


Cómo crear un modelo de atención



Las configuraciones de modelo se realizan en la consola Atis. Para tener acceso a la configuración del sistema debe tener privilegios administrativos.

Iniciar sesión en el portal Atis.

Ubicar la pestaña **Configuración del proceso > Modelo > Editar**. Dar clic en  para abrir el editor de modelos.

1. Datos básicos del modelo

Agregar la siguiente información inicial:

1. **Título.** Identificación del modelo
2. **Comentarios. (Opcional)** Descripción/definición del modelo
3. **Tipo de Servicio.** Seleccionar el tipo de servicio en la lista desplegable

Service Type :

	▼
Activity	
Incident	
known errors	
Problem	
Request for Change	
Request fulfillment	
Workaround	

Después de agregar dar clic en  para crear el nuevo modelo.

2. Detalles del modelo

Después de agregar el nuevo modelo, continuar con la configuración de:

- Administradores Informados¹⁾
- Asesores de mesa de servicio²⁾
- Tiempos máximo y promedio de atención
- Validaciones


Agregar grupo de Administradores informados (Escalamiento jerárquico)

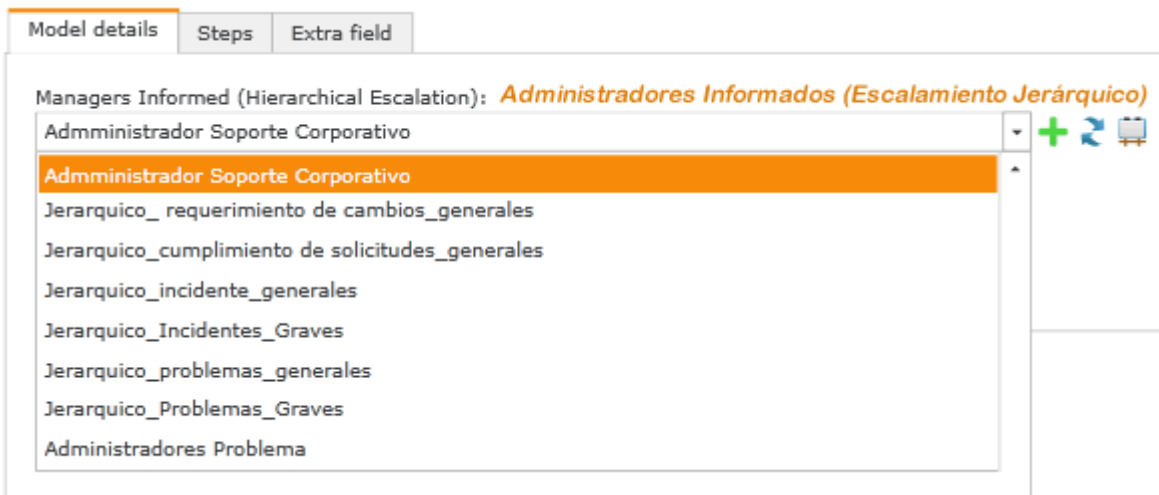
Administrador Informado

Son administrador(es) con mayor poder de decisión o conocimiento dentro del área. Incluir grupos de administradores informados en los modelos de atención facilita el cumplimiento de los acuerdos de servicio definidos.

Para agregar un grupo de *Administradores informados* al modelo:

1. Seleccionar grupo existente.

Seleccionar una configuración existente de la lista desplegable; para ver detalle dar clic en el botón 



Hierarchical Escalation - View ✕

Título:


Comentario:

Hierarchy level	Percentage Hierarchical	Group name	Permission	Comments Hierarchical
2	0	Administrador General LeverIT	Can see	


- 2. **Si no existe en el listado:**
[Creación de grupos de escalamiento jerárquico](#)

Agregar grupo de Asesores (Escalamiento funcional)

Para agregar un grupo de Asesores al modelo:

- 1. **Seleccionar grupo existente.**
Seleccionar una configuración existente de la lista desplegable; para ver detalle dar clic en el botón 

Handler (Functional Escalation): **Operadores (Escalamiento funcional)**

+ ↺ 

- Funcional_cumplimiento de solicitudes_generales
- Funcional_incidentes_generales
- Funcional_incidentes_Graves
- Funcional_problemas_generales
- Funcional_problemas_Graves
- Funcional_requerimientos de cambios_generales
- Soporte corporativo**

Functional Escalation - View

Título:

Comentario:

Functional level	Percentage Functional	Group name	Comment SF
1	60	Soporte	Atención general de caso:
2	40	Desarrollo	Segundo nivel

- 2. **Si no existe en el listado:**
[Creación de grupos de escalamiento funcional](#)

Configuración de tiempos y validaciones

Ajuste de tiempos según el modelo de atención.

- 1. **Normal:** Tiempo promedio de atención en minutos según el tipo de caso. Ej. Incidentes de aplicaciones críticas, Requerimientos de información, etc.

Normal time:
 (minute)

- 2. **Máximo:** Tiempo total máximo de atención en minutos según el tipo de caso.

Max time:
 (minute)

Validaciones

Normal time:
 (minute)

PENDIENTE

Valores de resultado

Definición de posibles valores de resultado de atención que van a estar disponibles al asesor/propietario cuando va a cerrar³⁾ un caso.

Possible returns: **Resultados posibles**

Error_funciones, Error_externo, Escalado_proveedor, Solucion_exitosa

En la vista de Consola

Cuando se va a cambiar el estado del caso a CERRADO⁴⁾ seleccionar el tipo de resultado que aplique:

Cambiar estado (estado actual:Resolved)

Nuevo estado

Closed▼

Cambiar Descripción del estado

Resultado:

Error_funciones

Error_externo

Escalado_proveedor

Solucion_exitosa

Costo de retorno:

Cambiar estado ✔

Guía

Instrucciones de servicio para ayudar a resolver un caso más rápido.

Guide:

Este registro fue creado porque hay algo malo que puede o esta impactando a varios usuarios o funciones criticas. En primer lugar, debe reunir toda la informacion sobre incidentes relacionados con los servicios afectados, luego buscar una causa. Crear un error conocido para que servicedesk puede reaccionar rapidamente si el incidente no vuelva a ocurrir. Verificar el costo de la solucion definitiva, si es razonable implementarla. Debe realizarse una revision final.

3. Configuración del modelo

Es posible agregar pasos al modelo de atención de acuerdo a las características del servicio. En el diseño del modelo, cada paso puede tener su propia configuración. Después de la creación del modelo, ubicar la pestaña **Pasos**:

The screenshot shows a software interface with three tabs: 'Model details', 'Steps', and 'Extra field'. The 'Steps' tab is active. Below the tabs is a toolbar with icons for adding (+), copying (document), deleting (X), updating (refresh), moving (up/down arrows), and graphing (network diagram). Below the toolbar is a table with two columns: 'Paso posicionado' and 'Nombre de paso'.

Paso posicionado	Nombre de paso
1	Investigacion y diagnostico
2	Creacion de Known error y Work
3	Implementacion solucion
4	Revision

Below the table is a legend for the toolbar icons:

- + Agregar nuevo paso
- 📄 Copiar paso
- ✖ Eliminar paso
- 🔄 Actualizar cambios
- ⬆️ ⬆️ Subir/bajar el paso
- 🕸 Graficar modelo

Agregar pasos al modelo

Herramientas de edición

Después de crear el nuevo paso en la pestaña **Detalles** configurar:

a	Número de paso <small>Status</small>	Orden del paso en el modelo. Valor editable
b	Nombre <small>Step name</small>	Identificación general del paso
c	Siguiente paso <small>(Next step)⁵⁾</small>	Número del próximo paso en el flujo de atención
d	Pasos requeridos <small>(Required steps)</small>	Paso(s) obligatorio(s) antes de este paso
e	Comentarios <small>(Comentarios)</small>	Descripción del paso
f	Precauciones y Advertencias <small>(Cautions and Warnings)</small>	Información adicional
<i>Campos obligatorios</i>		

Details
Activity
User Type

Status:
Step Name:
Next Step:
Required steps:

Comments:

Revise todos los incidentes y RFCs relacionadas o con la misma categoría.
 Aplique técnicas de causa raíz para detectar la causa raíz de este problema


Caution:

Warning:

Actual step of cases:

Pie de panel?

Detail Mode Steps



Id	Steps	To
1	Investigation and diagnosis	2
2	Create Known error and Work around	3
3	Implement definitive solution	4
4	Problem Review	1,2,3

1.

- Añadir nuevo paso
- Copiar paso
- Borrar paso
- Mover paso arriba/abajo
- Pasos del modelo gráfico:
-

2. Configure cada paso:

Detalle

Configuración básica de pasos. Configurar estado, nombre de paso, comentarios, precaución y advertencia.

List: Review

Detail	Activity	User Type
--------	----------	-----------

Status :	Name Step :	Next Step :	Ends Step :
4	Review	1,2,3,	

Comments :

At this moment the owner should check if the problem is really resolved and the quality of the resolutions is the expected. Also he has to check that all the procedures were followed

Caution :

Warning :

Set Case Status : Resolved

Fijar el estado del caso

Definir un estado para cada paso, es decir: **InProgress, Resolved, Paused**. Aquí el administrador configura en qué paso del modelo el estado del caso cambia de *InProgress* to *Resolved*. Cuando el estado cambia a Contador de tiempo resuelto se detiene para el caso

El paso de investigación y diagnóstico tiene en progreso como estado

List: Investigation and diagnosis

Detail	Activity	User Type	
Status :	Name Step :	Next Step :	Ends Step :
1	Investigation and diagnosis	2	
Comments :			
Check all incidents and RFCs related or with the same Category. Apply Root cause techniques to detect the Root cause of this problem			
Caution :			
Warning :			
Set Case Status : InProgress			

El administrador define el paso en el que el caso puede considerarse resuelto.

List: Implement solution

Detail	Activity	User Type	
Status :	Name Step :	Next Step :	Ends Step :
3	Implement solution	4	
Comments :			
Create a Known error Record with Work-Around(s) related so other people can use this information. If there is a solution, document it in the Known error.			
Caution :			
Implement the solution if the cost is justifiable. Create a RFC if it is necessary.			
Warning :			
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"><p>InProgress</p><p>Paused</p><p>Resolved</p></div>			
Set Case Status : Resolved			

Paso de revisión se ha resuelto como estado

List: Review **Step**

Detail Activity User Type


Status : Name Step : Next Step : Ends Step :
4 Review 1,2,3,


Comments :
At this moment the owner should check if the problem is really resolved and the quality of the resolution is the expected. Also he has to check that all the procedures were followed

Caution :

Warning :
InProgress
Paused
Resolved

Set Case Status : Resolved



Haga clic en  para guardar la configuración y el estado del caso.

Actividad

Se pueden relacionar las actividades con un paso

List: Investigation and diagnosis

Detail Activity User Type

Select Activity:

Position Step	Activity	Validate
---------------	----------	----------

Activity :

Guide :

Comments :

Validate Activity

Tipo de usuario

Definir tipo de usuario para el paso, la interfaz, las notificaciones, los tipos de CI y sus atributos

List: Create Known error and Work around

Detail Activity User Type

Define user type to the steps

+ X

Type User Name	Available Groups
Handler	3

General Attribute Service Type Atribite CI Define

Permission :

Interface Type :

Disable Time

Notify Console :

Notify Email :
S in progress case
E Scale case
S IncidentReview case
S CSATSurvey case

List: Create Known error and Work around → Step

Define user type to the steps

+ X

Type User Name	Available Groups
Handler	3

Handler user can create new Knownerror and Workaround records

General Atribute Service Type **Atribite CI Define**

Set edit atribute CI Define

CI Define	Extra Table
KNOWN ERRORS RECORD	KNOWNERRORSRECORDINFORMATI
WORKAROUND RECORD	WORKAROUNDINFORMATION

EXTRAFIELDS_NAME LIFESTATUSPERMISSION_NAME

SYMPTOMS	_Write
FINAL_SOLUTION	_Write
ENABLE	_Write

Modelo creado: ficha Detalle

Ok Close Base Model : Import

Title : Problem_Major

Comments : Modelo=Look for a root cause, work-around(s), a definitive solution, and if it is cost effective then implement it.

Service Type : Problem

Detail Mode Steps

Managers Informed (Hierarchic Escalation) : H_Problem_major Handler (Functional Escalation) : F_Incident_major

Disable Time Validate Steps User Type Steps

Normal time : 360 (minute) Max time : 720 (minute)

Possible returns : resolved,unresolved,tooexpensive,canceled

Guide : This record was created because there is something wrong that can or is impacting several users or critical functions. First, you should gather all of the information about the incident related and services impacted, then look for a root cause. Create a Known error, so servicedesk can react quickly if the incident happens again. Check if the cost of a definitive solution is reasonable then implement the solution. A final review should be done.

Model created: Steps tab

Ok Close Base Model : Import

Title : Problem_Major

Comments : Modelo=Look for a root cause, work-around(s), a definitive solution, and if it is cost effective then implement it.

Service Type : Problem

Detail Mode Steps

List: Problem Review

Id	Steps	To
1	Investigation and diagnosis	2
2	Create Known error and Work around	3
3	Implement definitive solution	4
4	Problem Review	1,2,3

Define user type to the steps

Type User Name	Available Groups
Handler	3
Problem Review	1

Set edit atribute CI Define

CI Define	Extra Table	Interface

EXTRAFIELDS_NAME LIFESTATUSPERMISSION_NAME

- 1) Administradores responsables de mensa de servicio
- 2) Generalmente primer nivel de atención
- 3) Cambiar estado de caso a CLOSED/CERRADO
- 4) Closed
- 5) Opcional

From: <http://leverit.com/ithelpcenter/> - IT Help Center

Permanent link: <http://leverit.com/ithelpcenter/es:archived:models>

Last update: 2021/01/05 18:01

