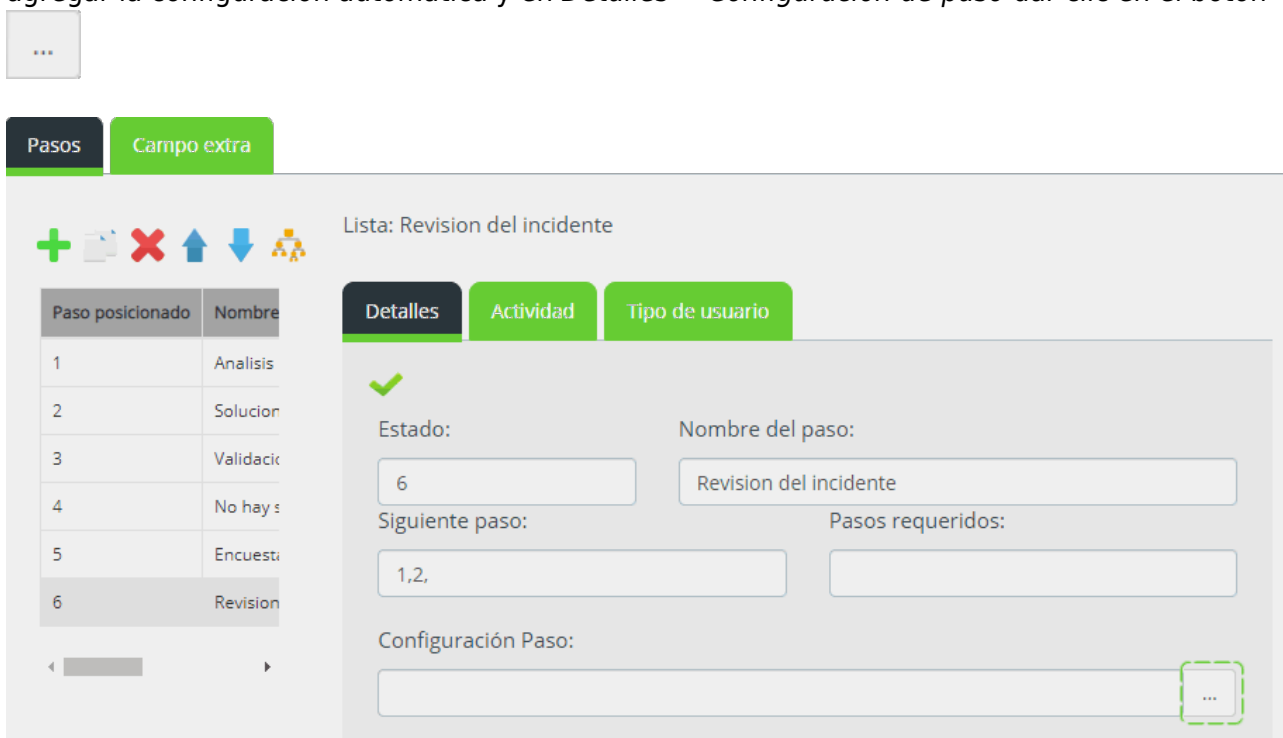


CONTENIDO EN DESARROLLO

Configuración de paso automático

1. Ingresar a ITHC. En el menú principal lateral seleccionar *Configuración del proceso > Modelo > Editar*. Seleccionar el modelo y dar clic en el botón **Editar**.

En la ventana de edición del modelo, ubicar la pestaña *Pasos*, seleccionar el paso al que se va a agregar la configuración automática y en *Detalles > Configuración de paso* dar clic en el botón



En la ventana *Paso de configuración* habilitar los campos según el tipo de acción:

1. [Configuración básica](#)

Configuración Básica

Descripción de campos para Configuración de paso automático. De [1] a [5] Parámetros para configuración básica

Configuración común al modo de paso PREDETERMINADO y SQL(Avanzado)

El proceso inicia con la activación del disparador y parámetros generales del ejecución.

#	Campo	Función
1	Activar/desactivar disparador de tiempo automático	Casilla de activación de las funciones de paso automático.
2	Condición del disparador de tiempo automático	<p>Selección del parámetro de validación del tiempo para ejecución de operaciones/tareas según el tiempo definido en el campo <i>Disparador de tiempo automático</i>.</p> <p>El tiempo transcurrido se calcula desde que el caso llega al paso del modelo en el que se han configurado las tareas.</p> <p>Parámetros posibles:</p> <p>Igual: Ejecución de operaciones y tareas cuando el tiempo transcurrido sea igual al valor en el campo <i>Disparador de tiempo automático</i>.</p> <p>Mayor: Ejecución de operaciones y tareas después de que se alcanza el valor definido en el campo <i>Disparador de tiempo automático</i>.</p> <p>Menos: Ejecución de operaciones y tareas antes de llegar al valor definido en el campo <i>Disparador de tiempo automático</i> y cuando se alcanza ese valor se va a detener la ejecución.</p>
3	Tiempo para disparador (Minutos)	Tiempo en minutos para ejecución de operaciones y tareas.

#	Campo	Función
4	Ejecutar SQL antes del cambio	<p>Definición de consulta SQL, cuando el caso llega a este paso se ejecutará la consulta. Variables de sistema que se pueden utilizar en la consulta: @[IDSDCASE] y @[IDSDCASEMT]</p> <p>Ejemplo: Consulta para inserción en una tabla para asignación de un turno relacionado con el caso por medio de la variable [IDSDCASE]</p> <pre> INSERT INTO MDASIGTURNO(FECHA_TURNO, NUMTURNO, ESTADO, IDSDCASE, IDSDCASEMT, TIEMPO_PROMEDIO, IDCMDBCI, IDMDCATEGORYDETAIL) (SELECT CASEMT_DATECREATE FECHA_TURNO, (SELECT CASE WHEN TB.NUMTURNO IS NULL THEN 1 ELSE NUMTURNO + 1 END NUMTURNO FROM (SELECT MAX(NUMTURNO)NUMTURNO FROM MDASIGTURNO WHERE (DATENAME(DY,FECHA_TURNO)) = (DATENAME(DY,GETDATE())) TB) NUMTURNO, 1 ESTADO, IDSDCASE, M.IDSDCASEMT, MT_NORMALTIME TIEMPO_PROMEDIO, (SELECT IDUSER FROM SDCASE WHERE IDSDCASE = @[IDSDCASE]) IDCMDBCI, IDMDCATEGORYDETAIL FROM SDCASEMT M WHERE IDSDCASE = @[IDSDCASE] AND IDSDCASE NOT IN (SELECT IDSDCASE FROM MDASIGTURNO)) </pre>
5	Ejecutar SQL después del cambio	<p>Para definición de consulta SQL, se ejecutará la consulta tan pronto el caso cambia al siguiente paso, es decir, al inicio del siguiente paso) Variables de sistema que se pueden utilizar en la consulta: @[IDSDCASE] y @[IDSDCASEMT]</p> <p>Ejemplo: Consulta para actualización de estado cuando se ha asignado un turno relacionado con el caso por medio de la variable [IDSDCASE]</p> <pre> UPDATE MDASIGTURNO SET ESTADO = 2 WHERE IDSDCASE = @[IDSDCASE] </pre>

Configuración del modo Predeterminado

De [6] a [9] Parámetros para configuración del modo Predeterminado

Este modo activa la ejecución automática de las siguientes funciones:

Próximo: Para cambio de paso del caso; permite además la configuración de mensajes y operaciones SQL y ejecución de programa

Resultado: Para cierre del caso; permite además la definición de campos resultado de atención y operaciones SQL y ejecución de programa

#	Campo	Función
6	Habilitar predeterminado auto	Casilla de activación/desactivación del modo PREDETERMINADO
7	Tipos de operación predeterminados	Permite seleccionar el tipo de función automática a ejecutar. Opciones disponibles: _ATTENTION: Para activar el cambio de paso automático según la definición en el modelo en <i>Siguiente paso</i> _CASESTATUS: Para activar el cambio de estado del caso a CLOSED
8	Tipos de atención predeterminados	Cambio automático de paso del caso si se ha seleccionado _ATTENTION . Opción disponible preseleccionada: _Next
9	Estado de caso predeterminado	Cambio automático de estado del caso si se ha seleccionado _CASESTATUS . Opción disponible preseleccionada: _Closed

Configuración de cambio de paso con el modo Predeterminado

De [6] a [9] Parámetros para configuración del modo Predeterminado - Próximo

Configuración de mensajes y operaciones cuando se selecciona la función **_ATTENTION**

#	Campo	Función
10	Cambio a siguiente paso predeterminado	Selección del paso al que continua el caso, las opciones en el campo de lista dependen de la configuración de <i>Modelo</i> > <i>Siguiente paso</i>
11	Mensaje anterior predeterminado	Definición del mensaje <i>ANTERIOR</i> al cambio de paso. El usuario del mensaje será SYSTEM

#	Campo	Función
12	Mensaje posterior predeterminado	Definición del mensaje <i>POSTERIOR</i> al cambio de paso. El usuario del mensaje será SYSTEM
13	SQL predeterminado automático	Definición de consulta SQL, cuando el caso llega a este paso se ejecutará la consulta. Variables de sistema que se pueden utilizar en la consulta: @[IDSDCASE] y @[IDSDCASEMT]

#	Campo	Función
	Ejecución de programa predeterminado (Win)	Ejecución de programa Windows, agregar ruta y nombre del aplicativo. C:\directorio\D_hawk.exe
14	<p>Ejemplo de configuración para cambio de paso</p> <p style="text-align: center;">Configuración de paso</p> <p>Obligatorios para activar la configuración del paso</p> <ul style="list-style-type: none"> Activar disparador de tiempo automático: <input checked="" type="checkbox"/> Condición del disparador de tiempo automático: Mayor Tiempo para disparador (minutos): 3 <p>Ejecutar SQL antes del cambio: (Opcional)</p> <p>Ejecutar SQL después del cambio: (Opcional)</p> <p>Obligatorios para funciones predeterminadas PRÓXIMO y RESULTADO</p> <p>Predeterminado</p> <ul style="list-style-type: none"> Habilitar predeterminado auto: <input checked="" type="checkbox"/> Tipos de operación predeterminados: <u>ATTENTION</u> Tipos de atención predeterminados: _Next Estado de caso predeterminado: Closed <p>Próximo Configuración para cambiar de paso</p> <ul style="list-style-type: none"> Cambio a siguiente paso predeterminado: Solucion Mensaje anterior predeterminado: (Opcional) Investigación y solución terminada Mensaje posterior predeterminado: (Opcional) Pasa a implementación de solución SQL predeterminado automático: (Opcional) UPDATE TABLA SET CAMPO1 = 'CASO # , CAMPO2 = IDSDCASE WHERE IDSDCASE = @[IDSDCASE] Ejecución de programa predeterminado (Win): (Opcional) C:\DirPrograma.exe 	<p style="text-align: center;">Configuración de paso</p> <p>Obligatorios para activar la configuración del paso</p> <p>Activar disparador de tiempo automático: <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Condición del disparador de tiempo automático: Mayor</p> <p>Tiempo para disparador (minutos): 3</p> <p>Ejecutar SQL antes del cambio: (Opcional)</p> <p>Ejecutar SQL después del cambio: (Opcional)</p> <p>Obligatorios para funciones predeterminadas PRÓXIMO y RESULTADO</p> <p>Predeterminado</p> <p>Habilitar predeterminado auto: <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Tipos de operación predeterminados: <u>ATTENTION</u></p> <p>Tipos de atención predeterminados: _Next</p> <p>Estado de caso predeterminado: Closed</p> <p>Obligatorio: Selección de próximo paso</p> <p>Cambio a siguiente paso predeterminado: Solucion</p> <p>Mensaje anterior predeterminado: (Opcional) Investigación y solución terminada</p> <p>Mensaje posterior predeterminado: (Opcional) Pasa a implementación de solución</p> <p>SQL predeterminado automático: (Opcional) UPDATE TABLA SET CAMPO1 = 'CASO # , CAMPO2 = IDSDCASE WHERE IDSDCASE = @[IDSDCASE]</p> <p>Ejecución de programa predeterminado (Win): (Opcional) C:\DirPrograma.exe</p>

Configuración de cierre de caso con el modo Predeterminado

De [15] a [19] Parámetros para configuración del modo Predeterminado - Resultado

Configuración de campos resultado de atención, operaciones SQL y ejecución de programa, cuando se selecciona la función _CASESTATUS

#	Campo	Función
15	Cadena de retorno predeterminado	Definición del campo RESULTADO en el cierre del caso, se guardará de forma automática en el campo <i>SDCASE.CASE_RETURN_STR</i>
16	Costo de retorno predeterminado	Definición del campo CASO en el cierre del caso, se guardará de forma automática en el campo <i>SDCASE.CASE_RETURN_COST</i>
17	Resumen final del caso predeterminado	Definición del campo RESUMEN en el cierre del caso, se guardará de forma automática en el campo <i>SDCASE.CASE_FINALSUMM</i>
18	SQL predeterminado automático	Definición de consulta SQL, cuando el caso llega a este paso se ejecutará la consulta. Variables de sistema que se pueden utilizar en la consulta: @[IDSDCASE] y @[IDSDCASEMT]

#	Campo	Función
	Ejecución de programa predeterminado (Win)	Ejecución de programa Windows, agregar ruta y nombre del aplicativo. C:\directorio\D_hawk.exe
	Ejemplo de configuración para cierre de caso	
	Configuración de paso	
	<p>Obligatorios para activar la configuración del paso</p> <p>Activar disparador de tiempo automático: <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Condición del disparador de tiempo automático: Mayor</p> <p>Tiempo para disparador (minutos): 60</p> <p>Ejecutar SQL antes del cambio: (Opcional)</p> <p>Ejecutar SQL después del cambio: (Opcional)</p> <p>Obligatorios para funciones predeterminadas PRÓXIMO y RESULTADO</p> <p>Predeterminado</p> <p>Habilitar predeterminado auto: <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Tipos de operación predeterminados: _CASESTATUS</p> <p>Tipos de atención predeterminados: _Next</p> <p>Estado de caso predeterminado: Closed</p> <p>Próximo</p> <p>Cambio a siguiente peso predeterminado:</p> <p>Mensaje anterior predeterminado:</p> <p>Mensaje posterior predeterminado:</p> <p>SQL predeterminado automático:</p> <p>Ejecución de programa predeterminado (Win):</p> <p>Resultado Configuración para cambiar estado a CLOSED:</p> <p>Cadena de retorno predeterminado: (Opcional) Incidente solucionado</p> <p>Costo de retorno predeterminado: (Opcional) 100</p> <p>Resumen final del caso predeterminado: (Opcional) Implementación de solución exitosa</p> <p>SQL predeterminado automático: (Opcional) INSERT INTO TABLA VALUES ('RESULTAADO CAMPO1', 'RESULTADO CAMPO2')</p> <p>Ejecución de programa predeterminado (Win): (Opcional) C:\dir\programa.exe</p>	

19

Configuración del modo SQL

El modo SQL permite la configuración avanzada para la ejecución automática de las siguientes funciones:

- **Próximo:** Para cambio de paso del caso; permite además la configuración de mensajes y operaciones SQL y ejecución de programa.
- **Resultado:** Para cierre del caso; permite además la definición de campos resultado de atención y operaciones SQL y ejecución de programa.



La configuración avanzada se realiza por medio de una consulta SQL que facilita la creación de condiciones para las funciones de cambio de paso y cierre del caso

Para activar este modo

1. Activar la casilla **Habilitar SQL automático**
2. En *Generar consulta SQL automática* dar clic en el botón **Generar**, se autocompletará la consulta por defecto para habilitar las funciones para cambio de paso y cerrar el caso.

SQL

Habilitar SQL automático:

Generar consulta SQL automática

Consulta SQL automática

Generar

Después de editar la consulta dar clic en el botón para ejecutar y verificar

```
SELECT 0 as AUTOSQL_OPERATIONTYPES, 2 as AUTOSQL_ATTENTION_ATTENTIONTYPE, 5 as AUTOSQL_CASE_STATUS_CASE_STATUS, 1 as AUTOSQL_ATTENTION_NEXT_STATUSN, " as AUTOSQL_ATTENTION_NEXT_BEFOREMESSAG
```

Consulta por defecto:

```
SELECT 0 as AUTOSQL_OPERATIONTYPES,
2 as AUTOSQL_ATTENTION_ATTENTIONTYPE,
5 as AUTOSQL_CASE_STATUS_CASE_STATUS,
1 as AUTOSQL_ATTENTION_NEXT_STATUSN,
```

```
' ' as AUTOSQL_ATTENTION_NEXT_BEFOREMESSAGEATTENTION,  
' ' as AUTOSQL_ATTENTION_NEXT_AFTERMESAGEATTENTION,  
' ' as AUTOSQL_ATTENTION_NEXT_EXECSQL,  
' ' as AUTOSQL_ATTENTION_NEXT_RUNWIN,  
' ' as AUTOSQL_CASESTATUS_RESULT_CASE_RETURN_STR,  
0 as AUTOSQL_CASESTATUS_RESULT_CASE_RETURN_COST,  
' ' as AUTOSQL_CASESTATUS_RESULT_CASE_FINALSUMM,  
' ' as AUTODSQL_CASESTATUS_RESULT_EXECSQL,  
' ' as AUTODSQL_CASESTATUS_RESULT_RUNWIN
```

Editar la consulta y eliminar los campos no requeridos por la función a activar

3. Después de la verificación y ejecución de la consulta, en cada campo del formulario en la parte inferior seleccionar su campo equivalente en la consulta.

Si no está incluido el campo en la consulta seleccionar en el campo desplegable el valor **None**

De [15] a [19] Configuración del modo SQL

El modo SQL permite la configuración avanzada para la ejecución automática de las siguientes funciones:

#	Campo	Función
20	Tipos de operación SQL	
21	Tipos de atención de SQL automático	
22	Tipos de estado de caso SQL automático	
23	Cambio SQL automático a siguiente paso	
24	Mensaje anterior SQL automático	
25	Mensaje posterior SQL automático	
26	Ejecución automática de SQL	
27	Ejecución automática de programa (Win)	
28	Cadena de retorno SQL automático	
29	Costo de retorno SQL automático	
30	Resumen final de caso automático	

#	Campo	Función
31	Ejecución automática de SQL	
32	Ejecución automática de programa (Win)	

From:

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

Permanent link:

http://leverit.com/ithelpcenter/es:conf_automatica_paso

Last update: **2021/11/30 21:54**

