector en el esquema del escenario, menú contextual **Configurar el conector...**).  
En la página **Seleccionar el tipo de conexión** del asistente de configuración, seleccione su tipo de conexión y configure las páginas de configuración asociadas.
- 6 Configure el conector **Asset Management** (seleccione el conector en el esquema del escenario, menú contextual **Configurar el conector...**).  
Complete la página **Definir los parámetros de conexión** del asistente de configuración.
- 7 Guarde las modificaciones y abandone el editor de escenarios de HP Connect-It.
- 8 Inicie Asset Manager Automated Process Manager.
- 9 Conéctese a la base de datos Asset Manager (menú **Archivo/Conexión a una base**).
- 10 Muestre los módulos (menú **Herramientas/Configurar los módulos**).
- 11 Seleccione el módulo **Poner al día la base de datos a partir del resultado del inventario Enterprise Discovery (EdAc)**.
- 12 Marque la casilla **Activado**.
- 13 Modifique el campo **Dato de usuario** que tiene la siguiente forma:

```
"$connectit_exedir$/conitsvc.exe" -once -wpplog '$connectit_exedir$/../scenario/ed/ed2ac$version$/edac.scn' -dc:'Asset Management.SERVER'=$cnx$ -dc:'Asset Management.LOGIN'=$login$ -dc:'Asset Management.TEXTPASSWORD'=$pwd$
```

Sustituya el **2** por el número de versión de HP Discovery and Dependency Mapping Inventory instalado en su equipo.

- 14 Defina la periodicidad de inicio del módulo **Poner al día la base de datos a partir del resultado del inventario Enterprise Discovery** (cuadro **Horarios de comprobación**).
- 15 Pulse **Modificar** para guardar las modificaciones.
- 16 Salga de Asset Manager Automated Process Manager.

## Importar la base de inventario obtenida con HP Discovery and Dependency Mapping Inventory

### Importación de la base de inventario

Asset Manager Automated Process Manager activa automáticamente la importación de la base de inventario obtenida con HP Discovery and Dependency Mapping Inventory, siempre que éste funcione en tarea de segundo plano y que los módulos correspondientes se activen.

### Elementos importados de la base de inventario

La base de inventario contiene todos los ordenadores inventariados.

A cada uno de esos ordenadores se les vinculan componentes (pantallas, impresoras, etc.) y el software reconocido.

### Resultado de la importación en la base Asset Manager

Se crea un artículo de parque para cada ordenador, constituido por el ordenador y el software reconocido en el ordenador.

## Consulta de ordenadores en la base HP Discovery and Dependency Mapping Inventory a partir de Asset Manager

Desde el detalle de un ordenador, se puede mostrar el detalle del ordenador en la base HP Discovery and Dependency Mapping Inventory pulsando en la dirección URL del ordenador.

## Tareas preliminares

Hacer la base HP Discovery and Dependency Mapping Inventory accesible desde el intermediario de un explorador de Internet

La base HP Discovery and Dependency Mapping Inventory debe estar accesible desde el intermediario de un explorador de Internet sobre las estaciones de trabajo que deseen mostrar el detalle del ordenador en la base HP Discovery and Dependency Mapping Inventory.

Importar los datos empresariales **Parque - Datos empresariales** a su base de datos

Para que la integración funcione, debe importar los datos empresariales **Parque - Datos empresariales**.

### Importación de los Datos empresariales durante la creación de una base de datos

Siga las instrucciones del manual **Administración**, capítulo **Creación, modificación y supresión de una base de datos Asset Manager/ Creación de la estructura de la base de datos con Asset Manager Application Designer**.

En la página **Datos para importar**, seleccione la opción **Parque - Datos empresariales**.

### Importar los Datos empresariales en una base de datos existente

Proceda de la siguiente manera:

- 1 Ejecutar Asset Manager Application Designer.
- 2 Seleccione el menú **Archivo/Abrir**.
- 3 Seleccione la opción **Abrir un archivo de descripción de base - crear una nueva base**.
- 4 Seleccione el archivo `gbbase.xml` (localizado en la subcarpeta `config` de la carpeta de instalación de Asset Manager).
- 5 Inicie el asistente de creación de la base de datos (menú **Acción/Crear una base**).
- 6 Complete las páginas del asistente de la forma siguiente (recorra las páginas con los botones **Anterior** y **Siguiente**):

Página **Generar un archivo de comandos SQL/Crear una base**:

Campos	Valor
Base de datos	Seleccione la conexión a la base de datos en la que va a importar los datos empresariales.

Campos	Valor
Creación	Importar los datos empresariales.
Utilizar las opciones avanzadas de creación	No seleccione esta opción.

Página **Parámetros de creación:**

Campos	Valor
Contraseña	Introduzca la contraseña del administrador.

**NOTA:**

El administrador de las bases de datos de Asset Manager es el registro en la tabla de **Personas y departamentos** (amEmplDept) para la que el campo **Nombre** (Name) está definido como **Admin**.

El login de conexión a la base de datos está almacenado en el campo **Nombre de usuario** (UserLogin). El nombre del administrador tiene como valor **Admin**.

La contraseña se almacena en el campo **Contraseña** (LoginPassword).

Página **Datos para importar:**

Campos	Valor
Datos disponibles	Seleccione la opción <b>Parque - Datos empresariales</b>
Interrumpir la importación en caso de error	Seleccione esta opción para que la importación de datos se detenga en caso de problema.
Archivo de registro	Nombre completo del archivo que registra todas las operaciones realizadas durante la importación, así como los errores y avisos.

- 7 Pulse **Terminar** para ejecutar las opciones definidas mediante el asistente.

Declare la dirección URL del cliente Web de HP Discovery and Dependency Mapping Inventory

- 1 Inicie el cliente Web o Windows de Asset Manager.
- 2 Inicie el asistente **Editar la dirección URL de los servidores de aplicaciones...** (BstBackEndOpt) (vínculo **Administración/ Editar la dirección URL de los servidores de aplicaciones...** del navegador).
- 3 Complete el asistente de la siguiente manera:

Campo	Valor
Página <b>Añadir y/o modificar las propiedades de los servidores de aplicaciones</b>	
Designación del servidor de aplicaciones que añadir	Si en la lista de la parte inferior de la página no se encuentra ninguna línea en la que la columna <b>Aplicación</b> tenga el valor <b>ED</b> , rellene este campo con el valor <b>ED</b> y a continuación pulse el botón <b>Añadir el servidor de aplicaciones</b> .
Lista de aplicaciones, línea en la que la columna <b>Aplicación</b> tiene el valor <b>ED</b> , columna <b>Dirección URL del servidor</b>	http o https://<nombre de servidor de HP Service Manager>:<Puerto que utiliza HP Discovery and Dependency Mapping Inventory>
Página <b>Recapitulación</b>	
Compruebe el contenido de la página y pulse <b>Terminar</b> .	
Si utiliza el cliente Windows, pulse <b>Aceptar</b> en la página <b>Progreso</b> .	

 **NOTA:**

Si utiliza el cliente Windows, debe conectarse a la base de datos para validar la modificación.

### Creación de ordenadores en la base de datos de Asset Manager

- 1 Inicie el cliente Web o Windows de Asset Manager.
- 2 Muestre los ordenadores (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Equipos informáticos/ Equipos informáticos**).
- 3 Pulse **Nuevo**.
- 4 Complete el detalle del ordenador, en particular los campos y vínculos siguientes:

Título del campo o del vínculo	Nombre SQL del campo o del vínculo	Valor
Pestaña <b>Red</b>		

Título del campo o del vínculo	Nombre SQL del campo o del vínculo	Valor
Dirección física	PhysicalAddress	Identificador del ordenador en la base HP Discovery and Dependency Mapping Inventory. Este identificador tiene la forma <b>AB-CD-EF-GH-IJ-KL</b> . Este identificador es indispensable para poder encontrar el ordenador en la base HP Discovery and Dependency Mapping Inventory.

### Consulta del ordenador en la base de datos de HP Discovery and Dependency Mapping Inventory a partir de Asset Manager

- 1 Inicie el cliente Web o Windows de Asset Manager.
- 2 Muestre los ordenadores (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Equipos informáticos/ Equipos informáticos** del navegador).
- 3 Seleccione el ordenador que hay que mostrar en la base HP Discovery and Dependency Mapping Inventory.
- 4 Abra la pestaña **Hardware**.
- 5 Pulse el vínculo **Mostrar detalle en Enterprise Discovery** para ver la página correspondiente a la dirección URL asociada al vínculo.

#### SUGERENCIA:

Si utiliza el cliente Windows, el navegador de Internet predeterminado se inicia y muestra la página correspondiente a la dirección URL asociada al vínculo **Mostrar detalle en Enterprise Discovery**.

### ¿Cómo ha funcionado?

Asset Manager utiliza el campo calculado **Enterprise Discovery** (sysCoreWebED) para generar un delimitador HTML <A> con un atributo **HREF** cuya etiqueta completa es **Mostrar detalle en Enterprise Discovery**. Este termina en una dirección URL generada por concatenación:

- de cadenas de texto
- de la dirección URL del servidor HP Discovery and Dependency Mapping Inventory definido por el asistente **Editar la dirección URL de los servidores de aplicaciones...** (BstBackEndOpt)
- del campo **Dirección física** (PhysicalAddress) del ordenador

Cuando pulsa el vínculo **Mostrar detalle en Enterprise Discovery**, Asset Manager procesa la dirección URL.

## Mostrar los incidentes, cambios y problemas declarados para el ordenador en la base HP Service Manager

Desde el detalle de un ordenador, se puede mostrar la lista de incidentes, cambios y problemas declarados para el ordenador en la base HP Service Manager.

### Tareas preliminares

Hacer la base HP Service Manager accesible desde el intermediario de un explorador de Internet

La base HP Service Manager debe estar accesible desde el intermediario de un explorador de Internet sobre las estaciones de trabajo que deseen mostrar el detalle del ordenador en la base HP Service Manager.

Importar los datos empresariales **Parque - Datos empresariales** a su base de datos

Para que la integración funcione, debe importar los datos empresariales **Parque - Datos empresariales**.

► Importar los datos empresariales Parque - Datos empresariales a su base de datos [pág. 67]

Declare la dirección URL del cliente Web de HP Service Manager

- 1 Inicie el cliente Web o Windows de Asset Manager.
- 2 Inicie el asistente **Editar la dirección URL de los servidores de aplicaciones...** (BstBackEndOpt) (vínculo **Administración/ Editar la dirección URL de los servidores de aplicaciones...** del navegador).
- 3 Complete el asistente de la siguiente manera:

Campo	Valor
Página <b>Añadir y/o modificar las propiedades de los servidores de aplicaciones</b>	
Designación del servidor de aplicaciones que añadir	Si en la parte inferior de la página no se encuentra ninguna línea cuya columna <b>Aplicación</b> tenga el valor <b>HP Service Manager</b> , rellene este campo con el valor <b>HP Service Manager</b> y, a continuación, pulse <b>Añadir el servidor de aplicaciones</b> .

Campo	Valor
Lista de aplicaciones, línea en la que la columna <b>Aplicación</b> tiene el valor <b>HP Service Manager</b> , columna <b>Dirección URL del servidor</b>	http o https://<nombre de servidor de HP Service Manager>:<Puerto que utiliza HP Service Manager>
<b>Página Recapitulación</b>	
Compruebe el contenido de la página y pulse <b>Terminar</b> .	
Si utiliza el cliente Windows, pulse <b>Aceptar</b> en la página <b>Progreso</b> .	

 **NOTA:**

Si utiliza el cliente Windows, debe conectarse a la base de datos para validar la modificación.

### Creación de ordenadores en las bases de datos de Asset Manager y HP Service Manager

Para que los ordenadores seleccionados en la base Asset Manager puedan encontrarse en la base HP Service Manager, es necesario que sean identificados de la misma manera en los campos siguientes:

	Tabla	Campo
Asset Manager	Ordenadores (amComputer)	Nombre (Name)
HP Service Manager	ordenador	logical.name

Para automatizar la conciliación entre la base Asset Manager y la base HP Service Manager, puede recurrir a escenarios HP Connect-It de integración entre Asset Manager y HP Service Manager o entre una herramienta de inventario y Asset Manager y entre la misma herramienta de inventario y HP Service Manager.

### Visualización de incidentes, cambios y problemas para el ordenador de la base de datos de HP Service Manager

#### Cliente Windows

- 1 Inicie el cliente Windows.
- 2 Muestre los ordenadores (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Equipos informáticos/ Equipos informáticos** del navegador).
- 3 Vea el detalle del ordenador.
- 4 Efectúe una de las siguientes tareas:

Objetivo	Acción por efectuar
Ver los incidentes en HP Service Manager	Efectúe una de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pulse el botón <b>HP Service Manager</b>.</li> <li>■ Seleccione <b>Ver los incidentes en HP Service Manager</b> en las acciones contextuales (menú contextual <b>Acciones</b>).</li> </ul>
Ver los cambios en HP Service Manager	Seleccione <b>Ver los cambios en HP Service Manager</b> en las acciones contextuales (menú contextual <b>Acciones</b> ).
Ver los problemas en HP Service Manager	Seleccione <b>Ver los problemas en HP Service Manager</b> en las acciones contextuales (menú contextual <b>Acciones</b> ).

### Cliente Web

- 1 Inicie el cliente Web.
- 2 Muestre la lista de ordenadores (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Equipos informáticos/ Equipos informáticos** del navegador).
- 3 Seleccione el ordenador en la lista (casilla de selección de la columna de la izquierda).
- 4 Efectúe una de las siguientes tareas:

Objetivo	Seleccione el siguiente valor en la lista <b>Acciones contextuales</b>
Ver los incidentes en HP Service Manager	Ver los incidentes en HP Service Manager
Ver los cambios en HP Service Manager	Ver los cambios en HP Service Manager
Ver los problemas en HP Service Manager	Ver los problemas en HP Service Manager

### ¿Cómo ha funcionado?

Para generar una dirección URL apropiada, Asset Manager utiliza los campos calculados siguientes (vínculo **Administración/ Sistema/ Campos calculados** del navegador):

- Cambios en HP Service Manager (sysCoreWebSCChanges)
- Problemas en HP Service Manager (sysCoreWebSCProblems)
- Incidentes en HP Service Manager (sysCoreWebSCTickets)

Para abrir la página apropiada del cliente Web HP Service Manager, Asset Manager utiliza las acciones siguientes (vínculo **Administración/ Acciones** del navegador):

- Ver los cambios en HP Service Manager (BstSCChanges)

- Ver los problemas en HP Service Manager (BstSCProblems)
- Ver los incidentes en HP Service Manager (BstSCTickets)
- Ver los incidentes en HP Service Manager (BstHP Service ManagerTickets)

Estas acciones utilizan campos calculados para obtener la URL de la página HP Service Manager por mostrar.

---

## Configuraciones informáticas

Las configuraciones informáticas abarcan una unidad central, los periféricos básicos y el software básico. Se trata de paquetes de ofertas que proponen numerosos proveedores.

En función de sus necesidades, tiene la posibilidad de administrar cada configuración informática como un activo único o cada elemento de la configuración como activos separados que puede asociar.

### Gestión de una configuración informática como un activo único

Para gestionar una configuración estándar como si fuera un activo individual hay que crear un modelo que se corresponda con esta configuración. Una vez que se hayan creado las configuraciones que se basan en este modelo, se pueden asociar con otros artículos del parque que no se hayan incluido en la configuración: consumibles, software nuevo, dispositivos periféricos nuevos, etc.

#### Ventajas

Administrar una configuración informática como un activo único le permite limitar el número de operaciones de registro. Como esta configuración informática sólo tiene un registro en la tabla de activos, podrá reducir así mismo los gastos derivados del seguimiento financiero: amortización y precio de adquisición únicos, contabilidad simplificada, etc. En cambio, para efectuar el seguimiento específico de un cambio importante (supresión, actualización, etc.) de uno de los elementos de la configuración, será necesario recurrir a un complejo proceso de ajuste.

### Gestión de los elementos de una configuración informática como activos asociados

Para administrar los elementos de una configuración informática como activos asociados, basta con:

- 1 Crear los registros correspondientes a estos activos en el parque (► [Creación de un activo](#) [pág. 33]).
- 2 Elija el artículo más importante de los incluidos en la configuración estándar (ejemplo: la unidad central).
- 3 Asociar al elemento principal los demás elementos que componen la configuración (► [Artículos de parque asociados a un activo](#) [pág. 35]).

### Ventajas

La gestión de una configuración informática como activos asociados le permite efectuar un seguimiento específico de cada elemento. Por ejemplo, al reemplazar un teclado bastará con suprimir el vínculo hacia el teclado anterior y crear otro vínculo para el nuevo teclado.

---

## Conexiones entre ordenadores

Asset Manager le permite describir las conexiones existentes entre los ordenadores.

El modelo de conexión que se usa en Asset Manager describe una conexión genérica entre el ordenador A y el ordenador B. Dicho modelo se puede personalizar para que describa cualquier tipo de conexión que se desee y, en concreto, la conexión del tipo cliente/servidor. Encontrará la noción de conexión en las siguientes partes de Asset Manager:

- En la pestaña **Puertos** de la ventana de detalle de un modelo (amModel) o de un activo (amAsset).
- En la lista de tipos de conexiones (amCnxType).

### Requisitos previos

Las conexiones se describen en la pestaña **Puertos** del detalle del activo. Esta pestaña sólo aparece si se ha seleccionado la opción **Puede conectarse** para este modelo de activo en la tabla Naturaleza. (► [Criterios de comportamiento en una naturaleza](#) [pág. 25] y [Naturalezas](#) [pág. 27]).

---

#### **NOTA:**

Un ordenador puede poseer un número ilimitado de puertos, identificados por un número específico de cada uno de ellos. Un puerto sólo puede intervenir en una conexión.

## Puertos

La conexión entre los dos ordenadores se crea con puertos. Esta conexión sólo es válida cuando están conectados los puertos de los ordenadores A y B. Esta conexión es recíproca: Aparece en la pestaña **Puertos** de los detalles de todos los ordenadores implicados en la conexión. Un puerto de la conexión puede estar:

- Ocupado (es decir, conectado a un puerto de otro ordenador o a otro puerto del mismo ordenador). En este caso se describirá como sigue:

```
<Ordenador> <Número de puerto> - <Número de puerto> <Ordenador>
```

Por ejemplo, la conexión entre dos ordenadores A y B se describirá como sigue:

- En la ventana de detalle del ordenador A

```
<Ordenador A> <Número de puerto de ordenador A> - <Número de puerto de ordenador B> <Ordenador B>
```

- En la ventana de detalle del ordenador B

```
<Ordenador B> <Número de puerto de ordenador B> - <Número de puerto de ordenador A> <Ordenador A>
```

- Libre ( es decir, disponible para una conexión). En este caso se describirá como sigue:

```
<Ordenador> <Número de puerto> -
```

## Creación de una conexión

En esta sección, ilustraremos con un ejemplo la metodología a seguir para crear una conexión entre dos ordenadores: un servidor y una estación cliente. El ejemplo se articula en varias etapas:

- 1 Creación de un tipo de conexión
- 2 Creación de los ordenadores que se van a conectar
- 3 Declaración de la conexión
- 4 Información complementaria sobre la conexión

### Creación de un tipo de conexión

La creación de un tipo de conexión permite establecer una relación entre dos tipos de puerto, identificados en los siguientes campos:

- **Tipo** (nombre SQL: Type) que designa el puerto de origen.
- **Tipo destino** (nombre SQL: TargetType), que designa el puerto de destino asociado con el puerto de origen.

Esta relación sólo funciona en una dirección. En una conexión, al seleccionar un tipo de puerto de origen para su puerto le obliga a elegir un tipo de puerto

de destino al que conectarlo. Por otra parte, si selecciona un tipo de puerto de destino, no está obligado a elegir el tipo de puerto de origen del ordenador al que está conectado. El resultado es que, para crear una conexión recíproca, es preciso crear dos tipos de conexión simétricas. Por ejemplo, en el caso de una conexión cliente/servidor:

- Del tipo "Cliente" hacia el tipo "Servidor".
- Del tipo "Servidor" hacia el tipo "Cliente".

En este párrafo crearemos un modelo de conexión recíproca Cliente/Servidor. La selección de este modelo al crear una conexión entre dos ordenadores A y B provoca los siguientes automatismos:

- Si el tipo de un puerto del activo A es "Cliente", el tipo de puerto al que estará conectado en el activo B será "Servidor".
- Si el tipo de puerto del activo A es "Servidor", el tipo de puerto al que estará conectado en el activo B será "Cliente".



#### NOTA:

Este automatismo sólo se produce si la conexión se crea directamente.

### Apertura de la pantalla de los tipos de conexión

Muestre los tipos de conexión (vínculo **Administración/ Tipos de conexión** del navegador).

### Creación de un tipo de conexión Cliente/Servidor

Para crear el tipo de conexión Cliente/Servidor, ejecute las siguientes etapas:

- 1 Pulse **Nuevo**.
- 2 Complete el campo **Tipo** con el valor "Cliente".
- 3 Seleccione el valor "Servidor" en el campo **Tipo destino**.
- 4 Introduzca en su caso una descripción complementaria en el campo **Descripción** (nombre SQL: memDescription).
- 5 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

### Creación de un tipo de conexión Servidor/ Cliente

Para crear el tipo de conexión Servidor/ Cliente, ejecute las siguientes etapas:

- 1 Pulse **Nuevo**.
- 2 Complete el campo **Tipo** con el valor "Servidor".
- 3 Seleccione el valor "Cliente" en el campo **Tipo destino**.
- 4 Introduzca en su caso una descripción complementaria en el campo **Descripción** (nombre SQL: memDescription).

- 5 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

## Creación de los ordenadores que se van a conectar

### Etapa 1: Crear dos modelos de ordenadores

Para crear los dos modelos de servidor y de cliente, consulte el ejemplo de la sección [Creación de un modelo de ordenador \(Ejemplo\)](#) [pág. 62].

Al crear los modelos de ordenadores, complete los campos de la pestaña **Puertos**. Los ordenadores creados a partir de estos dos modelos tendrán las características que figuren en esta pestaña.

A continuación presentamos ejemplos de creación de un modelo de servidor y de un modelo de estación cliente.

Servidor	Client
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Sun Fire 15K</li><li>■ UltraSparc III 64 bits a 900 MHz</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Ordenador HP VECTRA VL 800</li><li>■ Procesador Intel® Pentium® 4 1.3 GHz</li><li>■ Memoria disponible 128 MB de RDRAM</li><li>■ Disco duro de 40 GB</li></ul>

Una vez creados los dos modelos de ordenadores, cree los dos ordenadores en la tabla de activos basándose en esos dos ordenadores (► [Creación de un activo](#) [pág. 33]).

### Etapa 2: Crear los ordenadores en la tabla de activos

Muestre los activos (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Activos** del navegador).

Cree dos nuevos activos seleccionando para cada uno de ellos uno de los dos modelos creados anteriormente. Valide estas creaciones pulsando **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web).

## Declaración de la conexión

### Métodos de creación de una conexión

Para crear una conexión entre dos ordenadores, puede proceder de dos maneras diferentes:

- Puede crear primero un puerto para cada uno de los ordenadores y establecer un vínculo entre dichos puertos para crear la conexión. Este es el método que le recomendamos.
- O bien puede crear directamente la conexión a partir de uno de los ordenadores.

A continuación vamos a conectar dos activos utilizando ambos métodos.

### Crear puertos para cada activo y establecer un vínculo entre ambos

En la lista de registros de la tabla de activos, seleccione el ordenador **Sun Fire 15 K** y pulse la pestaña **Puertos**. A continuación crearemos, etapa por etapa, un puerto vacante para este ordenador:

- 1 Pulse  (cliente Windows) o **Añadir** (cliente Web). Asset Manager muestra la pantalla para la creación de puertos de conexión en el ordenador **Sun Fire 15K**.
- 2 Sólo queremos crear un puerto del tipo "Servidor". Por consiguiente, los campos **Activo dest.** y **Puerto dest.** (SQL: TargetAsset y TargetPort) se quedarán en blanco. (Estos campos le permiten identificar el activo y el puerto del activo al que está conectado.)
- 3 Complete el campo **Tipo de puerto** (nombre SQL: Type) con el valor "Servidor".
- 4 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.
- 5 Observe que el puerto aparece en la pestaña **Puerto** con el signo:

1
---

A continuación repetiremos la operación para el ordenador **VECTRA VL 800**:

- 1 Seleccione el activo **VECTRA VL 800** y pulse la pestaña **Puerto** de la ventana de detalle del activo.
- 2 Pulse  (cliente Windows) o **Añadir** (cliente Web). Asset Manager muestra la pantalla para la creación de puertos de conexión para este activo.
- 3 Complete únicamente el campo **Tipo** con el valor "Cliente".
- 4 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.
- 5 Observe que el puerto aparece en la pestaña **Puerto** con el signo:

1
---

Sólo queda por establecer el vínculo entre ambos puertos. Esta operación puede efectuarse a partir de uno de los ordenadores:

- 1 Seleccione el servidor **Sun Fire 15K** en la lista de activos y pulse la pestaña **Puertos**.
- 2 Muestre el detalle del puerto 1:
  - Cliente Windows: Seleccione el puerto 1 y pulse .
  - Cliente Web: Muestre el detalle del puerto 1 y pulse **Modificar**.
- 3 Ahora, complete el campo **Activo de destino** (nombre SQL: TargetAsset), para lo que debe seleccionar el cliente **VECTRA VL 800**.

- 4 El campo **Puerto dest.** presenta la lista de todos los puertos vacantes en este activo.

 **NOTA:**

Si utiliza el cliente Windows, también puede elegir un puerto directamente de la lista de puertos pulsando  $\downarrow$ . Al elegir cualquiera de los puertos de esta lista, Asset Manager completa automáticamente el campo **Activo de destino** (nombre SQL: TargetAsset).

- 5 Pulse **Modificar** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web).
- 6 En la ventana de detalle del ordenador **Sun Fire 15K**, la conexión aparece de la siguiente forma:

1 - 1 (<AssetTag del activo de destino>)

En la ventana de detalle del activo **VECTRA VL 800** se ha creado la conexión recíproca, a saber:

1 - 1 (<AssetTag del activo de destino>)

- 7 La conexión ha sido aprobada.

### Crear directamente una conexión

 **NOTA:**

Para efectuar esta conexión conservando los ordenadores creados anteriormente, deberá eliminar las entradas de la pestaña **Puertos** de cada uno de los ordenadores. Para ello, selecciónelas y pulse  $\downarrow$  (cliente Windows) o **Eliminar** (cliente Web).

En la lista de registros de la tabla de activos, seleccione **Sun Fire 15K** y pulse la pestaña **Puertos** de la ventana de detalle del activo. A continuación vamos a crear, etapa por etapa, una conexión hacia el activo **Sun Fire 15K**.

- 1 Pulse  $\oplus$  (cliente Windows) o **Añadir** (cliente Web). Asset Manager muestra la pantalla para la creación de puertos de conexión en el ordenador **Sun Fire 15K**.
- 2 Complete el campo **Activo dest.** (nombre SQL: TargetAsset) y establezca su valor en **VECTRA VL 800**.
- 3 Seleccione "Servidor" como **Tipo**.
- 4 Pulse el botón **Añadir**.

Asset Manager crea automáticamente:

- Un puerto de tipo "Servidor" en el ordenador **Sun Fire 15K**.
- Un puerto de tipo "Cliente" en el ordenador **VECTRA VL 800**.
- Una conexión entre ambos puertos.

## Información complementaria sobre la conexión

Asset Manager permite añadir la información de una conexión a través del detalle de la conexión. En el detalle del activo, pulse la pestaña **Puertos**, seleccione una conexión existente y pulse  (cliente Windows) o **Modificar** (cliente Web). Asset Manager displays the connection detail. Para definir información adicional, use el campo **Conexión** (nombre SQL: Connection).

### NOTA:

No se ha asociado ningún automatismo a los campos de esta pantalla. En particular, los gastos asociados a una conexión no generan la creación de líneas de gastos.

## Gestión de una conexión

Esta sección explica cómo administrar una conexión. Encontrará información sobre las siguientes operaciones:

- Visualización del número de conexiones
- Interrupción de una conexión entre dos activos
- Impacto de la supresión de un activo conectado
- Impacto del cambio de asignación de un puerto de conexión

### Ver el número de conexiones

La información de la pestaña **Puertos** del detalle de un activo permite hacer el seguimiento de las conexiones del mismo. Los campos **Nº máx. conexiones** y **Conexiones actuales** (nombres SQL: sMaxCnxCount y sCnxCount) describen el número de conexiones posibles y el número real de conexiones de un activo, respectivamente. Asset Manager actualiza el campo **Conexiones actuales** (nombre SQL: sCnxCount) cada vez que se añade o se elimina una conexión.

### NOTA:

El campo **Nº máx. conexiones** proporciona un valor aproximado, pero no desencadena mecanismos automáticos. Asset Manager no le impide crear conexiones adicionales si el número actual de ellas supera el número de conexiones posibles.

### Suprimir una conexión entre dos activos

A continuación explicamos el método a seguir para suprimir una conexión:

- 1 Sitúese en la ventana de detalle de uno de los activos.
- 2 Pulse la pestaña **Puertos** y seleccione la conexión que desee eliminar.
- 3 Pulse  (cliente Windows) o **Modificar** (cliente Web). Asset Manager displays the connection detail.

- 4 Borre el campo **Activo de destino** o **Puerto de destino** (nombres SQL: TargetAsset y TargetPort) y pulse **Modificar** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web). Asset Manager suprime la conexión entre los dos activos. Por consiguiente:
  - Se suprime la información complementaria de seguimiento de conexión (que figura en el campo **Conexión** (nombre SQL: Connection).
  - Los puertos utilizados para la conexión quedan libres.

---

 **NOTA:**

Si no desea suprimir los puertos utilizados en la conexión, no pulse el botón  (cliente Windows) o **Eliminar** (cliente Web) de la pestaña **Puertos** del detalle de uno de los activos conectados.

---

#### Impacto de la supresión de un activo conectado

Cuando se suprime un activo conectado, Asset Manager realiza las siguientes operaciones:

- Supresión de todas las conexiones asociadas al activo
- Supresión de todos los puertos del activo
- Liberación de los puertos de los activos conectados al activo suprimido

#### Impacto del cambio de asignación de un puerto de conexión

Para modificar la asignación de un puerto de conexión, puede proceder de dos maneras:

- Liberar completamente el puerto, que quedará disponible para una nueva conexión.
- Conectarlo a un puerto diferente del puerto al que estaba conectado inicialmente. En este caso, el puerto remoto al que el puerto estaba conectado queda libre y disponible para otra conexión.

---

## Aparatos portátiles

Los aparatos portátiles corresponden a aparatos y accesorios de comunicación del tipo de teléfonos móviles, asistentes personales (PDA), etc.

Al igual que los ordenadores, los aparatos portátiles se almacenan como artículos de parque. Aparecen en la tabla de ordenadores y tienen campos específicos.

Se pueden ver los aparatos portátiles mediante el vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Equipos informáticos/ Aparatos portátiles** del navegador.

Un aparato portátil puede estar vinculado a un proveedor de servicios (por ejemplo, un operador de telefonía).

Puede proceder de distintas maneras para gestionar los aparatos portátiles:

- [Creación de aparatos portátiles de manera manual](#) [pág. 83]
- [Creación de aparatos portátiles de manera automatizada](#) [pág. 87]

## Creación de aparatos portátiles de manera manual

### Crear naturalezas

Si todavía no existe, cree una o varias naturalezas de aparatos portátiles:

- 1 Muestre las naturalezas (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Naturalezas** del navegador).
- 2 Añada una naturaleza.

Complete especialmente los siguientes campos y vínculos:

Nombre	Nombre SQL	Valor
Pestaña <b>General</b>		
Creación	seBasis	Artículo de parque
Creado también	OverflowTbl	Ordenadores (amComputer)
Tipo de equipo (seComputerType)	seComputerType	Aparato portátil

La asociación de una naturaleza de este tipo a un artículo de parque (por medio de su modelo) fija el comportamiento y la visualización de informaciones específicas a los aparatos portátiles sobre algunas pantallas.

Para obtener más información sobre cómo crear una naturaleza de manera general, consulte el párrafo ► [Naturalezas](#) [pág. 27].

En vez de crear una naturaleza manualmente, puede utilizar la que forma parte de los datos empresariales **Parque - Datos empresariales**, con la condición de importarlos en su base de datos.

Para obtener más información sobre cómo importar los datos empresariales **Parque - Datos empresariales**: ► [Importar los datos empresariales Parque - Datos empresariales a su base de datos](#) [pág. 67].

Después de la importación de estos datos empresariales, dispone de la naturaleza **Aparato portátil**.

### Crear modelos de aparatos portátiles

Cree los modelos necesarios para la creación de artículos de parque que representen los aparatos portátiles presentes realmente en el parque.

Para obtener más información sobre cómo crear un modelo de manera general, consulte el párrafo ► [Modelos](#) [pág. 29].

El procedimiento de creación de modelos de aparatos portátiles es idéntico al de los demás modelos (► [Modelos](#) [pág. 29]). No obstante, deberá asociarlos a una naturaleza de aparatos portátiles (► [Crear naturalezas](#) [pág. 83]).

Le recomendamos que cree algunos modelos para fines de clasificación, cree a continuación un modelo para cada modelo de aparato portátil presente realmente en su parque y asíelos a uno de los modelos de clasificación.

Ejemplos de jerarquía de modelos utilizados para fines de clasificación:

- ◆ Aparato portátil
  - PDA
  - Teléfono móvil

En vez de crear modelos manualmente, puede utilizar los que forman parte de los datos empresariales **Parque - Datos empresariales**, con la condición de importarlos en su base de datos.

Para obtener más información sobre cómo importar los datos empresariales **Parque - Datos empresariales**: ► [Importar los datos empresariales Parque - Datos empresariales a su base de datos](#) [pág. 67]

Después de la importación de estos datos empresariales, dispone de modelos estructurantes organizados de la siguiente manera:

- ◆ TI y telecomunicaciones
  - ◆ Aparatos y accesorios de comunicación
    - ◆ **Aparato portátil**
      - **PDA**
      - **Teléfono móvil**

Puede asociar los modelos correspondientes a los aparatos portátiles presentes realmente en el parque a estos modelos estructurantes.

### Crear aparatos portátiles

1 Muestre los aparatos portátiles (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Equipos informáticos/ Aparatos portátiles** del navegador).

2 Añada un aparato portátil.

Complete en particular el vínculo **Modelo** (Model) seleccionando un modelo de aparatos portátiles (► [Crear modelos de aparatos portátiles](#) [pág. 83]).

Los campos y vínculos específicos para los aparatos portátiles son:

Nombre	Nombre SQL
Estado del aparato portátil	MDStatus

Nombre	Nombre SQL
<b>Pestaña Hardware</b>	
ROM	IROMMb
Memoria externa	IExternalRAMMb
<b>Pestaña Red</b>	
Número de teléfono	PhoneNum
<b>Pestaña Proveedores de servicios</b>	
Indica el vínculo con los proveedores de servicios. No se puede actualizar <b>Recursos</b> directamente desde el registro del aparato portátil. Para hacerlo, es preciso acceder a <b>Relaciones cliente-recurso</b> (► Creación de clientes y recursos implicados en un servicio empresarial [pág. 198]).	

### Crear modelos de proveedores de servicios

Debe crear un modelo para cada proveedor de servicios. Este modelo se seleccionará durante la creación del artículo de parque que representa el proveedor de servicios.

No existen restricciones concretas en cuanto a la naturaleza a la que debe vincular estos modelos.

### Crear proveedores de servicios

Para crear un proveedor de servicios:

- 1 Muestre los artículos de parque (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Artículos de parque** del navegador).
- 2 Añada un artículo de parque.

Complete en particular el vínculo **Modelo** (Model) seleccionando el modelo correspondiente al proveedor de servicios (► **Crear modelos de proveedores de servicios** [pág. 85]).

### Creación de tipos de relación cliente-recurso

Para representar el vínculo que existe entre un aparato portátil y un proveedor de servicios, Asset Manager utiliza las relaciones cliente-recurso.

Para poder especificar estas relaciones cliente-recurso, debe disponer de tipos de relaciones cliente-recurso adaptadas (ejemplo: **Utiliza la red del operador**).

Para crear un tipo de relación cliente-recurso:

- 1 Muestre los tipos de relación cliente-recurso (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales/ Tipos de relación cliente-recurso** del navegador).
- 2 Añada un tipo de relación cliente-recurso.

Puede limitarse a completar los campos obligatorios, a menos que desee establecer una gestión detallada de los servicios empresariales (► **Servicios empresariales** [pág. 195]).

## Vincular aparatos portátiles a proveedores de servicios

Para asociar un aparato portátil a un proveedor de servicios:

- 1 Muestre la relación cliente-recurso (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales/ Tipos de relación cliente-recurso** del navegador).
- 2 Añada una relación cliente-recurso.

Complete especialmente los siguientes campos y vínculos:

Nombre	Nombre SQL	Valor
Client	Client	Seleccione el aparato portátil
Tipo de relación	CRType	Seleccione el tipo de relación cliente-recurso que existe entre el aparato portátil y el proveedor de servicios
Recurso	Recurso	Seleccione el proveedor de servicios

► Consulte la sección [Caso práctico: Crear un aparato portátil](#) [pág. 90] para ver un ejemplo de asociación a un proveedor de servicios.

## Crear modelos de instalaciones de software presentes en un aparato portátil

Cree los modelos necesarios para la creación de artículos de parque que representen las instalaciones de software presentes en un aparato portátil (antivirus, navegador GPS, etc.).

El procedimiento de creación de modelos de instalaciones de software presentes en un aparato portátil es idéntico al de los demás modelos (► [Modelos](#) [pág. 29]).

Le recomendamos que siga estos pasos:

- En primer lugar, cree un modelo **Software para aparatos portátiles** y vincúlelo a la naturaleza de instalación de software.
- A continuación, cree un modelo de instalación de software para cada aplicación de software que haya en el aparato portátil.
- Y finalmente, vincule dichos modelos al modelo **Software para aparatos portátiles**.

Ejemplos de jerarquía de modelos:

- ◆ Software para aparatos portátiles
  - Cyberon VoiceCommander
  - Google Maps
  - Norton Antivirus

Puede crear registros en la tabla **Instalaciones o usos de software** (amSoftInstall) (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Instalaciones de software** del navegador) y asociarlos a estos modelos, y

especificar en el campo **Equipo informático** (ParentPortfolio) el aparato portátil en el que está instalado el software.

---

 **NOTA:**

Si utiliza HP Discovery and Dependency Mapping Inventory para inventariar los aparatos portátiles y el software instalado en los aparatos portátiles, el escenario HP Connect-It `edac-mobiledevices.scn` ([► Creación de aparatos portátiles de manera automatizada](#) [pág. 87]) crea automáticamente el modelo **Software para aparatos portátiles**.

Dispone entonces de modelos estructurantes organizados de la siguiente manera:

- ◆ TI y telecomunicaciones
  - ◆ Software
    - ◆ Instalación de software
      - ◆ **Software para aparatos portátiles**

Los submodelos necesarios para las instalaciones de software presentes en sus aparatos portátiles los crea entonces automáticamente el escenario HP Connect-It `edac-mobiledevices.scn` ([► Creación de aparatos portátiles de manera automatizada](#) [pág. 87]) y se asocian al modelo **Software para aparatos portátiles**.

HP Connect-It crea o actualiza el registro de la tabla **Instalaciones o usos de software** (`amSoftInstall`) asociado automáticamente al artículo de parque.

---

## Creación de aparatos portátiles de manera automatizada

El método más eficaz y fiable para representar el estado de sus aparatos portátiles consiste en utilizar software de inventario automático como HP Discovery and Dependency Mapping Inventory.

---

 **NOTA:**

Evidentemente, también puede utilizar otras herramientas de inventario. Para ello debe adaptar los escenarios HP Connect-It y los módulos Asset Manager Automated Process Manager para que funcionen con su herramienta de inventario.

Estas herramientas se encargan de identificar los aparatos portátiles presentes en su parque y el software que está instalado en ellos. Los aparatos portátiles inscritos en el repertorio de este modo pueden transferirse a la base de datos Asset Manager a continuación.

## Requisitos previos

- Para que la importación de los datos relativos a los aparatos portátiles se efectúe correctamente, debe importar previamente los datos empresariales **Parque - Datos empresariales**.
  - ▶ **Importar los datos empresariales Parque - Datos empresariales a su base de datos** [pág. 67]  
En efecto, el escenario HP Connect-It `edac-mobiledevices.scn` requiere la presencia de la naturaleza y de los modelos que forman parte de los datos empresariales **Parque - Datos empresariales**.
- No debe eliminar la naturaleza (**Aparato portátil**) ni los modelos (**Aparato portátil, PDA y Teléfono móvil**) importados.
- No debe modificar el valor del campo **Código** (Code) de la naturaleza, ni el del campo **Cód. de barras** (BarCode) de los modelos importados.
- Si decide crear sus propias naturalezas y modelos diferentes de los especificados aquí arriba, debe modificar directamente el escenario HP Connect-It `edac-mobiledevices.scn`.

## Configure su entorno para importar la base de inventario obtenida con HP Discovery and Dependency Mapping Inventory

- 1 Realice el inventario de aparatos portátiles con HP Discovery and Dependency Mapping Inventory. Use la versión especificada en la Matriz de soporte de HP Connect-It que se suministra con Asset Manager 9.30 (disponible en [www.hp.com/go/hpsoftwaresupport](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport)).
- 2 Instale HP Connect-It en la versión suministrada con Asset Manager 9.30.
- 3 Inicie el generador de escenarios de HP Connect-It.
- 4 Abra el escenario `edac-mobiledevices.scn` (menú **Archivo/ Abrir**).  
Este escenario se encuentra en la subcarpeta `scenario\ed\ed<número de versión de HP Discovery and Dependency Mapping Inventory>\ed<número de versión de HP Discovery and Dependency Mapping Inventory>ac<número de versión de Asset Manager>` de la carpeta de instalación de HP Connect-It).  
Ejemplo: `C:\Program Files\HP\Connect-It <Número de versión> <Idioma>\scenario\ed\ed25\ed25ac93`.
- 5 Configure el conector **Enterprise Discovery** (seleccione el conector en el esquema del escenario, menú contextual **Configurar el conector**).  
En la página **Seleccionar el tipo de conexión** del asistente de configuración, seleccione su tipo de conexión y configure las páginas de configuración asociadas.
- 6 Configure el conector **Asset Manager** (seleccione el conector en el esquema del escenario, después el menú contextual **Configurar el conector**).

- Complete la página **Definir los parámetros de conexión** del asistente de configuración.
- 7 Guarde las modificaciones y abandone el editor de escenarios de HP Connect-It.
  - 8 Inicie Asset Manager Automated Process Manager.
  - 9 Conéctese a la base de datos Asset Manager (menú **Archivo/Conexión a una base**).
  - 10 Muestre los módulos (menú **Herramientas/Configurar los módulos**).
  - 11 Seleccione el módulo **Poner al día los aparatos portátiles en la base de datos a partir del resultado del inventario Enterprise Discovery** (EdAcMD).
  - 12 Seleccione la opción **Activado**.
  - 13 Modifique el campo **Dato de usuario** que tiene la siguiente forma:
 

```
"$connectit_exedir$/conitsvc.exe" -once -wpplog '$connectit_exedir$../
scenario/ed/ed2ac$version$/edac-mobiledevices.scn' -dc:'Asset Managemen
t.SERVER'=$cnx$ -dc:'Asset Management.LOGIN'=$login$ -dc:'Asset Managem
ent.TEXTPASSWORD'=$pwd$
```

Reemplace **2** por el número de versión del software de HP Discovery and Dependency Mapping Inventory utilizado.
  - 14 Defina la periodicidad de desencadenamiento del módulo **Poner al día los aparatos portátiles en la base de datos a partir del resultado del inventario Enterprise Discovery** (recuadro **Horarios de comprobación**).
  - 15 Guarde los cambios (botón **Modificar**).
  - 16 Salga de Asset Manager Automated Process Manager.

Importar la base de inventario obtenida con HP Discovery and Dependency Mapping Inventory

#### Importación de la base de inventario

Asset Manager Automated Process Manager activa automáticamente la importación de la base de inventario obtenida con HP Discovery and Dependency Mapping Inventory, siempre que éste funcione en tarea de segundo plano y que los módulos correspondientes se activen.

Lo que se importa de la base HP Discovery and Dependency Mapping Inventory

Lo que se importa	Resultado en Asset Manager
Aparatos portátiles	Artículo de parque + modelo
Proveedores de servicios	Artículo de parque + modelo

Vínculos entre aparatos portátiles y proveedores de servicios	Relación cliente-recurso + tipo de relación cliente-recurso
Instalaciones de software presentes en un aparato portátil	Modelo + artículo en la tabla <b>Instalaciones de software</b> (amSoftInstall)

### Resultado de la importación en la base Asset Manager

Los artículos de parque, modelos y relaciones cliente-recurso ausentes se añaden a la base Asset Manager.

En caso de que ya existan, se actualizarán.

El tipo de relación cliente-recurso **Utiliza la red del operador** se crea si está ausente.

#### AVISO:

Los aparatos portátiles y proveedores de servicios eliminados de la base HP Discovery and Dependency Mapping Inventory no se eliminan de la base Asset Manager.

## Caso práctico: Crear un aparato portátil

En este caso práctico, crearemos un registro para una **PDA HP iPAQ hx2790** vinculada al operador telefónico **AT&T Mobility (AT&T)**.

### Requisitos previos

Si no utiliza la base de demostración, debe importar previamente los datos empresariales **Parque - Datos empresariales** (► [Importar los datos empresariales Parque - Datos empresariales a su base de datos \[pág. 67\]](#)).

### Etapas 1: Creación del operador de telefonía

#### Creación de la marca

- 1 Visualice las marcas (vínculo **Gestión de parque/ Catálogo/ Marcas**) del navegador).
- 2 Añada un nuevo registro y rellene los campos y vínculos indicados en la siguiente tabla:

Nombre	Nombre SQL	Valor
Nombre	Nombre	000/AT&T

- 3 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

### Creación del modelo

- 1 Muestre los modelos (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Modelos** del navegador).
- 2 Añada un nuevo registro y rellene los campos y vínculos indicados en la siguiente tabla:

Nombre	Nombre SQL	Valor
Nombre	Nombre	000/AT&T Mobility
Marca	Marca	000/AT&T
<b>Pestaña General</b>		
Nature	Nature	Activo estándar

- 3 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

### Creación del artículo de parque

- 1 Muestre los artículos de parque (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Artículos de parque** del navegador).
- 2 Añada un nuevo registro y rellene los campos y vínculos indicados en la siguiente tabla:

Nombre	Nombre SQL	Valor
Modelo	Model	000/AT&T Mobility
Asignación	seAssignment	En el parque

- 3 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

## Etapa 2: Creación del aparato portátil

### Creación de la marca

- 1 Visualice las marcas (vínculo **Gestión de parque/ Catálogo/ Marcas**) del navegador).
- 2 Añada un nuevo registro y rellene los campos y vínculos indicados en la siguiente tabla:

Nombre	Nombre SQL	Valor
Nombre	Nombre	000/Hewlett Packard

- 3 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

### Creación del modelo

- 1 Muestre los modelos (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Modelos** del navegador).
- 2 Añada un nuevo registro y rellene los campos y vínculos indicados en la siguiente tabla:

Nombre	Nombre SQL	Valor
Nombre	Nombre	000/HP iPAQ hx2790
Submodelo de	Principal	PDA
Marca	Marca	000/Hewlett Packard
Pestaña <b>General</b>		
Nature	Nature	Aparato portátil

- 3 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

### Creación del aparato portátil

- 1 Muestre los aparatos portátiles (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Equipos informáticos/ Aparatos portátiles** del navegador).
- 2 Añada un nuevo registro y rellene los campos y vínculos indicados en la siguiente tabla:

Nombre	Nombre SQL	Valor
Pestaña <b>General</b>		
Modelo	Model	000/HP iPAQ hx2790
Pulse <b>Crear</b> (cliente Windows)		
Pestaña <b>General</b>		
Asignación	seAssignment	En el parque
Pestaña <b>Hardware</b>		
ROM	lROMMb	192
Memoria externa	lExternalRAMMb	1000
Pestaña <b>Red</b>		
Número de teléfono	PhoneNum	555-9635

- 3 Pulse **Modificar** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

### Etapa 3: Creación de la relación cliente-recurso

#### Creación del tipo de relación cliente-recurso

- 1 Muestre los tipos de relación cliente-recurso (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales/ Tipos de relación cliente-recurso** del navegador).
- 2 Añada un nuevo registro y rellene los campos y vínculos indicados en la siguiente tabla:

Nombre	Nombre SQL	Valor
Nombre	Nombre	000/Utiliza la red del proveedor

- 3 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

#### Creación de la relación cliente-recurso

- 1 Muestre la relación cliente-recurso (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales/ Tipos de relación cliente-recurso** del navegador).
- 2 Añada un nuevo registro y rellene los campos y vínculos indicados en la siguiente tabla:

Nombre	Nombre SQL	Valor
<b>Pestaña General</b>		
Client	Client	Seleccione el registro <b>000/Hewlett Packard 000/HP iPAQ hx2790</b>
Tipo de relación	CRType	000/Utiliza la red del proveedor
Recurso	Recurso	Seleccione el registro <b>000/AT&amp;T 000/AT&amp;T Mobility</b>

- 3 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

#### Comprobación de la creación en el aparato portátil

- 1 Muestre los aparatos portátiles (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Equipos informáticos/ Aparatos portátiles** del navegador).
- 2 Seleccione el registro **000/HP iPAQ hx2790**.
- 3 En la pestaña **Proveedores de servicios**, compruebe la presencia del recurso **000/AT&T 000/AT&T Mobility**.

---

## Entornos virtuales

### Funcionamiento general

Asset Manager permite describir entornos virtuales.

Los componentes de los entornos virtuales son:

- **Máquinas virtuales**
- **Hosts de máquinas virtuales:** ordenadores físicos en los que se ha instalado el **software de gestión de las máquinas virtuales**  
Ejemplos: Servidor ESX, Solaris Zoning
- **Software de gestión de las máquinas virtuales:** software instalado en un **host de máquina virtual** y que gestiona **máquinas virtuales**
- **Servidores de gestión de entornos virtuales:** ordenadores físicos en los que se ha instalado el **software de gestión de equipos virtuales**  
Ejemplos: VMWare VirtualCenter
- **Software de gestión de entornos virtuales:** software instalado en un **host de máquina virtual** y que gestiona **entornos virtuales**

Las relaciones entre algunos de estos componentes se describen:

- Entre **máquinas virtuales** y **hosts de máquinas virtuales:** usando el enlace **Componente de** (principal) de la tabla **Artículos de parque** (amPortfolio), así como una relación cliente-recurso (con un tipo de relación cliente-recurso **Gestiona VM** (ManagesVm)).
- Entre **hosts de máquinas virtuales** y **servidores de gestión de entornos virtuales:** usando relaciones cliente-recurso (con un tipo de relación cliente-recurso **Gestiona host de VM** (ManagesVmHost)).

Se crea un servicio empresarial que se asocia a las relaciones cliente-recurso de cada:

- **Host de máquina virtual**
- **Servidor de gestión de entornos virtuales**

Los componentes de los entornos virtuales se pueden crear manualmente, o bien se pueden importar los datos de HP Discovery and Dependency Mapping Inventory con HP Connect-It.

Esta sección trata los siguientes temas:

- [Tareas preliminares \[pág. 95\]](#)
- [Importar entornos virtuales de HP Discovery and Dependency Mapping Inventory \[pág. 97\]](#)
- [Crear máquinas virtuales manualmente \[pág. 99\]](#)
- [Especificar manualmente el host de una máquina virtual \[pág. 100\]](#)
- [Mostrar un panel de control en los entornos de virtualización \[pág. 100\]](#)

- [Mostrar servidores de gestión de entornos virtuales](#) [pág. 100]

## Tareas preliminares

Para poder crear entornos virtuales en Asset Manager, ya sea manualmente o a través de la importación de datos de HP Discovery and Dependency Mapping Inventory con HP Connect-It, es preciso llevar a cabo las tareas preliminares que se describen en esta sección.

Importe los datos empresariales **Virtualización - Datos empresariales** en su base de datos

Los datos empresariales contienen:

- Los tipos de relaciones cliente-recurso:
  - Gestiona host de VM (ManagesVmHost)
  - Gestiona VM (ManagesVm)
- Naturalezas:
  - Máquina virtual (CPUVM)
  - Servicio empresarial (BIZSVC)
- Modelos:
  - Máquina virtual (VMCPU)
  - ESX Server VMware (SIESX)
  - VMware VirtualCenter (SIVC)
  - ESX Server VMware (ESXSERVER)
  - Servidor VirtualCenter (VCSERVER)
  - Software de gestión de las máquinas virtuales (SIVM)
- Acciones de tipo **Panel de control**:
  - ◆ Panel de control: Virtualización (BstVirtualizDashBoard)
- Estadísticas:
  - Análisis de ordenadores físicos frente a máquinas virtuales (StdStatVirtPhys\_virt)
  - Análisis de máquinas virtuales por Sist. operativo (StdStatVirtOS\_virt)
  - Análisis de máquinas virtuales por Estado (StdStatVirtStatus\_virt)
  - Análisis de máquinas virtuales por Velocidad del procesador (StdStatVirtCPUSpeed\_virt)
  - Análisis de máquinas virtuales por Asignación (BstStatVMsByAssignment\_virt)

## Importación de los Datos empresariales durante la creación de una base de datos

Siga las instrucciones del manual **Administración**, capítulo **Creación, modificación y supresión de una base de datos Asset Manager/ Creación de la estructura de la base de datos con Asset Manager Application Designer**.

En la página **Datos para importar**, seleccione la opción **Virtualización - Datos empresariales**.

### Importar los Datos empresariales en una base de datos existente

Proceda de la siguiente manera:

- 1 Ejecutar Asset Manager Application Designer.
- 2 Seleccione el menú **Archivo/Abrir**.
- 3 Seleccione la opción **Abrir un archivo de descripción de base - crear una nueva base**.
- 4 Seleccione el archivo `gbbase.xml` (localizado en la subcarpeta `config` de la carpeta de instalación de Asset Manager).
- 5 Inicie el asistente de creación de la base de datos (menú **Acción/Crear una base**).
- 6 Complete las páginas del asistente de la forma siguiente (recorra las páginas con los botones **Anterior** y **Siguiente**):

Página **Generar un archivo de comandos SQL/Crear una base**:

Campos	Valor
Base de datos	Seleccione la conexión a la base de datos en la que va a importar los datos empresariales.
Creación	Importar los datos empresariales.
Utilizar las opciones avanzadas de creación	No seleccione esta opción.

Página **Parámetros de creación**:

Campos	Valor
Contraseña	<p>Introduzca la contraseña del administrador.</p> <p><b>NOTA:</b></p> <p>El administrador de las bases de datos de Asset Manager es el registro en la tabla de <b>Personas y departamentos</b> (amEmplDept) para la que el campo <b>Nombre</b> (Name) está definido como <b>Admin</b>.</p> <p>El login de conexión a la base de datos está almacenado en el campo <b>Nombre de usuario</b> (User-Login). El nombre del administrador tiene como valor <b>Admin</b>.</p> <p>La contraseña se almacena en el campo <b>Contraseña</b> (LoginPassword).</p>

Página **Datos para importar:**

Campos	Valor
Datos disponibles	Seleccione la opción <b>Virtualización - Datos empresariales</b>
Interrumpir la importación en caso de error	Seleccione esta opción para que la importación de datos se detenga en caso de problema.
Archivo de registro	Nombre completo del archivo que registra todas las operaciones realizadas durante la importación, así como los errores y avisos.

7 Pulse **Terminar** para ejecutar las opciones definidas mediante el asistente.

## Importar entornos virtuales de HP Discovery and Dependency Mapping Inventory

En esta sección se describe cómo importar datos de HP Discovery and Dependency Mapping Inventory a Asset Manager con HP Connect-It.

### Versiones del producto admitidas

HP Discovery and Dependency Mapping Inventory debe ser la versión 7,50, o una versión posterior.

HP Connect-It debe ser la versión 3.90, o una versión posterior.

### Principios generales de la integración

La integración de Asset Manager y HP Discovery and Dependency Mapping Inventory gira en torno a los escenarios de HP Connect-It provistos con HP Connect-It.

Estos escenarios admiten la integración unilateral de HP Discovery and Dependency Mapping Inventory en Asset Manager, lo que permite transferir los datos de los campos asignados.

► Para saber qué componentes de los entornos virtuales y qué relaciones entre algunos de estos componentes se transfieren, consulte [Funcionamiento general](#) [pág. 94].

### Activar la integración

Para la integración, se da por hecho que los componentes de **Virtualización - Datos empresariales** se han importado en la base de datos de Asset Manager.

► [Tareas preliminares](#) [pág. 95].

Posteriormente, los escenarios de HP Connect-It pueden transferir datos, y estos datos se pueden enlazar con las naturalezas, modelos y tipos de relación cliente-recurso importados de **Virtualización - Datos empresariales**.

### Uso del escenario de HP Connect-It apropiado

En <carpeta de instalación de HP Connect-It>\scenario\ed\ddmi<versión de HP Discovery and Dependency Mapping Inventory>\ddmi<versión de HP Discovery and Dependency Mapping Inventory>am93> se encuentran los siguientes archivos de escenario:

- ddmiac.scn
- ddmiac-hpovcmse.scn
- ddmiac-reconc.scn
- ddmi-swnorm.scn

Para realizar la transferencia hay que seleccionar uno, y solo uno, de estos escenarios.

Todos ellos transfieren de la misma forma los componentes y relaciones de entornos virtuales.

Las diferencias entre estos escenarios no radican en la forma de transferir los entornos virtuales, sino en otros criterios.

► Para saber qué escenario elegir, consulte la documentación de HP Connect-It.

### De qué forma identifica HP Discovery and Dependency Mapping Inventory las máquinas virtuales

HP Discovery and Dependency Mapping Inventory identifica que una máquina es virtual, no física, de las siguientes formas:

- La máquina se ha conectado a otra máquina a través del vínculo **VirtualDevice**.

- Si dicho enlace no existe, el valor del campo **Nombre** de la máquina HP Discovery and Dependency Mapping Inventory se encuentra en la tabla de relación .

#### NOTA:

El procedimiento estándar debería marcar todas las máquinas virtuales como tales durante la transferencia a Asset Manager. Sin embargo, si por cualquier motivo algunas de las máquinas no se han marcado correctamente, use la siguiente solución:

- 1 Ejecute el editor de escenarios de HP Connect-It.
- 2 Abra el escenario que va a utilizar.
- 3 Seleccione el menú **Escenario/ Tablas de relación...**
- 4 Seleccione la tabla de relación **ddmi.mpt**.
- 5 Busque **Tipos de VM sin gestionar de tabla de relación**.
- 6 Añada el nombre de la máquina que se debe transferir como máquina virtual a Asset Manager.  
Use el valor **Nombre** archivado en HP Discovery and Dependency Mapping Inventory en la máquina.

De qué forma identifica DDMI; que un ordenador es un **host de máquina virtual** o un **servidor de gestión de máquinas virtuales**

Los **hosts de máquinas virtuales** y los **servidores de gestión de máquinas virtuales** son ordenadores que se conectan a otro ordenador a través del enlace **VirtualLink**.

#### Documentos de referencia

Asset Manager, HP Connect-It y HP Discovery and Dependency Mapping Inventory incluyen exhaustivos manuales de instalación, de usuario y de referencia, y debe consultarlos si desea más información sobre los conceptos mencionados en esta sección.

## Crear máquinas virtuales manualmente

- 1 Muestre las máquinas virtuales (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Equipos informáticos/ Máquinas virtuales** del navegador).
- 2 Añada una máquina virtual.  
Complete el vínculo **Modelo** (Model) seleccionando un modelo de máquina virtual (► [Tareas preliminares](#) [pág. 95]).

Los campos y vínculos específicos para las máquinas virtuales son:

Título	Nombre SQL
Host	sysCoreVMParent
Este campo es informativo: es un campo calculado que indica la máquina host sobre la que se instala la máquina virtual.	
<b>Pestaña General</b>	
Carpeta de instalación	Folder
Nº de serie	SerialNo
<b>Pestaña Hardware</b>	
Tipo de virtualización	VmType
Estado de la máquina virtual	VmStatus
Máx. de proc.	fMaxCpu
Mín. de proc.	fMinCpu
Memoria máx.	IMaxMemory
Memoria mín.	IMinMemory

## Especificar manualmente el host de una máquina virtual

El host de una máquina virtual no se puede seleccionar directamente en la pantalla que aparece al pulsar el vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Equipos informáticos/ Máquinas virtuales** del navegador.

Para especificar la máquina host (artículo de la tabla de los **Ordenadores** (amComputer)) sobre la que está instalada la máquina virtual:

- 1 Muestre los artículos de parque (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Artículos de parque** del navegador).
- 2 Vea el detalle de la máquina virtual.
- 3 En el vínculo **Componente de** (Parent), seleccione el ordenador host.
- 4 Registre las modificaciones.

## Mostrar un panel de control en los entornos de virtualización

Pulse el vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Equipos informáticos/ Panel de control: Virtualización** del navegador.

## Mostrar servidores de gestión de entornos virtuales

- 1 Pulse el vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Equipos informáticos/ Servidores de gestión de entornos virtuales** del navegador.

## 4 Teléfonos

En Asset Manager los teléfonos se consideran como artículos de parque. Si decide administrarlos como activos, puede registrarlos en la tabla de teléfonos.

---

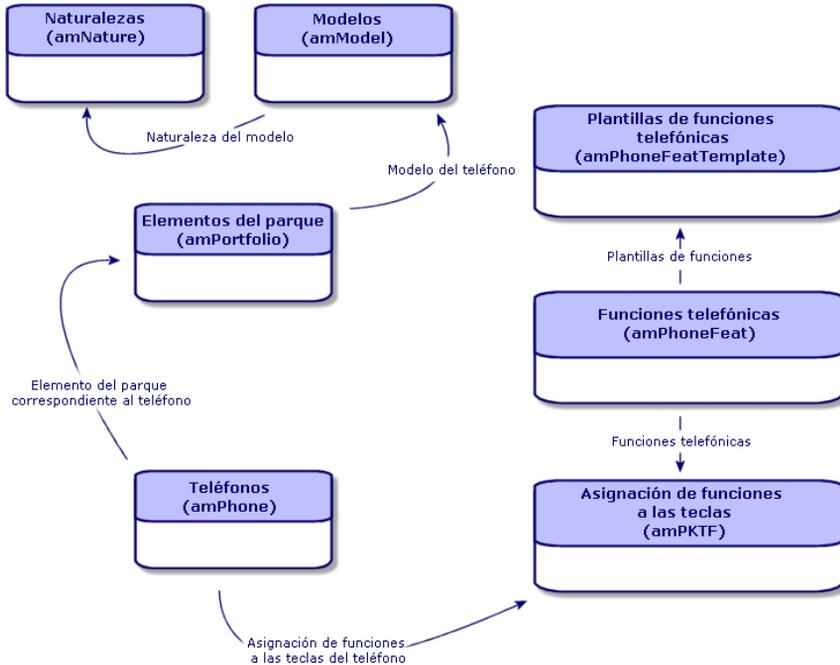
### Teléfonos y funciones

Todos los tipos de gestión permiten describir los teléfonos (► [Gestión individual \(por activo\)](#) [pág. 16]).

En Asset Manager, las tablas utilizadas para la gestión de los teléfonos son las siguientes:

- La tabla de naturaleza  
En esta tabla puede especificar que el modelo de un artículo de parque sirve para crear así mismo un registro en la tabla de activos y en la de teléfonos.
- La tabla de modelos  
En esta tabla puede crear los modelos de artículos de parque que aparecen registrados en la tabla de activos y en la de teléfonos.
- La tabla de teléfonos  
Esta tabla contiene todos los registros correspondientes a los teléfonos.
- La tabla de asignación de función a las teclas  
En esta tabla puede asignar funciones a las teclas de un teléfono.
- La tabla de plantillas de funciones de teléfonos  
Esta tabla permite crear plantillas de funciones de los teléfonos.

- La tabla de funciones de teléfonos
- Esta tabla permite consultar las funciones de teléfonos utilizadas por todos los teléfonos de su empresa.



## Gestión de los teléfonos

La gestión de teléfonos en Asset Manager consiste en:

- Registrarlos en la tabla de teléfonos.
- Asociar diferentes funciones a las teclas.

Para consultar el detalle de un registro en la tabla de teléfonos, efectúe una de las siguientes operaciones:

- Muestre los teléfonos (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Telefonía/ Teléfonos** del navegador).
- Seleccione un registro correspondiente a un teléfono en la tabla de activos y seleccione la pestaña **Teléfono**.

 **AVISO:**

Si la pestaña **Teléfono** no aparece en la ventana de detalle de un activo, significa que la naturaleza de su modelo no indica el valor **Teléfono** en el campo **Creado también**.

## Creación de los teléfonos

Para crear un teléfono:

- 1 Cree una naturaleza donde los campos **Creado** y **Creado también** tengan el valor **Artículo de parque** y **Teléfono**.
  - ▶ [Creación de la naturaleza para un modelo de artículo de parque](#) [pág. 28]
- 2 Cree un modelo de teléfono.
- 3 Cree un registro en la tabla de activos que corresponda al teléfono. Este último registro creará así mismo un registro en la tabla de teléfonos.
- 4 Seleccione la pestaña **Teléfono**.
- 5 Introduzca el número y la extensión del teléfono.
- 6 Seleccione las opciones **Buzón de voz** y **Altavoz** en función de las características específicas del teléfono.
- 7 Complete el vínculo **Desvío de llamada a** indicando el teléfono usado para el desvío de llamada. Este vínculo apunta a otro registro de la tabla de teléfonos.
- 8 En el campo **ID de la línea de llamada**, indique el número CLI (Command-line interface) del teléfono.
- 9 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

## Asociación de una función a la tecla de un teléfono

Antes de asociar una función a la tecla de un teléfono, deberá crear primero una plantilla de función de teléfono y, a continuación, la función.

 **NOTA:**

Debe realizar la [Creación de plantillas de función](#) [pág. 103] y la [Creación de funciones](#) [pág. 104] en el cliente Windows.

## Creación de plantillas de función

Para crear una función:

- 1 Muestre la lista de plantillas de funciones telefónicas mediante el menú **Administración/ Lista de pantallas**.
- 2 Complete el campo **Descripción** para crear la plantilla de función.

### Creación de funciones

Para crear una función:

- 1 Muestre la lista de funciones telefónicas mediante el menú **Administración/ Lista de pantallas**.
- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Introduzca un valor en el campo **Descripción**.
- 4 Rellene el vínculo **Modelo** con la plantilla de función telefónica que creó anteriormente.
- 5 Seleccione la opción **Función activable** si esta función es activable o desactivable con los códigos que podrá indicar en los campos que aparecen al seleccionar esta opción.
- 6 Seleccione la opción **Identificación requerida** si la utilización de esta función requiere la introducción de un código de identificación.

### Asociación de una función a la tecla de un teléfono

Para asociar una función a la tecla de un teléfono:

- 1 Muestre los artículos de parque (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Artículos de parque** del navegador).
- 2 Seleccione un registro que corresponda a un teléfono.
- 3 Seleccione la pestaña **Teléfono**.
- 4 Seleccione la subpestaña **Funciones**.
- 5 Pulse  (cliente Windows) o **Añadir** (cliente Web).
- 6 En el campo **Primera tecla**, indique el número de la primera tecla de función del teléfono. En la mayoría de los casos, la primera tecla es 1 ó 0. Si la primera tecla es 0, el número de teclas que tienen funciones en el teléfono es n + la tecla 0.  
Si la primera tecla del teléfono es 0, el número 5 ocupa la sexta posición en el teléfono.
- 7 En el campo **Número de teclas**, indique el número de teclas a las que puede asociar funciones. No olvide añadir 1 al número de teclas si 0 es el valor indicado en el campo **Primera tecla**.
- 8 Complete el vínculo **Función** con la función que desee asociar a la tecla del teléfono.
- 9 Pulse el botón **Añadir**.

# 5 Soporte

---

## Funcionamiento general

El soporte de Asset Manager está diseñado para equipos de soporte técnico que están suficientemente bien estructurados para poder sacar partido de un programa que organiza formalmente el ciclo de resolución de problemas.

Entre los usuarios más habituales de la función Soporte se encuentran los siguientes:

- Técnicos encargados de las llamadas de soporte.
- Ingenieros y técnicos encargados de los expedientes de soporte.
- Responsables de grupos de soporte.
- Responsables de departamentos de soporte.
- Administradores informáticos.

Para sacar el máximo partido del soporte, Asset Manager organiza el trabajo del equipo de soporte técnico, desde la recepción de peticiones de ayuda hasta la resolución final de problemas, siguiendo el proceso en detalle.

Si el equipo de soporte tiene pocos miembros o está estructurado sin excesivo rigor, puede utilizar los "registros de intervención". Consulte [Intervenciones](#) [pág. 233] y [Proyectos](#) [pág. 239].

## Cómo funciona Soporte

El diagrama siguiente muestra algunos procedimientos automatizados que conforman la estructura del soporte de Asset Manager:

Figura 5.1. Soporte: automatismos



Cuando se abre un expediente de soporte:

- 1 Se asigna a un grupo de soporte y a un miembro concreto de dicho grupo. Asset Manager propone automáticamente a un miembro del grupo de soporte en función de la ubicación del activo que tenga el problema y del tipo de problema. Cuando los SGBD admiten uniones externas dobles, el procedimiento de selección de grupo automático va una etapa más allá: se tienen en cuenta todos los contratos relacionados con los grupos de soporte antes de asignar un expediente a un grupo en particular.

### AVISO:

Para obtener la lista de SGBD que admiten uniones externas dobles, consulte la sección [SGBD que admiten uniones externas dobles](#) [pág. 192].

- 2 Para asignar automáticamente un esquema de escalado al expediente de soporte, Asset Manager usa un concepto intermedio llamado "gravedad". Asset Manager asigna automáticamente un nivel de gravedad al expediente en función del tipo de problema, la persona y el activo implicados en el expediente y la ubicación del activo.

- 3 Tras establecer la gravedad, Asset Manager puede determinar finalmente el esquema de escalado para el expediente, que depende no solo de la gravedad, sino también de la localización del activo.
- 4 El esquema de escalado define las acciones que se van a desencadenar, según el progreso del procesamiento del expediente de soporte:
  - Algunas acciones están definidas en las alarmas supervisadas por Asset Manager Automated Process Manager. Estas alarmas miden el progreso del expediente de soporte a lo largo del tiempo.
  - Otras acciones se desencadenan cuando alguien cambia la asignación o el estado del expediente (expediente abierto, pendiente de asignación, cerrado, etc.).

Aquí se explica el funcionamiento de la gestión del soporte de un modo muy general mediante Asset Manager. Consulte el resto de este manual para obtener más información.

## Miembros y tareas típicos de la función Soporte

En esta sección se utilizan ejemplos de la vida real que sirvan para entender cómo se dividen las tareas de soporte entre los distintos miembros del equipo de soporte. El modo en que se dividen las tareas depende del tamaño del equipo y de cómo está estructurado.

La división que elija se formalizará mediante el perfil de usuario que un administrador de Asset Manager asigne a los miembros del equipo de soporte.

### Miembros del equipo de soporte

**Usuario de autoservicio (Usuario de Soporte sin acceso al catálogo):** usuarios que no son miembros del grupo de soporte, pero que pueden crear y ver sus propios expedientes.

**Operador:** persona cuya principal tarea es registrar las peticiones de ayuda. El nivel de competencia técnica de esta persona depende de cómo esté estructurada la organización.

**Persona responsable del expediente (responsable o encargado del expediente):** persona técnicamente competente. Esta persona puede responder a la llamada inicial o puede intervenir en una respuesta aplazada. Trabaja principalmente en expedientes de soporte.

**Grupo de soporte:** grupo de técnicos con áreas de competencia similares para un grupo de localizaciones determinado y que interviene posiblemente en un contrato determinado.

**Responsable de grupo de soporte:** persona que gestiona un grupo de técnicos de soporte. Esta persona puede intervenir en la llamada inicial o solo en una respuesta aplazada. La función principal del responsable es supervisar las actividades de las personas de soporte.

**Administrador de soporte:** persona que supervisa todas las actividades relativas al soporte.

#### Tareas que se deben realizar

- Registrar los problemas que se producen.
- Asignar los expedientes.
- Resolver los problemas y gestionar los expedientes de soporte.
- Supervisar las actividades.
- Consultar mensajes y noticias.

#### Asignación a miembros de las tareas que se deben realizar

La estructura del equipo y las capacidades de las personas determinarán cómo se divide el trabajo entre los miembros.

#### Usuario de autoservicio

Pueden crear nuevos expedientes para informar sobre los problemas que han surgido.

- Pueden ver los expedientes abiertos y cerrados.
- Pueden actualizar los expedientes presentados (modificando el activo asociado, el tipo de problema, las descripciones y la reasignación del esquema de escalado.)
- Pueden cerrar los expedientes presentados si es necesario.

#### Operadores

- En todos los casos: registran las peticiones.
- Si son técnicamente competentes: proporcionan un soporte técnico de primer nivel. Crean expedientes que se cierran de inmediato si se ha resuelto el problema y abren expedientes si el problema se debe resolver posteriormente.
- Si no son técnicamente competentes, crean de manera sistemática expedientes de soporte.
- Si son también responsables de expedientes, pueden acceder a los detalles de expedientes de soporte de su grupo.

#### Responsables de expedientes

- Si el equipo no está fuertemente estructurado: registran peticiones de ayuda desde el principio, al igual que los operadores.
- Si el equipo está más estructurado: nunca crean expedientes durante las llamadas. En lugar de esto, comienzan a trabajar con los expedientes que les ha asignado el responsable de grupo, el administrador de soporte o ellos mismos al trabajar en expedientes asignados a su grupo.

- En todos los casos: los responsables de expedientes de soporte trabajan principalmente en expedientes de soporte que se les han asignado.

### Administrador de soporte

Su función es definir grupos de soporte, niveles de gravedad, planificaciones, esquemas de escalado, características de expedientes, tipos de problemas y la estructura del árbol de decisión.

En algunos casos, el administrador de soporte asigna expedientes creados por los operadores a los responsables de expedientes de soporte competentes.

## Conceptos clave utilizados en la función Soporte

Esta sección trata los términos clave que se aplican a la gestión del soporte. Esta información está agrupada en cuatro categorías:

**Elementos que le ayudan a gestionar el ciclo de resolución del problema. Estos elementos permiten registrar problemas y efectuar el seguimiento de su resolución:**

- Expedientes de soporte
- Intervenciones
- Noticias
- La base de conocimiento
- El árbol de decisión

**Elementos que le ayudan a estructurar la gestión del soporte. Estos elementos se definen al configurar el soporte de Asset Manager y siguen la evolución del grupo de soporte.**

- grupos de soporte
- Tipos de problemas
- niveles de gravedad
- Calendarios de días laborables
- esquemas de escalado

**Herramientas que ayudan a registrar los problemas:**

- Asistente de recepción de llamada
- Asistente de autoservicio

**Principales funciones del equipo de soporte:**

- Administrador de soporte
- Responsable de grupos de soporte
- Responsable de expediente

**Otras funciones:**

- ◆ Usuario de autoservicio

Todos estos conceptos se describen en el capítulo [Soporte](#) [pág. 264].

Se recomienda leer sobre estos conceptos antes de proseguir con este manual.

## Etapas en la implementación de la función Soporte

Para implementar el soporte en condiciones óptimas, se recomienda seguir las etapas detalladas a continuación:

1 Analice primero la organización.

Para implementar el soporte mediante Asset Manager, debe realizar un estudio preliminar de la organización: analice los equipos de soporte y sus competencias, cómo se procesan las preguntas de soporte, etc.

2 Configure el sistema de mensajería.

3 Si es necesario, modifique los parámetros mostrados en el menú **Edición/Opciones**, en el grupo **Soporte**.

4 Configurar y ejecutar Asset Manager Automated Process Manager.

5 Tras completar este análisis, puede definir varios elementos que conforman la estructura básica del soporte: grupos de soporte, esquemas de escalado, etc. Al definir estos elementos, configura procedimientos automáticos (asignando automáticamente esquemas de escalado para abrir expedientes de soporte, desencadenando acciones al abrir expedientes de soporte, asignando fechas de resolución máximas, etc.).

---

## Casos prácticos

### Escenario 1: problema resuelto durante la llamada inicial.

#### Etapas 1: Recibir una llamada de un usuario.

Muestre el asistente de recepción de llamada mediante el vínculo **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Acciones de usuario/ Recepción de llamada** del navegador.

Cliente Windows únicamente

O puede ver el asistente pulsando **F2** si utiliza el cliente Windows.

#### Etapas 2: Apuntar los detalles del usuario.

1 Introduzca el nombre del **Interlocutor** y pulse **Siguiente**.

2 Modifique el **Contacto** si es necesario (el **Contacto** es el interlocutor de forma predeterminada) y pulse **Siguiente**.

3 Seleccione el activo en cuestión y pulse **Siguiente**.

- 4 Omite la página de selección "Expediente de soporte".
- 5 Especifique el **Tipo de problema** y pulse **Siguiente**.
- 6 Asigne la **Gravedad** y el **Esquema de escalado**.
- 7 Seleccione el elemento de acción **Completar un expediente** y pulse **Terminar**.

### Cliente Windows únicamente

Si el asistente se muestra pulsando **F2**, rellene la pantalla de recepción de llamada como se muestra a continuación:

Recepción llamada: Exped. N°D05001006

Expediente: DOS001006 00:12:34

Interlocutor: Colina Matutes, Gerardo

Expediente:

Nuevo expediente

Activo: Dell Inspiron 9300 (LAP000001)

Tipo: Monitor

Descripción:

Escalado: Valor predeterminado, estándar (1d laborable)

Contacto: Colina Matutes, Gerardo

Notas: 91 534 98 05

Responsable expediente: .

**Resolución**

Preguntas

¿La pantalla está totalmente en blanco?

Ayuda  Historial

No

Sí

Árbol < Anterior Siguiente >

Soluciones

Resolución	Desc. bre	Detalle	Rechaz.
Monitor sin tensión o desconectado.C...	Pantalla en		
Llamar al mantenimiento iijama al 01 4...	Fallo de p		
Monitor sin tensión o desconectado.C...	Pantalla en		
La resolución o el número de colores d...	Resolució		
Llamar al mantenimiento iijama al 01 4...	Fallo de p		

Guardar Cerrar el exped. Continuar... Completar... Cancelar

### Etapa 3: Buscar una solución al problema.

Para ello, pulse  a la derecha de la pantalla del detalle del expediente (cliente Windows) o seleccione **Resolver** en la lista desplegable **Acción** (cliente web).



- 1 Plantee al usuario la pregunta del cuadro **Preguntas**.
- 2 Seleccione una respuesta y pulse **Siguiente**.
- 3 Las soluciones predefinidas para el problema aparecen en el cuadro **Soluciones**. Examine estas soluciones seleccionado el cuadro **Detalles**.

#### Cliente Windows únicamente

Si el asistente se muestra pulsando **F2**, pulse el campo **Descripción**, introduzca información y utilice luego la parte derecha de la pantalla, denominada **Resolución**.

### Etapa 4: Finalizar la llamada.

- Si existe una solución estándar.  
Seleccione esta solución y pulse el botón **Seleccionar**.  
Se crea un expediente **Cerrado** automáticamente con la información introducida. Para verlo, muestre la tabla de expedientes de soporte mediante

el vínculo **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Expedientes de soporte** del navegador y seleccione el expediente.

Utilice el número de expediente que aparece en la barra de título de la ventana de recepción de llamada para buscar el expediente en su tabla.

- Si no existe una solución estándar

Describa el problema y su solución en el cuadro **Descripción** y pulse **Cerrar**.

Se crea un expediente **Cerrado** automáticamente con la información introducida.

Cliente Windows únicamente

Si el asistente se muestra pulsando **F2**, describa el problema y su solución en el cuadro **Descripción** de la ventana izquierda y pulse  cuando no haya una solución estándar.

## Escenario 2: El problema ya está guardado como expediente de soporte.

Etapa 1: Recibir una llamada de un usuario.

Muestre el asistente de recepción de llamada mediante el vínculo **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Acciones de usuario/ Recepción de llamada** del navegador.

Cliente Windows únicamente

O puede ver el asistente pulsando **F2** si utiliza el cliente Windows.

Etapa 2: Completar la información del expediente seleccionado.

- 1 Introduzca el nombre del **Interlocutor** y pulse **Siguiente**.
- 2 Modifique el **Contacto** si es necesario (el **Contacto** es el interlocutor de forma predeterminada) y pulse **Siguiente**.
- 3 Omita la página de selección "Activo".
- 4 Seleccione el expediente y pulse **Siguiente**.
- 5 Especifique el **Tipo de problema** y pulse **Siguiente**.
- 6 Asigne la **Gravedad** y el **Esquema de escalado**.

## Cliente Windows únicamente

Si el asistente se muestra pulsando **F2**, rellene la pantalla de recepción de llamada como se muestra a continuación:

Recepción llamada: Exped. N° DEMO\_T06

Expediente DEMO\_T06 00:02:41 Responsable expediente: .

Interlocutor: Unidad Barcelona

Expediente: DEMO\_T06 (Problema de hard)

Completar un expediente

Activo:

Tipo: Problema de hardware

Descripción complet.:

Escalado:

Contacto: Barrios González, Toribio

Notas: 92 853 90 41

Guardar la llamada Cerrar el exped. Continuar... Completar... Cancelar

## Etapas 3: Finalizar la llamada.

Asistente: 'Recepción de llamada'

Recepción llamada: Nuevo expediente (535 segundos)

Encargado del expediente

Nivel de gravedad: Alta

Esquema de escalado

Guardar una llamada

Continuar un expediente

Completar un expediente

Cerrar un expediente

< Anterior Siguiete > Terminar Cancelar

- Si el problema sigue sin resolverse  
Seleccione la opción **Guardar una llamada** y pulse **Siguiete**.  
El expediente se modifica según lo que haya introducido en la Etapa 2.
- Si el problema está resuelto

Seleccione la opción **Cerrar un expediente** y pulse **Siguiente**.

El expediente se modifica según lo que haya introducido en la Etapa 2. El estado del expediente se establece en **Cerrado**.

- Si debe acceder al detalle de un expediente

Seleccione la opción **Continuar un expediente** o **Completar un expediente** y pulse **Terminar**.

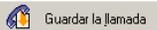
El expediente se modifica según lo que haya introducido en la Etapa 2 y puede seguir modificándolo.

El uso de la acción **Completar un expediente**, a diferencia de la acción **Continuar un expediente**, Asset Manager no modifica los campos **Estado** o **Asignado** en el detalle del expediente.

### Cliente Windows únicamente

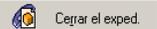
Si el asistente se muestra pulsando **F2**:

- Si el problema sigue sin resolverse

Pulse el botón .

El expediente se modifica según lo que haya introducido en el cuadro de la izquierda.

- Si el problema está resuelto

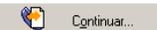
Pulse el botón .

El expediente se modifica según lo que haya introducido en el cuadro de la izquierda. El estado del expediente se establece en **Cerrado**.

- Si debe acceder al detalle de un expediente

Pulse el botón  o .

El expediente se modifica según lo que haya introducido en el cuadro de la izquierda y puede seguir modificándolo.

El uso del botón , a diferencia del botón , Asset Manager no modifica los campos **Estado** o **Asignado** en el detalle del expediente.

## Escenario 3: Problema que se debe resolver posteriormente.

Etapa 1: Recibir una llamada de un usuario.

Muestre el asistente de recepción de llamada mediante el vínculo **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Acciones de usuario/ Recepción de llamada** del navegador.

## Cliente Windows únicamente

O puede ver el asistente pulsando **F2** si utiliza el cliente Windows.

### Etapa 2: Completar la información del expediente.

- 1 Introduzca el nombre del **Interlocutor** y pulse **Siguiente**.
- 2 Modifique el **Contacto** si es necesario (el **Contacto** es el interlocutor de forma predeterminada) y pulse **Siguiente**.
- 3 Seleccione el activo y pulse **Siguiente**.
- 4 Omita la página de selección "Expediente de soporte".
- 5 Especifique el **Tipo de problema** y pulse **Siguiente**.
- 6 Asigne la **Gravedad** y el **Esquema de escalado**.
- 7 Seleccione el elemento de acción **Completar un expediente** y pulse **Terminar**.

## Cliente Windows únicamente

Si el asistente se muestra pulsando **F2**, rellene la pantalla de recepción de llamada como se muestra a continuación:



### Etapa 3: Buscar una solución al problema.

Pulse  a la derecha de la pantalla del detalle del expediente y lea la sección **Preguntas** de la ventana **Resolución** para examinar el problema con el usuario. Se ha creado la lista de preguntas con antelación en el árbol de decisión (menú **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Árbol de decisión**).

Lea la sección **Descripción** para ver si ya existe una solución estándar.

En este ejemplo, vamos a imaginar que no se puede resolver el problema durante la llamada.

## Cliente Windows únicamente

Si el asistente se muestra pulsando **F2**, lea la sección **Preguntas** para examinar el problema con el usuario.

### Etapa 4: Crear un expediente de soporte para guardar el problema.

Esta etapa solo se aplica al asistente que se muestra pulsando **F2** en el cliente Windows, si utiliza el asistente mediante el vínculo **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Acciones de usuario/ Recepción de llamada** del navegador, puede ignorar esta etapa porque el expediente ya se ha creado en la etapa 2.

Pulse el botón .

### Etapa 5: gestione el expediente de soporte existente.

Existen varias formas para ver la lista de los expedientes de soporte que se están procesando actualmente:

- Vínculo **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Expedientes de soporte**

Este menú muestra la lista de todos los expedientes de soporte.

Los filtros del menú específico **Expedientes de soporte** permiten seleccionar los expedientes según los criterios que se hayan definido.

- Menú **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Panel de control**

Este menú muestra la lista de expedientes de soporte cuyo estado no es **Cerrado** ni **Cerrado y comprobado**.

El panel de control cambia en función de la persona que lo muestra: el administrador de soporte, el responsable del grupo o simplemente un miembro del grupo de soporte.

El botón  muestra la lista de los expedientes de soporte asignados a un técnico o grupo seleccionado en el panel de control.

### Para crear un registro de intervención dentro de un expediente de soporte:

Para crear un registro de intervención dentro de un expediente de soporte, muestre en primer lugar el detalle del expediente, luego

- pulse  a la derecha del detalle del expediente (cliente Windows) o seleccione **Intervención** en la lista desplegable **Acción** (cliente web).
- o seleccione la pestaña **Intervención** y utilice el botón  (cliente Windows) o **Añadir** (cliente Web) para añadir intervenciones asociadas al expediente de soporte.

### Para cerrar un expediente:

Cuando el expediente se haya procesado de forma definitiva, muestre el detalle del mismo y pulse . Asset Manager crea un historial del expediente en la pestaña **Actividad**, modifica el campo **Descripción** (nombre SQL:

Description) en la pestaña **General**, ajusta la fecha de cierre en la pestaña **Cierre** y modifica el **Estado** (nombre SQL: seStatus) del expediente. Puede ejecutar igualmente otra etapa asignando el valor **Cerrado y comprobado** al campo **Estado** cuando haya comprobado el expediente con el usuario.

---

## autoservicio

El asistente de autoservicio extiende la funcionalidad de soporte al permitir a las personas crear, actualizar y cerrar expedientes por sí mismas. En este capítulo se explica cómo utilizar el asistente de autoservicio de Asset Manager, que está disponible mediante el vínculo **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Acciones de usuario/ Autoservicio** del navegador.

Este asistente facilita a los usuarios la creación de nuevos expedientes, la visualización de los expedientes abiertos y cerrados, la actualización de los detalles de los expedientes abiertos que han presentado anteriormente y el cierre de los expedientes por sí mismos, cuando sea necesario.

### Uso del asistente de autoservicio

La página del asistente de autoservicio consta de dos partes. La parte izquierda contiene seis botones de acción y la derecha muestra los resultados de la consulta.

Una vez iniciado el asistente de autoservicio, puede realizar las operaciones siguientes.

#### Visualización de expedientes abiertos y cerrados

Tras la ejecución del asistente, la lista de expedientes abiertos titulada "expedientes abiertos de xxx" se muestra automáticamente a la derecha, donde 'xxx' representa el nombre de usuario actual. Para ver cada uno de los detalles del expediente:

- 1 Seleccione el expediente que desea consultar en la lista de expedientes abiertos.
- 2 Pulse **Ver expediente**.
- 3 Pulse **Volver a expedientes** para volver a la vista de la lista y repita las etapas 1-3 para ver otros detalles del expediente.

Para ver los expedientes cerrados, asegúrese de estar en el estado inicial de la página del asistente (con la lista de expedientes abiertos mostrada a la derecha).

- 1 Pulse **Ver expedientes cerrados**.
- 2 Seleccione el expediente que desea consultar en la lista de expedientes cerrados.

- 3 Pulse **Ver expediente**.
- 4 Pulse **Volver a expedientes** para volver a la vista de la lista y repita las etapas 1-4 para ver otros detalles del expediente.

#### Creación de un nuevo expediente

- 1 Pulse **Abrir un nuevo expediente**.
- 2 Complete los atributos del expediente.
- 3 Pulse el botón **Aceptar**.

Un nuevo expediente con el estado "Pendiente de asignación" se guarda automáticamente en la tabla Expedientes de soporte. El grupo de soporte recibirá el expediente y responderá.

#### Adición de información adicional tras la creación de un expediente

Puede añadir comentarios al expediente abierto que ha presentado anteriormente.

- 1 Seleccione el expediente que desea actualizar en la lista de expedientes abiertos.
- 2 Pulse **Actualizar expediente**.
- 3 Introduzca la información en el campo **Comentarios** y pulse la marca para verificar.
- 4 Pulse el botón **Aceptar**.

#### Cerrar el exped.

Puede cerrar el expediente cuando sea necesario. Por ejemplo, ya ha encontrado la solución, por lo tanto, ya no necesita la ayuda del ingeniero de soporte.

- 1 Seleccione el expediente que desea cerrar en la lista de expedientes abiertos.
- 2 Pulse **Cerrar el expediente**.
- 3 Introduzca las notas de **Resolución** y pulse la marca para verificar la información.
- 4 Pulse el botón **Aceptar**.

---

## recepción de llamadas

En este capítulo se explica cómo se utiliza el asistente de recepción de llamada de Asset Manager, que está disponible mediante el vínculo **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Acciones de usuario/ Recepción de llamada** del navegador, el icono  (cliente Windows) o la tecla de F2 del teclado (cliente Windows).

El asistente de recepción de llamada es una función que guía a la persona que recibe las llamadas. (Utilizamos "llamada" en el sentido más amplio posible de la palabra: llamada telefónica, visita por parte de un usuario, fax, etc.)

Le proporciona una vista simplificada y guiada de un expediente existente o que se esté creando.

Está diseñado para facilitar tanto como sea posible el registro de expedientes de soporte.

La recepción de una llamada consiste en lo siguiente:

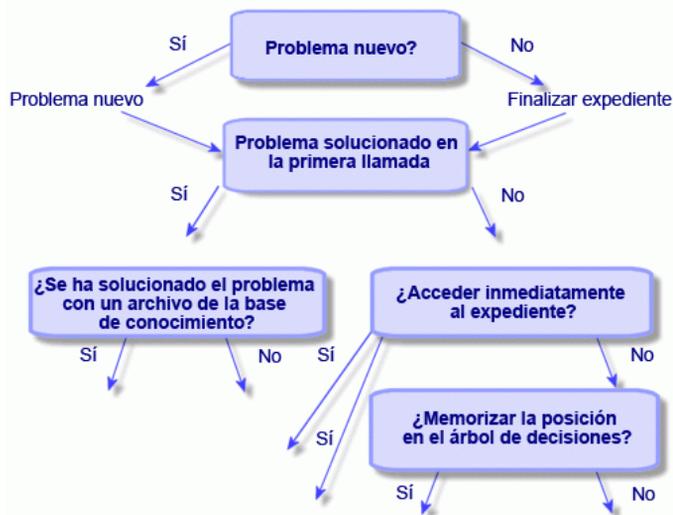
- 1 Identificar al interlocutor.
- 2 Si la llamada se refiere a un expediente que ya se ha creado: añadir la nueva información al expediente o cerrar el expediente.
- 3 Si la llamada se refiere a un nuevo problema que aún no se ha registrado:
  - 1 Introducir la información pertinente.
  - 2 Crear un expediente (abierto o cerrado).

## Etapas en la recepción de una llamada

El asistente de recepción de llamada permite introducir información sobre las llamadas recibidas por el equipo de soporte. No está obligado a utilizar esta herramienta ya que puede crear expedientes sin tener que pasar el asistente de recepción de llamada.

El diagrama siguiente presenta una vista general de cómo se recibe una llamada:

Figura 5.2. Recepción de llamadas - etapas



## Activación del asistente de recepción de llamada

Active el asistente de recepción de llamada mediante el vínculo **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Acciones de usuario/ Recepción de llamada** del navegador, la tecla F2 (cliente Windows), o pulsando  (cliente Windows).

### SUGERENCIA:

Para los usuarios del cliente Windows, si la recepción de llamada ya está en proceso al abrir el asistente, Asset Manager muestra otra ventana de recepción de llamada e inicia el procedimiento de recepción de llamada.

## Cómo completar la pantalla de recepción de llamada

En esta sección se describe cómo completar la pantalla de recepción de llamada. Trata de lo siguiente:

- El diseño de la pantalla de recepción de llamada que se muestra pulsando **F2**.
- Cómo introducir información.

- campos completados automáticamente

### Diseño de la pantalla de recepción de llamada

La pantalla de recepción de pantalla que se muestra pulsando F2 en el cliente Windows consta de varias partes:

- La barra de estado en la parte superior de la pantalla muestra información general.
- Se debe completar la zona izquierda de la ventana. Ésta se denomina "zona de introducción de datos".
- La zona derecha de la pantalla proporciona información sobre el campo seleccionado a la izquierda. Ésta se denomina "zona de ayuda".

### barra de información



### Número de expediente

El número, que aparece en la parte superior de la pantalla al comienzo de la llamada, es el número que se asignará al expediente si decide crearlo al final de la llamada. De este modo, es fácil proporcionar la referencia del expediente al interlocutor. Posteriormente, el número mostrado es el de un nuevo expediente que se está creando o el de un expediente que se va a modificar.

### Indicador de tiempo transcurrido

El indicador de color muestra el tiempo transcurrido desde el inicio de la llamada.

Puede modificar los parámetros del indicador mediante el menú **Edición/Opciones**, en la categoría **Soporte**.

No hay inteligencia detrás del indicador: es solo para fines informativos.

### Persona responsable del expediente

La persona responsable del expediente es a quién pertenece el expediente seleccionado en el campo **Expediente** de la zona izquierda de la pantalla, si la llamada concierne a un expediente existente.

Si se abre un nuevo expediente, Asset Manager selecciona automáticamente al responsable del grupo de soporte al que se ha asignado el expediente.

### Zona de introducción de datos

Utilice el ratón o el botón de tabulación del teclado para desplazarse por los distintos campos.

- Si el campo **Expediente** no está completado, muestra el estado de **Nuevo expediente** en la zona inferior.
- Si el campo **Expediente** está completado (de forma automática o manual), la zona del botón muestra **Completar un expediente**.

Para forzar la creación de un nuevo expediente cuando se completa el campo **Expediente**, pulse el botón . Pulse una segunda vez para poder completar el expediente seleccionado.

#### zona de ayuda

La información de la zona de ayuda no se actualiza de inmediato. Se ha implementado un retraso en la actualización para que pueda desplazarse entre los distintos campos sin que el proceso de actualización le ralentice. Puede modificar este parámetro mediante el menú **Edición/ Opciones**, en el grupo **Soporte**.

Para actualizar la información sin tener que esperar, pulse **F5** o . Este botón solo aparece si hay información que se debe actualizar.

#### introducción de información

##### Interlocutor

Es la persona que ha llamado para informar sobre el problema.



## Cliente Windows únicamente

Información del interlocutor en la pantalla de recepción de llamada que se muestra pulsando F2 en el cliente Windows.

Interlocutor	
Cargo:	Supervisor de Gestión
Depto.:	Dirección Adm. Y Financiera.
Localización:	/Torre Salvador Dali/30º piso/024
Teléfono:	91 534 98 05
Fax:	91 534 98 01
Formación:	

## Contacto

Persona con la que ponerse en contacto para este expediente. Este elemento de información se puede encontrar en el campo **Contacto** de la pestaña **General** del detalle del expediente.



Asistente: 'Recepción de llamada'.

### Recepción llamada: Nuevo expediente (6 segundos)

Usuario	Mike, Millard
Responsable	Mike, Millard
Localización	/Empresas externas/Hewlett Packard/Edificio
<b>Contacto</b>	Mike, Millard
Notas	(650) 435-5018

< Anterior    Siguiente >    Terminar    Cancelar

## Cliente Windows únicamente

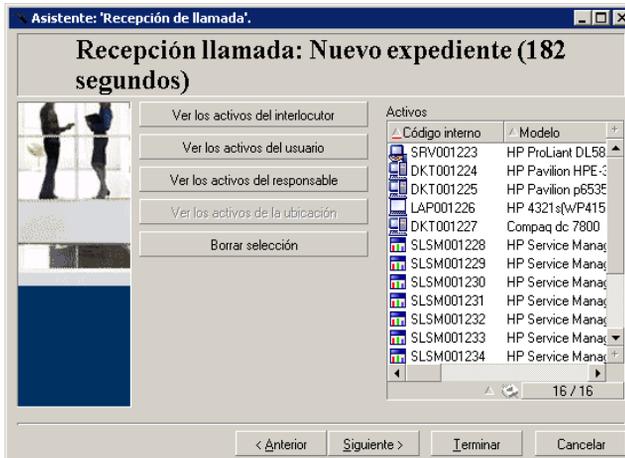
Información del contacto en la pantalla de recepción de llamada que se muestra pulsando F2 en el cliente Windows.

**Contacto**

Cargo:	Supervisor de Gestión
Depto.:	Dirección Adm. Y Financiera.
Localización:	/Torre Salvador Dalí/30º piso/024 - Ofici
Teléfono:	91 534 98 05
Fax:	91 534 98 01
Formación:	

## Activo

Esta página permite indicar qué activo está afectado por el problema.



Verá varios botones:

- **Ver los activos del interlocutor:** activo del que es responsable el interlocutor.
- **Ver los activos del usuario:** activo que pertenece al usuario.
- **Ver los activos del responsable:** activo que pertenece al responsable del usuario.
- **Ver los activos de la localización:** activos que se localizan en el mismo lugar que el interlocutor.

## Cliente Windows únicamente

Información del activo en la pantalla de recepción de llamada que se muestra pulsando F2 en el cliente Windows.



Si aparece el icono  en la zona de ayuda, púlselo para iniciar la búsqueda de información.

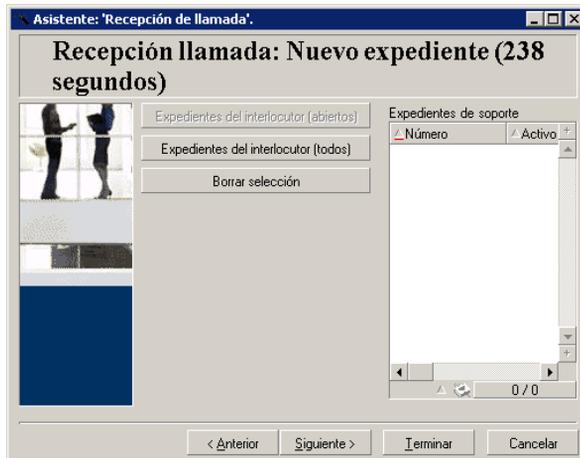
Verá varias subpestañas:

- Pestañas **Usuario** y **Resp.:** activo del que es responsable el interlocutor o que éste utiliza.
- Pestaña **Localización:** activos que se localizan en el mismo lugar que el interlocutor.
- Pestaña **Conexiones:** todos los activos conectados al activo seleccionado (de forma predeterminada, éste es el activo seleccionado en la zona de introducción de datos).
- Pestaña **Software:** Licencias de software de tipo **Por usuario designado** utilizadas por el interlocutor.

Si activa la casilla **Sólo activos principales** en las subpestañas **Usuario**, **Resp.** y **Localización**, solo se muestran los activos que están en la raíz de la arborescencia.

## expediente

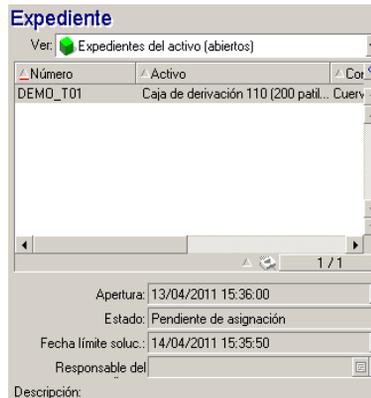
Esta página permite indicar qué expediente está afectado por el problema.



- **Expedientes del interlocutor (abiertos):** expedientes cuyo campo **Contacto** (pestaña **General**) tiene el mismo valor que el campo **Interlocutor** en la pantalla de recepción de llamada. Los campos **Estado** y **Contacto** (nombres SQL: seStatus y Contact) se utilizan como criterios de filtro.
- **Expedientes del interlocutor (todos):** todos los expedientes abiertos y cerrados del interlocutor para un activo o todos los expedientes importantes abiertos o cerrados.

## Cliente Windows únicamente

Información del expediente en la pantalla de recepción de llamada que se muestra pulsando F2 en el cliente Windows.



Complete el campo de expediente solo en dos casos:

- Para añadir o modificar un expediente existente. (El problema sobre el que informa el interlocutor ya ha dado lugar a la creación de un expediente.)
- Para crear un nuevo expediente y asociarlo al expediente seleccionado en el campo **Expediente**. En este caso, prosiga del modo siguiente:
  - 1 Complete los campos **Interlocutor** y **Expediente**.
  - 2 Pulse .
  - 3 Complete los campos del cuadro **Nuevo expediente**.

No complete los campos del cuadro **Nuevo expediente** antes que el campo **Expediente**. Esto tendrá el efecto de eliminar la información que ha introducido en el cuadro Nuevo expediente.

Si selecciona un expediente pero se da cuenta luego de que debe crear un nuevo expediente para la llamada, pulse el botón .

### AVISO:

En el modo **Nuevo expediente**, si el campo **Expediente** está completo, el nuevo expediente se asociará al expediente existente como expediente secundario.

Pulse el campo **Expediente** una vez más para volver al estado que permite completar el expediente seleccionado (parte derecha de la pantalla).

En la zona de ayuda, un filtro permite mostrar una selección de expedientes abiertos (**Estado** del expediente que no sea **Cerrado** o **Cerrado y**

**comprobado**) o una selección de expedientes independientemente de su **Estado**:

- **Expedientes del interlocutor (abiertos)**: expedientes cuyo campo **Contacto** (pestaña **General**) tiene el mismo valor que el campo **Interlocutor** en la pantalla de recepción de llamada. Los campos **Estado** y **Contacto** (nombres SQL: seStatus y Contact) se utilizan como criterios de filtro.
- **Expedientes del activo (abiertos)**: expedientes cuyo campo **Activo** tiene el mismo valor que el campo **Activo** en la pantalla de recepción de llamada. Los campos **Estado** y **Activo** (nombres SQL: seStatus y Asset) se utilizan como criterios de filtro.
- **Expedientes importantes (abiertos)**: expedientes cuya casilla **Expediente importante** (pestaña **General**) está activada. Los campos **Estado** y **Expediente importante** (nombres SQL: seStatus y bHot) se utilizan como criterios de filtro.
- Las opciones seguidas por "**(Todos)**" permiten ver todos los expedientes abiertos y cerrados de un interlocutor para un activo o todos los expedientes importantes abiertos o cerrados.

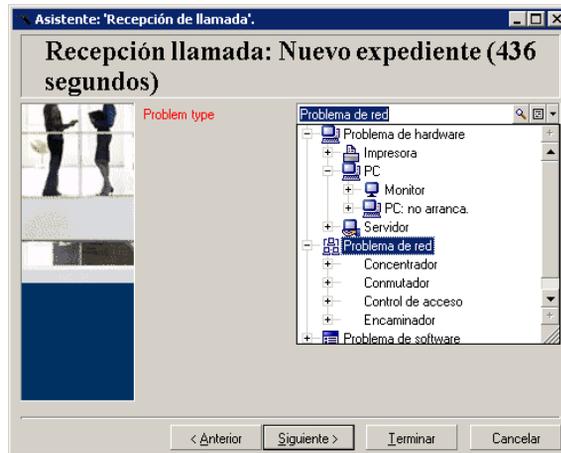
Solo puede consultar la información que aparece en la zona de ayuda de la pantalla. La zona **Descripción** solo presenta el inicio del campo **Descripción** del expediente.

Para modificar el expediente, debe examinar el detalle de éste pulsando el botón de lupa .

Pulse una vez en la zona de ayuda del expediente para completar el campo **Expediente** en la zona de introducción de datos. Espere un momento para que se actualicen los datos, sino, pulse F5.

## Tipo de problema

Este campo permite indicar el tipo de problema que surge.



De forma predeterminada, en la zona de ayuda solo se muestran los tipos de problemas asociados al modelo de activo seleccionado y sus submodelos.

Si no hay ningún activo seleccionado, no se muestra ningún tipo.

Si el activo no está asociado a un modelo, se mostrarán todos los tipos de problemas.

## Cliente Windows únicamente

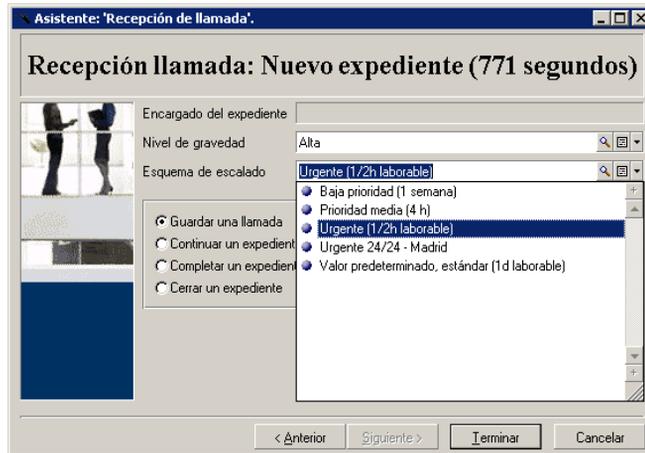
Información del tipo de problema en la pantalla de recepción de llamada que se muestra pulsando F2 en el cliente Windows.



Si desea forzar la visualización de todos los tipos de problemas, active la casilla **Ver todos los tipos de problemas**.

## Gravedad y esquema de escalado

Esta página permite seleccionar la gravedad y el esquema de escalado más adecuados para el problema en cuestión.



### IMPORTANTE:

La creación de esquemas de escalado entra dentro del ámbito del administrador más que en el de un operador de llamadas. No es posible crear un esquema de escalado directamente en el campo **Escalado** en la pantalla de recepción de llamada.

### Descripción (o descripción adicional)

### NOTA:

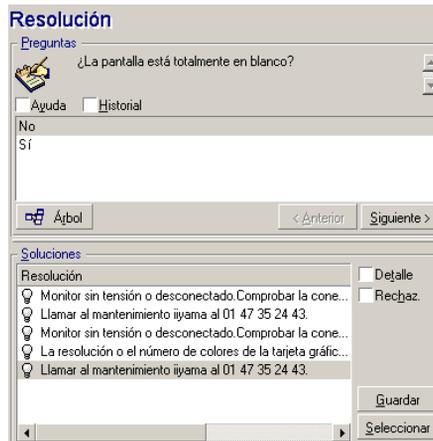
Esta sección solo se aplica a la pantalla de recepción de llamada que se muestra pulsando **F2** en el cliente Windows.

Este campo permite describir el problema libremente. Lo que se introduce aquí se añade al campo **Descripción** del expediente.

- Si está completando un expediente, Asset Manager muestra una ventana del tipo anterior en la zona de ayuda. No se puede modificar.



- Si crea un nuevo expediente, la zona de ayuda le guiará a lo largo del proceso de resolución del problema:



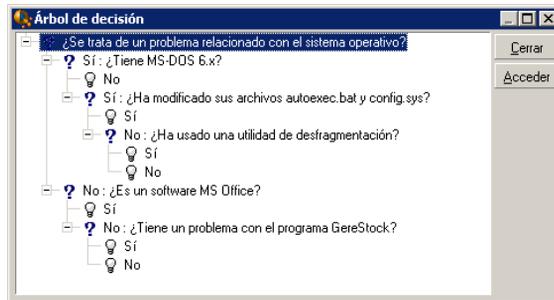
## Preguntas

El nodo del árbol de decisión asociado al tipo de problema seleccionado se muestra en la zona. (El tipo de problema debe estar previamente asociado al nodo). Si hay una pregunta asociada a este nodo, el asistente de recepción de llamada propone varias respuestas entre las que elegir. Pulse dos veces la respuesta adecuada para seguir avanzando por el árbol de decisión. Puede activar asimismo la zona donde se encuentran las respuestas (seleccionando una de las respuestas y escribiendo el número de la línea de la respuesta que

se va a seleccionar). El botón **Siguiente** tiene el mismo efecto. El botón **Anterior** permite volver sobre sus pasos a lo largo del árbol. No es posible retroceder más allá del nodo inicial asociado al tipo de problema.

### Botón **Árbol**

El botón  muestra el árbol de decisión y sitúa el cursor en el nodo asociado al tipo de problema.



Seleccione un nodo en el árbol y pulse el botón **Acceder** para cambiar el nodo inicial de la rama en la que desea trabajar. Deberá utilizar esta técnica para evitar tener que navegar por toda la rama en un momento determinado.

### Casilla **Ayuda**

Active esta casilla si desea mostrar, después de la pregunta y entre paréntesis, el contenido de la pestaña Descripción en el detalle de la pregunta a la derecha de ésta (si ya se ha introducido una descripción en el árbol de decisión).

### Casilla **Historial**

Active esta casilla si desea mostrar la lista de preguntas sucesivas que ya ha contestado al recorrer el árbol de decisión.

## soluciones

El área Soluciones de la zona de ayuda muestra los archivos de la base de conocimiento asociados a los nodos de la rama del árbol de decisión, que se originan en el nodo formado por la pregunta anterior.

### Casilla **Detalles**

Active esta casilla para ver los detalles de la solución seleccionada (campos Descripción y Resolución (nombres SQL: Description y Solution) en la parte inferior de la ventana Resolución.

### Casilla **Rechazado**

Active esta casilla para seguir mostrando todas las soluciones desde el nodo inicial en adelante, incluso si se han eliminado debido al recorrido seguido a lo largo del árbol.

#### campos completados automáticamente

##### Persona responsable del expediente

Si se abre un nuevo expediente, Asset Manager selecciona automáticamente al responsable del grupo de soporte al que se ha asignado el expediente.

Para determinar a qué grupo se va a asignar el expediente, Asset Manager tiene en cuenta el tipo de problema, la localización del activo y, posiblemente, los contratos relacionados con los grupos de soporte:

- 1 Asset Manager busca los grupos de soporte asociados al tipo de problema del expediente.
- 2 Entre estos grupos, Asset Manager localiza el grupo de soporte asociado a la localización "más cercana" al activo: localización directa, otro tipo de localización principal, etc. hasta la localización raíz.
- 3 Si el motor de base de datos de Asset Manager admite uniones externas dobles, Asset Manager busca, entre estos grupos idóneos, los grupos de soporte según los contratos que les conciernen y los contratos de mantenimiento que cubren el activo.

##### AVISO:

Para obtener la lista de SGBD que admiten uniones externas dobles, consulte la sección [SGBD que admiten uniones externas dobles](#) [pág. 192].

- 4 Si no se encuentran grupos, Asset Manager repite las tres primeras etapas a partir del tipo de problema en el siguiente nivel más elevado de la jerarquía de tipos de problemas, hasta que llegue a la raíz del árbol de tipos de problemas.
- 5 Se puede seleccionar el responsable de expediente entre los técnicos de grupos de soporte que tienen el menor número de expedientes en curso.

##### NOTA:

Si hay más de un responsable de expediente idóneo, Asset Manager selecciona uno de forma aleatoria.

##### Campo Interlocutor

Si el campo **Interlocutor** está vacío y si completa o modifica el campo **Activo**, entonces el campo **Interlocutor** muestra automáticamente el usuario del activo.

Este automatismo tiene preferencia sobre los automatismos vinculados a los valores predeterminados. En cuanto se haya validado el campo **Interlocutor**, se desactiva este automatismo.

### Campo Contacto

Asset Manager propone automáticamente una persona de contacto:

- Si el campo **Contacto** está vacío cuando se completa o modifica el campo **Interlocutor**, el valor del campo **Interlocutor** se propagará al campo **Contacto**.
- Si el campo **Contacto** está vacío al completar o modificar el valor del campo **Activo**, el campo **Contacto** mostrará el usuario del activo.

Estos automatismos tienen preferencia sobre los automatismos vinculados a valores predeterminados.

En cuanto se haya validado el campo **Contacto**, se desactivan estos automatismos.

### Campo Escalado

## Determinación de la gravedad de un expediente

Para determinar cómo se va a procesar un expediente, Asset Manager utiliza la noción de "gravedad". La gravedad de un expediente no aparece en la pantalla de recepción de llamada sino en la pestaña **Seguimiento** del detalle del expediente.

Al crear un expediente mediante el asistente de recepción de llamada, Asset Manager le asigna la gravedad más alta en función de lo siguiente:

- Tipo de problema
- Contacto
- Activo
- Localización del activo

## Determinación del esquema de escalado

Una vez que se haya definido la gravedad del expediente, Asset Manager propondrá automáticamente un esquema de escalado en función de las reglas siguientes:

- 1 Asset Manager busca los esquemas de escalado asociados a la gravedad del expediente (subpestaña Niveles de gravedad de la pestaña Selección en el detalle de un esquema de escalado).
- 2 Entre los esquemas de escalado seleccionados de este modo, Asset Manager busca el esquema de escalado asociado a la localización "más cercana" a la del activo: localización directa, otro tipo de localización principal, etc. hasta

la localización raíz (en el detalle de un esquema de escalado, pestaña **Selección**, subpestaña **Localizaciones**).

- 3 Si no se encuentra ningún esquema de escalado, Asset Manager comienza con las dos primeras etapas incrementando la gravedad en 1 hasta alcanzar el nivel de gravedad más alto.
- 4 Si no se encuentra ningún esquema de escalado, Asset Manager comienza de nuevo con las dos primeras etapas disminuyendo la gravedad en 1 hasta alcanzar el nivel de gravedad 0.

## Finalización de la recepción de la llamada

Puede finalizar la recepción de la llamada de distintas formas:

- Mediante el botón **Seleccionar** o **Guardar** en la ventana **Resolución** que aparece pulsando  Resolver a la derecha de la pantalla del detalle del expediente (cliente Windows) o seleccionando **Resolver** en la lista desplegable **Acción** (cliente Web).
- Seleccionando las opciones **Guardar una llamada**, **Cerrar un expediente**, **Continuar un expediente** y **Completar un expediente** en el asistente **Recepción de llamada** que aparece mediante el vínculo **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Acciones de usuario/ Recepción de llamada** del navegador.
- Mediante los botones  Guardar la llamada ,  Cerrar el exped. ,  Continuar... y  Completar... del asistente **Recepción de llamada** que se muestra pulsando **F2** en el cliente Windows.

En cada caso, la ventana de recepción de llamada se cierra y se crea o actualiza el expediente con la información que se ha introducido durante la llamada.

La tabla siguiente resume qué información se copia en el nivel del detalle del expediente cuando se utiliza uno de los cinco botones:

**Cuadro 5.1. Recepción de llamada - valor de los campos de expediente según el botón utilizado**

Detalle del expediente						
Pantalla	BOTONES	CAMPO ESTADO (nombre SQL: seStatus)	PESTAÑA GENERAL CAMPO DESCRIPCIÓN (nombre SQL: Description)	CAMPO RESOLUCIÓN (nombre SQL: Solution)	CAMPO DIAGNÓSTICO (nombre SQL: Standard-Sol)	CAMPO CIERRE (nombre SQL: dtEnd)
Resolución	Seleccionar	Cerrada	<b>Descripción</b> en la zona de introducción de datos de la pantalla de recepción de llamada	Preguntas y respuestas de la zona de ayuda	Identificador y descripción breve de la solución	Fecha de cierre
	Guardar	Asignado o En curso o Pendiente de asignación	<b>Descripción</b> en la zona de introducción de datos de la pantalla de recepción de llamada, seguida por las preguntas y respuestas de la zona de la ayuda			

## Detalle del expediente

<b>recep- ción de lla- mada</b>	 Cerrar el exped.	Cerrada	<b>Descripción</b> en la zona de introducción de datos de la pantalla de recepción de llamada	Fecha de cierre
	 Guardar la llamada O bien  Completar...	<b>Asignado o En curso o Pendiente de asignación</b>	<b>Descripción</b> en la zona de introducción de datos de la pantalla de recepción de llamada	
	 Continuar...	<b>En curso</b> (la persona en el campo <b>Asignado</b> (nombre SQL: Assignee) es la persona que recibe la llamada)	<b>Descripción</b> en la zona de introducción de datos de la pantalla de recepción de llamada	

### Problema resuelto durante una llamada con "Posible solución" en la parte derecha de la pantalla

Pulse **Seleccionar** para cerrar el expediente y vincularlo a la solución seleccionada.

No se muestra el detalle del expediente. Su número se muestra en la barra de título de la pantalla de recepción de llamada. Puede buscar el expediente mediante el vínculo del navegador **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Expedientes de soporte**.

### Problema resuelto durante una llamada sin "Posible solución" en la parte derecha de la pantalla

Pulse  para cerrar el expediente sin asociarlo a un archivo de la base de conocimiento.

No se muestra el detalle del expediente. Su número aparece en la barra de título de la pantalla de recepción de llamada. Puede buscar el expediente mediante el vínculo del navegador **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Expedientes de soporte**.

## Problema no resuelto, guardar preguntas y respuestas, pero sin acceder de inmediato al expediente

Si el problema no se resuelve durante la llamada y desea guardar todas las preguntas y respuestas que ha intercambiado con el interlocutor, pero no desea acceder al expediente por el momento:

- 1 Pulse **Guardar** para guardar la llamada y la ruta que ha seguido a lo largo del árbol de decisión, sin cerrar el expediente. No se muestra el detalle del expediente. Su número aparece en la barra de título de la pantalla de recepción de llamada. Puede buscar el expediente mediante el vínculo del navegador **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Expedientes de soporte**.
- 2 Si pulsa  en el detalle del expediente, accede directamente al último nodo al que ha llegado en el árbol de decisión durante la llamada.

## Problema no resuelto, descartar preguntas y respuestas, pero sin acceder de inmediato al expediente

Si el problema no se resuelve durante la llamada y no desea guardar las preguntas y respuestas que ha intercambiado con el interlocutor, pero tampoco desea acceder al expediente por el momento:

- 1 Pulse  **Guardar la llamada** para guardar la llamada sin guardar la ruta que ha seguido en el árbol de decisión.
- 2 No se muestra el detalle del expediente. Su número aparece en la barra de título de la pantalla de recepción de llamada. Puede buscar el expediente mediante el vínculo del navegador **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Expedientes de soporte**.

## Problema no resuelto, ir al expediente de inmediato

Si el problema no se resuelve durante la llamada y desea acceder al expediente de inmediato, existen dos posibilidades:

- Pulse  **Continuar...**
- O pulse  **Completar...**

En ambos casos:

- La información de la llamada se escribe en el detalle del expediente.
- Se muestra el detalle del expediente.

Diferencia entre  **Continuar...** y  **Completar...**:

- Digamos que la persona que recibe la llamada selecciona un expediente del que no es el responsable pero que entra dentro de su área de competencia.

A continuación, pulsa  **Continuar...**. Asset Manager establece automáticamente el campo **Estado** en **En curso** y modifica el campo **Asignado** para mostrar la persona que recibe la llamada como encargado.

Esto es así, incluso si el expediente ya está asignado a un responsable, independientemente del estado del expediente.

#### NOTA:

La persona que recibe la llamada tiene solo el derecho de pulsar el botón



si su perfil se lo permite y si su grupo de soporte es capaz de resolver el tipo de problema en cuestión. (El perfil del operador de llamadas está en la pestaña **Perfil** de su registro, que se encuentra en la tabla Personas y departamentos.) Si no se cumple una de estas dos condiciones, el botón

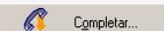


aparece atenuado. En este caso, la llamada se debe guardar mediante el botón **Guardar la llamada** o **Guardar** para conservar un rastro de ella.

- Si la persona que recibe la llamada pulsa , aparece el detalle del expediente. Esto difiere de pulsar  en que Asset Manager no modifica los campos **Estado** ni **Encargado** del detalle del expediente.

#### NOTA:

La persona que recibe la llamada solo puede utilizar el botón  si se lo permite su perfil. (El perfil del operador de llamadas está en la pestaña **Perfil** de su registro, que se encuentra en la tabla Personas y departamentos).

De lo contrario, el botón  seguirá sin estar disponible.

### **Nota relativa a los derechos de los operadores de soporte**

Puede definir los derechos de acceso a la base de datos de Asset Manager de los operadores de llamadas:

- ◆ Mediante los perfiles de usuario habituales especificados en el campo **Perfil** de la pestaña **Perfil** (nombre SQL: Profile), que se encuentra en los detalles del registro de la tabla Personas y departamentos).

### Teclas de acceso directo que se pueden utilizar al recibir una llamada

Se han implementado teclas de función del teclado y botones para facilitar el desplazamiento entre campos y entre la zona de ayuda y la zona de introducción de datos:

## Cuadro 5.2. Recepción de llamada - teclas de accesos directos

ALT + FLECHA DERECHA	Si el cursor está situado en la zona de introducción de datos, se desplaza a la zona de ayuda.
ALT + FLECHA IZQUIERDA	Si el cursor está situado en la zona de ayuda, se desplaza a la zona de introducción de datos.
ALT + x (si el bloqueo de mayúsculas está activado) o MAYÚS + ALT + x (si BLOQ MAYÚS está desactivado) donde "x" es un número entre 1 y 8	Si el cursor está situado en la zona de introducción de datos, se desplaza al campo x de la pantalla. Los campos están numerados del 1 al 8 comenzando por la parte superior. <b>IMPORTANTE:</b> No puede utilizar el teclado numérico.
CTRL + x, donde "x" es una tecla de acceso directo (acelerador) asignada a un tipo de problema.	Permite completar el campo <b>Tipo</b> automáticamente. Se puede utilizar independientemente de la posición del cursor.
F5	Si el cursor está situado en la zona de introducción de datos, la zona de ayuda se actualiza de inmediato. Si el cursor está situado en la zona de ayuda, la zona de introducción de datos se actualiza de inmediato mediante la información seleccionada.
F6	Oculto la zona de introducción de datos.
F7	Oculto la zona de ayuda.
F8	Ciclos entre la visualización: solo la zona de introducción de datos, solo la zona de ayuda y ambas zonas.
	Si el cursor está situado en la zona de introducción de datos, la zona de ayuda se actualiza de inmediato. El icono solo se muestra si hay información para actualizar.

### NOTA:

Al actualizar la pantalla de recepción de llamada: para no ralentizar el proceso de introducción de datos, el asistente de recepción de llamada no se actualiza de inmediato cuando se desplaza de un campo a otro o cuando selecciona información en la zona de ayuda. De forma predeterminada, el tiempo de reacción es de 1 segundo. Puede modificar este parámetro mediante el menú **Edición/ Opciones**, en el grupo **Soporte**.

## grupos de soporte

En esta sección se explica cómo describir y administrar los grupos de soporte con Asset Manager.

Los grupos de soporte están constituidos por técnicos de soporte capaces de resolver problemas similares para un grupo determinado de localizaciones y que intervienen en contratos específicos.

Estos grupos reflejan la organización interna: cómo se define un grupo depende de quién resuelve qué tipo de problemas y en qué localizaciones, y en función de qué contratos.

Los grupos de soporte se gestionan desde una lista disponible mediante el enlace del navegador **Gestión de la organización/ Operaciones/ Grupos de personas**.

---

 **NOTA:**

Dentro del contexto del soporte, se hace referencia a los grupos de personas como "grupos de soporte".

---

## Estructura de un grupo de soporte

Los grupos de soporte están organizados en una jerarquía. Por lo tanto, cualquier grupo de soporte puede tener un grupo principal, definido en el campo Subgrupo de (nombre SQL: Parent), y un grupo secundario. Al crear un subgrupo, las competencias, localizaciones y contratos vinculados al grupo principal se propagan automáticamente al subgrupo.

---

 **AVISO:**

Una vez creados los subgrupos, si añade una localización (o competencia o contrato) al grupo principal, esta localización (o competencia o contrato) no se propaga automáticamente a los subgrupos.

---

La opción Asignable (nombre SQL: bAssignable) determina si puede asignar o no un expediente de soporte a este grupo. Esto hace posible diferenciar entre grupos operativos que procesan expedientes y los que solo los clasifican.

### **Ejemplo**

El grupo "Los Ángeles" puede contener dos subgrupos que corresponden a dos centros de llamadas. En este ejemplo, el grupo "Los Ángeles" solo se utilizaría para estructurar estos grupos, ya que los expedientes están procesados por los subgrupos.

## Descripción general de grupos de soporte

### Funcionamiento

Los grupos de soporte permiten asignar un expediente a un grupo de técnicos antes de asignarlo a un solo técnico en particular. Esto se puede hacer de forma manual en el detalle de un expediente completando el campo **Grupo** (nombre SQL: EmplGroup) en la pestaña **Seguimiento**.

Asset Manager sugiere automáticamente un grupo de soporte al crear un expediente (durante la recepción de una llamada o al crear un expediente directamente). La selección automática la efectúa la API de **AmDefGroup()** si se utiliza en el valor predeterminado del vínculo **Grupo** (EmplGroup):

- 1 Asset Manager busca los grupos de soporte asociados al tipo de problema del expediente.
- 2 Entre estos grupos, Asset Manager localiza el grupo de soporte asociado a la localización "más cercana" al activo: localización directa, otro tipo de localización principal, etc. hasta la localización raíz.
- 3 Si no se encuentran grupos utilizando el método anterior y si el SGBD admite uniones externas dobles, Asset Manager busca los grupos no asociados a una localización.

Para obtener la lista de SGBD que admiten uniones externas dobles, consulte la sección [SGBD que admiten uniones externas dobles](#) [pág. 192].

- 4 Si el motor de base de datos admite uniones externas dobles, Asset Manager selecciona, entre los grupos idóneos, el grupo de soporte según los contratos que les conciernen y los contratos de mantenimiento que cubren el activo.

Para obtener la lista de SGBD que admiten uniones externas dobles, consulte la sección [SGBD que admiten uniones externas dobles](#) [pág. 192].

- 5 Si no se encuentran grupos, Asset Manager repite las tres primeras etapas a partir del tipo de problema en el siguiente nivel más elevado de la jerarquía de tipos de problemas, hasta que llegue a la raíz del árbol de tipos de problemas.

### Creación de grupos de soporte adecuados

El establecimiento de grupos de soporte requiere tener unos buenos conocimientos prácticos del dominio de competencia de cada técnico de soporte. Requiere igualmente un análisis preparatorio de la estructura y el funcionamiento de su organización. Para ello, debe:

- 1 Determinar las localizaciones que corresponden a las zonas de cobertura de los equipos de soporte. Ejemplo: una sede, un edificio o una ciudad. Una oficina es quizá algo demasiado específico.
- 2 Determinar cuáles son los tipos de problemas importantes en la jerarquía de problemas. Ejemplo: "Software de Office". Por otra parte, el subtipo Word

del tipo de problema "Software de Office" sea quizá demasiado preciso si los técnicos tienen competencias en varias aplicaciones.

- 3 Asignar las localizaciones a los tipos de problemas para crear un grupo de soporte para cada par. En la práctica, para cada problema que surja, se recomienda seguir este procedimiento:
  - 1 Diseñe una matriz, colocando los tipos de problemas importantes en un eje y las localizaciones en el otro.
  - 2 Introduzca los grupos de soporte adecuados, en función de sus dominios de competencia y sus zonas de cobertura.

Es posible que los dominios de competencia no estén distribuidos del mismo modo de una localización a otra. Una sede amplia puede tener técnicos especializados, mientras que una más pequeña puede tener solo un técnico general.

## Ejemplo

Con un SGDB que admite uniones externas dobles: si el tipo de problema y la localización son equivalentes, el contrato es el factor determinante para la asignación automática de un grupo de soporte.

---

### AVISO:

Para obtener la lista de SGBD que admiten uniones externas dobles, consulte la sección [SGBD que admiten uniones externas dobles](#) [pág. 192].

---

Tomemos el ejemplo siguiente:

- Un grupo de soporte llamado "Grupo1" tiene competencia para "Tipo de problema1" en "Localización1" y está vinculado a "Contrato1".
- Un grupo de soporte llamado "Grupo2" tiene competencia para "Tipo de problema1" en "Localización1" y está vinculado a "Contrato2".

Por lo tanto:

- Si desea crear un expediente de soporte para un activo cubierto por "Contrato1", se asigna a "Grupo1".
- Si desea crear un expediente de soporte para un activo cubierto por "Contrato2", se asigna a "Grupo2".

---

### NOTA:

Si no se especifica ningún tipo de problema para un grupo, el grupo se considera competente para todos los tipos de problemas.

Si no se especifica ninguna localización para un grupo, el grupo se considera competente para todas las localizaciones.

Si no se especifica ningún contrato para un grupo, el grupo se considera competente independientemente del contrato de mantenimiento que cubra el activo.

---

## Definición de un responsable de grupos de soporte

El responsable de grupo desempeña una función especial en la jerarquía "Administrador/ Administrador de soporte/ Responsable de grupo/ Técnico de Asset Manager". Por ejemplo, el responsable de grupo puede ver todos los expedientes de soporte abiertos para los técnicos de su grupo mediante el "Panel de control".

En la lista de personas y departamentos, se selecciona al responsable de grupo. Para declarar una persona como responsable del grupo de soporte, complete el campo **Responsable** (nombre SQL: Supervisor) en la parte superior del detalle del grupo. No obstante, esto no es suficiente para asignar al responsable acceso a las funciones de gestión de soporte: El administrador de Asset Manager también debe asignar los derechos de acceso necesarios mediante la pestaña **Perfil** en el vínculo **Gestión de la organización/Organización/Personas y departamentos** del navegador.

### AVISO:

El responsable de grupo no suele considerarse como parte del grupo. Si desea invertir la situación, debe añadir el responsable a la lista de miembros del grupo. Si no lo hace, las noticias enviadas al grupo no aparecerán en la pantalla del responsable ni podrá él supervisar un expediente.

## Especificación de la composición de los grupos de soporte

La pestaña **Composición** del detalle del grupo de soporte permite seleccionar a las personas que forman parte del grupo de soporte. Se denominan "técnicos de soporte".

Use los botones ,  y  para añadir, eliminar, mostrar o modificar los técnicos de soporte.

Puede seleccionar a cualquier persona de la base de datos como técnico.

El técnico de soporte desempeña una función especial en la jerarquía "Administrador/Administrador de soporte/Responsable de grupo/Técnico de soporte de Asset Manager". Por ejemplo, el técnico puede ver todos los expedientes de soporte de los que es responsable o de los que es responsable su grupo, mediante el "Panel de control".

Añadir una persona a un "Grupo de soporte" no es suficiente para conceder a esta persona acceso a todas las funciones de soporte. El administrador de Asset Manager también debe asignar los derechos de acceso necesarios mediante la pestaña **Perfil** en el vínculo **Gestión de la organización/Organización/Personas y departamentos** del navegador.

Una persona puede pertenecer a varios grupos de soporte distintos.

## Definición de dominios de competencia de grupos de soporte

La pestaña **Dominios de competencia** en el detalle de un grupo de soporte permite seleccionar los tipos de problemas que forman parte de los dominios de competencia.

Use los botones ,  y  para añadir, eliminar, mostrar o modificar los tipos de problemas.

Elija tipos de problemas en la tabla Tipos de problemas. Un tipo de problema se puede asignar a varios grupos de soporte.

Esta pestaña permite a Asset Manager asignar un expediente a un grupo automáticamente (durante la llamada o al crear un expediente directamente) según la **Localización** (nombre SQL: Location) del activo, el **Tipo de problema** y los contratos de mantenimiento que cubren el activo.

### AVISO:

Los contratos intervienen en el procedimiento de selección automática de un grupo de soporte solo si el SGBD admite uniones externas dobles. Para obtener una lista de los SGBD que admiten este tipo de uniones, consulte la sección [SGBD que admiten uniones externas dobles](#) [pág. 192].

## Definición de localizaciones relativas al grupo de soporte

La pestaña **Localizaciones** en el detalle del grupo de soporte permite seleccionar las localizaciones relativas al grupo.

Use los botones ,  y  para añadir, eliminar, mostrar o modificar las localizaciones.

Elija las localizaciones en la tabla Localizaciones. Una localización se puede asignar a varios grupos de soporte.

Esta pestaña permite a Asset Manager asignar un expediente a un grupo automáticamente (durante la llamada o al crear un expediente directamente) según la **Localización** del activo, el **Tipo de problema** y los contratos de mantenimiento que cubren el activo.

### AVISO:

Las localizaciones intervienen en el procedimiento de selección automática de un grupo de soporte solo si el SGBD admite uniones externas dobles. Para obtener una lista de los SGBD que admiten este tipo de uniones, consulte la sección [SGBD que admiten uniones externas dobles](#) [pág. 192].

## Definición de contratos relativos al grupo de soporte

La pestaña **Contratos** (nombre SQL: Contracts) en el detalle del grupo de soporte permite seleccionar contratos en los que interviene el grupo.

Use los botones ,  y  para añadir, eliminar, mostrar o modificar los contratos.

Los contratos se seleccionan en la tabla Contratos. Un contrato se puede asignar a varios grupos de soporte.

Si el SGBD admite uniones externas dobles, la pestaña **Contratos** permite a Asset Manager asignar automáticamente un expediente de soporte a un grupo de soporte (durante la fase de recepción de llamada o al crear un expediente directamente) según la **Localización** del activo asociado al expediente, el **Tipo de problema** del expediente y los contratos de mantenimiento que cubren el activo.

Para obtener la lista de SGBD que admiten uniones externas dobles, consulte la sección [SGBD que admiten uniones externas dobles](#) [pág. 192].

---

## Tipos de problemas

En esta sección se explica cómo se describen y gestionan distintos tipos de problemas con Asset Manager.

El tipo de problema forma parte de la descripción de un expediente de soporte.

Los tipos de problemas con los que se encuentra el equipo de soporte se describen en una tabla jerárquica, que se puede ver en el menú **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Tipos de problemas**.

Ejemplo de jerarquía de tipos de problemas:

- ◆ Problema de impresora
  - Impresora láser
  - Impresora de inyección de tinta

Los tipos de problemas se atribuyen a grupos de soporte competentes en la resolución de este tipo de problema. Por lo tanto, una vez seleccionado el tipo de problema del interlocutor, Asset Manager puede proponer automáticamente el grupo de soporte más adecuado.

Los tipos de problemas son asimismo útiles para organizar expedientes y extraer estadísticas.

 **NOTA:**

Al igual que sucede para los activos, cada tipo de problema tiene una etiqueta de código de barras única. El valor predeterminado de dicha etiqueta viene definido por un archivo de comandos que recurre a un contador Asset Manager activos. Personalice el archivo de comandos para adaptar la etiqueta de código de barras a sus necesidades.

## Códigos de tipos de problemas y accesos directos

**Código** (Code) y **Acelerador** (HotKey) constituyen ambos campos de la tabla **Tipos de problemas** (amProblemClass) que facilitan la selección de un tipo de problema durante una llamada o en el expediente de soporte.

### Código

Este campo no solo se puede utilizar como clave de conciliación con una base de datos externa, sino que se puede usar en lugar del campo **Nombre** para introducir e identificar tipos de problemas en un expediente de soporte o durante la recepción de una llamada.

Esto resulta útil si desea seleccionar tipos de problemas mediante ID más pequeños que los que se encuentran en el campo **Nombre** pero mayores que los que hay en el campo **Acelerador**.

Para utilizar el campo **Código** en lugar del campo **Nombre**, debe modificar determinados parámetros de Asset Manager (que se explican posteriormente).

### Configuración de Asset Manager para utilizar códigos en detalles de expedientes

- 1 Inicie Asset Manager Application Designer.
- 2 Seleccione la tabla **Tipos de problemas** (amProblemClass).
- 3 Modifique la cadena de descripción de la tabla (ésta es una cadena que se muestra para describir registros de esta tabla cuando están seleccionados por vínculos):
  - 1 Seleccione la zona **Cadena**.
  - 2 Defina una cadena de descripción que comience por [Code] .

### Acelerador

El acelerador permite seleccionar rápidamente el tipo de problema durante la llamada (manteniendo pulsada la tecla CTRL y el carácter del acelerador). El acelerador es un carácter único y no se puede utilizar directamente en el detalle de un expediente. Resulta redundante debido al código pero se ha mantenido para conservar la compatibilidad funcional con Asset Manager 2.0.

## Asociación de una gravedad a un tipo de problema

Asset Manager permite asociar un nivel de gravedad a cada tipo de problema. Esta gravedad sirve para decidir la prioridad con la que se deben procesar los expedientes.

Puede asociar un nivel de gravedad a un tipo de problema del modo siguiente:

- En el detalle del tipo de problema: complete simplemente el campo **Gravedad** (nombre SQL: Severity) de la pestaña **General** del detalle del tipo de problema.
- En el detalle de la gravedad: Pulse  en la subpestaña **Tipos de problemas** de la pestaña **Selección** en el detalle de la gravedad para asociar un tipo de problema a la gravedad.

Para determinar la gravedad de un expediente, Asset Manager compara la gravedad del tipo de problema con la gravedad del activo, la de la localización del activo y la del usuario del activo: la gravedad más alta es la que se utiliza.

## Vínculo entre el tipo de problema y el árbol de decisión

El campo **Pregunta** (nombre SQL: DecTreeNode) en la pestaña **General** del detalle del tipo de problema permite asociar el tipo de problema a una pregunta del árbol de decisión.

Por lo tanto, al utilizar el árbol de decisión durante una llamada, Asset Manager muestra directamente la pregunta asociada al tipo de problema que ha seleccionado. Esto le evita tener que desplazarse por el árbol de decisión desde el nivel raíz.

Una pregunta del árbol de decisión puede estar asociada a varios tipos de problemas.

Un tipo de problema solo puede estar asociado a una única pregunta.

## Vínculo entre un tipo de problema y un modelo

El campo **Modelo** (nombre SQL: Model) en la pestaña **General** del detalle del tipo de problema permite asociar el tipo de problema a un modelo de un activo.

El valor de este campo se utiliza durante la recepción de la llamada: una vez seleccionado el activo, el asistente de recepción de llamada muestra solo los tipos de problemas asociados al modelo.

Un modelo puede estar asociado a varios tipos de problemas.

Un tipo de problema solo puede estar asociado a un único modelo.

## Grupos con competencias en un tipo de problema

La pestaña **Grupos** en el detalle de un tipo de problema permite seleccionar los grupos con competencias en la resolución de un tipo de problema.

Esta información se utiliza durante la creación de expedientes de soporte para determinar a qué grupo se atribuirá el expediente de forma predeterminada:

Asset Manager sugiere automáticamente un grupo de soporte al crear un expediente (durante la recepción de una llamada o al crear un expediente directamente). La selección automática se lleva a cabo del modo siguiente:

- 1 Asset Manager busca los grupos de soporte asociados al tipo de problema del expediente.
- 2 Entre estos grupos, Asset Manager localiza el grupo de soporte asociado a la localización "más cercana" al activo: localización directa, otro tipo de localización principal, etc. hasta la localización raíz.
- 3 Si el motor de base de datos de Asset Manager admite uniones externas dobles, Asset Manager selecciona entre estos grupos idóneos los grupos de soporte según los contratos que les conciernen y los contratos de mantenimiento que cubren el activo.

Para obtener la lista de SGBD que admiten uniones externas dobles, consulte la sección [SGBD que admiten uniones externas dobles](#) [pág. 192].

- 4 Nota: Si no se encuentran grupos, Asset Manager repite las tres primeras etapas a partir del tipo de problema en el siguiente nivel más elevado de la jerarquía de tipos de problemas, hasta que llegue a la raíz del árbol de tipos de problemas.

Use los botones ,  y  para añadir, eliminar, mostrar o modificar los grupos.

Los grupos se seleccionan en la tabla de grupos. Un grupo de soporte se puede asignar a varios tipos de problemas.

---

## Expedientes de soporte

En esta sección se explica cómo describir y administrar los expedientes de soporte con Asset Manager.

Un expediente de soporte permite describir un problema y buscar su solución. Puede crearlo directamente mediante el menú **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Expedientes de soporte** o el asistente de recepción de llamada que permite crear un expediente de forma rápida y guiada.

Cuando se utiliza el asistente de recepción de llamada para crear un expediente de soporte, existen dos posibilidades:

- El problema se resuelve durante la llamada: se crea un expediente de soporte con el estado Cerrado. Solo sirve para registrar la llamada.

- El problema requiere una solución aplazada: se crea un expediente de soporte para que realice el seguimiento del problema y gestione su solución. El expediente se asigna a un grupo de soporte o a un responsable de expediente, que encontrará el expediente de soporte en la lista de expedientes que se le han asignado.

## Estado de un expediente de soporte

El estado de un expediente de soporte se define en el campo **Estado** (nombre SQL: seStatus) en la parte superior de la ventana del detalle del expediente. El valor de este campo se selecciona en una enumeración (no puede modificar los valores de esta lista). En algunos casos, se asigna automáticamente un valor para este campo.

El campo **Estado** (nombre SQL: seStatus) está secuenciado: los valores enumerados a continuación aparecen en orden jerárquico. Puede utilizar, por lo tanto, operadores de comparación en filtros de consulta en la tabla de expedientes.

Ejemplo: **Cerrado y comprobado** > **Cerrado**.

### Pendiente de asignación

Éste es el valor predeterminado para un expediente.

### Asignado

Este valor se atribuye en cuanto se completa el campo **Asignado** (nombre SQL: Assignee) que muestra el nombre del encargado del expediente. No es posible atribuir manualmente este valor si el campo no está completado.

### En curso

Este valor debe asignarse manualmente. Es independiente de los valores de otros campos del expediente.

### Cerrada

Indica que el problema se ha resuelto correctamente.

Este valor se asigna automáticamente cuando se cierra el expediente de una de estas formas:

- Creando un historial de expediente cuyo campo **Naturaleza** (nombre SQL: Nature) está establecido en **Cierre** mediante el botón  en el detalle del expediente.
- Seleccionando una solución en la pantalla de resolución.

- Pulsando el botón **Cerrar un expediente** en la pantalla de recepción de llamada.

También puede seleccionar este valor manualmente.

Cuando se asigna este valor, el campo **Cerrado el** (nombre SQL: dtEnd) en la pestaña **Cierre** del expediente se completa automáticamente.

### Cerrado y comprobado

Este valor debe asignarse manualmente. Es independiente de los valores de otros campos del expediente. Este valor indica que el problema no solo se ha procesado en su totalidad, sino que ha sido comprobado por un miembro del equipo de soporte o el usuario.

## Asignación de un expediente de soporte

Los expedientes de soporte se asignan generalmente a un grupo de soporte y a un responsable de expediente que forma parte del grupo.

Los nombres del responsable de grupo y de expediente que gestiona el expediente se muestran en el cuadro **Asignación** de la pestaña **Seguimiento** del detalle del expediente del soporte.

### Grupo (nombre SQL: EmplGroup)

Si ha completado el campo **Tipo** (pestaña **General**) y el campo **Activo** (nombre SQL: Activo), Asset Manager sugiere automáticamente un grupo de soporte al crear un expediente (durante la recepción de una llamada o al crear un expediente directamente). La selección automática se lleva a cabo del modo siguiente:

- 1 Asset Manager busca los grupos de soporte asociados al tipo de problema del expediente.
- 2 Entre estos grupos, Asset Manager localiza el grupo de soporte asociado a la localización "más cercana" al activo: localización directa, otro tipo de localización principal, etc. hasta la localización raíz.
- 3 Si el motor de base de datos de Asset Manager admite uniones externas dobles, Asset Manager busca, entre los grupos idóneos, los grupos de soporte según los contratos que les conciernen y los contratos de mantenimiento que cubren el activo.

Para obtener la lista de SGBD que admiten uniones externas dobles, consulte la sección [SGBD que admiten uniones externas dobles](#) [pág. 192].

- 4 Si no se encuentran grupos, Asset Manager repite las tres primeras etapas a partir del tipo de problema en el siguiente nivel más elevado de la jerarquía de tipos de problemas, hasta que llegue a la raíz del árbol de tipos de problemas.

## Asignado (nombre SQL: Assignee)

El responsable de expediente es quien se responsabiliza del mismo.

Al elegir un grupo, las personas que pueden ser responsables de expedientes son los técnicos del grupo y de sus subgrupos.

Si no se especifica el grupo de soporte, Asset Manager propone técnicos de soporte de todos los grupos.

De forma predeterminada, si se completa el campo **Grupo**, Asset Manager designa automáticamente el responsable de expediente entre los miembros del grupo de soporte que tengan el menor número de expedientes en curso.

## Escalado de un expediente de soporte

Asset Manager permite asociar un esquema de escalado a cada expediente de soporte.

Para determinar automáticamente el esquema de escalado adecuado, Asset Manager utiliza un concepto intermedio denominado "gravedad".

La gravedad y el esquema de escalado asociados a un expediente de soporte se indican en la pestaña **Seguimiento** del detalle del expediente.

## Gravedad (nombre SQL: Severity)

De forma predeterminada, cuando se crea un expediente, y hasta que no se modifique manualmente el valor de este campo, Asset Manager proporciona automáticamente la posibilidad de elegir la gravedad más alta entre las siguientes:

- El tipo de problema del expediente (pestaña **General**)
- Los activos seleccionados en el expediente (información básica)
- La localización del activo seleccionado en el expediente (información básica)
- El contrato del expediente (pestaña **General**)

Puede "forzar" el valor de este campo manualmente. En este caso, Asset Manager ya no proporcionará un valor de forma automática.

## Escalado (nombre SQL: EscalScheme)

De forma predeterminada, cuando se crea un expediente, y hasta que no se modifique manualmente el valor de este campo, Asset Manager proporciona automáticamente la posibilidad de elegir el esquema de escalado más adecuado según los siguientes criterios:

- 1 Asset Manager busca los esquemas de escalado asociados a la gravedad del expediente (subpestaña **Niveles de gravedad** de la pestaña **Selección** en el detalle de un esquema de escalado).

- 2 Entre los esquemas de escalado seleccionados de este modo, Asset Manager busca el esquema de escalado asociado a la localización "más cercana" a la del activo: localización directa, otro tipo de localización principal, etc. hasta la localización raíz (subpestaña **Localizaciones** de la pestaña **Selección** en el detalle de un esquema de escalado).
- 3 Si no se encuentra ningún esquema de escalado, Asset Manager comienza con las dos primeras etapas incrementando la gravedad en 1 hasta alcanzar el nivel de gravedad más alto.
- 4 Si no se encuentra ningún esquema de escalado, Asset Manager comienza de nuevo con las dos primeras etapas disminuyendo la gravedad en 1 hasta alcanzar el nivel de gravedad 0.

### Fecha de resolución prevista

Es la fecha límite en la que desea cerrar el expediente. Está definida en el campo **Resol. prevista** (nombre SQL: dtResolLimit) de la pestaña **Seguimiento** del detalle del expediente.

Esta fecha de resolución prevista es la que utiliza Asset Manager Automated Process Manager para controlar automáticamente las fechas límite. Estos controles pueden desencadenar acciones.

De forma predeterminada, esta fecha se calcula automáticamente según las reglas siguientes:

- Al seleccionar el esquema de escalado, la hora de resolución definida en el nivel del esquema de escalado se añade a la fecha y hora de la creación del expediente.
- Asset Manager tiene en cuenta el calendario de los días laborables en el esquema de escalado.
- Si hay alguna puesta en espera cuya casilla **Congela el esquema de escalado** (nombre SQL: seSuspMode) en la pestaña **Espera** esté seleccionada, se pospone la fecha de resolución prevista en función de la duración total del tiempo de puesta en espera.

Para forzar (anular) este valor:

- 1 Pulse el botón .
- 2 Pulse a continuación **Modificar**.
- 3 Introduzca la fecha requerida.
- 4 Pulse de nuevo el botón **Modificar**.

Para volver al modo de cálculo automático:

- 1 Pulse de nuevo el botón .
- 2 Pulse a continuación **Modificar**.

#### NOTA:

El botón de candado cerrado, , hace que sea imposible modificar la fecha de resolución prevista de forma manual. La creación, modificación y eliminación de la puesta en espera con la opción **Congela el esquema de escalado** sin seleccionar vuelve a calcular la fecha de resolución prevista.

El botón de candado abierto  permite la modificación de la fecha de resolución prevista de forma manual pero sin que un automatismo calcule de nuevo el campo.

## Intervenciones realizadas para un expediente de soporte

Las intervenciones creadas a partir de la pestaña **Intervenciones** son idénticas a las creadas mediante el menú **Ciclo de vida de activo/ Intervenciones/ Intervenciones**. Puede verlas igualmente en la lista de intervenciones mostradas por este menú.

Utilice los botones  y  para añadir, ver o modificar las intervenciones asociadas al expediente de soporte.

Utilice el botón  para eliminar el vínculo entre el registro de la intervención y el expediente de soporte.

#### AVISO:

Al utilizar el botón , solo se elimina el vínculo con el registro de la intervención. El registro de la intervención en sí permanece en la tabla de intervenciones. Si desea eliminarlo, debe hacerlo en el menú **Ciclo de vida de activo/ Intervenciones/ Intervenciones**.

## expedientes vinculados

La pestaña **Expedientes vinculados** muestra la lista de expedientes que tienen un vínculo con el expediente actual. Los expedientes vinculados se pueden encontrar en una de las tres pestañas, en función de la naturaleza del vínculo:

- **Expedientes de activos:** aquí aparecen los expedientes relativos al activo del expediente actual. Puede crear un subexpediente mediante el botón  en la lista de expedientes vinculados o el botón  en el detalle de un expediente.
- **Subexpedientes:** aquí aparecen los expedientes directamente vinculados al expediente actual (un nivel inferior al expediente actual en la jerarquía de expedientes). Esto permite ver si un activo tiene problemas que se repiten y cómo se han resuelto estos problemas.

- Problemas similares: aquí aparecen los expedientes que tienen el mismo **Tipo** de problema. Esto permite buscar soluciones encontradas para problemas similares.

## Introducción de notas en un expediente de soporte

Puede introducir notas para complementar la descripción de un expediente de soporte:

- En el detalle del expediente.
- En el detalle de los historiales asociados al expediente.

### En el detalle del expediente

Puede introducir notas en los campos siguientes:

- **Descripción** (nombre SQL: Description) de la pestaña **General** del detalle del expediente.
- **Resolución** (nombre SQL: Solution) de la pestaña **Cierre** del detalle del expediente.

El campo **Descripción** en la pestaña **General** se completa automáticamente mediante:

- El contenido del campo **Descripción** para los historiales del expediente cuya naturaleza se establece en "Llamada entrante", "Llamada saliente" o "Puesta en espera" al crearlos. Estas fichas aparecen en la pestaña **Actividad** del detalle del expediente.

---

#### **NOTA:**

Los cambios o eliminaciones en los historiales del expediente no se reflejan en este campo.

- El contenido del campo **Descripción** introducido en la fase de recepción de llamada.
- El campo **Descripción** puede incluir igualmente el historial de preguntas, respuestas y soluciones seleccionadas al recorrer el árbol de decisión en la fase de recepción de llamada o en el detalle del expediente de soporte. Para ello, pulse simplemente en el botón **Guardar** a la derecha de la sección **Soluciones**, durante la fase de recepción de llamada o en el detalle del expediente.
- Por último, este campo muestra asimismo el cierre del expediente.

El campo **Resolución** de la pestaña **Cierre** se completa automáticamente con el contenido del campo **Descripción** de los historiales del expediente cuyo campo de naturaleza se estableció en "Cierre" cuando se crearon.

## En el detalle del historial del expediente

Puede introducir información adicional en los campos **Descripción** de los detalles de los historiales del expediente asociados al archivo. Estos campos se encuentran en:

- La pestaña **General** del detalle de una llamada entrante o saliente.
- La pestaña **Cierre** de una ficha de cierre.
- La pestaña **Espera** de una ficha de puesta en espera.

## Botones utilizados en el procesamiento de expedientes de soporte

A la derecha del detalle del expediente aparece un número de iconos que ayudan en el procesamiento de los expedientes.

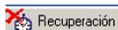
### Cuadro 5.3. Expedientes de soporte - botones del detalle de los registros

	<p>Pulse este icono para añadir un historial del expediente cuya naturaleza es <b>Llamada entrante</b> en la pestaña <b>Actividad</b>. Esto permite realizar un seguimiento de las llamadas recibidas por el equipo de soporte.</p> <p>El campo <b>Descripción</b> (nombre SQL: Description) de la pestaña <b>General</b> del expediente de soporte se completa con información de la ficha de llamadas entrantes.</p>
	<p>Pulse este icono para añadir un historial del expediente cuya naturaleza es <b>Llamada saliente</b> en la pestaña <b>Actividad</b>. Esto permite realizar un seguimiento de las llamadas realizadas por el equipo de soporte.</p> <p>El campo <b>Descripción</b> de la pestaña <b>General</b> del expediente de soporte se completa con información de la ficha de llamadas salientes.</p>
	<p>Pulse este icono para añadir una intervención en el expediente. Esto aparece en la pestaña <b>Intervenciones</b> del detalle del expediente y en la lista de intervenciones (menú <b>Ciclo de vida de activo/ Intervenciones/ Intervenciones</b>).</p>
	<p>Pulse este botón para crear un expediente de subpestaña asociado al expediente.</p>
	<p>Pulse este botón para cerrar el expediente. Esto crea un historial del expediente de tipo <b>Cierre</b> en la pestaña <b>Actividad</b> del expediente. El campo <b>Cerrado el</b> en la pestaña <b>Cierre</b> y el campo <b>Estado</b> (nombre SQL: seStatus) se actualizan igualmente.</p> <p>El campo <b>Resolución</b> (nombre SQL: Solution) de la pestaña <b>Cierre</b> del expediente de soporte se completa mediante la <b>Descripción</b> de la ficha de cierre.</p> <p>El campo <b>Descripción</b> de la pestaña <b>General</b> del detalle del expediente menciona igualmente el cierre del expediente.</p>



Pulse este botón para añadir un historial del expediente de **Puesta en espera** en la pestaña **Actividad**. Esto permite declarar que está esperando información antes de poder seguir procesando el expediente.

El campo **Descripción** de la pestaña **General** y de la pestaña **Seguimiento** del expediente de soporte se completa con información de la ficha de puesta en espera.



Pulse este botón para terminar la puesta en espera.

Este botón solo aparece si se pone en espera el expediente.



Pulse este botón para acceder a la base de conocimiento. Asset Manager le coloca en el nodo del árbol de decisión asociado al tipo de problema del expediente o en el nodo en el que estaba la última vez que pulsó el botón **Guardar** en la pantalla de resolución.

Consulte la sección en la que se describe el proceso de recepción de llamada para obtener más información sobre cómo funciona la pantalla de resolución



Pulse este botón para comprobar un expediente de soporte cerrado anteriormente.

Pueden surgir dos casos en función del estado del expediente:

- Si el expediente está cerrado, Asset Manager establece el estado del expediente en **Cerrado y comprobado**.
- Si el expediente no está cerrado, Asset Manager muestra primero una pantalla de cierre de expediente. Una vez que esté cerrado el expediente, su estado se establece en **Cerrado y comprobado**.

## Actividades vinculadas al procesamiento del expediente

La pestaña **Actividad** del detalle de un expediente contiene historiales vinculados al expediente.

Los historiales del expediente se crean automáticamente si utiliza uno de los botones a la derecha de la pantalla del expediente: Llam. ent., Llam. sal., Recuperación,



También puede utilizar los botones , y para añadir, eliminar, ver o modificar los historiales del expediente.

## Naturaleza de los historiales del expediente

Puede haber varios tipos de historiales del expediente:

- "Llamada entrante": describe una llamada de un usuario. Cuando un técnico de soporte modifica o crea un expediente de soporte mediante el asistente de recepción de llamada, se crea un historial del expediente cuya naturaleza es "Llamada entrante".
- "Llamada saliente": estas llamadas las inicia el grupo de soporte que gestiona el expediente.

- "Cierre": un expediente de soporte se cierra cuando finaliza su procesamiento (problema resuelto, problemas obsoletos, etc.).
- "Puesta en espera": pone en espera un expediente de soporte cuando debe dejar de trabajar en él, por ejemplo, mientras espera información de un usuario.
- Cualquier otra naturaleza que define usted mismo: en este caso, no hay procedimientos automatizados vinculados a la existencia de historiales de expediente de esta naturaleza.

## Etapas de un historial de expediente

### Inicio de un historial de expediente

El campo **Inicio** (nombre SQL: dtStart) en la parte superior del detalle del historial del expediente indica la hora en la que se creó la ficha.

Si se ha creado la ficha de llamada entrante en la fase de recepción de llamada, este campo muestra la hora a la que comenzó la fase de recepción de llamada.

### Duración (nombre SQL: tsProcessTime)

La duración se calcula automáticamente entre la hora en la que aparece el historial del expediente en pantalla (tras pulsar el botón , , ,  o ) y la hora a la que se valida pulsando el botón **Añadir**.

Puede cambiar el valor de esta duración.

Para poner en pausa la etapa de la duración, pulse el botón .

## Puesta en espera de un expediente de soporte

Un expediente de soporte se pone en espera cuando se debe dejar de trabajar en él. Esto sucede, por ejemplo, cuando está esperando más información de parte del usuario.

En esta sección se proporciona la siguiente información:

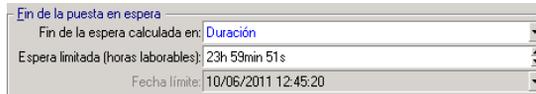
- Puesta en espera de un expediente de soporte.
- Impacto de una puesta en espera de un expediente.
- Cómo se modifica un elemento de puesta en espera.
- Cómo finalizar la puesta en espera.
- Varias puestas en espera.

### Cómo poner en espera un expediente de soporte

Para poner en espera un expediente, muestre su detalle y pulse el botón . Se propone una ficha de puesta en espera. Una vez validada, se crea en la pestaña **Actividad**.

Especifique en el campo **Fin de la espera calculada en** (nombre SQL: seSuspLimitType) cómo se establece el fin planificado de la fecha de puesta en espera:

- **Fecha** define un fin de la fecha de puesta en espera. Si ha rellenado previamente el campo **Fecha límite** (nombre SQL: dtSuspLimit).
- **Duración** define la duración (en días) antes del fin de la puesta en espera. Debe completar el campo que aparece a la derecha del campo **Fin de la espera calculada en**.



Fin de la puesta en espera	
Fin de la espera calculada en:	Duración
Espera limitada (horas laborables):	23h 59min 51s
Fecha límite:	10/06/2011 12:45:20

- **Manual** indica que el fin de la puesta en espera se debe definir manualmente mediante el botón  Recuperación.
- **Sgte. día laborable**, **Sgte. semana laborable** y **Sgte. mes laborable** indican que la puesta en espera finalizará al día, a la semana o al mes laborable siguiente a la fecha de puesta en espera, respectivamente.

 **NOTA:**

No puede seleccionar uno de los tres últimos valores si no hay un calendario de días laborables asociado al esquema de escalado del expediente.

También puede completar el campo **Tipo de espera** (SuspType): por ejemplo, puede hacer esto para diferenciar una puesta en espera debida a un cliente de una puesta en espera debida a las horas trabajadas de la empresa. Este campo se completa mediante la enumeración personalizable **amSuspType**.

 **NOTA:**

Los campos **Fecha límite** y **Motivo** (nombres SQL: dtSuspLimit y SuspReason) en la pestaña **Seguimiento** del detalle del expediente se completan automáticamente mediante la información de la ficha de puesta en espera. Estos campos no se pueden completar manualmente. La **Fecha límite** establece un límite en el período de espera para un elemento que mantiene el progreso. La hora y la fecha en los campos **Motivo** corresponden a la creación de la ficha de puesta en espera.

## Impacto de una puesta en espera de un expediente

### Congelación de las alarmas del esquema de escalado

Al congelar un expediente de soporte, pone en espera el expediente siempre que la opción **Congela el esquema de escalado** (nombre SQL: seSuspMode) en la ficha de puesta en espera esté activada.

Cuando se pone en espera un expediente y la opción **Congela el esquema de escalado** en el detalle de la puesta en espera está activada:

- Las alarmas definidas en la pestaña **Alarmas** del esquema de escalado no se desencadenan siempre que no se supere la fecha especificada en el campo **Fecha límite** (nombre SQL: dtSuspLimit) del expediente puesto en espera. Si el **Tipo** de puesta en espera (nombre SQL: seSuspLimitType) está establecido en **Manual**, las alarmas no se desencadenan hasta que un usuario pulse  Recuperación.
- Las alarmas definidas en la pestaña **Alarmas** del esquema de escalado se posponen en función de la duración del periodo de suspensión. Asset Manager Automated Process Manager las desencadenará la próxima vez que aparezca, si el estado del expediente lo justifican.

Cuando se pone en espera un expediente y la opción **Congela el esquema de escalado** en el detalle de la puesta en espera no está activada:

- Las alarmas definidas en la pestaña **Alarmas** del esquema de escalado no se desencadenan siempre que no se supere la **Fecha límite** definida en la ficha de puesta en espera. Si el **Tipo** de puesta en espera (nombre SQL: seSuspLimitType) está establecido en **Manual**, las alarmas no se desencadenan hasta que un usuario pulse .
- Cuando se efectúan comprobaciones después de la fecha definida en el campo **Fecha límite** o tras pulsar , el servidor de Asset Manager desencadena aquellas alarmas que se hubieran desencadenado durante el período de puesta en espera si así lo justifica aún el estado del expediente.

### Desencadenamiento de una acción al final de un período de puesta en espera

Si el expediente sigue en espera y se ha sobrepasado el valor del campo **Fecha límite** en la ficha de puesta en espera, Asset Manager Automated Process Manager desencadena la acción definida en la ficha de puesta en espera.

Posponer la fecha de resolución prevista (nombre SQL: dtResollimit) para el expediente (pestaña Seguimiento del expediente)

La **Resol. prevista** del expediente se pospone en función de la duración del período de puesta en espera si:

- El **Tipo** de puesta en espera no está establecido en **Manual**.
- La casilla  Congela el esquema de escalado de la ficha de puesta en espera está activada.

- El botón de candado a la derecha del campo **Resol. prevista** del expediente aparece desbloqueado .

La duración de la puesta en espera se calcula a partir de la hora en la que se crea o modifica la ficha de puesta en espera. Se obtiene calculando la diferencia entre la fecha especificada en el campo **Fecha límite** de la ficha de puesta en espera y el valor de la fecha de creación o modificación de la ficha de puesta en espera. El cálculo de la duración de la puesta en espera tiene en cuenta los períodos laborables tal y como se definen en el calendario asociado al esquema de escalado.

#### NOTA:

Si está establecido el **Tipo** de puesta en espera en **Manual**, la **Resol. prevista** solo se pospone al final de la puesta en espera. No obstante, esto solo es verdadero si la casilla  Congela el esquema de escalado de la ficha de puesta en espera está activada y si el botón a la derecha de la **Resol. prevista** del expediente aparece como .

## Modificación de un elemento de puesta en espera

### Modificación de una ficha de puesta en espera

Puede modificar una ficha de puesta en espera después de su creación de dos formas:

- Pulsando el botón de lupa  a la derecha del campo **Motivo** (nombre SQL: SuspReason) de la pestaña **Seguimiento** del detalle del expediente.
- Seleccionando la ficha de puesta en espera en la pestaña **Actividad** del expediente tras pulsar el botón de lupa .

Si modifica una ficha de puesta en espera, Asset Manager modifica, si es necesario:

- La duración total del período de puesta espera del expediente.
- La **Resol. prevista** del expediente, si el botón de candado a la derecha de este campo aparece bloqueado . (Por ejemplo, se puede realizar este nuevo cálculo si modifica la fecha límite de la ficha de puesta en espera.)

### Si modifica el calendario asociado al esquema de escalado

Las modificaciones realizadas en los períodos laborables especificados no afectan a los tiempos de espera ya calculados en los expedientes. Se tiene en cuenta la nueva versión del calendario para todos los cálculos efectuados después de su modificación. Por ello, no puede antedatar los cálculos sino solo actualizar el calendario para futuros períodos.

### Si modifica el esquema de escalado

Si el botón de candado a la derecha del campo **Resol. prevista** aparece bloqueado, , Asset Manager calcula de nuevo, si es necesario, la **Resol. prevista** del expediente. Entonces calculará de nuevo el tiempo total en el que el expediente está congelado, teniendo en cuenta el nuevo calendario y las nuevas alarmas en el esquema de escalado.

### Si congela o descongela el esquema de escalado en la ficha de puesta en espera

- Si desactiva la opción **Congela el esquema de escalado** (nombre SQL: seSuspMode) y si el botón de candado a la derecha del campo **Resol. prevista** aparece bloqueado, , Asset Manager calcula de nuevo, si es necesario, la **Resol. prevista** del expediente. Calcula de nuevo igualmente las fechas de desencadenamiento de alarmas, teniendo en cuenta el tiempo durante el cual el expediente ha estado congelado.
- Si activa la opción **Congela el esquema de escalado** y si el botón de candado a la derecha del campo **Resol. prevista** aparece bloqueado , Asset Manager calcula de nuevo, si es necesario, la **Resol. prevista** del expediente. Calcula de nuevo igualmente las fechas de desencadenamiento de alarmas, teniendo en cuenta el tiempo durante el cual el expediente estará congelado.

### Fin de la puesta en espera

Para finalizar la puesta en espera, pulse el botón  Recuperación.

### Impacto en el expediente de soporte

Los campos **Fecha límite** y **Motivo** (nombres SQL: dtSuspLimit y SuspReason) de la pestaña **Seguimiento** se restablecen, pero la ficha de puesta en espera se mantiene en la pestaña **Actividad**.

El campo **Resol. prevista** del expediente se calcula de nuevo en función de la duración real del período de puesta en espera si:

- La casilla  Congela el esquema de escalado de la ficha de puesta en espera está activada.
- El botón de candado a la derecha del campo **Resol. prevista** del expediente aparece bloqueado .

Ejemplo:

- 1 El lunes pone en espera el expediente con los siguientes parámetros:  
 Congela el esquema de escalado  hasta el jueves: La **Resol. prevista** del expediente se pospone 3 días.
- 2 El martes finaliza la puesta en espera. Por lo tanto, la duración real de la puesta en espera es de solo un día. De este modo, la **Resol. prevista** del expediente se reduce en 2 días.

## Impacto en la verificación de las alarmas del esquema de escalado

Asset Manager Automated Process Manager tiene en cuenta las alarmas según aparecen en el esquema de escalado cuando se realiza la comprobación. Solo se comprueban las alarmas que no se han desencadenado aún.

Si la casilla **Congela el esquema de escalado** (nombre SQL: seSuspMode) del detalle de la puesta en espera se ha activado:

- Se tienen en cuenta los períodos durante los cuales el expediente ha estado realmente congelado.
- Las alarmas definidas en la pestaña **Alarmas** del esquema de escalado según la duración real de la puesta en espera. Asset Manager Automated Process Manager las desencadenará en su nueva fecha límite, si así lo justifica aún el estado del expediente.

Si la casilla **Congela el esquema de escalado** (nombre SQL: seSuspMode) del detalle de la puesta en espera no se ha activado:

- ◆ Para controles realizados después de la fecha del campo **Fecha límite** (nombre SQL: dtSuspLimit), Asset Manager Automated Process Manager desencadena las alarmas que se han podido desencadenar durante el período de puesta en espera, si así lo justifica aún el estado del expediente.

## varias puestas en espera

Si se crean varias fichas de puesta en espera, Asset Manager calcula la duración total de la congelación. Tiene en cuenta las fichas de puesta en espera para las que la casilla de  Congela el esquema de escalado está activada.

Se tiene en cuenta la duración total de la congelación:

- Al calcular la **fecha de resolución prevista** (nombre SQL: dtResolLimit) para el expediente cuando se calcula automáticamente.
- Al comprobar las alarmas que se van a desencadenar.

## Cierre de un expediente de soporte

En esta sección se explica cómo cerrar un expediente de soporte. Destaca varios métodos que puede utilizar para cerrar un expediente, así como describe las fichas de cierre.

### Cierre de un expediente de soporte

Uso del botón  Cierre en el detalle del expediente

## Método

En el detalle del expediente:

- 1 Pulse .

- 2 Complete la ficha de cierre.
- 3 Pulse **Añadir** y después **Modificar** para validar.

## Impacto en los campos del detalle del expediente

Se crea un historial de expediente de tipo "Cerrado" en la pestaña **Actividad** del detalle del expediente.

En la pestaña **General** del detalle del expediente, la zona **Descripción** (nombre SQL: Description) menciona el expediente que se está cerrando.

El campo **Estado** (nombre SQL: seStatus) en el detalle del expediente se actualiza.

En la pestaña **Cierre** del detalle del expediente:

- El campo **Cerrado el** se actualiza con la fecha de cierre.
- El contenido de los campos **Cód. soluc.** y **Satisfacción** (nombres SQL: ResolCode y SatisLvl) se actualiza mediante la información de la ficha de cierre.
- La **Descripción** (nombre SQL: Description) en la ficha de cierre se añade a la zona **Resolución** (nombre SQL: Solution).

### Selección de una solución en la pantalla de resolución

En la pantalla de resolución, puede cerrar el expediente pulsando **Seleccionar**. Esto confirma la solución designada definida en la pantalla de resolución.

## Cómo mostrar la pantalla de resolución

Existen dos formas de mostrar la pantalla de resolución:

- 1 Pulsando  en el detalle del expediente.
- 2 Pulsando el campo **Descripción** en la zona de introducción de datos de la pantalla de recepción de llamada (solo al crear un expediente): la pantalla de resolución aparece en la zona de ayuda.

## Impacto en los campos del detalle del expediente

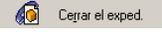
El campo **Estado** del detalle del expediente está establecido en **Cerrado**.

Si recibe una llamada, la zona **Descripción** (nombre SQL: Description) de la pestaña **General** del detalle del expediente se actualiza mediante el campo **Descripción** de la zona de introducción de datos de la pantalla de recepción de llamada.

En la pestaña **Cierre** del detalle del expediente:

- El campo **Cerrado el** se actualiza con la fecha de cierre.
- El campo **Diagnóstico** (nombre SQL: StandardSol) se actualiza con el identificador y una descripción breve de la solución utilizada.

- Las preguntas y respuestas correspondientes del árbol de decisión se añaden a la zona **Resolución**.

Uso de botón  en la pantalla de recepción de llamada

En la pantalla de recepción de llamada que aparece al pulsar F2, pulse el botón

 para cerrar un expediente sin utilizar la posible solución propuesta por la pantalla de resolución.

## Impacto en los campos del detalle del expediente

El campo **Estado** del detalle del expediente está establecido en **Cerrado**.

La zona **Descripción** de la pestaña **General** del detalle del expediente se completa mediante el campo **Descripción** de la zona de introducción de datos de la pantalla de recepción de llamada.

El campo **Cerrado el** de la pestaña **Cierre** del detalle del expediente se actualiza con la fecha de cierre.

Manualmente en el detalle del expediente

## Método

Establezca el **Estado** del expediente en **Cerrado** o **Cerrado y comprobado**.

También puede completar la pestaña **Cierre** del detalle del expediente con la fecha de cierre, la solución predefinida seleccionada (**Diagnóstico**) y su descripción (**Resolución**).

## Impacto en los campos del detalle del expediente

El cierre de un expediente de este modo no tiene ningún efecto en los campos del detalle del expediente. Debe completar cualquier otra información manualmente (como la **Descripción** en la pestaña **General**, etc.).

### NOTA:

Se recomienda el uso de uno de los otros métodos, que actualiza automáticamente el expediente con la información adecuada.

## Ficha de cierre

Al crear una ficha de cierre pulsando el botón  en el detalle del expediente de soporte, algunos campos de la pestaña **Cierre** de los detalles del expediente se complementan automáticamente:

- Los campos **Satisfacción**, **Cód. soluc.** e **Integrar en la base de conocimiento**. (Nombres SQL: SatisLvl, ResolCode y bToInteg).



#### NOTA:

El campo **Integrar en la base de conocimiento** se utiliza solo como recordatorio. No está vinculado a ninguna función automatizada.

- El contenido del campo **Descripción** (nombre SQL: Description) de la pestaña **Cierre** de la ficha de cierre se copia en el campo **Resolución** (nombre SQL: Solution) de la pestaña **Cierre**.

Si se modifica esta información (en la pestaña **Cierre** del expediente o en el historial del expediente) tras validar la ficha de cierre con el botón **Añadir**, la información no se propaga a la otra pestaña.

No obstante, si crea otra ficha de cierre, su información se copiará en la pestaña **Cierre** del expediente.

---

## niveles de gravedad

Esta sección explica cómo describir y gestionar gravedades con Asset Manager. Puede acceder a la lista de niveles de gravedad mediante el menú **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Niveles de gravedad**.

Cada expediente de soporte tiene asignada una gravedad. Esto permite decidir la prioridad con la que se deben procesar los expedientes.

Hay automatismos disponibles para asignar niveles de gravedad a los expedientes en función de:

- Tipo de problema
- Interlocutor
- Activo afectado
- Localización del activo

## Uso de niveles de gravedad

La gravedad está asociada a niveles. Puede utilizar tantos niveles de gravedad como desee. El nivel 0 es el más bajo. No existe un límite máximo.

Los niveles de gravedad se almacenan en sus propias tablas y están asociados a distintos tipos de elementos:

- Tipos de problemas
- Activos
- Departamentos y personas
- Localizaciones
- Modelos

 **AVISO:**

Los niveles de gravedad solo se pueden atribuir a activos, personas, departamentos, modelos y localizaciones en el detalle de la gravedad. No es posible atribuir una gravedad en los detalles de estos elementos. No obstante, puede atribuir una gravedad a un tipo de problema en su detalle.

Ejemplos de elementos a los que resulta útil asociar una gravedad:

- Un servidor esencial.
- El secretario del consejero delegado.
- La localización de la "Sala de máquinas".
- El tipo de problema "PC no arranca".

### **Asignación automática de una gravedad a un expediente de soporte**

Se atribuye una gravedad a un expediente al crearlo, ya se cree directamente desde la lista de expedientes o se utilice el asistente de recepción de llamada.

Asset Manager asigna el nivel de gravedad más alto al expediente según se aplique a lo siguiente:

- Tipo de problema
- Contrato
- Activo
- Localización del activo

Esto solo es verdadero cuando se crea un expediente. Si modifica o completa el valor de estos campos después de crear el expediente, no se modifica su gravedad.

 **AVISO:**

Las categorías asociadas a los niveles de gravedad no se utilizan para calcular la gravedad de un expediente de soporte. La asociación activos-modelo asocia automáticamente los activos a la gravedad de su modelo cuando se crean.

### **Asignación automática de un esquema de escalado a un expediente de soporte**

Asset Manager intenta asociar un esquema de escalado automáticamente a un expediente en función de la gravedad del expediente y de la localización del activo.

## Creación de niveles de gravedad

En esta sección se describe el método recomendado para la creación de niveles de gravedad:

- 1 Para implementar niveles de gravedad, en primer lugar, debe analizar la estructura y el funcionamiento de su organización.
- 2 Tras finalizar este análisis, debe crear los niveles de gravedad antes de comenzar a crear expedientes de soporte.

Por lo general, basta con tres o cuatro tipos de niveles de gravedad.

Ejemplo: bajo, medio, alto y muy alto.

Indique el nivel de cada gravedad (campo **Nivel** (nombre SQL: lSeverityLvl) en la pestaña **General** del detalle de niveles de gravedad).

---

 **NOTA:**

Se recomienda crear niveles de gravedad en pasos de 10 (10, 20, 30, etc.). De este modo, si surge la necesidad, puede insertar nuevos niveles de gravedad entre los existentes.

- 3 Asocie tipos de problemas, activos, localizaciones, personas y departamentos a estos niveles de gravedad, si es necesario.

Estas asociaciones se realizan en las subpestañas de la pestaña **Selección** del detalle de niveles de gravedad. En estas subpestañas, utilice los botones ,  y  para añadir, suprimir, ver o modificar los elementos asociados a una gravedad.

---

 **AVISO:**

No puede asignar una gravedad a estos elementos en sus detalles, excepto para tipos de problemas. Solo puede hacerlo en el detalle de la gravedad.

- 4 Asocie los niveles de gravedad a algunos modelos de activos, de forma que estos activos se asocien a estos niveles al crearse.

---

 **NOTA:**

Los activos creados antes de asociar el modelo a la gravedad no se benefician de esta función automatizada. Por lo tanto, tendrá que asignar manualmente la gravedad.

- 5 Asocie los niveles de gravedad con los esquemas de escalado.

---

## esquemas de escalado

En esta sección se explica cómo se describen y administran los esquemas de escalado con Asset Manager. Puede acceder a la lista de esquemas de escalado

mediante el menú **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Esquemas de escalado**.

Un esquema de escalado permite definir el modo en que se procesa un expediente:

- Calendario de días laborables que se tienen en cuenta en el cálculo de fechas límite.
- Acciones que se deben desencadenar, en determinados límites de tiempo, si el expediente tiene un estado determinado. Por ejemplo, puede enviar un mensaje automático a un responsable de grupo si queda un expediente sin asignar un día después de haber sido creado.
- Acciones que se desencadenan cuando cambia el estado del expediente.
- Acciones que se desencadenan cuando el activo cambia la asignación.

Los esquemas de escalado reflejan los procedimientos internos de su organización. Para determinar qué esquema de escalado se asocia automáticamente a un expediente, Asset Manager tiene en cuenta la gravedad del expediente y la localización del problema.

## Descripción general del uso de esquemas de escalado

### Vista sintética

Los esquemas de escalado uniformizan las condiciones en las que se procesan los expedientes.

Define:

- Un calendario de períodos laborables (días laborables).
- Las alarmas que se desencadenan automáticamente si el estado del expediente no evoluciona dentro de los límites de tiempo planificados (asignación, inicio de la resolución, cierre).
- Las acciones que se desencadenan automáticamente cuando se modifica el estado del expediente.
- Las acciones que se desencadenan automáticamente cuando se modifica la asignación del expediente.

Se asocia un esquema de escalado con expedientes al crearlos.

### NOTA:

Al igual que sucede para los activos, cada tipo de problema tiene una etiqueta de código de barras única. El valor predeterminado de dicha etiqueta viene definido por un archivo de comandos que recurre a un contador Asset Manager activos. Personalice el archivo de comandos para adaptar la etiqueta de código de barras a sus necesidades.

El programa de supervisión, Asset Manager Automated Process Manager, supervisa las alarmas y las desencadena si es necesario.

Las acciones relativas a los cambios de asignación o de estado del expediente se desencadenan automáticamente cuando cambia su valor. No es Asset Manager Automated Process Manager quien desencadena estas acciones sino un agente de Asset Manager.

### Ejemplos de la utilidad de los esquemas de escalado

- Envío automático de un mensaje al asignar un expediente.
- Envío automático de un mensaje a un responsable de soporte cuando el expediente sigue sin asignarse tras determinado período de tiempo.
- Envío automático de un mensaje al usuario cuando el expediente está cerrado, que le solicita su opinión sobre la calidad del servicio recibido.

### Asignación automática de un esquema de escalado a un expediente de soporte

Al crear un expediente de soporte, Asset Manager intenta asociarlo automáticamente a un esquema de escalado. Este proceso está basado en dos tipos de información:

- La gravedad del expediente (detalles del expediente, pestaña **Seguimiento**).
- La localización del activo asociado al expediente.

Asset Manager propone el esquema de escalado más adecuado del modo siguiente:

- 1 Asset Manager busca los esquemas de escalado asociados a la gravedad del expediente (subpestaña Niveles de gravedad de la pestaña Selección en el detalle de un esquema de escalado).
- 2 Entre los esquemas de escalado seleccionados de este modo, Asset Manager busca el esquema de escalado asociado a la localización "más cercana" a la del activo: localización directa, otro tipo de localización principal, etc. hasta la localización raíz (subpestaña Localizaciones de la pestaña Selección en el detalle de un esquema de escalado).
- 3 Si no se encuentra ningún esquema de escalado, Asset Manager comienza con las dos primeras etapas incrementando la gravedad en 1 hasta alcanzar el nivel de gravedad más alto.
- 4 Si no se encuentra ningún esquema de escalado, Asset Manager comienza de nuevo con las dos primeras etapas disminuyendo la gravedad en 1 hasta alcanzar el nivel de gravedad 0.
- 5 Cuando Asset Manager encuentra más de un esquema de escalado en uno de los niveles anteriores, selecciona uno de forma aleatoria.

Los diagramas siguientes ilustran cómo selecciona Asset Manager el esquema de escalado:

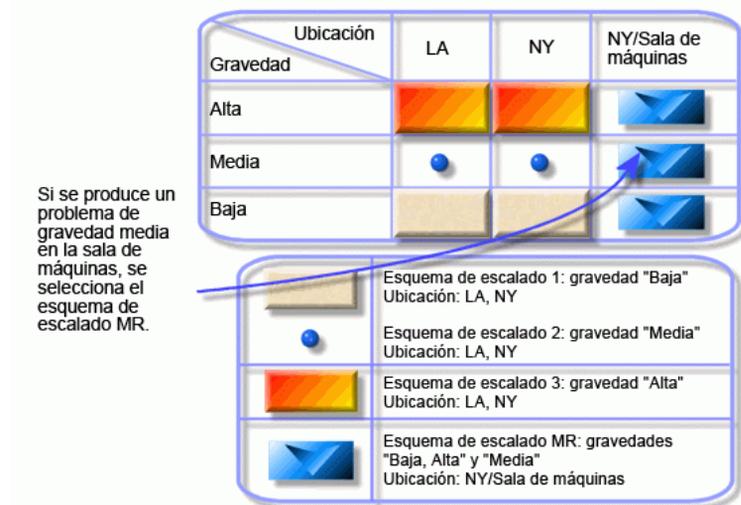
Figura 5.3. Esquemas de escalado - asignación automática de un expediente



En el siguiente ejemplo se definen cuatro esquemas de escalado. En el caso de un expediente de gravedad media abierto para un activo en la sala de máquinas:

- 1 Asset Manager busca los esquemas de escalado asociados a una gravedad media (detalle del esquema de escalado, pestaña **Selección**, subpestaña **Niveles de gravedad**). Encuentra dos: Esquema de escalado 2 y esquema de escalado SM.
- 2 Entre estos dos esquemas de escalado, Asset Manager busca si uno de ellos está asociado a la localización del activo, es decir, la sala de máquinas (detalle del esquema de escalado, pestaña **Selección**, subpestaña **Localizaciones**). Por lo tanto, se selecciona el esquema de escalado SM.

Figura 5.4. Esquemas de escalado - función de localizaciones y niveles de gravedad



### Creación de esquemas de escalado de forma adecuada

Para crear esquemas de escalado de un modo adecuado, debe identificar los pares (localización, gravedad) que mejor describan los casos que puedan surgir en su organización.

No está obligado a crear un esquema de escalado para cada localización, ya que el algoritmo de selección para el esquema de escalado amplía la búsqueda a las localizaciones principales cuando no encuentra el nivel de localización exacto del expediente.

### Plazo de resolución

Cada esquema de escalado define una fecha límite para el cierre de expedientes de soporte asociados al esquema (**Plazo de resolución** en la pestaña **General** del detalle del esquema de escalado).

#### **IMPORTANTE:**

Al calcular fechas límite vinculadas al plazo de resolución, se tiene en cuenta el calendario de días laborables asociado al esquema de escalado y el "Plazo de resolución" se convierte a horas.

El plazo de resolución se puede utilizar para definir alarmas que se van a desencadenar cuando se superen determinadas fechas límite.

## Alarmas que se van a desencadenar en determinadas fechas límite

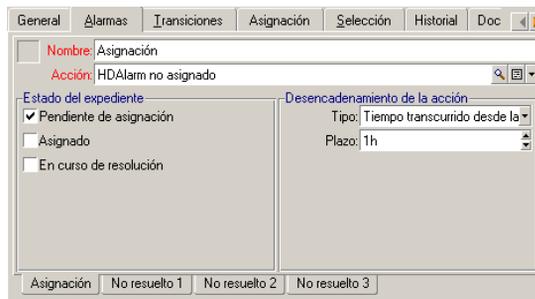
La pestaña **Alarmas** del detalle del esquema de escalado muestra la lista de alarmas que se van a desencadenar. Cada alarma se describe en una subpestaña. Para añadir, duplicar o eliminar una alarma, pulse con el botón derecho del ratón en la pestaña para ver el menú contextual y seleccione la opción **Añadir un registro vinculado** o **Eliminar el vínculo**.

Puede crear tantas alarmas como desee.

Las alarmas se supervisan mediante el programa de supervisión Asset Manager Automated Process Manager.

### Ejemplo de funcionamiento

Figura 5.5. Funciones de alarma - ejemplo de registro



Si, cuando Asset Manager Automated Process Manager comprueba las alarmas, han transcurrido más de cinco minutos desde la apertura del expediente y éste está en estado **Pendiente de asignación**, Asset Manager Automated Process Manager desencadena la acción "HDAlarm no asignado".

### Tipo y plazo

#### Cuadro 5.4. Alarmas - ejemplos de tipos y plazos

Tipo	Plazo	Condición de fecha límite
Tiempo transcurrido desde la apertura del expediente	5 minutos	Si han transcurrido más de 5 minutos desde la apertura del expediente (campo <b>Abierto el</b> (nombre SQL: dtOpened) del detalle del expediente).

Tipo	Plazo	Condición de fecha límite
Porcentaje del plazo de resolución	10 %	Si ha transcurrido más de un 10 % del plazo de resolución (diferencia entre los campos <b>Abierto el</b> y <b>Plazo de resolución</b> del detalle del expediente).
Plazo antes de fecha límite exped.	20 minutos	Si se dejan pasar más de 20 minutos antes del plazo de resolución (campo <b>Plazo de resolución</b> del detalle del expediente).

### Cálculo de fechas límite

Al definir las alarmas que se van a desencadenar cuando se superen determinadas fechas límite y al establecer el **Plazo de resolución** en la pestaña **General** del detalle del esquema de escalado, es importante ser conscientes del modo en que se calculan las fechas límite:

### Aplicación del calendario

El tiempo transcurrido tiene en cuenta los periodos laborables (días laborables) si el esquema de escalado está asociado a un calendario (pestaña **General** del esquema de escalado). Este calendario define los periodos laborables que se tendrán en cuenta al desencadenar las alarmas en la pestaña **Alarmas**.

Ejemplo:

Crea un expediente el jueves 23 de septiembre de 2011 a las 17:00.

El expediente está asociado a un esquema de escalado que contiene una alarma "Expediente no asignado" con los valores siguientes:

- Estado: **Pendiente de asignación**
- Tipo: "tiempo transcurrido desde la apertura del expediente"
- Plazo: "15 min"
- Acción: "Acción1"

El esquema de escalado está asociado a un calendario que especifica que el jueves 23 de septiembre y el viernes 24 de septiembre de 2011 de 09:00 a 17:05 son laborables.

La alarma "Expediente no asignado" desencadenará la acción "Acción1" el viernes 24 de septiembre de 2011 a las 9:10, si el expediente está **Pendiente de asignación**.

### conversión de plazos (límites de tiempo) a horas

Durante el cálculo de las fechas límite, los plazos (límites de tiempo) se convierten a horas.

Ejemplo:

Se crea un expediente de soporte el lunes 10 de mayo de 2011 a las 12:00.

El expediente está asociado a un esquema de escalado que contiene una alarma "Expediente no cerrado" con los valores siguientes:

- Estado: **En curso**
- Tipo: "Porcentaje del plazo de resolución"
- Plazo: "100 %"
- Acción: "Acción2"

El "Plazo de resolución" del esquema de escalado está establecido en 2 días y el esquema de escalado está asociado a un calendario que especifica que todos los lunes, martes, miércoles, jueves y viernes de 2011 son laborables de 9:00 a 18:00 y que todos los sábados y domingos de 2011 no son laborables.

Al calcular las fechas límite, 2 días son equivalentes a 48 horas o a 5 días laborables completos y 3 horas. En consecuencia, la alarma "Expediente no cerrado" desencadenará la "Acción2" el lunes 17 de mayo de 2011 a las 15:00 si el expediente está **En curso**.

## Acciones que se desencadenan cuando cambia el estado de un expediente

La lista de acciones que se van a desencadenar cuando cambia el estado de un expediente aparece en la pestaña **Transiciones** del detalle del esquema de escalado.

La prueba y el posible desencadenamiento de la acción se realizan al validar el cambio de estado del expediente, por ejemplo, pulsando **Crear** o **Modificar** en el detalle del expediente. El valor del campo **Estado** (nombre SQL: Status) debe ser distinto del valor guardado en la base de datos para poder desencadenar una acción.

Se deben crear acciones en la tabla de acciones.

### NOTA:

No es Asset Manager Automated Process Manager quien desencadena estas acciones sino un agente de Asset Manager.

## Acciones que se desencadenan cuando cambia la asignación de un expediente

La lista de acciones que se desencadenan cuando cambia la asignación de un expediente aparece en la pestaña **Asignación** del detalle del esquema de escalado.

Existen dos zonas relacionadas con:

- El responsable al que se ha asignado el expediente: detalle del expediente, pestaña **Seguimiento**, campo **Asignado** (nombre SQL: Assignee).
- El grupo al que se ha asignado el expediente: detalle del expediente, pestaña **Seguimiento**, campo **Grupo** (nombre SQL: EmplGroup).

En ambos casos, existe una diferencia entre:

- **Asignación:** asignación de un nuevo responsable o grupo al expediente
- **Liberación:** cancelación de la asignación de un responsable o grupo

---

 **AVISO:**

Cuando el campo **Asignado** o **Grupo** en el detalle del expediente ya tiene un valor y lo sustituye por otro nuevo, se considera una liberación seguida de una asignación.

La reasignación de un expediente es equivalente a su liberación y a su posterior reasignación.

---

La prueba y el posible desencadenamiento de la acción se realizan al validar el cambio de asignación, por ejemplo, pulsando **Seleccionar** o **Modificar** en el detalle del expediente. El valor de los campos **Asignado** o **Grupo** debe ser distinto del valor almacenado en la base de datos para que se pueda desencadenar una acción, lo que es verdadero para una primera asignación, una liberación y una reasignación.

Las acciones se deben crear en la tabla de acciones.

---

 **NOTA:**

No es Asset Manager Automated Process Manager quien desencadena estas acciones vinculadas a la asignación o reasignación de expedientes sino un agente de Asset Manager.

## Elementos que se tienen en cuenta en la asignación automática de un esquema de escalado a un expediente

La lista de elementos que Asset Manager tiene en cuenta al asignar automáticamente un esquema de escalado a un expediente aparece en la pestaña **Selección** de la pantalla de detalle del esquema de escalado.

Las subpestañas de esta pestaña asocian niveles de gravedad y localizaciones a esquemas de escalado determinados.

Vaya a la subpestaña adecuada y utilice los botones ,  y  para añadir, eliminar, ver o modificar localizaciones o niveles de gravedad asociados al esquema de escalado.

---

## base de conocimiento

En este capítulo se explica cómo se utiliza y administra la base de conocimiento, a la que se puede acceder mediante el menú **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Base de conocimiento**.

La base de conocimiento es un grupo de archivos que describen problemas y soluciones.

Estos archivos permiten resolver de un modo más fácil los problemas con los que se encuentra. La base de conocimiento se enriquece al ir descubriendo nuevos problemas y soluciones.

Cada archivo de conocimiento se puede asociar a un punto de entrada del árbol de decisión. Por lo tanto, cuando recibe una llamada, al navegar por el árbol de decisión, el asistente de recepción de llamada sugiere archivos de conocimiento relacionados en el nodo y los subnodos seleccionados del árbol de decisión.

Ejemplo de archivo de conocimiento:

- Descripción: El monitor está en blanco pero encendido.
- Resolución: Conecte el cable entre el monitor y el procesador.

### Visualización de entradas de la base de conocimiento

Los archivos de la base de conocimiento no han sido creados para que se puedan consultar desde la lista completa.

No obstante, si selecciona un nodo en el árbol de decisión para la fase de recepción de llamada o cuando el expediente de soporte está resuelto, Asset Manager muestra la lista de las entradas de la base de conocimiento vinculadas a ese nodo. La entrada de la base de conocimiento seleccionada para resolver una llamada aparece en el detalle del expediente de soporte, en la pestaña **Cierre**.

### Clasificación de las entradas de la base de conocimiento por tipo de problema

El campo **Tipo de problema** (nombre SQL: ProblemClass) permite clasificar las entradas de la base de conocimiento al asociarlas con tipos de problemas.

Esto facilita el proceso de resolución de problemas.

En efecto, al recibir una llamada, o en el detalle de un expediente al pulsar , solo se muestran los archivos de conocimiento correspondientes al tipo de problema del expediente (detalle del expediente, pestaña **General**, campo **Tipo** (nombre SQL: ProblemClass)).

## Gestión de entradas de la base de conocimiento

El **Identificador** (nombre SQL: Code) permite asignar una entrada única de la base de conocimiento para poder realizar operaciones que coincidan con bases de conocimiento externas. El identificador se utiliza como clave de conciliación entre las dos bases de datos.

---

## árboles de decisión

En esta sección se explica cómo se utiliza el árbol de decisión en Asset Manager. Puede acceder al árbol de decisión mediante el menú **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Árbol de decisión**.

El árbol de decisión permite analizar una situación paso a paso a fin de buscar la solución más adecuada para el problema que ha surgido.

Recorrer un árbol de decisión consiste en validar cada etapa lógica en una secuencia predefinida que describe un problema y sus posibles soluciones. En cada etapa, debe especificar el problema realizando una selección entre una serie de preguntas. Si valida la respuesta propuesta, validará su problema y aparecerá una nueva serie de preguntas. Esto sigue así hasta que el problema esté claramente identificado; llegado a este punto, el sistema propondrá una solución.

Los tipos de problemas pueden señalar a un punto de entrada en el árbol de decisión. Por lo tanto, cuando se recibe la llamada, es posible obtener una asistencia activa en la resolución del problema paso a paso una vez determinado su tipo.

---

### NOTA:

Los árboles de decisión tienen cada uno una etiqueta de código de barras único. El valor predeterminado de dicha etiqueta viene definido por un archivo de comandos que recurre a un contador Asset Manager activos. Personalice el archivo de comandos para adaptar la etiqueta de código de barras a sus necesidades.

## Descripción general del árbol de decisión

### Presentación

El árbol de decisión se puede utilizar en dos casos:

- Al recibir una llamada: una vez seleccionado el tipo de problema y situado el curso en el campo **Descripción**, el asistente de recepción de llamada

muestra automáticamente el nodo del árbol de decisión asociado al tipo de problema.

- En el detalle de un expediente: una vez seleccionado el tipo de problema, puede pulsar el botón . Esto invoca una ventana que permite recorrer el árbol de decisión.

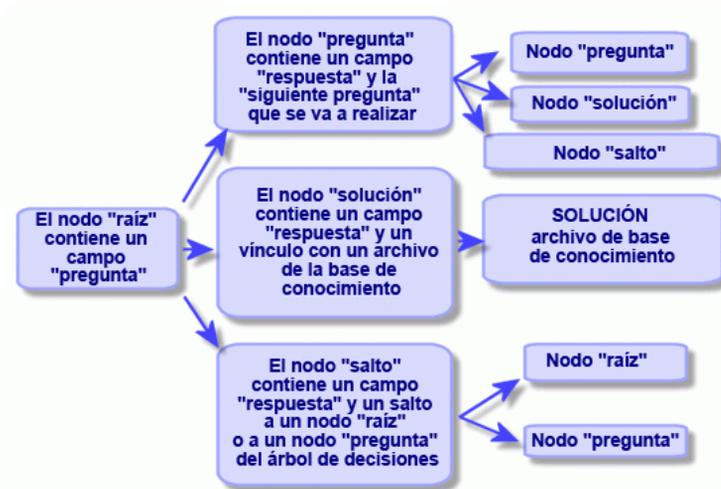
La lista de nodos mostrada mediante el menú **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Árbol de decisión** permite organizar los nodos pero no se utiliza para resolver un problema.

Existen varios tipos de nodos:

- **Root:** pregunta raíz
- **Question:** respuesta seguida por una pregunta
- **Solution:** respuesta con solución
- **Jump:** respuesta seguida por un salto

Los nodos están organizados de forma lógica. Es importante respetar la lógica subyacente:

Figura 5.6. Árboles de decisión - vínculos lógicos entre tipos de nodo



Cada nodo muestra una función específica:

#### Nodo Root

Estos nodos se utilizan como posible punto de partida en el árbol de decisión, en forma de pregunta. Conducen a uno de los nodos siguientes:

- **Question**
- **Solution**
- **Jump**

#### Nodos Question

Estos nodos corresponden a una de las posibles respuestas a un nodo **Root** u otro nodo **Question** y contienen una nueva pregunta.

Conducen a nodos del tipo siguiente:

- **Question**
- **Solution**
- **Jump**

#### Nodos Solution

Estos nodos corresponden a una de las posibles respuestas a un nodo **Root** o a un nodo **Question**.

Conducen a una solución obtenida de la base de conocimiento.

#### Nodos Jump

Estos nodos corresponden a una de las posibles respuestas a un nodo **Root** o a un nodo **Question**.

Apuntan a otro nodo en el árbol de decisión de tipo:

- **Root**
- **Question**

Se utilizan cuando surge una situación que ya se ha desarrollado en otra rama del árbol de decisión. Esto evita duplicar información de forma innecesaria.

Ejemplo de un árbol de decisión:

Figura 5.7. Árboles de decisión - ejemplo

△ Tipo	△ Desc. breve	△ Respuesta
+ Raíz	¿La pantalla está totalmente en blanco?	Raíz
+ Raíz	¿Están encendidos los indicadores de la CPU?	Raíz
+ Raíz	¿El ordenador arranca?	Raíz
+ Raíz	¿Se trata de un problema relacionado con el sistema operativo?	Raíz
+ Raíz	¿Se trata de un problema relacionado con la pantalla?	Raíz
- Raíz	¿Está encendido el indicador?	Raíz
- Solución	Solución	No
- Pregunta	¿Qué indica el visor?	Sí
+ Sol...	Solución	Problema de conexión
- Pre...	Compruebe el cable de conexión PC / Impresora	En línea
+ S Solución		¡Funcional!
+ S Solución		Nada todavía
+ Sol...	Solución	Papel atascado
+ Sol...	Solución	Sin tóner
- Raíz	¿Cuál es el mensaje de error de conexión a la red?	Raíz
- Pregunta	¿Ha respetado las mayúsculas/minúsculas al introducir la contra...	Contraseña no válida
- Sol...	Solución	Sí
- Sol...	Solución	No

### Vínculo entre los tipos de problemas y el árbol de decisión

Los tipos de problemas se pueden asociar a un nodo **Root** o **Question** del árbol de decisión.

Por lo tanto, al invocar el árbol de decisión (al recibir una llamada o en el detalle de un expediente), Asset Manager muestra directamente la pregunta asociada al tipo de problema que ha seleccionado. Esto le evita tener que desplazarse por el árbol de decisión desde la raíz.

Una pregunta del árbol de decisión puede estar asociada a varios tipos de problemas.

Un tipo de problema solo puede estar asociado a un único nodo.

### Creación de un árbol de decisión

Para crear un árbol de decisión, debe definir en primer lugar los nodos de tipo **Root**: se utilizan como posibles puntos de partida en el árbol de decisión, en forma de pregunta.

En las pestañas **Respuestas** de estos nodos **Root**, introduzca todas las respuestas posibles a la pregunta raíz. Éstos pueden ser los tipos de nodos siguientes:

- **Question**: estos nodos son respuestas posibles a una pregunta en el nodo **Root** o un nodo **Question**; contienen otra pregunta.
- **Solution**: estos nodos son una de las posibles respuestas a un nodo **Root** o a otro nodo **Question**. Apuntan a otra solución obtenida de la base de conocimiento.

- **Jump**: estos nodos son una de las posibles respuestas a un nodo **Root** o a un nodo **Question**. Apuntan a otro nodo en el árbol de decisión (tipo **Root** o **Question**). Se utilizan cuando surge una situación que ya se ha desarrollado en otra rama del árbol de decisión. Esto evita duplicar información de forma innecesaria.

Use los botones ,  y  para añadir, eliminar, mostrar o modificar los nodos.

También puede utilizar los botones siguientes:

-  **Pregunta**: añade un nodo **Question**
-  **Solución**: añade un nodo **Solution**
-  **Ramif.**: añade un nodo **Jump**

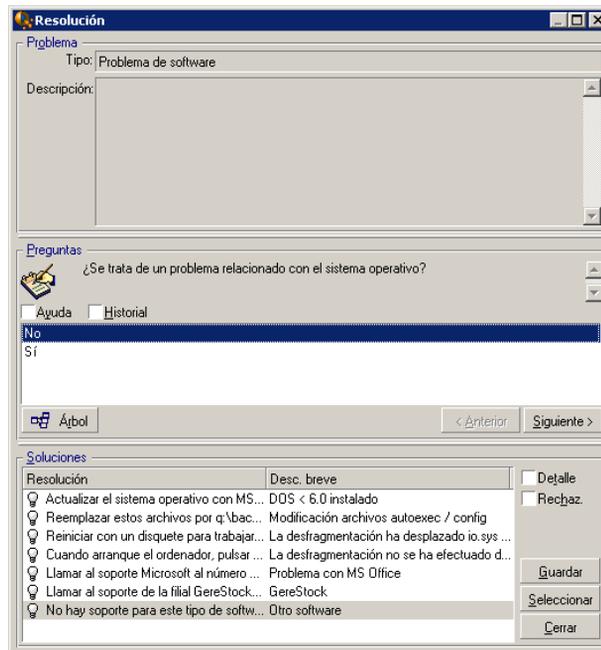
Tras crear los nodos **Root** en detalle, complete la descripción de los nodos de tipo **Question**. Especifique todas las respuestas posibles para los nodos **Question** que ha creado. Esto se realiza en la subpestaña **Respuestas** en la pestaña que muestra la descripción de la siguiente pregunta.

## Resolución de un problema mediante el árbol de decisión

El árbol de decisión no se utiliza directamente desde la lista de sus nodos sino mediante una pantalla de resolución que se invoca en dos casos:

- Al recibir una llamada: una vez seleccionado el tipo de problema y situado el curso en el campo **Descripción**, el asistente de recepción de llamada muestra automáticamente el nodo del árbol de decisión asociado al tipo de problema.

- En el detalle del expediente: una vez seleccionado el tipo de problema, puede pulsar el botón . Esto invoca una ventana que permite recorrer el árbol de decisión.

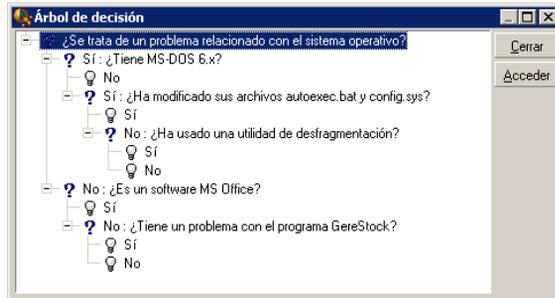


## Preguntas

El nodo del árbol de decisión asociado al tipo de problema seleccionado se muestra en la zona. (El tipo de problema debe estar previamente asociado al nodo). Si hay una pregunta asociada a este nodo, el asistente de recepción de llamada propone varias respuestas entre las que elegir. Pulse dos veces la respuesta adecuada para seguir avanzando por el árbol de decisión. Puede activar asimismo la zona donde se encuentran las respuestas seleccionando una de las respuestas y escribiendo el número de la línea de la respuesta que se va a seleccionar. El botón **Siguiete** tiene el mismo efecto. El botón **Anterior** permite volver sobre sus pasos a lo largo del árbol. No es posible retroceder más allá del nodo inicial asociado al tipo de problema.

## Botón **Árbol**

El botón  muestra el árbol de decisión y sitúa el cursor en el nodo asociado al tipo de problema.



Seleccione un nodo en el árbol y pulse el botón **Acceder** para cambiar el nodo inicial de la rama en la que desea trabajar. Deberá utilizar esta posibilidad si no desea tener que recorrer toda la rama en determinado momento.

### Casilla Ayuda

Active esta casilla si desea mostrar, después de la pregunta y entre paréntesis, el contenido de la pestaña **Descripción** en el detalle de la pregunta a la derecha de ésta (si ya se ha introducido una descripción en el árbol de decisión).

### Casilla Historial

Active esta casilla si desea mostrar la lista de preguntas sucesivas que ya ha contestado al recorrer el árbol de decisión.

### soluciones

Aparece la lista de archivos de la base de conocimiento asociados a los nodos de la rama del árbol de decisión en el cuadro **Soluciones** de la zona de ayuda.

### Casilla Detalles

Active esta casilla para ver los detalles de la solución seleccionada (campos **Descripción** (nombre SQL: Description) y **Resolución** (nombre SQL: Solution)).

### Casilla Rechazado

Active esta casilla para seguir mostrando todas las soluciones desde el nodo inicial en adelante, incluso si se han eliminado debido al recorrido seguido a lo largo del árbol.

### Botón **Guardar**.

Cierra la pantalla de resolución guardando la posición actual en el árbol de decisión.

- 1 Todas las preguntas y respuestas se guardan en la **Descripción** (nombre SQL: Description) del expediente. Se guarda la pregunta actual; por lo tanto, si pulsa el botón  en los detalles del expediente, puede utilizar el árbol de decisión directamente desde esta pregunta.
- 2 Si crea un nuevo expediente de soporte al recibir una llamada, ésta finalizará con la creación de un expediente cuyo estado es **Pendiente de asignación**, **Asignado** o **En curso**. El número de expediente aparece en la barra de título de la pantalla de recepción de llamada. Puede localizar el expediente mediante el menú **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Expedientes de soporte**.

### Botón **Seleccionar**

Cierra la pantalla de resolución y vincula el expediente al archivo de soluciones seleccionado.

- 1 Todas las preguntas y respuestas se guardan en el detalle del expediente (pestaña **Cierre**, campo **Resolución** (nombre SQL: Solution)).
- 2 El identificador y la descripción breve de la solución se copian en el campo **Diagnóstico** (nombre SQL: StandardSol) de la pestaña **Cierre** del detalle del expediente.
- 3 El estado del expediente se establece en **Cerrado** y la fecha de cierre se muestra en la pestaña **Cierre** del detalle del expediente.
- 4 Si crea un nuevo expediente de soporte al recibir una llamada, ésta finalizará con la creación de un expediente. El número de expediente aparece en la barra de título de la pantalla de recepción de llamada. Puede localizar el expediente mediante el menú **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Expedientes de soporte**.

---

## Herramientas de seguimiento

En este capítulo se explican las distintas herramientas que permiten realizar el seguimiento de los expedientes de soporte.

### Panel de control

En este capítulo se explica cómo utilizar el panel de control de soporte de Asset Manager. Puede acceder al panel de control mediante el menú **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Panel de control**.

## Descripción general del panel de control

La función principal del panel de control es mostrar un informe de resumen sobre los expedientes de soporte en curso (aquellos cuyo campo **Estado** (nombre SQL: seStatus) no es ni **Cerrado** ni **Cerrado y comprobado**).

No obstante, no todas las personas ven el mismo informe de resumen. Esto se debe a que el panel de control tiene en cuenta distintos expedientes de soporte en función de la persona conectada a la base de datos:

- Administrador de Asset Manager o administrador de soporte: el panel de control tiene en cuenta todos los expedientes asignados a todos los grupos, técnicos de soporte y expedientes no asignados.
- Responsable de grupo: el panel de control tiene en cuenta los expedientes asignados a los grupos del responsable (el campo **Grupo** del detalle del expediente) y los expedientes asignados a técnicos que son miembros de los grupos del responsable (campo **Asignado** (nombre SQL: Assignee) del detalle del expediente).
- Técnico de soporte: el panel de control tiene en cuenta todos los expedientes asignados al técnico como responsable de expediente (campo **Asignado** en el detalle del expediente) y aquellos del grupo que no están aún asignados.

Para ver los resultados, Asset Manager compara la fecha y la hora en las se inició o actualizó el panel de control con el campo **Resol. prevista** (nombre SQL: dtResolLimit) del detalle del expediente. Por ejemplo, la columna "<2 h" muestra el número de expedientes cuya fecha límite es inferior de aquí a dos horas pero superior a una hora.

Utilice el menú **Ventanas/ Actualizar** o F5 para actualizar el panel de control.

Para acceder a los expedientes cuyo número aparece en el panel de control, tiene varias posibilidades:

- Para ver la lista y los detalles de los expedientes correspondientes a toda una línea:
  - 1 Seleccione una línea y pulse el botón  Expediente(s)...
  - 2 O pulse dos veces en el título de la línea (a la izquierda de la línea).
- Para ver la lista y los detalles de los expedientes correspondientes a una celda:
  - 1 Pulse dos veces en la celda misma.

## Seguimiento de expedientes por grupo

La pestaña **Grupos** del panel de control solo aparece si la persona conectada a la base de datos es el administrador de Asset Manager, el administrador de soporte o el responsable de grupos de soporte.

Permite realizar el seguimiento de expedientes grupo por grupo.

Grupo	Con retraso	< 1h	< 2h	< 3h	< 4h	Más
No asignado	2	0	0	0	0	0
Informática...	3	0	0	0	0	0
Soporte...	3	0	0	0	0	0
Sop...	1	0	0	0	0	0
H.	1	0	0	0	0	0
Sop...	1	0	0	0	0	0
S.	2	0	0	0	0	0
S.	2	0	0	0	0	0
S.	2	0	0	0	0	0

### Columna "Grupo":

- La columna **Grupo** muestra una vista jerárquica del árbol de grupos de soporte.
- El número de expedientes de soporte asociados a un grupo principal incluye igualmente los expedientes asociados a sus subgrupos. Para evitar la confusión, el nombre del grupo principal está seguido por la palabra "(Total)" y un falso subgrupo con el mismo nombre permite ver el número de expedientes asociados solo al grupo principal.
- Este falso subgrupo solo aparece en los dos casos siguientes:
  - El cuadro **Asignable** (nombre SQL: bAssignable) está activado para este grupo.
  - Los expedientes de soporte se han asignado a este grupo antes de eliminar la activación del cuadro **Asignable** (nombre SQL: bAssignable).

### Filtro "Expedientes no tratados por grupo, cuyo estado es:" filtro

Este filtro permite seleccionar los expedientes en función de su estado:

- No asignado: expedientes que no se han asignado a un responsable de expediente.
- Asignado: expedientes que se han asignado a un responsable de expediente.
- Todos los expedientes: todos los expedientes asignados o no.

### Columnas "< x"

Las columnas "< x" muestran el número de expedientes abiertos que se deben resolver dentro del tiempo especificado.

## Seguimiento de expedientes de soporte técnico por técnico

La pestaña **Técnicos** del panel de control solo aparece si la persona conectada a la base de datos es el administrador de Asset Manager, el administrador de soporte o el responsable de grupos de soporte.

Permite realizar el seguimiento de expedientes técnico por técnico.

Técnico	Con retraso	< 1h	< 2h	< 3h	< 4h	Más
No asignado	1	0	0	0	0	0

### Filtro "Expedientes no tratados por técnico, cuyo grupo es:" filtro

Este filtro permite seleccionar el técnico en función del grupo al que pertenece.

### Columnas "< x"

Las columnas "< x" muestran el número de expedientes abiertos que se deben resolver dentro del tiempo especificado.

## expedientes que se van a procesar

La pestaña **Por procesar** del panel de control solo aparece si la persona conectada a la base de datos es miembro de un grupo de soporte.

Facilita el seguimiento de cualquier expediente asignado.

Técnico	Con retraso	< 1h	< 2h	< 3h	< 4h	Más

Grupo	Con retraso	< 1h	< 2h	< 3h	< 4h	Más

### Expeds. que le son asignados

Lista todos los expedientes asignados al técnico de soporte conectado a la base de datos.

### Expeds. de sus grupos, no asignados a un técnico

Enumera todos los expedientes asignados a un grupo al que pertenece el técnico pero que no están actualmente asignados a un responsable de expediente.

### Columnas "< x"

Las columnas "< x" muestran el número de expedientes abiertos que se deben resolver dentro del tiempo especificado.

## Tabla Estadísticas

Utilice el menú **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Estadísticas** para acceder a la tabla Estadísticas.

La tabla Estadísticas proporciona un informe de resumen de las actividades del equipo de soporte para un periodo determinado. Esta tabla es accesible para los responsables de grupos de soporte, los administradores de soporte y el administrador de Asset Manager.

La tabla Estadísticas calcula las estadísticas relativas al progreso de los expedientes de soporte. Las pestañas proporcionan tres vistas distintas: por grupo, por tipo de problema y por técnico.

### Columna Grupo

- La columna **Grupo** muestra una vista jerárquica del árbol de grupos de soporte.
- El número de expedientes de soporte asociados a un grupo principal incluye igualmente los expedientes asociados a sus subgrupos. Para evitar la confusión, el nombre del grupo principal está seguido por la palabra "(Total)" y un falso subgrupo con el mismo nombre permite ver el número de expedientes asociados solo al grupo principal.
- Este falso subgrupo solo aparece en los dos casos siguientes:
  - El cuadro **Asignable** (nombre SQL: bAssignable) está activado para este grupo.
  - Los expedientes de soporte se han asignado a este grupo antes de eliminar la activación del cuadro **Asignable** (nombre SQL: bAssignable).

## Filtro de la tabla Estadísticas

El filtro de la parte superior de la tabla Estadísticas permite seleccionar expedientes según su fecha de apertura. Por lo tanto, es posible ver todos los expedientes abiertos en el último mes, por ejemplo.

### Desde... Hasta

Seleccione las fechas de inicio y de fin para el periodo que desea analizar. Estas fechas están incluidas en este periodo de tiempo.

## Columna En curso

Asset Manager enumera los expedientes cuyo campo **Estado** (nombre SQL: seStatus) no es ni **Cerrado** ni **Cerrado y comprobado**.



### AVISO:

La columna **En curso** solo cuenta los expedientes abiertos dentro del periodo especificado por el filtro. Los expedientes abiertos antes de este periodo no se tienen en cuenta.

## Columna Puesto en espera

Asset Manager enumera los expedientes cuyo campo **Estado** no es ni **Cerrado** ni **Cerrado y comprobado**.

## Línea no asignada en la pestaña Por grupo

Éstos son los expedientes de soporte que no se han asignado a un grupo.

## Línea no asignada en la pestaña Por técnico

Éstos son los expedientes de soporte que no se han asignado a un responsable de expediente.

## Modificación de colores del gráfico

Puede modificar los colores del gráfico mediante el grupo **Soporte** en el menú **Edición/ Opciones**.

## Actualización de la tabla Estadísticas

Utilice el menú **Ventanas/ Actualizar**, F5 o el botón para actualizar la tabla de inmediato.

Para automatizar el proceso de actualización de la pantalla, pulse dos veces el botón y seleccione **Configurar**. Active la casilla **Cada** e indique con qué frecuencia se debe actualizar la tabla.

## consola de seguimiento de expedientes

El menú **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Seguimiento de expedientes** proporciona una descripción general gráfica de las estadísticas de expedientes de soporte.

Están disponibles los diagramas siguientes:

- Expedientes de soporte por estado.
- Expedientes de soporte por grupo.
- Expedientes de soporte por gravedad.
- Expedientes de soporte por localización.

Estos diagramas se actualizan cada minuto.

---

## Referencias

### Iconos de la barra de herramientas (Soporte)

Algunos iconos de la barra de herramientas son propios de la función Soporte.

Para conocer la lista y añadirlos a la barra de herramientas:

- 1 Seleccione el menú **Herramientas/ Personalizar la barra de herramientas**.
- 2 Seleccione la pestaña **Herramientas**.
- 3 Seleccione **Soporte** en la lista **Categorías**.

Para obtener más información sobre la personalización de la barra de herramientas, consulte el manual **Tailoring**, parte 1 **Customizing client computers**, capítulo **Customizing a client workstation**, sección **Customizing the toolbar**.

### Opciones de la interfaz (Soporte)

Algunas opciones de la interfaz son propias de la función Soporte.

Para conocer la lista y configurarla:

- 1 Seleccione el menú **Edición/ Opciones**.
- 2 Despliegue el nodo **Soporte**.

### SGBD que admiten uniones externas dobles

Durante la selección automática de un grupo de soporte, los contratos solo se tienen en cuenta si el SGBD admite uniones externas dobles.

Es el caso de:

- DB2 UDB.
- Oracle Database Server.



## 6 Servicios empresariales

En Asset Manager, un servicio empresarial define el conjunto de relaciones clave que vinculan clientes y recursos en el marco de despliegue de un servicio global destinado a los usuarios (aplicación informática, sistema red, por ejemplo). Los recursos y clientes son artículos de parque, asociados por diferentes tipos de relación, en los que los recursos suministran a los clientes un servicio particular que contribuye al despliegue del servicio empresarial.

Gestionar un servicio como un servicio empresarial permite evidenciar las relaciones en ocasiones complejas entre clientes y recursos, evaluar los costes de despliegue y el impacto que genera un fallo eventual del servicio empresarial.

Asset Manager permite:

- Crear las relaciones cliente-recurso implicadas en un servicio empresarial.
- Gestionar los tiempos de inactividad de los recursos de un servicio empresarial y analizar los impactos.
- Determinar los costes vinculados al despliegue de un servicio empresarial.

---

### Relaciones cliente-recurso

Las relaciones cliente-recurso son los componentes principales de un servicio empresarial. Ofrecen una vista sobre los diferentes artículos de parque implicados en el despliegue del servicio empresarial y sobre los diferentes tipos de relación que les vincula. Las relaciones cliente-recurso constituyen una

información importante para analizar y prever los costes vinculados al despliegue del servicio empresarial.

Un cliente y su recurso se asocian por un tipo de relación; es decir, la manera en que el cliente utiliza el servicio proporcionado por el recurso.

Ejemplos:

- **Se conecta a:** puede utilizarse para asociar una aplicación (cliente) y su base de datos (recurso).
- **Utiliza el hardware informático:** puede utilizarse para asociar una aplicación (cliente) y su ordenador host (recurso).
- **Está alojado sobre:** puede utilizarse para asociar una aplicación Web (cliente) implementada sobre un servidor Web (recurso).

Los clientes y recursos se pueden asociar de varias formas:

- 1 cliente para 1 recurso
- 1 cliente para n recursos
- n clientes para 1 recurso
- n clientes para n recursos

El conjunto de relaciones cliente-recurso de un servicio empresarial constituye lo que podemos denominar la "representación funcional del servicio empresarial". Esta representación permite esquematizar sencillamente las relaciones cliente-recurso que componen el servicio empresarial y distinguir los elementos internos (implicados en el despliegue del servicio) de los elementos externos.

---

 **NOTA:**

Asset Manager no permite distinguir con precisión los clientes implicados en el despliegue del servicio empresarial de los clientes finales, es decir, los que utilizan el servicio empresarial. El cliente de una relación cliente-recurso asociada a un servicio empresarial se considera automáticamente como interno al servicio empresarial.

---

## ¿Cómo representar un servicio empresarial en Asset Manager?

En Asset Manager, un servicio empresarial se gestiona como un activo. Este activo es el elemento común sobre el que se centralizan las relaciones cliente-recurso del servicio empresarial. Este activo puede tener líneas de gastos, estar asociado a contratos y usuarios. Los clientes y recursos implicados en un servicio empresarial son artículos de parque (o activos), de tipo hardware o software.

Para representar un servicio empresarial en Asset Manager:

- 1 Creación del activo que representa el servicio empresarial.

- 2 Cree los clientes y recursos implicados en el servicio empresarial.
- 3 Creación de relaciones cliente-recurso del servicio empresarial.

## Requisitos previos: Naturaleza y modelo de un servicio empresarial

- La naturaleza asociada al servicio empresarial debe permitir la creación de un activo que posea el comportamiento "Servicio empresarial". Si esta naturaleza no existe todavía en Asset Manager:
  - 1 Muestre las naturalezas (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Naturalezas** del navegador).
  - 2 Pulse **Nuevo**.
  - 3 Complete los campos y vínculos del detalle de la naturaleza con los siguientes valores:

Campo o vínculo	Valor
<b>Pestaña General</b>	
Creado (seBasis)	Artículo de parque
Creado también (OverflowTbl)	(Ninguna tabla)
	O bien
	Instalaciones o usos de software (amSoftInstall)
Restricción de gestión (seMgtConstraint)	Código interno único
Servicio empresarial (bSystem)	Marque la casilla

- 4 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.
- El modelo asociado al servicio empresarial no posee características específicas. Asegúrese de asociarlo únicamente a la naturaleza adecuada. Si este modelo no existe todavía en Asset Manager:
    - 1 Muestre los modelos (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Modelos** del navegador).
    - 2 Pulse **Nuevo**.
    - 3 Complete los campos y vínculos del detalle del modelo.
    - 4 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

## Creación del activo que representa un servicio empresarial

- 1 Muestre los activos (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Activos** del navegador).
- 2 Pulse **Nuevo**.

- 3 Complete los campos y vínculos del detalle del activo.

 **SUGERENCIA:**

Cuando el modelo del activo está configurado, aparece la pestaña **Servicio empresarial** (ya que el comportamiento **Servicio empresarial** está activado en el detalle de la naturaleza asociada al modelo). Esta pestaña muestra las relaciones cliente-recurso definidas en el servicio empresarial representado por el activo.

- 4 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

## Creación de clientes y recursos implicados en un servicio empresarial

Los clientes y recursos de un servicio empresarial son artículos de parque (o activos). Puede tratarse de artículos ya registrados en Asset Manager. De no ser así, créelos: ► [Artículos de parque](#) [pág. 27]

 **NOTA:**

Los recursos del servicio empresarial deben definirse como activos. En particular, las aplicaciones deben tener una naturaleza que permita su gestión como instalaciones de software que posean un código interno único. Esto permite:

- asociarles líneas de gastos.
- gestionar sus tiempos de inactividad eventuales ► [Tiempos de inactividad de recursos de un servicio empresarial](#) [pág. 201]
- tener en cuenta sus costes en el cálculo del coste total de propiedad (TCO) del servicio empresarial ► [TCO de un servicio empresarial](#) [pág. 206]

## Creación de relaciones cliente-recurso de un servicio empresarial

Puede crear tantas relaciones cliente-recurso como desee, para que le permitan describir en el mejor de los casos los intercambios que determinan el despliegue del servicio empresarial:

- Defina las relaciones cliente-recurso de manera clara y adecuada.
- Utilice títulos de tipos de relación simples y precisos.

### Algunas buenas prácticas

- Un artículo de parque, cliente de un recurso, puede ser recurso de otros clientes de igual modo.
- Una aplicación implicada en un servicio empresarial siempre debería estar asociada al hardware host (servidor, PC) sobre el que está instalada. En

esta relación cliente-recurso, la aplicación es el cliente y su host es el recurso. El host también está considerado como un recurso completo del servicio empresarial. Esto es importante ya que:

- Es más sencillo gestionar los tiempos de inactividad de un servidor que los de una aplicación alojada en él. En efecto, una aplicación puede no estar disponible, pero no así su host. En cambio, si el host no está disponible, automáticamente la aplicación tampoco estará disponible.
- El impacto financiero varía en función de que el hardware que aloja la aplicación esté dedicado a un solo servicio empresarial o que lo usen varios. En el caso de los servidores dedicados, el hardware, la licencia de software y los costes de mantenimiento se pueden transferir directamente al servidor. Esto simplifica la evaluación del coste total del servicio empresarial. En los restantes casos, los costes se deben distribuir a los clientes y recursos asociados al servidor, en función de su implicación en los distintos servicios empresariales.
- Un recurso y sus clientes pueden alojarse en el mismo hardware host.

#### Creación de un tipo de relación cliente-recurso

- 1 Muestre los tipos de relación cliente-recurso (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales/ Tipos de relación cliente-recurso** del navegador).
- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Complete los campos y vínculos del detalle del tipo de relación, en particular:
  - **Impacto de un tiempo de inactividad** (pClientImpact): evaluación del impacto de un tiempo de inactividad del recurso en sus clientes.
  - **Método de cálculo del impacto financiero** (seFinImpactCalc): método utilizado para reasignar el TCO del recurso en el servicio empresarial.

#### **IMPORTANTE:**

Es importante comprender la lógica de los diferentes campos y vínculos del detalle de los tipos de relación cliente-recurso (ver también los campos **Los recursos se pueden sustituir** (seFailOver), **Se puede definir un recurso de forma predeterminada** (bDefault), **Un único recurso por cliente** (bResourceUnicity)). Crean automatismos que influyen a nivel técnico (rendimiento) y/o financiero (costes), la implicación de la relación cliente-recurso asociada, en el servicio empresarial. Para obtener más detalles, consulte la ayuda contextual sobre los campos y vínculos en Asset Manager (teclas **Mayús+F1** del teclado, sobre el campo o el vínculo).

- 4 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

## Creación de una relación cliente-recurso

### Método 1: Creación con ayuda del asistente **Crear relaciones cliente-recurso...**

- 1 Ejecute y complete el asistente **Crear relaciones cliente-recurso...** (sysCreateClientsResource) (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales/ Crear relaciones cliente-recurso...** del navegador).
- 2 Este asistente le permite asociar un recurso a uno o varios clientes en una única operación y crear las relaciones cliente-recurso asociadas.  
También le permite definir los parámetros para cada relación cliente-recurso creada.

### Método 2: Creación con ayuda de la pantalla Relaciones cliente-recurso

- 1 Muestre la relación cliente-recurso (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales/ Relaciones cliente-recurso** del navegador).
- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Complete los campos y vínculos del detalle de la relación cliente-recurso.
- 4 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

## Vista de relaciones cliente-recurso

Las relaciones cliente-recurso asociadas a un servicio empresarial pueden visualizarse:

- A partir del detalle del activo que representa el servicio empresarial (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Activos** del navegador): seleccione la pestaña **Servicios empresariales**.
- En la lista de relaciones cliente-recurso (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales/ Relaciones cliente-recurso** del navegador). Esta ventana muestra todas las relaciones cliente-recurso (incluso las que no están definidas en el marco de un servicio empresarial).
- A partir de la lista de servicios empresariales (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales/ Servicios empresariales** del navegador): en la pestaña **Servicios empresariales** del detalle del servicio empresarial, las relaciones cliente-recurso se agrupan en función del tipo de relación cliente-recurso utilizado.

---

## Tiempos de inactividad de recursos de un servicio empresarial

Los tiempos de inactividad de los recursos de un servicio empresarial pueden ser planificados (mantenimiento del servidor) o sin planificar (fallo de la red). En función del grado de tiempo de inactividad, el recurso puede dejar de estar total o parcialmente disponible para sus clientes, lo que puede afectar al rendimiento global del servicio empresarial.

### Información que se debe tener en cuenta antes de gestionar los tiempos de inactividad de recursos

Algunos recursos, independientemente de su implicación en un servicio empresarial, pueden estar vinculados a otros artículos de parque de los que dependan y que no aparezcan en la representación funcional del servicio empresarial. Estos artículos de parque no están implicados directamente en el servicio empresarial, pero pueden desempeñar una función importante indirectamente, ya que representan en cierto modo los recursos para los recursos implicados en el servicio empresarial.

Ejemplo: el conmutador que conecta, en una red, los servidores host de aplicaciones implicadas como recurso en un servicio empresarial. Las relaciones entre el conmutador y estos servidores no aparece necesariamente en las relaciones cliente-recurso del servidor empresarial.

Puede ser importante considerar estas relaciones en la gestión de tiempos de inactividad de los recursos de un servicio empresarial. En efecto, el proceso que analiza el impacto de los tiempos de inactividad de los recursos debe tener en cuenta igualmente artículos de parque de los que dependen estos recursos, incluso si estas relaciones de dependencia no están definidas específicamente en el marco del servicio empresarial. Para ello, deben crearse relaciones cliente-recurso equivalentes a estas relaciones de dependencia, con las siguientes características:

- El recurso del servicio empresarial desempeña la función de cliente,
- El artículo de parque externo al servicio empresarial y del cual depende el recurso desempeña la función de recurso,
- Ningún servicio empresarial está asociado a la relación.

Para crear estas relaciones cliente-recurso ► [Creación de una relación cliente-recurso](#) [pág. 200].

Si el tipo de relación no existe ► [Creación de un tipo de relación cliente-recurso](#) [pág. 199].

Así pues, es posible crear un tiempo de inactividad del artículo de parque del cual depende el recurso del servicio empresarial y así visualizar el impacto que

este tiempo de inactividad puede tener sobre el conjunto del servicio empresarial, aunque este artículo de parque se considere externo al servicio empresarial.

Para crear el tiempo de inactividad ► [Creación de un tiempo de inactividad de recurso](#) [pág. 202].

Para visualizar el impacto del tiempo de inactividad ► [Asistentes de análisis de impacto](#) [pág. 205]

## Creación de un tiempo de inactividad de recurso

### Método 1: creación a partir de una intervención de instalación

Para crear un tiempo de inactividad a partir de una intervención:

- 1 Muestre las **Intervenciones** (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Intervenciones/ Intervenciones** del navegador).
- 2 Seleccione la intervención a partir de la cual desea crear un tiempo de inactividad.
- 3 En la pestaña **Tiempos de inactividad** del detalle de la intervención, pulse el icono  (cliente Windows) o **Añadir** (cliente Web).

Esto inicia el asistente **Crear tiempo de inactividad a partir de una intervención** (sysWOCreatDownTime).

- 4 Complete el asistente **Crear tiempo de inactividad a partir de una intervención** especificando en el campo **Activo** el recurso que desea reconfigurar como no disponible.



#### SUGERENCIA:

Encontrará el tiempo de inactividad creado en la tabla de **Tiempos de inactividad** (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales/ Tiempos de inactividad** del navegador).

### Método 2: creación a partir de la pantalla Tiempos de inactividad

Para crear un tiempo de inactividad de recurso:

- 1 Visualice los **Tiempos de inactividad** (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales/ Tiempos de inactividad** del navegador).
- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Complete los campos y vínculos del detalle del tiempo de inactividad.

### SUGERENCIA:

No hace falta que complete el servicio empresarial afectado por el tiempo de inactividad del recurso, ya que éste puede estar implicado en varios servicios empresariales, por lo que su tiempo de inactividad se distribuirá automáticamente entre todos los servicios empresariales pertinentes.

- 4 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

## Impacto de un tiempo de inactividad de recurso

Para evaluar el impacto de un tiempo de inactividad de recurso, Asset Manager utiliza los valores de dos campos:

- El valor del campo **Disponibilidad real del activo** (pAvail) del detalle del tiempo de inactividad del recurso.
- El valor del campo **Impacto de un tiempo de inactividad** (pClientImpact) del detalle del tipo de relación que vincula el recurso a sus clientes.

Esta es la fórmula que permite calcular este impacto:

```
% impacto tiempo de inactividad de recurso = % tiempo de inactividad efectivo recurso * % impacto tiempo de inactividad en el tipo de relación = (100% - % disponibilidad efectiva recurso) * % impacto tiempo de inactividad en el tipo de relación
```

Las disponibilidades se deducen del siguiente modo:

- A nivel de los clientes del recurso

```
% disponibilidad a nivel de cliente = 100% - % impacto tiempo de inactividad recurso
```

- Del servicio empresarial

```
% disponibilidad servicio empresarial = suma de disponibilidades a nivel de clientes / número de clientes afectados
```

### NOTA:

- Si un cliente se ve afectado por varios recursos no disponibles, la disponibilidad total a nivel del cliente corresponde a la menor de las disponibilidades calculadas para cada uno de los recursos no disponibles.
- Los tiempos de inactividad de recursos se difunden en cascada. Esto significa que si un recurso no está disponible, sus clientes se ven afectados pero igualmente aquellos cuyos clientes afectados son recursos, y así sucesivamente. La disponibilidad del servicio empresarial se calculará únicamente en función de los clientes afectados que no son recursos de otros clientes.

## Impacto de un tiempo de inactividad: Ejemplos

- 1 Un recurso sólo está disponible al 60 %. El tipo de relación que vincula este recurso a sus clientes evalúa el impacto de un tiempo de inactividad al 40%.
  - El impacto del tiempo de inactividad del recurso es igual a:  $(100\% - 60\%) * 40\% = 16\%$
  - La disponibilidad a nivel de clientes es igual a:  $100\% - 16\% = 84\%$
- 2 Una aplicación se conecta a dos bases de datos distintas: **DB1** y **DB2**. Después de los problemas de la red, la disponibilidad de cada una de las bases de datos es sólo del 40%. El tipo de relación que vincula DB1 a sus clientes evalúa el impacto de un tiempo de inactividad al 100%. El tipo de relación que vincula DB2 a sus clientes evalúa el impacto de un tiempo de inactividad al 80%.
  - El impacto del tiempo de inactividad de **BD1** es igual a:  $(100\% - 40\%) * 100\% = 60\%$
  - La disponibilidad de **BD1** a nivel de la aplicación es igual a:  $100\% - 60\% = 40\%$
  - El impacto del tiempo de inactividad de **BD2** es igual a:  $(100\% - 40\%) * 80\% = 48\%$
  - La disponibilidad de **BD2** a nivel de la aplicación es igual a:  $100\% - 48\% = 52\%$

La disponibilidad total a nivel de la aplicación es igual a 40%.

- 3 Una aplicación se gestiona como un servicio empresarial. Este servicio empresarial hace aparecer las siguientes relaciones:

**Base de datos (cliente) utiliza el hardware informático Servidor2 (recurso)**

**Aplicación (cliente) utiliza el hardware informático Servidor1 (recurso)**

**Aplicación (cliente) se conecta a base de datos (recurso)**

El impacto de un tiempo de inactividad para el tipo de relación "Se conecta a" está estimado en un 90%. El impacto de un tiempo de inactividad para el tipo de relación "utiliza el hardware informático" está estimado en un 95%.

En un momento determinado, el servidor de base de datos sólo está disponible al 20%. Por lo tanto:

- La disponibilidad de la base de datos es sólo de un 24%.
- Los clientes de la base de datos (aquí, la aplicación) se ven igualmente afectados. La disponibilidad a nivel de estos clientes es igual a 31,6%.

## Asistentes de análisis de impacto

El asistente **Impacto de los tiempos de inactividad en un servicio empresarial...** (BstImpactAnalysis\_Simul) (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales/ Acciones de usuario/ Impacto de los tiempos de inactividad en un servicio empresarial...** del navegador) permite simular los tiempos de inactividad de los recursos para unas fechas y horas determinadas, y visualizar la disponibilidad global de un servicio empresarial y sus recursos.

Este asistente muestra:

- En el recuadro de la parte superior: las disponibilidades a nivel de los clientes.
- En el recuadro de la parte inferior:
  - las disponibilidades de los recursos.
  - las disponibilidades de los artículos de parque de los que dependen los recursos y para los cuales se ha creado una relación cliente-recurso equivalente a la relación de dependencia en Asset Manager.

### AVISO:

El asistente **Impacto de un tiempo de inactividad en un servicio empresarial...** (BstImpactAnalysis\_Simul) forma parte de los datos empresariales **Servicios empresariales - datos empresariales**. Antes de usar este asistente asegúrese de que ha importado estos datos.

► Tiene un ejemplo de importación de datos empresariales en el manual **Compras**, capítulo **Funcionamiento general**, sección **Etapas preliminares**, párrafo **Importar los datos empresariales en una base de datos existente**.

---

## Costes vinculados a un servicio empresarial

Los costes vinculados al despliegue de un servicio empresarial procedente de los costes de los recursos y clientes implicados en el servicio empresarial:

- compra de activos de hardware
- instalaciones de aplicaciones y compra de licencias de software asociadas.
- contratos de mantenimiento, etc.

La evaluación de estos costes necesita en especial una buena utilización de los módulos **Compras**, **Contratos** y **Finanzas** de Asset Manager.

## Caso de licencias y contratos

Las licencias y los contratos se tienen en cuenta en la medida en que tienen un gran impacto financiero en el servicio empresarial.

Por ejemplo, algunas licencias pueden estar dedicadas por completo a un único servicio empresarial, aunque asociadas a un recurso de hardware que sólo está implicado parcialmente en el servicio empresarial. Se distinguen dos casos:

- En el caso de una aplicación dedicada al 100% como recurso de un servicio empresarial, se puede definir directamente su licencia de software asociada, como componente del recurso de hardware que aloja la aplicación. Así el cálculo del coste total de propiedad (TCO) de un activo, teniendo en cuenta el activo y sus componentes asociados, si el impacto financiero del recurso de hardware está estimado al 100%, la licencia de software se tendrá en cuenta en su totalidad.
- Si un recurso de hardware que elija la aplicación con licencia lo comparten varios servicios empresariales, la licencia se puede definir como artículo de parque (subcomponente de ningún otro artículo de parque) implicado como recurso en el servicio empresarial. Esta licencia se asocia directamente con el servicio empresarial, mediante una relación que es exclusivamente financiera: El impacto financiero se calcula en un 100% (el campo **Impacto financiero** (pFinImpact) del detalle de la relación cliente-recurso) y el impacto técnico se calcula en un 0% (el campo **Impacto de un tiempo de inactividad** (pClientImpact) del detalle del tipo de relación).

Los costes de los contratos se reparten directamente entre los activos asociados a estos contratos, en función del método de reparto seleccionado (campo **Reparto/activos** (seProrateRule) de la pestaña **Cuota** del detalle de un contrato). Por lo tanto, estos activos asociados deben estar implicados en el servicio empresarial.

## TCO de un servicio empresarial

El coste total de propiedad (TCO) de un servicio empresarial se muestra:

- En el detalle de las relaciones cliente-recurso (el campo **Coste total de propiedad anual (TCO)** (campo mAvgYearlyTco de la tabla amAsset)).
- en la pestaña **ROI** del detalle del servicio empresarial (campo **Coste total de propiedad anual (TCO)** (mAvgYearlyTco)).

Su cálculo acumulado:

- El TCO del activo que representa el servicio empresarial (y de los componentes del activo).
- Los TCO de los recursos implicados en el servicio empresarial.

El cálculo del TCO de los recursos del servicio empresarial depende del **Método de cálculo del impacto financiero** (seFinImpactCalc) de la relación cliente-recurso utilizada:

- Si el método de cálculo tiene el valor **Ninguna**: se toma el valor del TCO del recurso del servicio empresarial.
- Si el método de cálculo tiene el valor **Uso del impacto financiero de la relación**: el valor del TCO del recurso del servicio empresarial se multiplica por el impacto financiero (campo **Impacto financiero** (pFinImpact) del detalle de la relación cliente-recurso).

---

 **NOTA:**

El campo **Impacto financiero** (PFinImpact) de una relación cliente-recurso sólo aparece y se utiliza cuando el valor del campo **Método de cálculo del impacto financiero** (seFinImpactCalc) del detalle del tipo de relación tiene el valor **Uso del impacto financiero de la relación**.

- Si el método de cálculo tiene el valor **Reparto equitativo**: el valor del TCO del recurso del servicio empresarial se multiplica por:

$$\frac{[1 - I]}{N}$$

donde:

- I representa la suma de los impactos financieros de los recursos en los que el método de cálculo de impacto financiero de la relación cliente-recurso tiene el valor **Uso del impacto financiero de la relación**.
- N es el número de recursos en el que el método de cálculo de impacto financiero de la relación cliente-recurso tiene el valor **Reparto equitativo**.

Esto se hace para **cada** relación cliente-recurso, incluso si el recurso se utiliza más veces.

El TCO de los clientes no se tiene en cuenta.

Para obtener más información sobre el TCO (principios generales, cálculos, TCO de un servicio empresarial) ► manual **Finanzas**, capítulo **Coste total de propiedad (TCO)**.

---

## Caso práctico

Para ilustrar la gestión de un servicio empresarial, vamos a considerar Asset Manager Web Service un servicio empresarial. Asset Manager Web Service es un servicio que permite a los usuarios a acceder a la interfaz Web de

Asset Manager. Los principales elementos implicados en el despliegue de este servicio empresarial son:

- Elementos de software:
  - Instancia de base de datos Oracle
  - Servidor web Apache Tomcat
  - Aplicación web Asset Manager Web Service
  - Aplicación web Asset Manager Web Tier

Se añade el proceso Asset Manager Application Designer en particular para insertar la licencia de uso de Asset Manager y el proceso Asset Manager Application Designer Server para gestionar sistemas de supervisión de vencimientos (alarmas, proceso de flujo de trabajo, etc.) y de desencadenamientos automáticos de acciones desde Asset Manager Web.

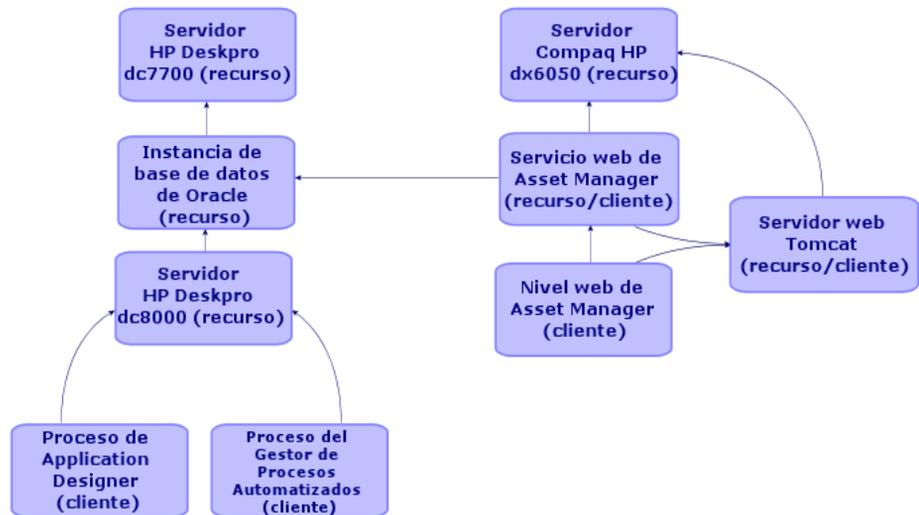
- Elementos de hardware:
  - Servidor Compaq HP dx6050 sobre el que está instalada la base de datos Oracle.
  - Servidor HP Deskpro dc7700 en el que están instaladas las aplicaciones Asset Manager Web Service y Asset Manager Web Tier mediante el servidor Web Tomcat.
  - Servidor HP Deskpro dc8000 sobre el que están instaladas las aplicaciones Asset Manager Automated Process Manager y Asset Manager Application Designer.

Para que el servicio Asset Manager Web esté implementado (y disponible mediante el navegador web de un usuario, por ejemplo):

- Asset Manager Web Service se conecta a la instancia de base de datos de Oracle.
- Asset Manager Web Tier se conecta a Asset Manager Web Service.
- Asset Manager Automated Process Manager y Asset Manager Application Designer se conectan a la instancia de base de datos Oracle.

Esquemáticamente, este servicio empresarial puede representarse de la siguiente manera:

Figura 6.1. Caso práctico: Representación funcional del servicio empresarial "Asset Manager Web"



Se observa que el servidor Compaq HP dx6050 pasa mensualmente una operación de mantenimiento durante la cual sólo está disponible al 20%.

El objetivo de este caso práctico es:

- 1 Definir el servicio empresarial creando las relaciones cliente-recurso que lo constituyen.
- 2 Simular el tiempo de inactividad del servidor Compaq HP dx6050 y analizar el impacto en la disponibilidad total del servicio empresarial.
- 3 Analizar el impacto financiero de los diferentes componentes del servicio empresarial

Estas son las etapas del escenario:

- 1 Creación del activo que representa el servicio empresarial.
- 2 Creación de clientes y recursos implicados en el despliegue de un servicio empresarial.
- 3 Creación de tipos de relación cliente-recurso.
- 4 Creación de relaciones cliente-recurso del servicio empresarial.
- 5 Simulación del tiempo de inactividad del servidor Compaq HP dx6050.
- 6 Análisis del impacto financiero.

## Etapa 1: Creación del activo que representa el servicio empresarial

### Creación de la naturaleza

- 1 Muestre las naturalezas (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Naturalezas** del navegador).
- 2 Cree un registro rellenando los campos y vínculos como se indica en la siguiente tabla:

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Servicio empresarial
Pestaña <b>General</b>	
Creado (seBasis)	Artículo de parque
Creado también (OverflowTbl)	(Ninguna tabla)
Restricción de gestión (seMgtConstraint)	Código interno único
Servicio empresarial (bSystem)	Marque la casilla

### Creación del modelo

- 1 Muestre los modelos (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Modelos** del navegador).
- 2 Cree un registro rellenando los campos y vínculos como se indica en la siguiente tabla:

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Servicio empresarial Asset Manager Web
Pestaña <b>General</b>	
Naturaleza (Nature)	CP_Servicio empresarial

### Creación del activo

- 1 Muestre los activos (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Activos** del navegador).
- 2 Cree un registro rellenando los campos y vínculos como se indica en la siguiente tabla:

Campo o vínculo	Valor
Modelo (Model)	CP_Servicio empresarial Asset Manager Web

## Etapa 2: Creación de clientes y recursos implicados en el despliegue de un servicio empresarial

### Creación de naturalezas

- 1 Muestre las naturalezas (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Naturalezas** del navegador).
- 2 Cree los siguientes registros, rellenando los campos y vínculos indicados en los cuadros siguientes:

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Servidores host
Pestaña <b>General</b>	
Creado (seBasis)	Artículo de parque
Creado también (OverflowTbl)	Equipo informático (amComputer)
Restricción de gestión (seMgtConstraint)	Código interno único
Puerto de software (bHasSoftInstall)	Marque la casilla
Tipo de equipo (seComputerType)	Ordenador

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Aplicaciones informáticas
Pestaña <b>General</b>	
Creado (seBasis)	Artículo de parque
Creado también (OverflowTbl)	Instalaciones o usos de software (amSoftInstall)
Restricción de gestión (seMgtConstraint)	Código interno único

### Creación de modelos

- 1 Muestre los modelos (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Modelos** del navegador).
- 2 Cree los siguientes registros, rellenando los campos y vínculos indicados en los cuadros siguientes:

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Servidor Compaq HP dx6050
Pestaña <b>General</b>	

Campo o vínculo	Valor
Naturaleza (Nature)	CP_Servidores host

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Servidor HP Deskpro dc7700
<b>Pestaña General</b>	
Naturaleza (Nature)	CP_Servidores host

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Servidor HP Deskpro dc8000
<b>Pestaña General</b>	
Naturaleza (Nature)	CP_Servidores host

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Instance de Oracle
<b>Pestaña General</b>	
Naturaleza (Nature)	CP_Aplicaciones informáticas

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Asset Manager Web Service
<b>Pestaña General</b>	
Naturaleza (Nature)	CP_Aplicaciones informáticas

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Asset Manager Web Tier
<b>Pestaña General</b>	
Naturaleza (Nature)	CP_Aplicaciones informáticas

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Servidor Apache Tomcat
<b>Pestaña General</b>	
Naturaleza (Nature)	CP_Aplicaciones informáticas

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Process Server
<b>Pestaña General</b>	
Naturaleza (Nature)	CP_Aplicaciones informáticas

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Process Administrator
<b>Pestaña General</b>	

Campo o vínculo	Valor
Naturaleza (Nature)	CP_Aplicaciones informáticas

### Creación de los activos correspondientes a los recursos

#### SUGERENCIA:

Los recursos del servicio empresarial se gestionan como activos para poder crear sus tiempos de inactividad eventuales.

- 1 Muestre los activos (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Activos** del navegador).
- 2 Cree los siguientes registros, rellenando los campos y vínculos indicados en los cuadros siguientes:

Campo o vínculo	Valor
Modelo (Model)	CP_Servidor Compaq HP dx6050

Campo o vínculo	Valor
Modelo (Model)	CP_Servidor HP Deskpro dc7700

Campo o vínculo	Valor
Modelo (Model)	CP_Servidor HP Deskpro dc8000

Campo o vínculo	Valor
Modelo (Model)	CP_Instancia de Oracle

- 1 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.
- 2 Abra la pestaña **Parque**.

#### NOTA:

Si utiliza el cliente Windows, ignore las dos etapas siguientes.

- 3 Pulse el vínculo **CP\_Instancia de Oracle**.
- 4 Pulse el botón **Modificar**.

Pestaña <b>Parque</b>	
Componente de (Parent)	CP_Servidor Compaq HP dx6050

Campo o vínculo	Valor
<b>NOTA:</b>	
Si utiliza el cliente Windows, ignore las dos etapas siguientes.	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Pulse <b>Guardar</b>.</li> <li>2 Pulse el vínculo <b>Volver al documento principal</b>.</li> </ol>	

Campo o vínculo	Valor
Modelo (Model)	CP_Servidor Apache Tomcat
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Cliente Windows: <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Pulse <b>Crear</b> (cliente Windows) o <b>Guardar</b> (cliente Web) para confirmar la creación.</li> <li>2 Abra la pestaña <b>Parque</b>.</li> </ol> </li> </ul>	
<p> <b>NOTA:</b></p> <p>Si utiliza el cliente Windows, ignore las dos etapas siguientes.</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>3 Pulse el vínculo <b>PC Apache Tomcat server</b>.</li> <li>4 Pulse el botón <b>Modificar</b>.</li> </ol>	

Pestaña <b>Parque</b>	
Componente de (Parent)	CP_Servidor HP Deskpro dc7700
<b>NOTA:</b>	
Si utiliza el cliente Windows, ignore las dos etapas siguientes.	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Pulse <b>Guardar</b>.</li> <li>2 Pulse el vínculo <b>Volver al documento principal</b>.</li> </ol>	

Campo o vínculo	Valor
Modelo (Model)	CP_Asset Manager Web Service

### Creación de artículos de parque correspondientes a los clientes

- 1 Muestre los artículos de parque (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Artículos de parque** del navegador).
- 2 Cree el registro siguiente, rellenando los campos y vínculos como se indica en las siguientes tablas:

Campo o vínculo	Valor
Modelo (Model)	CP_Asset Manager Web Tier

Campo o vínculo	Valor
Modelo (Model)	CP_Process Server

Campo o vínculo	Valor
<b>Pestaña General</b>	
Componente de (Parent)	CP_Servidor HP Deskpro dc8000

Campo o vínculo	Valor
Modelo (Model)	CP_Process Administrator
<b>Pestaña General</b>	
Componente de (Parent)	CP_Servidor HP Deskpro dc8000

#### Etapa 4: Creación de tipos de relación cliente-recurso

- 1 Muestre los tipos de relación cliente-recurso (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales/ Tipos de relación cliente-recurso** del navegador).
- 2 Cree los siguientes registros, rellenando los campos y vínculos indicados en los cuadros siguientes:

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Utilización de la base de datos
<b>Pestaña General</b>	
Impacto de un tiempo de inactividad (pClientImpact)	90%
Un único recurso por cliente (bResourceUnicity)	Desactive la casilla
Método de cálculo del impacto financiero (seFinImpactCalc)	Uso del impacto financiero de la relación

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Se implementa en
<b>Pestaña General</b>	
Impacto de un tiempo de inactividad (pClientImpact)	100%
Un único recurso por cliente (bResourceUnicity)	Desactive la casilla
Método de cálculo del impacto financiero (seFinImpactCalc)	Uso del impacto financiero de la relación

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Se conecta a
<b>Pestaña General</b>	
Impacto de un tiempo de inactividad (pClientImpact)	95%
Un único recurso por cliente (bResourceUnicity)	Desactive la casilla

Campo o vínculo	Valor
Método de cálculo del impacto financiero (seFinImpactCalc)	Uso del impacto financiero de la relación

Campo o vínculo	Valor
Nombre (Name)	CP_Utiliza el hardware informático
Pestaña <b>General</b>	
Impacto de un tiempo de inactividad (pClientImpact)	100%
Un único recurso por cliente (bResourceUnicity)	Desactive la casilla
Método de cálculo del impacto financiero (seFinImpactCalc)	Uso del impacto financiero de la relación

## Etapa 5: Creación de relaciones cliente-recurso del servicio empresarial

- 1 Ejecute el asistente **Crear relaciones cliente-recurso...** (sysCreateClientsResource) (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales/ Acciones de usuario/ Crear relaciones cliente-recurso...** del navegador).
- 2 Complete el asistente **Crear relaciones cliente-recurso...** como se indica en las siguientes tablas:

Campo o vínculo	Valor
Página <b>Seleccione el recurso del servicio empresarial elegido</b>	
Servicio empresarial	CP_Servicio empresarial Asset Manager Web
Recurso	CP_Servidor Compaq HP dx6050
Pulse el botón <b>Siguiente</b>	
Página <b>Seleccione los clientes del servicio empresarial elegido</b>	
Clientes	CP_Instance de Oracle
Pulse el botón <b>Siguiente</b>	
Página <b>Defina los parámetros de la relación cliente-recurso</b>	
Seleccione <b>CP_Instance de Oracle</b>	
Tipo de relación	CP_Utiliza el hardware informático
Impacto financiero	40
Pulse <b>Aplicar a todos los clientes seleccionados</b>	
Pulse el botón <b>Siguiente</b>	
Página <b>Resumen</b>	
Reactivar el asistente de creación de relaciones cliente-recurso después de pulsar en <b>Terminar</b>	Marque la casilla
Pulse el botón <b>Terminar</b>	

Campo o vínculo	Valor
pulse el botón <b>Aceptar</b>	

Campo o vínculo	Valor
Página <b>Seleccione el recurso del servicio empresarial elegido</b>	
Servicio empresarial	CP_Servicio empresarial Asset Manager Web
Recurso	CP_Instance de Oracle
Pulse el botón <b>Siguiente</b>	
Página <b>Seleccione los clientes del servicio empresarial elegido</b>	
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ CP_Process Server</li> <li>■ CP_Process Administrator</li> <li>■ CP_Asset Manager Web Service</li> </ul>

Pulse el botón <b>Siguiente</b>	
Página <b>Defina los parámetros de la relación cliente-recurso</b>	
Seleccione <b>CP_Process Server</b>	
Tipo de relación	CP_Utilización de la base de datos
Impacto financiero	20
Pulse <b>Aplicar a todos los clientes seleccionados</b>	
Seleccione <b>CP_Process Administrator</b>	
Tipo de relación	CP_Utilización de la base de datos
Impacto financiero	15
Pulse <b>Aplicar a todos los clientes seleccionados</b>	
Seleccione <b>CP_Asset Manager Web Service</b>	
Tipo de relación	CP_Utilización de la base de datos
Impacto financiero	8
Pulse <b>Aplicar a todos los clientes seleccionados</b>	
Pulse el botón <b>Siguiente</b>	
Página <b>Resumen</b>	
Reactivar el asistente de creación de relaciones cliente-recurso después de pulsar en 'Terminado'	Marque la casilla
Pulse el botón <b>Terminar</b>	
pulse el botón <b>Aceptar</b>	

Campo o vínculo	Valor
Página <b>Seleccione el recurso del servicio empresarial elegido</b>	
Servicio empresarial	CP_Servicio empresarial Asset Manager Web
Recurso	CP_Servidor HP Deskpro dc7700
Pulse el botón <b>Siguiente</b>	
Página <b>Seleccione los clientes del servicio empresarial elegido</b>	
Clientes	CP_Servidor Apache Tomcat
Pulse el botón <b>Siguiente</b>	
Página <b>Defina los parámetros de la relación cliente-recurso</b>	
Seleccione <b>CP_Servidor Apache Tomcat</b>	
Tipo de relación	CP_Utiliza el hardware informático

Campo o vínculo	Valor
Impacto financiero	35
Pulse <b>Aplicar a todos los clientes seleccionados</b>	
Pulse el botón <b>Siguiente</b>	
Página <b>Recapitulación</b>	
Reactivar el asistente de creación de relaciones cliente-recurso después de pulsar en 'Terminado'	Marque la casilla
Pulse el botón <b>Terminar</b>	
pulse el botón <b>Aceptar</b>	

Campo o vínculo	Valor
Página <b>Seleccione el recurso del servicio empresarial elegido</b>	
Servicio empresarial	CP_Servicio empresarial Asset Manager Web
Recurso	CP_Servidor Apache Tomcat
Pulse el botón <b>Siguiente</b>	
Página <b>Seleccione los clientes del servicio empresarial elegido</b>	
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ CP_Asset Manager Web Service</li> <li>■ CP_Asset Manager Web Tier</li> </ul>
Pulse el botón <b>Siguiente</b>	
Página <b>Defina los parámetros de la relación cliente-recurso</b>	
Seleccione <b>CP_Asset Manager Web Service</b> y <b>CP_Asset Manager Web Tier</b>	
Tipo de relación	CP_Se implementa en
Impacto financiero	10
Pulse <b>Aplicar a todos los clientes seleccionados</b>	
Pulse el botón <b>Siguiente</b>	
Página <b>Recapitulación</b>	
Reactivar el asistente de creación de relaciones cliente-recurso después de pulsar en 'Terminado'	Marque la casilla
Pulse el botón <b>Terminar</b>	
Pulse <b>Aceptar</b>	

Campo o vínculo	Valor
Página <b>Seleccione el recurso del servicio empresarial elegido</b>	
Servicio empresarial	CP_Servicio empresarial Asset Manager Web
Recurso	CP_Asset Manager Web Service
Pulse el botón <b>Siguiente</b>	
Página <b>Seleccione los clientes del servicio empresarial elegido</b>	
Clientes	CP_Asset Manager Web Tier
Pulse el botón <b>Siguiente</b>	
Página <b>Defina los parámetros de la relación cliente-recurso</b>	
Seleccione <b>CP_Asset Manager Web Tier</b>	
Tipo de relación	CP_Se conecta a
Impacto financiero	100
Pulse <b>Aplicar a todos los clientes seleccionados</b>	
Pulse el botón <b>Siguiente</b>	

Campo o vínculo	Valor
Página	<b>Síntesis de las modificaciones</b>
	Pulse el botón <b>Terminar</b>
	Pulse <b>Aceptar</b>

Para visualizar todas las relaciones cliente-recurso del servicio empresarial:

- 1 Visualice los **Servicios empresariales** (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales/ Servicios empresariales/** del navegador).
- 2 En la pestaña **Servicios empresariales** del detalle del servicio empresarial **servicio empresarial CP\_Asset Manager Web**, puede ver las relaciones cliente-recurso del servicio empresarial, listadas por tipo de relación cliente-recurso.

## Etapa 6: Simulación del tiempo de inactividad del servidor Compaq HP dx6050

- 1 Muestre el asistente Impacto de los tiempos de inactividad en un servicio empresarial... (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales/ Acciones de usuario/ Impacto de los tiempos de inactividad en un servicio empresarial...** del navegador).
- 2 En la primera página del asistente:
  - 1 Seleccione el servicio empresarial Web **servicio empresarial CP\_Asset Manager Web**.
  - 2 Pulse el botón **Siguiente**.  
Las disponibilidades de todos los recursos están en **100%**.
  - 3 En la columna **Disponibilidad**, asigne el valor **20** a CP\_Servidor Compaq HP dx6050 y a continuación pulse **Terminar**.  
El asistente muestra el resultado de la simulación:
    - CP\_Instancia de Oracle se ve afectado porque es cliente de CP\_Servidor Compaq HP dx6050. Su disponibilidad pasa a **20%**.
    - CP\_Asset Manager Web Service, CP\_Process Server y CP\_Process Administrator se ven afectados porque son clientes de CP\_Instancia de Oracle. La disponibilidad en cada uno de estos clientes pasa a **28%**.
    - CP\_Asset Manager Web Tier se ve afectado porque es cliente de CP\_Asset Manager Web Service. La disponibilidad en este cliente pasa a **31,6%**.
    - La disponibilidad media de los clientes se calcula en función de los clientes afectados que no sean a su vez recursos de otros clientes: en este caso se trata de CP\_Asset Manager Web Tier, CP\_Process Server

y CP\_Process Administrator. Por lo tanto, la disponibilidad media de los clientes es igual a:

**% disponibilidad CP\_Asset Manager Web Tier + % disponibilidad CP\_Process Server + % disponibilidad CP\_Process Administrator / 3 sea 29,2%.**

## Etapa 7: Análisis del impacto financiero

Gracias a las funcionalidades disponibles en los módulos **Compras, Contratos** y **Finanzas** de Asset Manager se pueden evaluar los diferentes gastos que contribuyen a los costes vinculados al servicio empresarial, en particular:

- Compra de servidores host: se generan líneas de gastos para cada compra.
- Coste de la licencia Asset Manager y del contrato de mantenimiento asociado: La licencia de Asset Manager (útil para implementar Asset Manager Web) está dedicada por completo al servicio empresarial. Su coste se transferirá en su totalidad al servicio empresarial. La licencia se creará como un recurso asociado directamente al servicio empresarial mediante una relación cliente-recurso que es exclusivamente financiera (el valor de Impacto financiero es 100%, mientras que el de Impacto de un tiempo de inactividad es 0%). Es importante asociar una cuota al contrato de mantenimiento asociado a esta licencia. Esto garantizará que las líneas de gastos que genere el contrato se transferirán a la licencia y, en último término, al TCO del servicio empresarial.
- Coste de la licencia Oracle asociada a CP\_Instance de Oracle: el coste de esta licencia se traslada parcialmente ya que el impacto financiero del recurso CP\_Instance de Oracle sólo es del 30%.
- Costes operativos sobre los servidores y las aplicaciones: líneas de gastos generadas por las instalaciones, los procesos internos de refacturación, etc.

El TCO del servicio empresarial será la suma del TCO del activo CP\_Servicio empresarial Asset Manager Web (activo que representa el servicio empresarial) y de los TCO de los recursos del servicio empresarial, teniendo en cuenta el impacto financiero evaluado sobre cada relación cliente-recurso.

## 7 Informática en nube (Cloud computing)

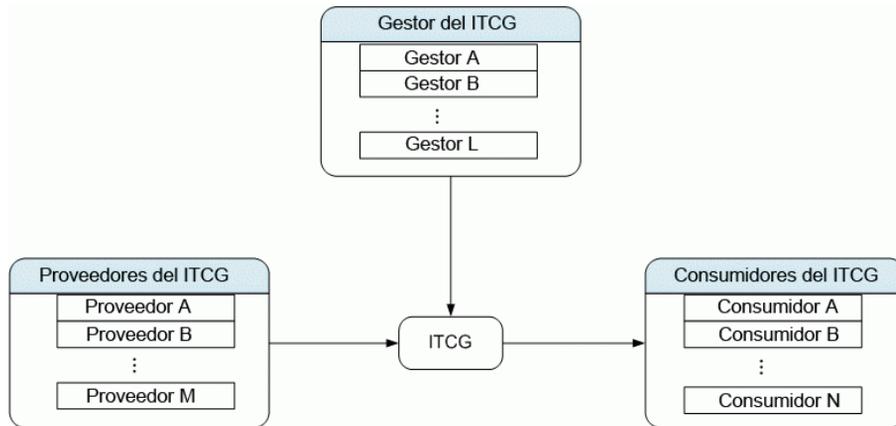
Asset Manager le permite gestionar la infraestructura de TI en la nube y le prepara para gestionar la relación entre la infraestructura y los servicios proporcionados por el ámbito compartido de recursos informáticos configurables (por ejemplo, servidores, almacenamiento y aplicaciones).

---

### Vista sintética

La funcionalidad de gestión de la informática en nube de Asset Manager se basa en la asunción de que la agregación de artículos del parque informático se gestiona como un artículo de parque (PI) individual. Por consiguiente, se introduce un concepto nuevo: el grupo de componentes informáticos (ITCG), un PI virtual que representa una colección de PI, lo que facilita la gestión de la infraestructura en nube.

En la figura siguiente se muestran los objetos para la gestión en nube y sus relaciones cliente-recurso.



- **ITCG**  
Un ITCG es una clase especial de activo que representa una agregación de artículos de parque de TI, por ejemplo, un clúster de servidores físicos o virtuales. En esta figura, el ITCG agrega los recursos informáticos desde Proveedor A, B, ..., n.
- **Proveedor para el ITCG**  
Activo que proporciona sus recursos a un ITCG. Tal y como se muestra en la figura, los recursos de varios proveedores se combinan en un ámbito de recursos, es decir, el ITCG.
- **Consumidor del ITCG**  
Activo que consume el recurso suministrado por el ITCG. El recurso de un ITCG se puede asignar a varios consumidores.
- **Administrador del ITCG**  
Activo que administra el servicio suministrado por el ITCG. Un ITCG puede tener un único administrador o varios.

Los tipos de relación cliente-recurso entre los objetos gestionados son:

- VI:Varios consumidores extraen recursos de varias agregaciones
- VI:Varios consumidores extraen recursos de una única agregación
- VI:Varios administradores gestionan varias agregaciones
- VI:Un único administrador gestiona varias agregaciones
- VI:Varios administradores gestionan una única agregación
- VI:Una única agregación reúne recursos de varios proveedores

---

## Requisitos previos

Basándose en la arquitectura de gestión en nube, los objetos gestionados pueden desempeñar cuatro roles de virtualización: proveedor, agregación, consumidor y administrador. En consecuencia, una infraestructura en nube puede asociarse a modelos y naturalezas específicos.

La naturaleza asociada al modelo de gestión de objetos de la informática en nube debe ser una de las siguientes, en función del rol del activo.

- Proveedor informático
- Consumidor informático
- Agregación informática
- Administrador informático
- Proveedor de almacenamiento
- Consumidor de almacenamiento
- Agregación de almacenamiento
- Administrador de almacenamiento

### Creación del modelo de un objeto de gestión de la informática en nube

- 1 Visualice los modelos seleccionando **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Modelos** en el menú.
- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Complete los campos y vínculos del detalle del modelo.

Campo o vínculo	Valor
Pestaña <b>General</b>	
Nature	Los valores de naturaleza válidos se enumeran en <a href="#">Requisitos previos</a> [pág. 223].
Rol de virtualización	Este valor se completa automáticamente seleccionando la <b>Naturaleza</b> .

### Creación del activo que representa el objeto de gestión de la informática en nube

- 1 Visualice los activos seleccionando **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Activos** en el menú.
- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Complete los campos y vínculos del detalle del activo.

Campo o vínculo	Valor
Modelo	Asegúrese de que la naturaleza asociada al modelo debe tener uno de los valores enumerados en <a href="#">Requisitos previos [pág. 223]</a> .
<b>Pestaña Parque</b>	
Puede formar parte de VI	Sí
Rol de virtualización	Seleccione este valor de acuerdo con el rol del objeto en la nube: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ITCG: Agregación</li> <li>■ Proveedor para el ITCG: Proveedor</li> <li>■ Consumidor del ITCG: Consumidor</li> <li>■ Administrador del ITCG: Gestor</li> </ul>

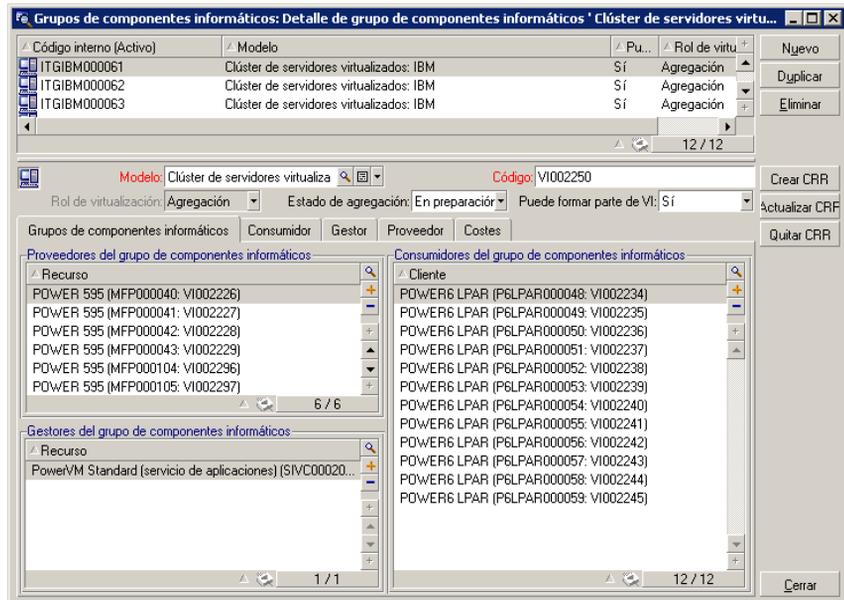
Se inserta automáticamente un registro en la pantalla Grupos de componentes informáticos (nombre SQL: amITCompGrpVI) al crear un activo cuyo **Rol de virtualización** es **Agregación**.

## Gestión de las relaciones cliente-recurso entre objetos

Puede crear, eliminar y actualizar las relaciones cliente-recurso entre un ITCG y sus proveedores/consumidores/administradores.

## Diseño de una pantalla Grupos de componentes informáticos

Hay tres cuadros de lista en la pestaña **Grupos de componentes informáticos** del detalle del registro de ITCG.



Los elementos de los cuadros de lista se muestran a través del vínculo de la tabla de relaciones cliente-recurso con la tabla de grupos de componentes informáticos.

El cuadro **Proveedores del grupo de componentes informáticos** muestra las relaciones (cuyo cliente es el ITCG) con el siguiente tipo de relación CR:

- ◆ VI:Una única agregación reúne recursos de varios proveedores

El cuadro **Gestores del grupo de componentes informáticos** muestra las relaciones (cuyo cliente es el ITCG) con los siguientes tipos de relación CR:

- VI:Varios administradores gestionan varias agregaciones
- VI:Un único administrador gestiona varias agregaciones
- VI:Varios administradores gestionan una única agregación

El cuadro **Consumidores del grupo de componentes informáticos** muestra las relaciones (cuyo recurso es el ITCG) con los siguientes tipos de relación CR:

- VI:Varios consumidores extraen recursos de varias agregaciones
- VI:Varios consumidores extraen recursos de una única agregación

## Creación de relaciones cliente-recurso

- 1 Muestre la pantalla Grupos de componentes informáticos (menú **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Informática en nube/ Grupos de componentes informáticos**).
- 2 Muestre el detalle del ITCG para el que desea crear proveedores/consumidores/administradores.
- 3 Inicie el asistente **Crear relaciones cliente-recursos con grupo de componentes**:
  - Pulsando **Crear CRR** (cliente Windows) o seleccione **Añadir una relación a un grupo de componentes informáticos (Agregación)** en la lista desplegable Acción (cliente Web).
  - O bien, seleccionando **Crear relaciones CR de componentes** en el menú **Ciclo de vida de activo/Servicios informáticos y virtualización/Informática en nube/Grupos de componentes informáticos/Acciones de usuario**.
- 4 En el asistente **Crear relaciones cliente-recursos con grupo de componentes**,

Campo o vínculo	Acción
Página <b>Seleccionar rol y grupo de componente</b>	
Rol de virtualización de componente	Los valores válidos son: <ul style="list-style-type: none"><li>■ Proveedor</li><li>■ Consumidor</li><li>■ Gestor</li></ul> Seleccione Proveedor, por ejemplo, para crear un nuevo proveedor para un ITCG.
Filtro de modelo de agregación	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Si ha iniciado el asistente en el navegador, este campo funciona con el botón <b>Grupos de filtros por modelo</b> para que pueda encontrar el ITCG que desea.</li><li>■ En caso contrario, este campo se completa automáticamente con el modelo del ITCG que ha seleccionado en la etapa 2.</li></ul>
Seleccione el ITCG del cuadro de lista y pulse <b>Siguiente</b> .	
Página <b>Crear relaciones cliente-recurso de proveedor</b>	
Tipo de relación CR	<b>NOTA:</b> Si crea un nuevo proveedor, este campo será de solo lectura porque únicamente hay un tipo de CR válido entre el ITCG y el proveedor. ► <a href="#">Vista sintética [pág. 221]</a> Seleccione el tipo de relación CR.

Campo o vínculo	Acción
Estado de agregación	Los valores válidos son: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En preparación</li> <li>■ A la espera de aprobación</li> <li>■ Aprobado</li> <li>■ En servicio</li> <li>■ Fuera de servicio</li> <li>■ Retirado del parque</li> </ul>
Fecha de inicio activa	Introduzca la fecha de inicio activa de la relación CR.

Cliente Windows: en el cuadro de lista se muestran automáticamente las selecciones disponibles.

Cliente Web: pulse **Actualizar lista** para ver las selecciones disponibles.

#### NOTA:

El cuadro de lista mostrará un mensaje en el que se le pregunta si no hay selecciones disponibles que coincidan con las propiedades introducidas.

Seleccione el activo en el cuadro de lista y pulse **Terminar**.

Al finalizar la creación, se inserta un nuevo registro en la tabla de relaciones cliente-recurso (al que se accede desde el menú **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Servicios empresariales**). Se muestra igualmente en el cuadro de lista correspondiente en la pestaña **Grupos de componentes informáticos** del detalle del registro de ITCG.

## Actualización de las relaciones cliente-recurso

- 1 Muestre la pantalla Grupos de componentes informáticos (menú **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Informática en nube/ Grupos de componentes informáticos**).
- 2 Muestre el detalle del ITCG para el que desea modificar la relación CR.
- 3 Inicie el asistente **Actualizar relaciones cliente-recurso a grupo de componentes**
  - pulsando **Actualizar CRR** (cliente Windows) o seleccione **Actualizar una relación en un grupo de componentes informáticos (Agregación)** en la lista desplegable Acción (cliente Web).
  - o seleccionando **Actualizar relaciones CR de componentes** en el menú **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Informática en nube/ Grupos de componentes informáticos/ Acciones de usuario**.
- 4 En el asistente **Actualizar relaciones cliente-recurso a grupo de componentes**,

Campo o vínculo	Acción
Página <b>Seleccionar rol y grupo de componente</b>	
Rol de virtualización de componente	<p>Los valores válidos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Proveedor</li> <li>■ Consumidor</li> <li>■ Gestor</li> </ul> <p>Seleccione Proveedor, por ejemplo, para actualizar las propiedades de la relación CR entre el ITCG y el proveedor.</p>
Filtro de modelo de agregación	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si ha iniciado el asistente en el navegador, este campo funciona con el botón <b>Grupos de filtros por modelo</b> para que pueda encontrar el ITCG que desea.</li> <li>■ En caso contrario, este campo se completa automáticamente con el modelo del ITCG que ha seleccionado en la etapa 2.</li> </ul>
Seleccione el ITCG del cuadro de lista y pulse <b>Siguiente</b> .	
Página <b>Actualizar relaciones cliente-recurso de proveedor</b>	
Tipo de relación CR	<p><b>NOTA:</b></p> <p>Si actualiza una relación proveedor-ITCG, este campo será de solo lectura porque únicamente hay un tipo de CR válido entre el ITCG y el proveedor.</p> <p>► <a href="#">Vista sintética</a> [pág. 221]</p> <p>Seleccione el tipo de relación CR.</p>
Estado de agregación actual en	Introduzca el estado de agregación actual de la relación CR que desea modificar.
Actualizar estado de agregación en	Seleccione a qué estado desea modificar las relaciones.
Cliente Windows: en el cuadro de lista se muestran automáticamente las selecciones disponibles.	
Cliente Web: pulse <b>Actualizar lista</b> para ver las selecciones disponibles.	
Actualizar fecha de inicio activa a	Introduzca la nueva fecha de inicio activa.
Actualizar fecha de fin activa a	Introduzca la nueva fecha de fin activa.
<b>NOTA:</b>	
El cuadro de lista mostrará un mensaje en el que se le pregunta si no hay selecciones disponibles que coincidan con las propiedades introducidas.	
Seleccione el activo en el cuadro de lista y pulse <b>Terminar</b> .	

## Eliminación de las relaciones cliente-recurso

- 1 Muestre la pantalla Grupos de componentes informáticos (menú **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Informática en nube/ Grupos de componentes informáticos**).

- 2 Muestre el detalle del ITCG para el que desea eliminar las relaciones CR.
- 3 Inicie el asistente **Quitar relaciones cliente-recurso de grupo de componentes**
  - Pulsando **Quitar CRR** (cliente Windows) o seleccione **Quitar una relación de un grupo de componentes informáticos (Agregación)** en la lista desplegable Acción (cliente Web).
  - O bien seleccionando **Quitar relaciones CR de componentes** en el menú **Ciclo de vida de activo/Servicios informáticos y virtualización/Informática en nube/Grupos de componentes informáticos/Acciones de usuario**.
- 4 En el asistente **Quitar relaciones cliente-recurso de grupo de componentes**,

Campo o vínculo	Acción
Página <b>Seleccionar rol y grupo de componente</b>	
Rol de virtualización de componente	<p>Los valores válidos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Proveedor</li> <li>■ Consumidor</li> <li>■ Gestor</li> </ul> <p>Seleccione Proveedor, por ejemplo, para eliminar el proveedor del ITCG.</p>
Filtro de modelo de agregación	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si ha iniciado el asistente en el navegador, este campo funciona con el botón <b>Grupos de filtros por modelo</b> para que pueda encontrar el ITCG que desea.</li> <li>■ En caso contrario, este campo se completa automáticamente con el modelo del ITCG que ha seleccionado en la etapa 2.</li> </ul>
Seleccione el ITCG del cuadro de lista y pulse <b>Siguiente</b> .	
Página <b>Quitar relaciones cliente-recurso de proveedor</b>	
Tipo de relación CR	<p><b>NOTA:</b></p> <p>Si elimina un proveedor, este campo será de solo lectura porque únicamente hay un tipo de CR válido entre el ITCG y el proveedor.</p> <p>► <a href="#">Vista sintética [pág. 221]</a></p> <p>Seleccione el tipo de relación CR.</p>
Actualizar estado de agregación en	Seleccione a qué estado desea modificar las relaciones.
Cliente Windows: en el cuadro de lista se muestran automáticamente las selecciones disponibles.	
Cliente Web: pulse <b>Actualizar lista</b> para ver las selecciones disponibles.	
Actualizar fecha de fin activa a	Introduzca la nueva fecha de fin activa.

**NOTA:**

El cuadro de lista mostrará un mensaje en el que se le pregunta si no hay selecciones disponibles que coincidan con las propiedades introducidas.

Seleccione el activo en el cuadro de lista y pulse **Terminar**.

## Gestión del conjunto de recursos de ITCG

Además de las relaciones CR en torno al ITCG, la gestión de infraestructura en nube implica igualmente el cálculo del tamaño del ámbito de recursos del ITCG.

Como el ámbito de recursos del ITCG es la agregación de los recursos de los proveedores, al calcular el tamaño del ámbito, el sistema suma el recurso contable de cada proveedor. Por lo tanto, debe definir cuáles son las dimensiones de un proveedor que se van a considerar como "recurso contable" y que se pueden agregar como parte del ámbito de recursos. Por ejemplo, el número de procesadores.

### Creación de una dimensión de agregación

- 1 Muestre la pantalla Agregación (menú **Ciclo de vida de activo/ Servicios informáticos y virtualización/ Informática en nube/ Grupos de componentes informáticos/ Agregación**).
- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Introduzca el nombre completo del campo que se va a agregar cuando un activo sirve como rol de virtualización del proveedor. Por ejemplo Computer.IDiskSizeMb.
- 4 Guarde la creación.

### Asociación y disociación de campos de agregación de una naturaleza de agregación

Asset Manager ofrece dos naturalezas de agregación: **Agregación informática** y **Agregación de almacenamiento**. De forma predeterminada, un ITCG con una naturaleza de agregación informática agrega el **Número de procesadores núcleos**, el **Tamaño de disco**, el **Número de proc.** de sus proveedores. Un ITCG con una naturaleza de agregación de almacenamiento agrega, por su parte, solo el **Tamaño de disco**. Puede añadir o eliminar los campos de agregación si es necesario.

- 1 Visualice la pantalla de la naturaleza (menú **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Naturalezas**).
- 2 Seleccione la pestaña **Agregación** del detalle de **Agregación informática o Agregación de almacenamiento**.
- 3 Pulse **+/-** (cliente Windows) o **Añadir/Eliminar** (cliente Web) para añadir o eliminar campos de agregación.

### Visualización del volumen de recursos agregados (cliente Windows)

- 1 Configure la lista de registros de grupos de componentes informáticos para mostrar las columnas **Número de procesadores núcleos, Tamaño de disco y Número de proc.**
- 2 Compruebe el número mostrado en las tres columnas.

Si la naturaleza asociada al ITCG define el **Tamaño del disco** como uno de sus campos de agregación, el tamaño de disco de este ITCG equivale al total del tamaño de disco de sus proveedores.



## 8 Intervenciones

Los artículos de parque pueden ser objeto de intervenciones (como por ejemplo operaciones de mantenimiento) o formar parte de proyectos que requieren su utilización (por ejemplo, el equipo informático se puede utilizar para una formación de larga duración).

Una intervención es una operación efectuada sobre un artículo de parque para resolver un problema: reparación, asistencia al usuario, arreglo, instalación, mudanza, etc.

Para acceder a la lista de intervenciones, seleccione el vínculo **Ciclo de vida de activo/ Intervenciones/ Intervenciones** del navegador.

Las intervenciones se describen como una arborescencia de órdenes de trabajo (o subtareas). A una intervención se le pueden asignar tantas subtareas como se desee. Las intervenciones se pueden basar en una plantilla de intervenciones. Una plantilla describe una intervención genérica o un procedimiento estándar. La información que se define en la plantilla se copia en el detalle de la intervención.

Las subtareas son también intervenciones que permiten que una intervención se divida en intervenciones elementales. Para que la intervención finalice se deben realizar todas las subtareas.

Las subtareas de una intervención se pueden realizar de forma secuencial o simultánea. El campo **Secuenciación** (nombre SQL: lSequenceNumber) permite especificar el orden de las subtareas. Este campo tiene las siguientes condiciones asociadas:

- Si dos intervenciones poseen la misma secuenciación, se pueden ejecutar simultáneamente.
- Cuanto menor sea el valor de este campo, mayor importancia tendrá el orden en que se realice la intervención.

---

## Tipos de intervención

El campo **Tipo** (nombre SQL: seType) de la pestaña **General** de la ventana de detalle de la intervención. Este campo está asociado a una enumeración de sistema.

Los campos que figuran en la pestaña **Seguimiento** de la ventana de detalle de la intervención varían según el tipo de intervención seleccionado.

### Soporte interno

El técnico y el grupo se pueden especificar en los campos **Técnico int.** y **Grupo** (nombre SQL: Technician and EmplGroup) de la subpestaña **Técnico** de la ficha **Seguimiento**.

### Mantenimiento bajo contrato

En general, las intervenciones efectuadas bajo contrato no dan lugar a ningún tipo de facturación.

- El campo **Contrato** de la subpestaña **Técnico** de la pestaña **Seguimiento** permite seleccionar el contrato asociado con la Intervención. Asset Manager sólo muestra los contratos asociados con el artículo de parte relativo a esta intervención.
- El técnico y la empresa se pueden especificar en los campos **Técnico ext.** (nombre SQL: Contact) y **Empresa** (nombre SQL: Supplier) de la subpestaña **Técnico** de la pestaña **Seguimiento**. Si ha completado el campo **Empresa** antes de rellenar el campo **Técnico ext.**, Asset Manager propone únicamente los contactos de la empresa seleccionada.

### Mantenimiento fuera de contrato

Estas intervenciones son simplemente eso: las intervenciones no cubiertas por el contrato de mantenimiento existente o las de empresas con las que no se ha firmado ningún contrato. En general, estas llamadas se facturan.

- Si se trata de una intervención efectuada fuera de un contrato de mantenimiento existente, puede especificar dicho contrato en el campo **Contrato** (nombre SQL: Contract) en la subpestaña **Técnico** de la pestaña **Seguimiento**. Asset Manager sólo muestra los contratos asociados con el activo.
- Puede especificar el técnico indicando una persona de la lista de contactos para empresas terceras en el campo **Técnico ext.** (nombre SQL: Contact) de la subpestaña **Técnico**, pestaña **Seguimiento** del detalle de la intervención con el nombre de la persona que forma parte de la lista de contactos de todas las empresas terceras. Si ha rellenado previamente el campo **Empresa** (nombre SQL: Supplier), Asset Manager propone únicamente los contactos de la empresa seleccionada.

## Evolución de una intervención

### Ciclo de una intervención

Una intervención tiene el siguiente ciclo de vida:

Figura 8.1. Intervención - Ciclo completo



Cada etapa del ciclo se produce o está prevista en una fecha determinada. El estado de la intervención en cada una de las etapas del ciclo se indica en el campo **Estado** (nombre SQL: seStatus).

**Cuadro 8.1. Intervención - Los diferentes estados**

Estadio	Estado
Notificación de la intervención	<b>Notificada</b>
Inicio de la intervención	<b>En curso</b>

Estado	Estado
Fin de la intervención	<b>Cerrada</b>

En la ventana de detalle de la intervención y en la subpestaña **Calendario** de la pestaña **Seguimiento** se especifica la fecha de las diferentes etapas: fecha de notificación, inicio previsto para la intervención, inicio efectivo de la intervención, etc.

## Estado de una intervención y automatismos

El campo **Estado** (nombre SQL: seStatus), situado en la parte superior de la ventana de detalle de una intervención, se especifica el estado de la intervención. Asset Manager calcula automáticamente el valor de este campo en función de la fechas indicadas en la subpestaña **Calendario** de la pestaña **Seguimiento** de la ficha de intervención, o bien tras una acción desencadenada por el usuario al pulsar en uno de los botones de acción:

- De forma predeterminada, el estado de la intervención es: **Notificada**.
- El estado de la ficha de intervención pasa a **Prevista** al completar el campo **Inicio previsto** (nombre SQL: dtSchedFixStart).
- El estado de la ficha de intervención pasa a **En curso** en los siguientes casos:
  - Al completar el campo **Inicio efect.** (nombre SQL: dtActualFixStart).
  - El usuario pulsa  (cliente Windows) o selecciona **Iniciar la intervención** en **Acciones** (cliente Web).
  - Si el estado de una de las subtareas es **En curso**.
- El estado de la ficha de intervención pasa a **Cerrada** en los siguientes casos:
  - El usuario pulsa **Cerrar** (cliente Windows) o selecciona **Cerrar la intervención** en **Acciones** (cliente Web).
  - Si el estado de todas las subtareas es **Cerrada**.

---

## Seguimiento de una intervención

La pestaña **Seguimiento** de la ventana de detalle de una intervención le permite controlar con precisión el calendario y las modalidades de realización de una intervención.

Esta pestaña se descompone en varias subpestañas.

- La pestaña **Técnico** contiene, en función del tipo de intervención, toda la información relativa a la persona responsable de la intervención.

- La pestaña **Subtareas** permite estructurar una intervención por jerarquías, para lo que la divide en una serie de subintervenciones. Estas acciones se pueden realizar en paralelo o secuencialmente, según el valor del campo **Secuenciación** (nombre SQL: lSequenceNumber) de las subintervenciones.
- La pestaña **Calendario** presenta el programa de la intervención: la fecha prevista de resolución, la fecha efectiva de resolución, la fecha de llamada del técnico de mantenimiento (si se trata de una intervención de tipo **Mantenimiento bajo contrato** o **Mantenimiento fuera de contrato**). También puede especificar en esta pestaña el calendario de periodos laborables que utilizará Asset Manager para el cálculo de las fechas y plazos relacionados con la intervención.
- La pestaña **Cierre** contiene toda la información relativa al cierre de la intervención.

---

## Gestión de las intervenciones

### Crear una jerarquía virtual en la pantalla de intervención

 **NOTA:**

Esta funcionalidad no está admitida actualmente en el cliente Web.

Para mayor comodidad de utilización, le recomendamos que personalice el vínculo asociado al campo **Activo** de la tabla de intervenciones y que cree una jerarquía virtual.

Para personalizar la visualización del vínculo asociado al activo:

- 1 Pulse con el botón derecho del ratón en el campo **Activo**.
- 2 Seleccione **Propiedades del editor de vínculo/ Agrupación/ Seleccionar un agrupamiento**.
- 3 En la ventana que aparece, seleccione el modelo asociado al activo (vínculo **Modelo**).

A partir de ahora, la lista de activos aparece en forma de árbol en función de los modelos asociados a los activos.

### Crear una intervención

Cuando recibe información acerca de un problema, puede crear una ficha de intervención de dos maneras:

- Muestre la lista de intervenciones (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Intervenciones/ Intervenciones** del navegador) y pulse **Nuevo**.
- O abra la subpestaña **Intervenciones sobre este activo** de la pestaña **Manten.** del detalle del activo y pulse  (cliente Windows) o **Añadir** (cliente Web) para añadir una ficha de intervención.

## Utilizar vistas o filtros para gestionar las intervenciones

Para buscar sus intervenciones, los técnicos pueden visualizar la lista de intervenciones, con el filtro pertinente (por ejemplo, un filtro que combine criterios que cubran campos como **Técnico** (nombre SQL: Contact), **Empresa** (nombre SQL: Supplier), **Nº empresa mantenimiento** (nombre SQL: MaintNumber), **Estado** (nombre SQL: seStatus) y **Prioridad** (nombre SQL: Priority)).

El administrador puede consultar regularmente el avance del trabajo por medio de vistas o de filtros:

- Intervenciones sin planificar: Estado = **Notificada**.
- Intervenciones con retraso: Estado = **Prevista** y **Inicio previsto** (nombre SQL: dtSchedFixStart) < fecha del día.
- Intervenciones en curso: Estado = **En curso**.
- Lista de intervenciones **En curso** clasificadas por técnico, empresa, contrato.

### SUGERENCIA:

Se recomienda añadir estas consultas (en el menú **Administración/ Consultas**), para que pueda seleccionarlas en **Filtro por consulta** (cliente Windows) o **Filtros** (cliente Web).

El administrador puede consultar regularmente el trabajo efectuado mediante vistas o filtros:

- Diferencia entre la duración prevista y la duración real.
- Análisis de los plazos de resolución.
- Diferencia entre la fecha de llamada del técnico de mantenimiento y la fecha de la primera intervención, comparada con el plazo de intervención garantizado.

## 9 Proyectos

Un proyecto permite definir una operación relativa a un grupo de activos o de personas.

### Crear proyectos

Para crear un proyecto:

- 1 Utilice el menú **Gestión de la organización/ Organización/ Proyectos** para ver la lista de proyectos.
- 2 Pulse **Nuevo** para crear un nuevo proyecto.
- 3 Indique la información necesaria en la pestaña **General**, en particular, la fecha de fin de proyecto y, en su caso, una alarma 📍 (cliente Windows) o 🕒 (cliente Web).

#### NOTA:

Si utiliza el cliente Web, debe guardar la creación antes de añadir la alarma.

- 4 En la pestaña **Activos**, añada los activos utilizados en el proyecto.
- 5 En la pestaña **Personas**, especifique las personas que intervienen en el proyecto.
- 6 Si necesita añadir otros activos al proyecto posteriormente, puede hacerlo partiendo de la pestaña **Proyecto** de la ventana de detalle de los activos

que desea añadir, o bien de la pestaña **Activos** de la ventana de detalle del proyecto.

- 7 Compruebe periódicamente el estado de los proyectos activos. Los distintos filtros y vistas facilitan esta tarea. Puede combinar criterios relativos a los campos **Inicio**, **Fin** y **Estado** (nombres SQL: dStart, dEnd y Status) para ver proyectos que están en marcha, retrasados, etc.

---

 **SUGERENCIA:**

Se recomienda añadir estas consultas (en el menú **Administración/Consultas**), para que pueda seleccionarlas en **Filtro por consulta** (cliente Windows) o **Filtros** (cliente Web).

---

---

## Sincronización de datos de proyectos de HP Project and Portfolio Management

### Introducción

Las soluciones de software Asset Manager y HP Project and Portfolio Management permiten a los clientes medir y comunicar el valor que la organización de informática proporciona a las empresas a las que da soporte.

La integración de Asset Manager y HP Project and Portfolio Management proporciona un portal unificado para todas las inversiones estratégicas y operativas en informática, con el fin de ayudar a los responsables a seleccionar las mejores inversiones y a ahorrar gastos de cableado en sus compras en informática operativa. Tanto los costes de mano de obra como los que no tienen que ver con la mano de obra asociados con un proyecto se centralizan en Asset Manager.

HP Project and Portfolio Management proporciona las plantillas y procesos de mejores prácticas necesarios para empezar a realizar una gestión óptima de proyectos y del parque. HP Project and Portfolio Management integra y unifica todos los elementos discretos que componen la carga de trabajo de informática (desde la gestión de demandas informáticas hasta la gestión financiera, de tiempo y de recursos, pasando por la gestión de proyectos y de programas), con el fin de que todas las actividades informáticas se puedan ver en tiempo real. Además, HP Project and Portfolio Management es un potente motor de proceso de flujos de trabajo que puede automatizar los procesos de gestión de proyectos. Estas capacidades permiten a HP Project and Portfolio Management proporcionar a la Oficina de gestión de proyectos la visibilidad, los controles y

la flexibilidad que necesita para alinear los servicios informáticos con los objetivos de la empresa.

Las potentes capacidades financieras que se rigen por ITIL y el sólido motor de cálculo de Asset Manager ayudan a las organizaciones a gestionar todo el ciclo de vida de los activos, desde la compra hasta el retiro, y a capturar los costes, informar de los mismos contra cualquier tipo de activo, refacturar por el uso de servicios y poner esta información a disposición de los ejecutivos intermedios para que tomen decisiones.

## Requisitos previos

Antes de la integración es preciso instalar los siguientes productos:

- Asset Manager 9.30
- HP Project and Portfolio Management 7.5
- HP Connect-It (versiones admitidas que se definen en la matriz de soporte de Asset Manager)

## Procedimiento de integración

En esta sección se explica cómo implementar la integración de primer nivel entre Asset Manager y HP Project and Portfolio Management. (Posteriormente se pueden realizar más mejoras, en función de los requisitos de la gestión de proyectos.)

El conector de HP Connect-It dedicado, llamado **Project and Portfolio Management Center**, permite a Asset Manager acceder a dos de los servicios Web de HP Project and Portfolio Management (a través de dos instancias del conector):

- **Project Service** (para recuperar información de los proyectos)
- **Finance Service** (para recuperar los costes reales de los proyectos)

Para configurar el vínculo al servidor de aplicaciones de HP Project and Portfolio Management:

- 1 Seleccione el vínculo **Administración/ Acciones de usuario/ Editar la dirección URL de los servidores de aplicaciones...** del navegador.
- 2 En la pantalla **Añadir y/o modificar las propiedades de los servidores de aplicaciones**, seleccione el servidor de aplicaciones **PPM** (o añada una entrada si no está en la lista).
- 3 Pulse en el campo correspondiente de la columna **Dirección URL del servidor**.
- 4 Especifique la dirección URL en el servidor de HP Project and Portfolio Management, por ejemplo **http://localhost:8082**.
- 5 Pulse **Siguiente** y, a continuación, **Terminar**.

Para configurar el escenario y el conector de HP Connect-It:

- 1 Ejecute HP Connect-It.
- 2 Abra el escenario <carpeta de instalación de HP Connect-It>\scenario\ppm\ppm75am52\ppmam.scn.
- 3 Configure las dos instancias del conector (**PPM 7.5 Project Service** y **PPM 7.5 Finance Service**) pulsando en ellas con el botón secundario del ratón y siguiendo el asistente. Los parámetros con las etiquetas resaltadas en rojo son obligatorios.

En la pantalla **Definir parámetros de conexión**, complete y/o adapte el servidor y los detalles de los puertos si es necesario.

## Uso de HP Connect-It para transferir datos de HP Project and Portfolio Management a Asset Manager

Los datos sólo se transfieren si el escenario se ejecuta (manualmente o de una forma regular y programada).

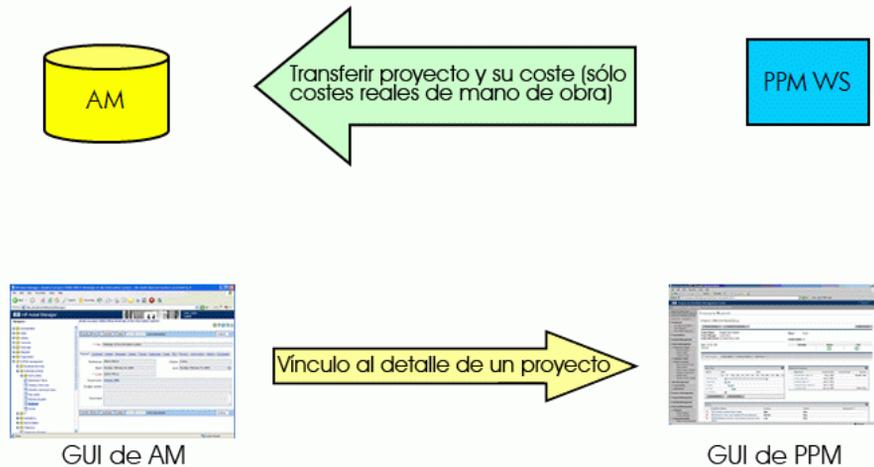
HP Connect-It importa proyectos de HP Project and Portfolio Management a Asset Manager, incluyendo los detalles de sus líneas de gastos, tipos de costes, costes reales internos de intervención del presupuesto asociado con el proyecto, estado del proyecto, objeto y divisas múltiples. Los detalles nuevos del proyecto están disponibles en las versiones Windows y de cliente Web de Asset Manager.

## Ventajas de la integración

### Vista sintética

El siguiente esquema resume las ventajas que proporciona la integración.

## Niveles de integración



### Listas de proyectos

Todos los proyectos de la base de datos de HP Project and Portfolio Management se añaden a la base de datos de Asset Manager, con una **Referencia** (Ref) prefijada con **PPM**. Por consiguiente, para mostrar todos los proyectos que parten de HP Project and Portfolio Management, y solo esos proyectos, puede crear un filtro en el campo **Referencia** (Ref) utilizando la opción **Filtrar por este campo** del menú contextual y, a continuación, seleccionando el operador **LIKE** y el valor **PPM%**.

Al crear una lista de proyectos en Asset Manager, un campo calculado presenta el TCO del proyecto:

**TCO de proyecto** (Coste total de propiedad), que se muestra en las pestañas **Costes** y **ROI**. Esta figura es el total de las líneas de gastos asociadas al proyecto y cuyo estado es **Realizado** o **Realizado y aprobado**.

 **NOTA:**

El resultado calculado en este campo incluye una conversión, si es necesaria, de la divisa de origen definida a la divisa de referencia 1. Todos los cambios que se realicen en el resultado aparecerán reflejados después de realizar una actualización manual forzada.

El escenario de integración de HP Connect-It incluye una tabla de asignaciones entre los nombres de las divisas de PPM y los códigos de las divisas de Asset Manager. De esta forma, los costes importados de HP Project and Portfolio Management se pueden representar o convertir correctamente.

**Ejemplo:**

British Pound	GBP
---------------	-----

Esto se proporciona en el archivo <carpeta de instalación de HP Connect-It>\scenario\ppm\mpt\ppmam.mpt.

(La tabla de asignaciones también conserva las asignaciones entre las regiones y divisas de HP Project and Portfolio Management que usó una versión anterior del escenario, con el fin de ofrecer retrocompatibilidad.)

### Visualización de costes de proyectos detallados de Asset Manager

Asset Manager federa todos los costes informáticos, incluidos los costes de los proyectos. Desde Asset Manager se pueden examinar los costes de cada proyecto. (En la pantalla del ejemplo siguiente, el nombre de los costes derivados de PPM tiene la palabra Labor). Por consiguiente, Asset Manager proporciona el coste total de propiedad del proyecto, que incluye los costes de material informático, de contratos y de mano de obra.

### Visualización del funcionamiento de proyectos desde Asset Manager

HP Project and Portfolio Management se puede iniciar desde Asset Manager para que se centre en los temas de mano de obra. Para ello, hay que pulsar el

vínculo **Mostrar el detalle en Project and Portfolio Management** de la pestaña **General**.

Project: Partner Management System  Green

[Project Settings](#) [Configure Participants](#) [Delete Project](#)

**Project Status:** Detailed Project Definition **Phase:** Project  
**Project Manager:** Nicole Smith **Project Region:** US  
**Project Plan Period:** January 2008 to June 2008

Status: Nov 3, 2008  Green

Schedule	Issues	Cost
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Project Summary](#) [Project Details](#) [References](#)

**Work Plan**

Name	January 2008	February 2008	March 2008	April 2008
Partner Man...	[Gantt bar]			
I. Requirem...	[Gantt bar]			
II. Solutio...	[Gantt bar]			
III. Protot...	[Gantt bar]			
IV. Purchas...	[Gantt bar]			

[Edit Work Plan](#) [View Baselines](#)

**Milestone Summary**

Milestone	Sched Finish	Actual Finish	Owners
Requirements Sign-Off	Jan 16, 2008		
Design Approval	Jan 29, 2008		
Prototype Sign-Off	Jan 29, 2008		
Purchases - Capitalized	Jan 7, 2008		
Purchases - Expensed	Jan 7, 2008		

**Issues**

Req#Description	Priority	Status	Assigned To
38271:More filters to report	High	New	
38278:Acceptance criteria undefined	High	New	
38261:Change in support hours	Normal	New	
38249:Report layout needs change	Normal	New	
38245:Inventory balance is wrong	Normal	New	

[Log Issue](#) [Show Full List](#)

**Risks**

Req#Description	Status	Probability	Impact Level	Assigned To
30122:training schedule	New	Unlikely (0-40%)	High	
30126:Missing Key Inputs on Requirements from remote sales offices	New	Unlikely (0-40%)	Low	
30048:Glitches in building move during testing	New	Unlikely (0-40%)	Low	
30085:Patch release incompatibility with desktop publishing SV	New	Unlikely (0-40%)	Low	

[Show Full List](#)

## Tipo de costes que se importan (planificados, reales)

- ◆ Sólo se importan los costes reales. Por ejemplo, en el presupuesto del proyecto de ejemplo siguiente, los costes del campo **Plan** (planificados) no se importarían.

This Budget is for **Asset - Corporate Help Desk**; actuals are **entered manually**. This Budget occurs in **Region - US**; Cost are entered in **United States Dollar**. This Budget has capitalized costs.

**Start Period:** January 2007 **Finish Period:** December 2008 [Change Periods](#)

### Asset Budget Summary

Planned Budget		Actual Budget	
Total Planned Capital	\$240,000	Total Actual Capital	\$52,000
Total Planned Operating	\$1,152,000	Total Actual Operating	\$86,000
<b>Total Planned Budget:</b>	<b>\$1,392,000</b>	<b>Total Actual Budget:</b>	<b>\$138,000</b>

### Asset Budget Breakdown

**Budget Status:** Approved [Rework Plan](#) **Show:** [Plan Only](#) | Plan and Actuals **View Lines In:** Months | [Quarters](#)

Breakdown from January 2007 to December 2008 (Numbers in Table in 000s)											
	Q1 2007						Q2 2007				
	Jan 07		Feb 07		Mar 07		Apr 07		May 07		Jun
Capital	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan
Training Non-Labor	10	20	10	20	10	5	10	4	10	3	10
<b>Capital Total</b>	<b>\$10</b>	<b>\$20</b>	<b>\$10</b>	<b>\$20</b>	<b>\$10</b>	<b>\$5</b>	<b>\$10</b>	<b>\$4</b>	<b>\$10</b>	<b>\$3</b>	<b>\$10</b>
Operating	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan
Employee Labor	48	24	48	36	48	12	48	14	48	36	48
<b>Operating Total</b>	<b>\$48</b>	<b>\$24</b>	<b>\$48</b>	<b>\$36</b>	<b>\$48</b>	<b>\$12</b>	<b>\$48</b>	<b>\$14</b>	<b>\$48</b>	<b>\$0</b>	<b>\$48</b>
<b>Month Total</b>	<b>\$58</b>	<b>\$44</b>	<b>\$58</b>	<b>\$56</b>	<b>\$58</b>	<b>\$17</b>	<b>\$58</b>	<b>\$18</b>	<b>\$58</b>	<b>\$3</b>	<b>\$58</b>
<b>Quarter Total</b>	<b>Plan: \$174 Actual: \$117</b>										

## Personalización del escenario ppmam.scn

Si se usa el editor de escenarios de HP Connect-It para realizar cambios en el escenario ppmam.scn, hay que comprobar el archivo de escenarios .xml para asegurarse de que el atributo **<ATTRIBUTE Name="mDebit" Type="Double"/>** aparece antes que el atributo **<ATTRIBUTE Name="DebitCur" Type="String"/>** en las siguientes secciones:

```
<PifFormat Version="3.0" FormatId="Project - used to add expense lines ">
<STRUCTURE Name="amProject" > <COLLECTION Name="ExpenseLines" > <STRUCTURE Name="CostCategory" > <ATTRIBUTE Name="Name" Type="String"/> <ATTRIBUTE Name="seExpenseType" Type="Short"/> </STRUCTURE> <ATTRIBUTE Name="Title" Type="String"/> <ATTRIBUTE Name="dBilling" Type="Date"/> <ATTRIBUTE Name="mDebit" Type="Double"/> <ATTRIBUTE Name="DebitCur" Type="String"/> <ATTRIBUTE Name="seStatus" Type="Short"/> <ATTRIBUTE Name="sePurpose" Type="Short"/> <ATTRIBUTE Name="tsAccrualPeriod" Type="Long"/> </COLLECTION> <ATTRIBUTE Name="Title" Type="String"/> </STRUCTURE> </PifFormat>
```

Si no es así, el coste se importa con la cantidad correcta, pero asociado a la divisa predeterminada (la que está asociada al login usado para transferir datos de HP Project and Portfolio Management, siempre que se haya definido. En caso contrario, es la divisa predeterminada de la base de datos).



# 10 Elementos de ajuste

Los elementos de ajuste son registros de la base de datos que permiten ajustar uno o varios campos a otros registros.

---

## Introducción

### Elementos de ajuste y elementos de destino

Un elemento de ajuste sirve para ajustar un campo de uno o varios elementos de destino. Los elementos de ajuste pueden ser:

- Artículos de parque
- Intervenciones
- Contratos
- formaciones
- Cables

Los elementos de destino son todos aquellos elementos asociados a un elemento de ajuste.

Ejemplo: el registro de una pantalla (**Elemento de ajuste**) en el parque actualiza el número de pantallas del ordenador (**Elemento de destino**) al que está asociado.

Los tipos de ajuste de campo se definen en los modelos de elementos de ajuste. Los tres tipos de ajuste de campo posibles son:

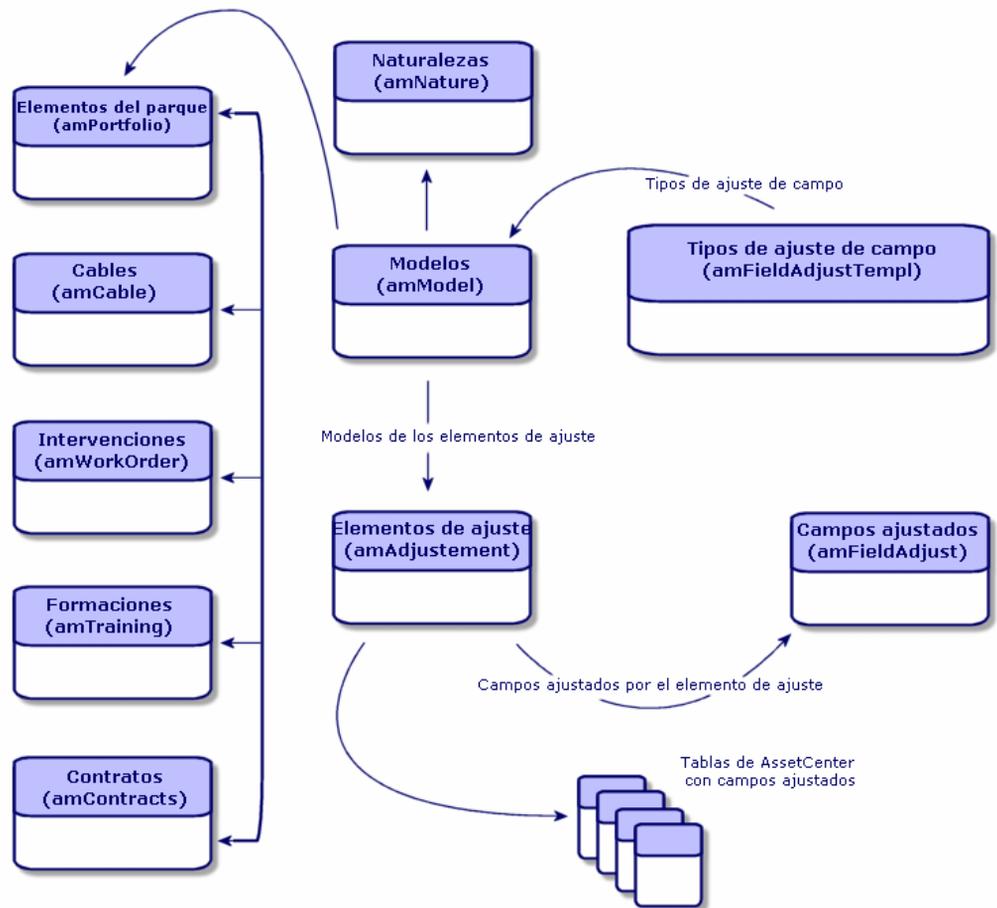
- **Adición.**  
Ejemplo: la creación de un módulo de memoria RAM de 256 megas en el parque añade **256** al campo **Memoria** del ordenador donde se ha instalado el módulo.
- **Sustracción.**  
Ejemplo: la creación de una intervención de 10 horas en un activo resta **10** al campo **Duración** de la primera intervención relativa a este activo.
- **Reemplazo.**  
Ejemplo: la creación de un contrato aplicable a un activo reemplaza el contrato anterior aplicable al activo.

## Tablas que intervienen en el proceso de ajuste

Las tablas principales que intervienen en los procesos de ajuste son:

- La tabla de naturaleza (amNature).  
Esta tabla permite definir la naturaleza del modelo del elemento de ajuste.
- La tabla de modelos (amModel).  
Esta tabla permite crear los modelos de elementos de ajuste. Para cada uno de estos modelos se definen tipos de ajuste de campo.
- La tabla de tipos de ajuste de campo (amFieldAdjustTempl)  
Cada tipo de ajuste de campo contiene la siguiente información:
  - La tabla del elemento de ajuste: artículos de parque, intervenciones, contratos, formaciones, cables
  - El vínculo del elemento de ajuste hacia el elemento de destino, que activa el ajuste  
Ejemplo: el vínculo del elemento de ajuste a su elemento principal (una impresora a un ordenador).
  - El campo del elemento de destino que se debe modificar.  
El campo puede ser un campo del registro del elemento de destino o un campo asociado directa o indirectamente al registro del elemento de destino.
  - Un archivo de comandos que indica el valor de ajuste del campo.
- La tabla de campos ajustados (amFieldAdjustment)  
El registro de cada campo ajustado presenta en detalle:
  - La fecha de ajuste
  - El valor anterior al ajuste.
  - El valor posterior al ajuste
  - La serie de vínculos que permiten el acceso desde la tabla del registro de destino.

- La tabla de elementos de ajuste (amAdjustment).  
Esta tabla reúne todos los elementos de ajuste creados en la base de datos.
- Las tablas de artículos de parque, cables, intervenciones, formaciones y contratos.  
Estas tablas contienen los registros de los elementos que pueden funcionar como elementos de ajuste.
- Todas las tablas de Asset Manager.  
Estas tablas contienen los elementos de destino de los ajustes. Gracias a vínculos directos o indirectos, el registro de un elemento de ajuste puede ajustar todos los campos de todas las tablas de Asset Manager.



---

## Uso de los elementos de ajuste

Esta operación consiste en:

- 1 Creación de un modelo de elemento de ajuste [pág. 252]
- 2 Definición de un tipo de ajuste de campo [pág. 252]
- 3 Creación de un elemento de ajuste [pág. 253]
- 4 Creación del vínculo que desencadenará el ajuste del campo [pág. 253]

### Creación de un modelo de elemento de ajuste

- Creación de un modelo de artículo de parque [pág. 30]

#### NOTA:

Todos los modelos son de elemento de ajuste, excepto aquellos cuya naturaleza no crea nada (Asegúrese de que el valor del campo **Creado** de la naturaleza del modelo no es **Nada**.)

### Definición de un tipo de ajuste de campo

Para que un elemento de ajuste pueda ajustar un campo, deberá definir en su modelo un tipo de ajuste de dicho campo. Para ello:

- 1 Muestre los modelos (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Modelos** del navegador).
- 2 Seleccione el modelo del elemento de ajuste.
- 3 Seleccione la pestaña **Tipos de ajuste**.
- 4 Pulse  (cliente Windows) o **Añadir** (cliente Web).
- 5 En el campo **Campo por ajustar**, indique:
  - El vínculo hacia un elemento de destino que activará el ajuste del campo
  - La ruta completa (vínculo o serie de vínculos) que indica el campo que debe ajustar

Ejemplo: en el caso de un artículo de ajuste del parque, en **Destino** especificaría:

```
Parent.Computer.LMemorySizeMb
```

**Principal** indica el vínculo que activará el ajuste. En este caso, se trata de vincular el elemento de ajuste a un registro principal de la tabla de artículos de parque: el elemento de destino.

**Computer.LMemorySizeMb** indica la ruta que lleva al campo **LMemorySizeMb**: el campo por ajustar.

- 6 Seleccione un tipo de ajuste en el campo **Operación**: Reemplazo, Adición o Sustracción.
- 7 Introduzca un archivo de comandos en el campo **Origen** que permita devolver el valor del ajuste.

Ejemplo: en el caso de una adición, este archivo de comandos indica que el valor del campo **fv\_memory\_module** del modelo del artículo de ajuste se añade al campo para ajustarlo.

```
RetVal = [Model.fv_memoria_módulo]
```

- 8 Pulse **Añadir** para confirmar la creación de este tipo de ajuste de campo.

## Creación de un elemento de ajuste

- Creación de un activo [pág. 33]

Esta sección indica cómo crear un artículo de parque que corresponda a un activo.

Para la creación de elementos de ajuste diferentes de los artículos de parque, consulte los manuales correspondientes (ejemplo: el manual **Contratos** para la creación de un contrato de ajuste).

## Creación del vínculo que desencadenará el ajuste del campo

Para ajustar el campo, deberá crear el vínculo indicado en el tipo de ajuste del campo.

Si para un artículo de parque de ajuste el vínculo activador del ajuste es el vínculo **Componente de (Parent)**:

- 1 Seleccione el elemento de ajuste en la tabla de artículos de parque.
- 2 Seleccione la pestaña **General**
- 3 Introduzca o cree el vínculo **Componente de**.
- 4 Verifique que el campo objetivo se haya ajustado correctamente.

---

## Ajuste de un campo (ejemplo)

En las siguientes secciones se explican las etapas de un ejemplo que permite ajustar el campo **Memoria**. Este campo está en el registro de un ordenador que usa un artículo de ajuste, que corresponde a un módulo de memoria de 256 MB.

Estos 256 MB de memoria complementaria se añaden al valor del campo **Memoria (IMemorySizeMb)** del ordenador (**IMemorySizeMb**) en cuanto el enlace entre este ordenador y el módulo se crea en la tabla Artículos de parque.

Detalles del ejemplo	
Elemento de ajuste	Registro <b>Módulo_256</b> de la tabla de artículos de parque
Elemento de destino	Registro <b>Ordenador_ajustado</b> de la tabla de artículos de parque
Campo por ajustar	El campo <b>Memoria (IMemorySizeMb)</b> del registro <b>Ordenador_ajustado</b> .
Tipo de ajuste	Adición del valor de la memoria del módulo a la del ordenador
Vínculo que desencadenará el ajuste	El vínculo <b>Componente de (Parent)</b> entre el módulo de RAM y el ordenador.

## 1 - Creación del elemento de destino

- 1 Muestre las naturalezas (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Naturalezas** del navegador).
- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Escriba **Ordenador** en el campo **Nombre (Name)**.
- 4 Seleccione **Equipos informáticos (amComputer)** en el campo **Creado también (seOverflowTbl)**.  
Creación de naturalezas: ► [Creación de una naturaleza para los ordenadores](#) [pág. 61].
- 5 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.
- 6 Muestre los modelos (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Modelos** del navegador).
- 7 Pulse **Nuevo**.
- 8 Escriba **Ordenador\_ajustado** en el campo **Nombre (Name)**.
- 9 Seleccione **Ordenador** para el vínculo **Naturaleza (Nature)**.  
Creación de modelos: ► [Creación de un modelo de ordenador](#) [pág. 62].
- 10 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.
- 11 Muestre los artículos de parque (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Artículos de parque** del navegador).
- 12 Pulse **Nuevo**.
- 13 Seleccione **Ordenador\_ajustado** para el vínculo **Modelo (Model)**.

- 14 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.  
Tablas de desbordamiento: ▶ [Tablas de desbordamiento](#) [pág. 18].  
Creación de ordenadores: ▶ [Creación de ordenadores de manera manual](#) [pág. 63].  
La creación de un artículo de parque basado en un modelo de ordenador va acompañada de la creación simultánea de un registro en la tabla de ordenadores.
- 15 Seleccione la sub-pestaña **Hardware** de la pestaña **Ordenador**.
- 16 Complete el campo **Memoria (IMemorySizeMb)** con el valor **256**.
- 17 Pulse **Modificar** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web).

## 2 - Añadir la característica memoria\_módulo a la tabla de modelos

- 1 Muestre las características (vínculo **Administración/ Características/ Características** del navegador).
- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Escriba el valor **memoria\_módulo** en el campo **Título (TextLabel)**.
- 4 Seleccione la pestaña **Introducción**.
- 5 Seleccione **Numérico** en el campo **Tipo de introd. de texto (seDataType)**.
- 6 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.
- 7 Seleccione la pestaña **Parámetros**.
- 8 Pulse  (cliente Windows) o **Añadir** (cliente Web).
- 9 Seleccione **Modelos (amModel)** en el campo **Tabla (TableName)**.
- 10 Seleccione la pestaña **Restricciones**.
- 11 Seleccione **Sí** para el campo **Disponible (seAvailable)**
- 12 Pulse el botón **Añadir**.

### **NOTA:**

Si utiliza el cliente Windows, espere a que aparezca la lista de características y pulse **Modificar**.

## 3 - Creación del elemento de ajuste

- 1 Muestre las naturalezas (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Naturalezas** del navegador).

- 2 Pulse **Nuevo**.
- 3 Escriba **Ajuste** en el campo **Nombre (Name)**.
- 4 Compruebe que en **Artículo de parque** se encuentra seleccionado en el campo **Creado (seBasis)**.  
Creación de naturalezas: [Creación de la naturaleza para un modelo de artículo de parque](#) [pág. 28].
- 5 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.
- 6 Muestre los modelos (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Modelos** del navegador).
- 7 Pulse **Nuevo**.
- 8 Escriba **Memoria\_256** en el campo **Nombre (Name)**.
- 9 Seleccione **Ajuste** para el vínculo **Naturaleza (Nature)**.
- 10 Seleccione la pestaña **Características**.



#### NOTA:

Si utiliza el cliente Windows, añada la característica **memory\_module** en esta pestaña:

- 1 Pulse **+**.
- 2 Seleccione la característica **memoria\_módulo (fv\_memoria)** en la ventana que aparece.
- 3 Pulse el botón **Aceptar**.

- 11 Asigne a **memory\_module** el valor **256**.
- 12 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.
- 13 Muestre los artículos de parque (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Artículos de parque** del navegador).
- 14 Pulse **Nuevo**.
- 15 Seleccione **Módulo\_256** para el vínculo **Modelo (Model)**.
- 16 Pulse **Crear** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web) para confirmar la creación.

## 4 - Creación de un tipo de ajuste para el modelo del elemento de ajuste

- 1 Muestre los modelos (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Modelos** del navegador).
- 2 Seleccione el modelo **Módulo\_256** que ha creado en la etapa anterior.

- 3 Seleccione la pestaña **Tipos de ajuste**.
- 4 Pulse  (cliente Windows) o **Añadir** (cliente Web).
- 5 Indique **Parent.Computer.IMemorySizeMb** en el campo **Campo por ajustar (TargetField)**.

 **NOTA:**

Si utiliza el cliente Windows, también puede usar el botón  para encontrar ese vínculo con el campo **Memoria (IMemorySizeMb)** de la tabla de ordenadores.

- 6 Indique **RetVal=[Model.fv\_memoria\_módulo]** en la zona de edición de archivo de comandos **Origen (memScript)**.
- 7 Seleccione **Adición** en el campo **Operación (seOperation)**.
- 8 Pulse el botón **Añadir**.

 **NOTA:**

Si utiliza el cliente Windows, pulse **Modificar**.

## 5 - Activación del ajuste

- 1 Muestre los artículos de parque (vínculo **Ciclo de vida de activo/ Gestión de infraestructura/ Artículos de parque** del navegador).
- 2 Seleccione el registro **Módulo\_256**.
- 3 Seleccione la pestaña **General**
- 4 Seleccione el registro **Ordenador\_ajustado** para el vínculo **Componente de**.
- 5 Pulse **Modificar** (cliente Windows) o **Guardar** (cliente Web).

## 6 - Comprobación del ajuste

- 1 Muestre los ordenadores (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Equipos informáticos/ Equipos informáticos** del navegador).
- 2 Seleccione el registro **Ordenador\_ajustado**.
- 3 Seleccione la pestaña **Hardware**.
- 4 Compruebe que el campo **Memoria (IMemorySizeMb)** tiene como valor **512** (256 + 256).

## 7 - Información completa del campo ajustado

- 1 Muestre los ordenadores (vínculo **Gestión de parque/ Configuraciones de activos/ Equipos informáticos/ Equipos informáticos** del navegador).
- 2 Seleccione el registro **Ordenador\_ajustado**.
- 3 Seleccione la pestaña **Campos ajustados**.
- 4 Seleccione el registro correspondiente al campo **Memoria (IMemorySizeMb)**.
- 5 Pulse  (cliente Windows) o pulse el registro (cliente Web) para obtener toda la información en el campo ajustado.

---

# 11 Glosario

Esta sección presenta un glosario de los términos utilizados en la gestión del parque.

 **NOTA:**

Los términos no están clasificados por orden alfabético.

---

## Artículos de parque

### Nature

Un registro de la tabla Naturalezas determina el tipo de artículo que pueden crear los modelos. Al crear un modelo, es preciso indicar su naturaleza. A partir de ese momento, el modelo se basará en esta naturaleza concreta.

Están disponibles las naturalezas para los modelos de elementos siguientes:

- Artículos de parque
- Intervenciones
- Contratos
- formaciones
- Cables

Al crear una naturaleza, se definen algunos parámetros que influyen en los modelos basados en esta naturaleza. Ejemplo: la selección del valor **Libre** para el campo **Restricción de gestión** (seMgtConstraint) en la tabla de naturalezas permite crear modelos de artículos de parque que no están registrados en la tabla de activos.

## Modelo

Los registros de la tabla de modelos permiten crear registros en las siguientes tablas:

- Artículos de parque
  - La creación de un artículo de parque puede implicar la creación simultánea de un registro en las siguientes tablas de desbordamiento:
    - Tabla de activos
    - Tabla de ordenadores
    - Tabla de teléfonos
    - Tabla de instalaciones de software
- Intervenciones
- Contratos
- formaciones
- Cables

Al crear uno de estos elementos, debe indicar obligatoriamente el modelo en el que se basa. Los datos indicados para el modelo se reproducen automáticamente en los registros de los elementos. Ejemplos: el tipo de procesador de un ordenador, la tasa de IVA aplicada, la duración del contrato, etc.

La estructura jerárquica de la tabla de modelos le permite organizar el parque. Se recomienda crear modelos genéricos que abarquen submodelos cada vez más específicos. Ejemplo: Impresora/ Impresora Láser/ Impresora Laserjet 8000DN.

## Artículo de parque

Un registro de la tabla de artículos de parque se basa en un modelo que determina sus características. En función del valor de un artículo de parque, se define una restricción de gestión en la naturaleza del modelo en que se basa este elemento. Esta restricción que permite crear el elemento como activo, lote o lote sin seguir. En función de la tabla de desbordamiento indicada en la naturaleza del modelo de un artículo de parque, la creación de un registro en la tabla de artículos de parque implica la creación simultánea de un registro en una de las siguientes tablas:

- Tabla de activos
- Tabla de ordenadores

- Tabla de teléfonos
- Tabla de instalaciones de software

## Activo

En la tabla Activos, un registro se corresponde con un artículo de parque cuyo valor monetario es lo suficientemente alto como para necesitar un seguimiento individualizado. En Asset Manager, cada activo se corresponde con dos registros relacionados: uno en la tabla Artículos de parque y otro en la tabla Activos. Para crear un registro en la tabla Artículos de parque con el fin de se cree simultáneamente un registro en la tabla Activos, hay que seleccionar la restricción de gestión correcta: en la naturaleza del modelo de este artículo de parque, en el campo **Restricción de gestión** (seMgtConstraint) hay que seleccionar la opción **Código interno único**.

Si todos los activos son artículos de parque, no todos los artículos de parque son obligatoriamente activos.

## Tabla de desbordamiento

Una tabla de desbordamiento es una tabla donde se crean registros ya creados en otra tabla.

En Asset Manager se puede especificar una tabla de desbordamiento al crear la naturaleza de un modelo de artículo de parque. La creación de un registro en la tabla de artículos de parque implica la creación simultánea de un registro en una de las siguientes tablas de desbordamiento:

- Tabla de activos
- Tabla de ordenadores
- Tabla de teléfonos
- Tabla de instalaciones de software

## Lote

Los lotes están constituidos por varios artículos idénticos cuya cantidad se expresa en número de artículos (un lote de 100 sillas) o en una unidad de medida (un lote de una tonelada de arena). La creación de un lote implica la creación de dos registros vinculados: uno en la tabla Artículos de parque y otro en la tabla Activos y lotes. En el parque, un lote se puede dividir entre varias localizaciones, por ejemplo. Cada división crea un segundo registro y la cantidad del lote dividido se reduce el número artículos extraídos para crear el lote nuevo. Ejemplo: diez de las sillas de un lote de cien se trasladan a otro departamento. La cantidad de este lote se reduce hasta 90 sillas y se crea un segundo lote cuya cantidad es de 10 sillas.

## Lote sin seguir

Los lotes sin seguir son aquellos que con se corresponden con registros de la tabla Activos y lotes. Para crear un lote sin seguir, su naturaleza debe tener una restricción de gestión libre. Esta clase de lotes se reserva para artículos de escaso valor: suministros y consumibles. Como tal, tampoco hay información de seguimiento asociada con este tipo de lotes. Para convertir un lote sin seguir en un lote con seguimiento, es preciso crear un enlace correspondiente en la tabla Activos y lotes (con el botón **Etiquetar** de la tabla Artículos de parque).

## Consumible

Los consumibles son artículos de parque. La selección de la opción **Consumible** en la naturaleza de un modelo indica que los artículos de parque basados en este modelo son consumibles.

## Restricción de gestión

La restricción de gestión de un artículo de parque se indica en su naturaleza. Dicha restricción determina el uso de un código interno: cualquier artículo de parque que tenga un código interno se registra automáticamente en las tablas Artículos de parque y Activos y lotes. Los artículos de parque sin este código sólo se registran en la tabla Artículos de parque.

Licencias y asignaciones de software

- Código interno único

Esta restricción de gestión se aplica a los activos que tengan un código interno único.

- Código interno

Esta restricción de gestión se reserva para los lotes con seguimiento. Al crear este tipo de lote se le asigna un código interno. Todos los sublotes resultantes de la división de este lote también compartirán el mismo código interno (Todos ellos corresponden al mismo registro de la tabla Activos y lotes.)

- Libre

Esta restricción de gestión se reserva para los lotes sin seguir. Durante la creación de este tipo de lotes no se les asignan códigos internos, ni tampoco hay registros que se correspondan con este artículo de parque en la tabla Activos y lotes. La restricción de gestión es libre porque en cualquier momento se puede asignar un código interno a un lote sin seguir para convertirlo en un lote con seguimiento.

## Tipo de gestión

En Asset Manager existen tres tipos de gestión de los artículos de parque:

- **Gestión individual**  
Utilizada para los activos. El seguimiento de cada activo es individual.
- **Gestión colectiva**  
Utilizada para los lotes. El seguimiento de los elementos que componen el lote se efectúa de manera colectiva. Ejemplo: el precio de adquisición del lote no corresponde a cada elemento del lote, sino al conjunto de elementos.
- **Gestión indiferenciada**  
Se usa para los lotes sin seguir. Los artículos del lote sólo se registran en la tabla Artículos de parque. Sin embargo, en cualquier momento se puede asignar un código interno a un lote sin seguir, con el fin de que se beneficie de los métodos de seguimiento de los lotes con seguimiento. Incluso es posible convertir un lote sin seguir en un activo individual, siempre que haya un solo artículo en el lote.

## Seguimiento

Para cada registro de la tabla de activos se efectúa un triple seguimiento:

- **Seguimiento técnico**  
Ejemplo: características materiales de un ordenador.
- **Seguimiento financiero**  
Ejemplo: tipo de amortización de un activo.
- **Seguimiento contractual**  
Ejemplo: contrato de mantenimiento asociado a un servidor.

## Existencias

Las existencias contienen los artículos del parque que aún no se han asignado. Asset Manager permite asignar reglas a existencias que desencadenen peticiones de compra automáticas para garantizar el reabastecimiento.

## Asignación

La asignación de un artículo de parque define su estado en el parque. En Asset Manager, las distintas asignaciones posibles son: **En el parque**, **En existencias**, **Retirado del parque (o consumido)**, **Pendiente de recepción**, **Devolución al taller**, **Devolución al proveedor** o **Falta**.

## Cantidad

La cantidad caracteriza los artículos de parque administrados en lote. Esta cantidad puede expresarse en unidad de medida (un lote de una tonelada de cemento) o en número de elementos (lote de cien sillas). A partir del modelo de un lote, puede crear varios lotes diferenciados en función de la cantidad.

---

## Proyectos

### Proyecto

En un proyecto intervienen artículos de parque y/o personas de la empresa (ejemplo: (Ejemplo: división de un departamento en varios departamentos). Asset Manager permite hacer un seguimiento preciso de todos los proyectos de la empresa y cada uno de estos proyectos puede usar contratos o intervenciones.

---

## Soporte

### Expediente de soporte

Un expediente de soporte permite describir un problema y buscar su solución.

Puede crear un expediente a partir del menú **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Expedientes de soporte** o mediante el asistente de recepción de llamada (**Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Acciones de usuario/ Recepción de llamada**), que le guía en la rápida creación de un expediente.

Cuando se utiliza el asistente de recepción de llamada para crear un expediente de soporte, existen dos posibilidades:

- El problema se resuelve durante la llamada: se crea un expediente de soporte con el estado **Cerrado**. Solo sirve para registrar la llamada.
- El problema requiere una solución aplazada: se crea un expediente de soporte para que realice el seguimiento del problema y gestione su solución. El expediente se asigna a un grupo de soporte o a un responsable de expediente, que encontrará el expediente de soporte en la lista de expedientes que se le han asignado.

## Intervención

Una intervención es una operación que se efectúa en un activo para resolver un problema: reparación, asistencia al usuario, instalación, desplazamiento, etc.

Las intervenciones se describen jerárquicamente (en forma de árbol de intervenciones o subtareas). Puede asignar tantas subtareas a una intervención como quiera y, si lo desea, puede basarlas en una plantilla definida en el campo Modelo (nombre SQL: Model). Esta plantilla describe una intervención genérica o un procedimiento de intervención estándar. La información definida en una intervención se utiliza en el detalle de la intervención.

## Noticia

Una noticia es una información actual que desea emitir a un grupo de personas durante un tiempo determinado.

Por regla general, las noticias solo presentan información de corta duración.

Ejemplo de noticia: "El servidor XXX estará fuera de servicio entre las 11:00 y las 12:00 el 10 de febrero de 2011".

## base de conocimiento

La base de conocimiento es un grupo de archivos que describen problemas y soluciones.

Si su problema coincide con otro ya descrito en la base de conocimiento, puede utilizar información existente para resolver sus problemas actuales de un modo rápido y sencillo. La base de conocimiento se enriquece al ir descubriendo nuevos problemas y soluciones. De este modo, la base de información aumenta de forma continuada.

Cada archivo de conocimiento se puede asociar a un punto de entrada del árbol de decisión. Por lo tanto, cuando recibe una llamada, al navegar por el árbol de decisión, el asistente de recepción de llamada sugiere archivos de conocimiento relacionados en el nodo y los subnodos seleccionados del árbol de decisión.

Ejemplo de archivo de conocimiento:

- Descripción: La pantalla está encendida pero no hay nada en ella.
- Resolución: Conecte el cable entre el monitor y el procesador.

## árbol de decisión

El árbol de decisión permite analizar una situación paso a paso a fin de buscar la solución más adecuada para el problema.

El árbol está constituido por preguntas, posibles respuestas y las soluciones correspondientes.

Los tipos de problemas, que se determinan al recibir una llamada, corresponden a puntos de entrada en el árbol de decisión. Estos puntos de entrada contribuyen al enriquecimiento de la información almacenada relativa a un problema. Por lo tanto, al recibir una llamada, este sistema puede ayudarle activamente en la resolución paso a paso de este problema.

---

 **NOTA:**

Los árboles de decisión tienen cada uno una etiqueta de código de barras único. El valor predeterminado de dicha etiqueta viene definido por un archivo de comandos que recurre a un contador Asset Manager activos. Personalice el archivo de comandos para adaptar la etiqueta de código de barras a sus necesidades.

---

## Grupo de soporte

Los grupos de soporte se gestionan desde una lista disponible mediante el enlace del navegador **Gestión de la organización/ Operaciones/ Grupos de personas**.

---

 **NOTA:**

Dentro del contexto del soporte, se hace referencia a los grupos de personas como "grupos de soporte".

Los grupos de soporte están constituidos por técnicos de soporte capaces de resolver problemas similares para un grupo determinado de localizaciones y que intervienen en contratos específicos.

Los grupos de soporte reflejan la organización interna: cómo se define un grupo depende de quién resuelve qué tipo de problemas y en qué localizaciones, y en función de qué contratos.

Los grupos de soporte están organizados en una jerarquía. Por lo tanto, cualquier grupo de soporte puede tener un grupo principal, definido en el campo **Subgrupo de** (nombre SQL: Parent), y un grupo secundario. Al crear un subgrupo, las competencias, localizaciones y contratos vinculados al grupo principal se propagan automáticamente al subgrupo.

---

 **AVISO:**

Una vez creados los subgrupos, si añade una localización (o competencia o contrato) al grupo principal, esta localización (o competencia o contrato) no se propaga automáticamente a los subgrupos.

---

La opción **Asignable** (nombre SQL: determina si puede asignar o no un expediente de soporte a este grupo. Esto hace posible diferenciar entre grupos operativos que procesan expedientes y los que solo los clasifican.

### Ejemplo

El grupo "Los Ángeles" contiene dos subgrupos que corresponden a dos centros de llamadas. En nuestro escenario, el grupo "Los Ángeles" solo se utilizaría para estructurar estos grupos, ya que los expedientes están procesados por los subgrupos.

## Tipo de problema

El tipo de problema forma parte de la descripción de un expediente de soporte.

Los tipos de problemas con los que se encuentra el equipo de soporte se describen en una tabla jerárquica, que se puede ver en el menú **Ciclo de vida de activo/ Soporte/ Tipos de problemas**.

Ejemplo de jerarquía de tipos de problemas:

- ◆ Problema de impresora
  - Impresora láser
  - Impresora de inyección de tinta

Los tipos de problemas se atribuyen a grupos de soporte competentes en la resolución de este tipo de problema. Por lo tanto, una vez seleccionado el tipo de problema del interlocutor, Asset Manager puede proponer automáticamente el grupo de soporte más adecuado.

Los tipos de problemas son asimismo útiles para organizar expedientes y extraer estadísticas.

---

### NOTA:

Al igual que sucede para los activos, cada tipo de problema tiene una etiqueta de código de barras única. El valor predeterminado de dicha etiqueta viene definido por un archivo de comandos que recurre a un contador Asset Manager activos. Personalice el archivo de comandos para adaptar la etiqueta de código de barras a sus necesidades.

## gravedad

Cada expediente de soporte tiene asignada una gravedad. Esto permite decidir la prioridad con la que se deben procesar los expedientes.

Hay automatismos disponibles para asignar niveles de gravedad a los expedientes en función de:

- Tipo de problema

- Interlocutor
- Activo afectado
- Localización del activo

## Calendario de días laborables

Un calendario de días laborables describe los períodos de trabajo y de vacaciones de un equipo de soporte técnico determinado. Los calendarios se utilizan para calcular las fechas límite que se deben cumplir al procesar los expedientes de soporte teniendo en cuenta los periodos laborables del equipo de soporte. Puede crear tantos calendarios como desee mediante el menú **Herramientas/Calendarios**.

## esquema de escalado

Un esquema de escalado permite definir el modo en que se procesa un expediente:

- Calendario de días laborables que se tienen en cuenta en el cálculo de fechas límite.
- Acciones que se deben desencadenar, en determinados límites de tiempo si el expediente tiene aún un **Estado** determinado. Por ejemplo, es útil para poder enviar un mensaje automático a un responsable de grupo si hay un expediente sin asignar un día después de haberse creado.
- Acciones que se desencadenan cuando cambia el estado del expediente.
- Acciones que se desencadenan cuando el activo cambia la asignación.

Los esquemas de escalado reflejan los procedimientos internos de su organización. Para determinar qué esquema de escalado se asocia automáticamente a un expediente, Asset Manager tiene en cuenta la gravedad del expediente y la localización del problema.

## Asistente de recepción de llamada

El asistente de recepción de llamada es una función de Asset Manager que guía a la persona que recibe las llamadas. (Utilizamos "llamada" en el sentido más amplio posible de la palabra: llamada telefónica, visita por parte de un usuario, fax, etc.)

Le proporciona una vista simplificada y guiada de un expediente existente o que se esté creando.

Está diseñado para facilitar tanto como sea posible el registro de expedientes de soporte.

La recepción de una llamada consiste en lo siguiente:

- 1 Identificar al interlocutor.
- 2 Si la llamada se refiere a un expediente que ya se ha creado: añadir la nueva información al expediente o cerrar el expediente.
- 3 Si la llamada se refiere a un nuevo problema que aún no se ha registrado:
  - 1 Introducir la información pertinente.
  - 2 Crear un expediente (abierto o cerrado).

## Administrador de soporte

El administrador de soporte es un usuario de Asset Manager al que el administrador le ha asignado el derecho de administrar el soporte.

Para asignar un perfil de usuario a alguien:

- 1 Abra el detalle de una persona (vínculo **Gestión de la organización/ Organización/ Personas y departamentos** del navegador, pestaña **Perfil**).
- 2 Seleccione la casilla **Derechos administrativos** (bHDAdmin).
- 3 Complete el vínculo **Perfil** seleccionando el perfil adecuado.

El administrador de soporte (junto con el administrador de Asset Manager) es la única persona que puede ver los expedientes de todos los grupos y de todos los responsables de expedientes mediante el "Panel de control".

## Responsable de grupos de soporte

El responsable de grupos de soporte se selecciona en la tabla de personas y departamentos.

El responsable de grupos de soporte (junto con el administrador de soporte y el administrador de Asset Manager) es la única persona que puede ver los expedientes de todos los responsables de expedientes de los grupos de soporte bajo su responsabilidad mediante el "Panel de control". El responsable de soporte también puede proceder para la resolución de todos los tipos de problemas.

## Responsable de expediente

Un responsable de expediente es un usuario de Asset Manager que ha sido seleccionado para formar parte de un grupo de soporte (en la pestaña **Composición** del detalle del grupo de soporte).

El "Panel de control" de soporte permite al técnico ver:

- Los expedientes que le han asignado. Es el "responsable" de estos expedientes.

- Los expedientes asignados a su grupo pero que no se han asignado aún a un responsable de expediente.

# Índice

Árbol (botón), 185  
Árboles de decisión  
    Códigos de barras, 179  
    Creación, 182  
árboles de decisión, 179-186  
    Definición, 265  
    Ejemplo, 182  
    Preguntas, 184  
    problemas - resolución, 183  
    recepción de llamadas, 131  
    soluciones, 185  
    Tipos de problemas, 182 , 149  
    Vista sintética, 179

## A

Activos, 33 , 17  
    (Ver También Configuraciones  
    informáticas)  
Activos fijos, 45  
Adquisición, 44  
Contratos, 53  
Contratos de adquisición, 44  
Costes, 45  
Definición, 261  
Existencias, 58

Gestión individual, 16  
Seguimiento financiero, 43  
Tablas de desbordamiento, 20  
Activos fijos, 45  
activos - recepción de llamadas, 125  
Administradores, 108  
    Definición, 269  
Ajustes, 249-258  
    Ejemplo, 253  
    Elementos de ajuste, 249  
alarmas  
    (Ver También esquemas de escalado)  
    congelar, 161  
AmDefGroup (API), 143  
Amortización, 45  
Añadir el servidor de aplicaciones (botón),  
69  
Aparatos portátiles, 82  
    Caso práctico, 90  
    Creación , 90 , 84  
        Automática, 87  
        Caso práctico, 91  
    HP Discovery and Dependency  
    Mapping Inventory, 88  
    Manual, 83

- Importación, 89 , 66
  - Instalaciones de software, 86
  - Modelos, 83
  - Naturalezas, 83
  - Operador de telefonía
    - Creación, 90
  - Relación cliente-recurso
    - Asociación, 86
    - Creación, 85
    - Creación, caso práctico, 93
  - archivos de conocimiento (Ver base de conocimiento)
  - Artículos de parque, 27-59 , 17
    - (Ver También Activos)
    - (Ver También Existencias)
    - (Ver También Lotes)
    - (Ver También Lotes sin seguir)
    - (Ver También Modelos)
    - (Ver También Naturalezas)
  - Ausencia, 52
  - Confiar a un tercero, 52
  - Contextualización, 48 , 21
  - Definición, 260
  - Devolver a un proveedor, 52
  - Fin de la vida, 51
  - Gestión, 15
    - Gestión colectiva, 16
    - Gestión indiferenciada, 16
    - Gestión individual, 16
    - Tipos, 15
  - Movimientos, 48
  - Reserva, 49
  - Seguimiento, 22
  - Tablas de desbordamiento, 18
  - Valores, 15
  - Asignaciones, 263
  - Asistentes
    - (Ver También recepción de llamadas)
  - Asset Manager Application Designer
    - Datos empresariales - importación
      - Base de datos existente, 96 , 67
      - Nueva base de datos, 96 , 67
  - Asset Manager Automated Process Manager
    - esquemas de escalado, 171
    - Existencias, 54
  - Automatismos, 106
  - autoservicio, 118
- B**
- Barra de herramientas, 192
  - base de conocimiento, 178
    - clasificar, 178
    - consultar, 178
    - Definición, 265
    - gestión, 179
  - Base de datos
    - Datos empresariales - importación
      - Base de datos existente, 96 , 67
      - Nueva base de datos, 96 , 67
    - Preparación, 95 , 71 , 67
- C**
- Calendarios, 268
  - Cambios
    - Mostrar en la base HP Service Manager, 71 , 71
  - Cantidades, 264
  - Casos prácticos, 110-118
    - el problema ya está guardado, 113
    - problema resuelto durante la llamada inicial., 110
    - resolución posterior, 115
  - Cerrar (botón), 164 , 157
  - Cerrar el exped. (botón), 166 , 138
  - Códigos de barras
    - Árboles de decisión, 179
    - Esquemas de escalado, 170
    - Tipos de problemas, 267 , 148
  - códigos de tipos de problemas, 149
  - Completar (botón), 139
  - Comprobar (botón), 158
  - Conexiones, 75
    - Creación, 76
    - Declaración, 78
    - Eliminación, 81
      - Impacto, 82
    - Gestión, 81
    - Número, 81
    - Ordenadores, 78

- Puertos, 76
- Requisitos previos, 75
- Configuraciones informáticas, 74
- Congela el esquema de escalado (opción), 155
- Consumibles, 42
  - Definición, 262
- contactos - recepción de llamadas, 135
- Continuar (botón), 139
- Contratos
  - Activos, 53
  - Adquisición, 44
- contratos - grupos de soporte, 147 , 146
- Costes de un activo, 45

## **D**

- Datos empresariales, 96 , 96 , 67 , 67
- Desbordamiento - tablas, 18
- Dividir un lote (asistente), 40

## **E**

- edac.scn (escenario), 65
- edac-mobiledevices.scn (escenario), 88
- Editar la dirección URL de los servidores de aplicaciones... (asistente), 71 , 68
- Elementos de ajuste
  - Creación, 253
  - Elementos de destino, 249
  - Modelos, 252
  - Tipos de ajuste, 252
  - uso, 252
  - Vínculos que activan el ajuste del campo, 253
- Encargados, 107
- encargados del expediente
  - Definición, 269
  - recepción de llamadas, 134
- Entornos virtuales, 94
- Entran. (botón), 157
- Espera (botón), 158
- esquemas de escalado, 169-177
  - acciones por desencadenar
    - asignaciones - cambios, 176
    - desencadenamiento, 177 , 176

- estado - cambios, 176
- alarmas, 174
- Asignación, 171
- Asset Manager Automated Process Manager, 171
- Creación, 173
- Definición, 268
- expedientes - asignación, 177
- fechas límite, 174
  - cálculo, 175
  - Calendarios, 175
  - conversión de plazos (límites de tiempo) a horas, 175
- recepción de llamadas, 135 , 135 , 131 , 131
- resolución - plazos, 173
- uso, 171
- Vista sintética, 170
- Esquemas de escalado
  - Asignación automática a un expediente, 168
  - Códigos de barras, 170
- Estadísticas - tabla
  - Actualización, 191
- estadísticas - tabla, 190
  - colores, 191
  - filtrado, 191
- Existencias, 54
  - Activos - Salida de, 58
  - Añadir elementos, 57
  - Control de umbrales - Frecuencia, 56
  - Definición, 263
  - Elementos disponibles, 56
  - Gestión, 56
  - Peticiones de reabastecimiento, 56
  - Reglas, 54
  - Reservas de activos, 51
  - Umbrales - Requisitos previos, 54
- Expedientes de soporte, 150-167
  - (Ver También árboles de decisión)
  - (Ver También nodos de árboles de decisión)
  - Actividades, 158
  - Asignación, 152
  - botones, 157
  - cierre , 164

- esquema, 164
- ficha, 166
- códigos de tipos de problemas, 148
- Definición, 264
- Encargado, 153
- escalado, 153
- esquemas de escalado, 171
- Estado, 151
- expedientes vinculados, 155
- gravedad, 153
- grupo, 152
- Historial, 158
  - etapas, 159
- Intervenciones, 155
- notas, 156
- Puesta en espera, 159
  - acción al final de un periodo de puesta en espera, 161
  - alarmas - congelar, 161
  - efectos, 161
  - esquema, 159
  - fin, 163
  - Modificación, 162
  - varias puestas en espera, 164
- recepción de llamadas, 127
- Resolución prevista, 154
- seguimiento - consola, 192

## **F**

- fichas de intervención, 265
- Funcionamiento general
  - Conceptos, 109
  - Implementación, 110
  - miembros, 107
  - tareas típicas, 107
  - Vista sintética, 106
- Funcionamiento general de Soporte

## **G**

- Grupos de personas (Ver Grupos de soporte)
- grupos de soporte, 141-147 , 107
  - composición, 145
  - Contratos, 147 , 146 , 144
  - Creación, 143

- Definición, 266
- dominios de competencia, 146
- Ejemplos, 144
- Localizaciones, 146 , 144
- Tipos de problemas, 150 , 144
- Grupos de soporte
  - Competencias, añadir, 142 , 142
  - Contratos, añadir, 142 , 142
  - Estructura, 142
  - Localizaciones, añadir, 142 , 142
  - Responsable, 145
  - Subgrupos, 142
  - Vista sintética, 143
- Guardar (botón), 139
- Guardar la llamada (botón), 139

## **H**

- Hosts de máquinas virtuales, 94
- HP Connect-It, 87 , 64
- HP Discovery and Dependency Mapping Inventory
  - Consulta del ordenador a partir de Asset Manager, 70
  - Consulta de ordenadores a partir de Asset Manager, 66
- HP Service Manager
  - Mostrar los incidentes, cambios y problemas, 71

## **I**

- Iconos, 192
- Implementación, 110
- Incidentes
  - Mostrar en la base HP Service Manager, 71
- Instalaciones de software
  - Tablas de desbordamiento, 20
- Interfaz - Opciones, 192
- Interlocutor, 123
  - recepción de llamadas, 134
- Interv. (botón), 157
- Intervenciones, 233 , 155
  - Automatismos, 236
  - Ciclo, 235

- Estados, 236
- Gestión, 237
- Seguimiento, 236
- Tipos, 234

## L

- localizaciones - grupos de soporte, 146
- Lotes
  - Creación, 37
  - Definición, 261
  - División, 39
  - Gestión colectiva, 16
  - Unidades, 30
- Lotes sin seguir, 41
  - Creación, 41
  - Definición, 262
  - División, 42
  - Gestión indiferenciada, 16
  - Transformación en lotes seguidos, 43

## M

- Máquinas virtuales, 94
  - Creación, 99
  - Host, 100
- miembros, 107
- Modelos, 25 , 17
  - Aparatos portátiles, 83
  - Artículos de parque, 29
  - Creación, 30
  - Definición, 260
  - Ordenadores, 62
  - Proveedor de servicios, 85
  - Unidades, 30
- Modelos de datos, 18
- Mostrar detalle en Enterprise Discovery (vínculo), 70

## N

- Naturalezas, 23 , 17
  - Aparatos portátiles, 83
  - Artículos de parque, 27
  - Comportamiento, 25
  - Creación, 28 , 23
  - Definición, 259

- Ejemplos, 28
- Ordenadores, 61
- niveles de gravedad, 167-169
  - Asignación, 168
    - asignación automática a un expediente, 168
    - Definición, 267
    - recepción de llamadas, 135
    - Tipos de problemas, 149
    - Vista sintética, 167
- Niveles de gravedad
  - Consejos, 169
  - Creación, 168
  - Modelos, 168
- nodos de árboles de decisión, 179
  - Nodo Root, 180
  - nodos Jump, 181
  - nodos Solution, 181
- Nodos de árboles de decisión
  - Nodos Question, 181
- Noticias
  - Definición, 265
  - grupos de soporte, 145

## O

- Opciones de la interfaz, 192
- Operadores, 107
- Ordenadores, 61
  - Creación
    - Automática, 64
    - HP Discovery and Dependency
    - Mapping Inventory, 65
    - Manual, 63
  - Modelos, 62
  - Naturalezas, 61
  - Tablas de desbordamiento, 20

## P

- Panel de control, 186
  - expedientes que se van a procesar, 189
  - seguimiento grupo por grupo, 187
  - seguimiento técnico por técnico, 189
  - Vista sintética, 187
- Parque - Datos empresariales, 71

- Parque informático
  - (Ver También Aparatos portátiles)
  - (Ver También Conexiones)
  - (Ver También Configuraciones informáticas)
  - (Ver También Entornos virtuales)
  - (Ver También Ordenadores)
- Preguntas, 184
  - recepción de llamadas, 132
- Presentación (Ver Funcionamiento general de Soporte)
- Problemas
  - (Ver También Tipos de problemas)
- Proveedor de servicios
  - Creación, 85
  - Modelos, 85
  - Relación cliente-recurso, 85
- Proyectos
  - creación, 239
  - Definición, 264
  - sincronizar con HP Project and Portfolio Management, 240
- Puertos, 76
  - Cambios, 82
- Puesta en espera (Ver Expedientes de soporte)

## R

- recepción de llamada
  - accesos directos, 140
- recepción de llamadas
  - (Ver También árboles de decisión)
  - accesos directos de tipos de problemas, 148
  - asistente - activación, 121
  - Definición, 268
  - Derechos, 140
  - expedientes - campos completados, 136
  - finalizar, 136
  - pantallas de introducción de datos, 121
    - Activo, 125
    - árbol de decisión, 131
    - barra de información, 122

- campos completados automáticamente, 134
- Contacto, 135
- Descripción, 131
- encargado del expediente, 134
- escalado, 135
- esquema de escalado, 135
- expediente, 127
- gravedad, 135
- Interlocutor, 134
- introducción de información, 123
- Tipo, 130
  - zona de ayuda, 123
- Recepción de llamadas, 119-141
  - Actualización, 141
  - Etapas, 120
  - Pantallas de introducción de datos
    - Interface, 122
  - Perfiles de usuario, 140
- Recuperación (botón), 158
- Resolver (botón), 165 , 158
- responsables de grupos de soporte, 107
  - Definición, 269
- Responsables de grupos de soporte
  - Declaración, 145
- Restricciones de gestión, 262

## S

- Salien. (botón), 157
- Seguimiento, 263 , 186-192
  - (Ver También estadísticas - tabla)
  - (Ver También Panel de control)
  - consola de seguimiento de expedientes, 192
- Seleccionar (botón), 138
- Servicios empresariales, 195
  - Relaciones cliente-recurso , 195
  - Representar un servicio empresarial en Asset Manager , 196
  - TCO de un servicio empresarial, 206
  - Tiempos de inactividad de recursos, 201
    - Asistentes de análisis de impacto, 205
  - Creación, 202
  - Ejemplos, 204

- Impacto, 203
- Software
  - Tablas de desbordamiento, 20
- soluciones, 185
  - recepción de llamadas, 133
- Soporte (Ver Funcionamiento general de Soporte)
- Subexp. (botón), 157

## T

- Tablas
  - Tablas de desbordamiento, 18
    - Definición, 261
  - Tablas principales, 17
- tareas típicas, 108
- Teléfonos, 101-104
  - Creación, 103
  - Funciones, 101
    - Adición, 103
  - Gestión, 102
  - Tablas, 101
  - Tablas de desbordamiento, 20
  - Teclas, 103
- Tipos de gestión, 263
- Tipos de problemas, 147-150
  - accesos directos, 148
  - árboles de decisión, 182 , 149
  - códigos, 148
  - Códigos de barras, 267 , 148
  - competencias, 150
  - Definición, 267
  - Modelos, 149
  - niveles de gravedad, 149
  - recepción de llamadas, 130
- transiciones (Ver esquemas de escalado)

## U

- Unidades, 30
  - Creación, 30
  - Visualización, 31
- Unidades de lotes, 30
- uniones, 192
- usuario de Soporte sin acceso al catálogo, 107

## V

- Valor residual (campo), 46

