ServiceTonic

Actuaciones por rol





Contenido

Cor	itenido	2
1.	Información general	3
1.1	Introducción	3
2.	Configuración de la visibilidad de actuaciones por parte del rol del agente	5
3.	Configuración de la actuación según los niveles de servicio	6





1. Información general

1.1 Introducción

Si no se hace ninguna actuación en los niveles de servicio, por defecto las actuaciones son públicas o privadas en función del rol. Así los permisos son:

Visibilidad de actuaciones según el ROL	RESULTADO: Visibilidad del Ticket
Siempre Privada	Siempre Privada*
Siempre Pública	Siempre Pública**
Defecto Privada	Defecto Privada***
Defecto Pública	Defecto Pública

Con esta mejora, se puede definir también que las actuaciones sean **PÚBLICAS o PRIVADAS** según el estado del ticket.

En este documento se detalla cómo **definir la visibilidad de un ticket, si es PÚBLICO o PRIVADO**, automáticamente gracias a la combinación de los permisos otorgados a los roles de los agentes junto con la gestión de estados de los niveles de servicio.

De esta manera, según el rol asignado al agente y el estado del nivel del servicio, cualquier edición en un ticket por parte de ese agente, se le notificará, o no, al cliente final.

Para que un ticket sea PÚBLICO o PRIVADO, se deberá efectuar la siguiente combinación:



Visibilidad de actuaciones según el ROL	Estado de la Actuación según los Niveles de servicio	RESULTADO: Visibilidad del Ticket
Siempre Privada	Privada	Siempre Privada*
Siempre Privada	Pública	Siempre Privada
Siempre Pública	Privada	Siempre Pública**
Siempre Pública	Pública	Siempre Pública
Defecto Privada	Privada	Defecto Privada***
Defecto Privada	Pública	Defecto Pública****
Defecto Pública	Privada	Defecto Privada
Defecto Pública	Pública	Defecto Pública

- La casilla "Pública" de la actuación del ticket siempre será PRIVADA y no podrá cambiarse
- La casilla "Pública" de la actuación del ticket siempre será PRIVADA y no podrá cambiarse
- La casilla "Pública" de la actuación del ticket siempre será PRIVADA pero el usuario podrá cambiar a PÚBLICA de forma manual
- La casilla "Pública" de la actuación del ticket siempre será PÚBLICA pero el usuario podrá cambiar a PRIVADA de forma manual



2. Configuración de la visibilidad de actuaciones por parte del rol del agente

En primer lugar, se configurará el tipo de visibilidad de las actuaciones por parte del rol del agente.

Antes de definir la Visibilidad de Actuación en el rol, se deberá asignar al agente el rol deseado.

Para ello, se accederá a Administración / Servicio / Agentes / Roles, y allí se marcará la "Visibilidad actuaciones" que se desee para ese rol.

Role	Agentes Equipos Roles			
Crear informes comparison C	Roles Rol de Cliente por Defecto: CUENT	Vombre ADMIN Tipo Agente Service Desk Gestión de problemas CMDB y Activos Visbilidad Personal Equipo Servicio Personal Equipo Servicio Visbilidad Visbilidad Equipo Servicio Visbilidad Visbilidad Equipo Servicio Visbilidad Visbilidad Crear visitas compartidas Crear visitas compartidas	Precio por hora 0.0 Agente Módulos funcionales Módulo de administración Tiquets Core tiquets & Módulos funcionales Eliminar tickets Core studendores Eliminar tickets Acceso accelendores Eliminar tigidal Suscripción rispida Ticket rápido	Herramientas Otros Eleminar bloqueos ajenos Asignar propietario Eleminar bloqueos ajenos Asignar propietario Visibilidad achaciones Por defecto privada Tipo de asignaciones Algunos equipos Mas equipos Algunos equipos
		Crear informes Crear informes comparidos Bisquedos contentido Trotet Convertis en global Discuentes Discuentes	Útter Conscimiento ☐ Problema ☐ BBDD Conscimiento ☐ Solución	Acceso tiempos de asignación
			-	

n	ŧ۰	ň	c	
v	ч	v	э	



Seleccionar la opción deseada en función si se quiere que ese ticket sea PÚBLICO o PRIVADO.



3. Configuración de la actuación según los niveles de servicio

En **Administración / Service Desk / Niveles de Servicio** se definirá si la actuación de un estado será PRIVADA o PÚBLICA.

ón de prioridades			Gestión de estados							
imero kimo de 5 ridades:	5		Indique para cada estado si es un estado para el cual el ticket estará vigente y si se debe contabilizar para el cálculo del SLA. Lista de estados:							
sta de prioridades: Prioridad	Color	r	Estado	Vigencia	Contabiliza SLA respuesta	Contabiliza SLA resolución	Calcular respuesta	Calcular resolución	Contabilizar en contrato	Actuación
Crítica	Negro	~	Petición							Privada 🗸
Alta	Negro	~	Abierta	Image: A start of the start						Privada 🗸
Normal	Negro	~	En espera usuario							Pública 🗸
Baja	Negro	~	Respondido usuario	Image: A start of the start						Pública 🗸
Aplanificar	Negro	~	Cerrada							Pública ~

Privada	~	
Privada	~	
oública	~	
Pública	~	
Pública	~	

La combinación del estado del ticket junto con la visibilidad por parte del rol del agente, definirán si un ticket es PÚBLICO o PRIVADO, es decir, si al cliente se le notificará o no una edición en ese ticket por parte de ese agente y según el estado en el que se encuentre.