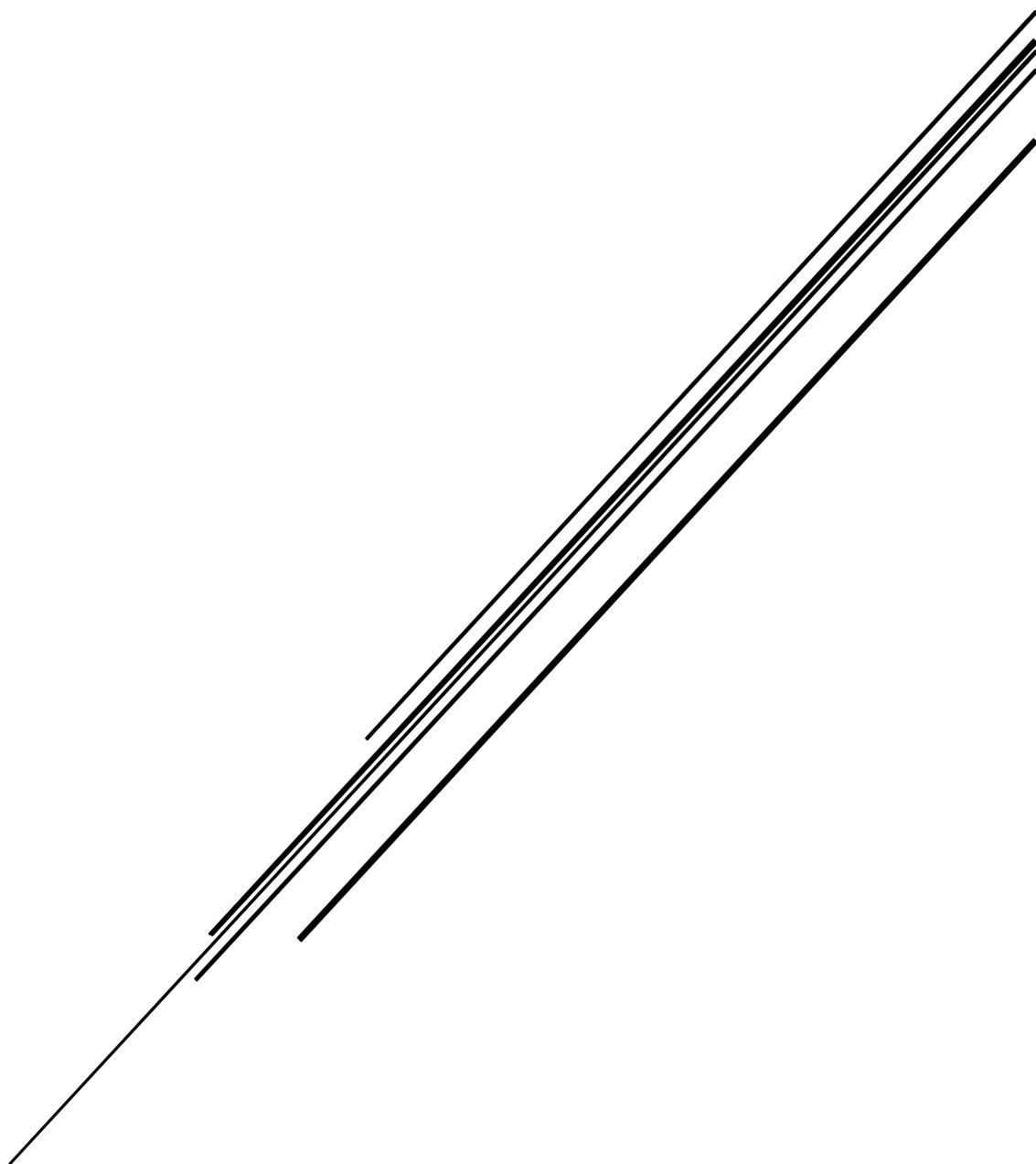


MANUAL DE USUARIO

Conexión a iTop



Para: Cadena SA
Sebastián Andrés Muñoz Serna

MANUAL DE USUARIO: CONEXIÓN A iTOP

En este manual podrás encontrar todas los elementos y explicaciones necesarias para el correcto uso del aplicativo iTOP. desde la creación de usuario hasta el anexo y actualización de datos en la nube.

Tabla de Contenido

Conexión a iTop	3
Pantalla de ingreso al sistema	3
Primera conexión a iTop	3
Pantalla principal iTop	4
El menú de cierre de sesión	5
Cambiando tu contraseña	6
Desconectarse de iTop	7
Administrar sus preferencias	7
Idioma	8
Otros ajustes	8
Organizaciones favoritas	9
Atajos	9
Acerca de iTop	9
El menú del explorador	10
Organizaciones	11
Cajones De Menú	12
Visualización y modificación de un objeto	12
Monitor	12
Modificación de un objeto.	13
Manejo de archivos adjuntos de tickets	16
Arrastrar y soltar	18
Gestión de relaciones de objetos	18
Comportamiento	21
Nuevo	21
Modificar	22
Borrar	22
Relaciones	23
Contexto	25
Exportar el gráfico como un documento PDF	26
Email	27

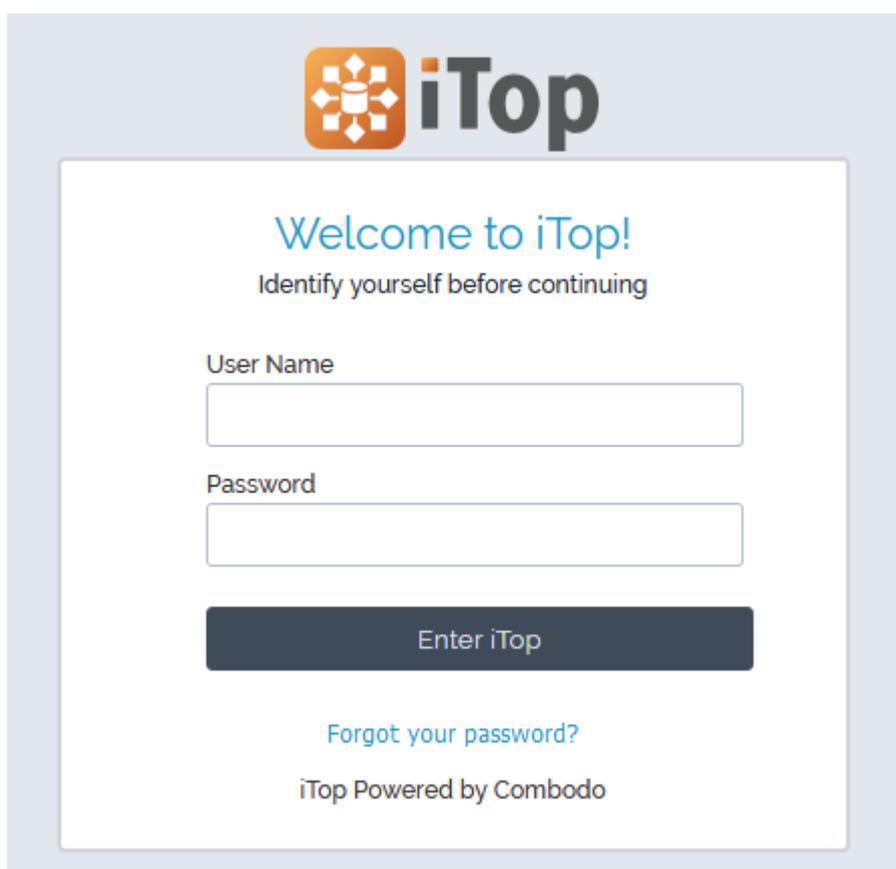
Exportación CSV	27
Exportación de Excel	28
Versión para imprimir	28
Acciones específicas del ticket	29
Búsqueda	30
Cinematográfico	31
Adición de criterios	31
Establecer un criterio	31
Eliminación de un criterio	32
Guardar una búsqueda	33
Vuelva a ejecutar una búsqueda	33
Capacidades de búsqueda	33
Texto	34
Números	34
Lista de opciones	35
Objetos	35
Fecha	36
Recientemente usado	37
Búsqueda Global	38
Gestión de listas	39
Menú del kit de herramientas	40
Configurar esta lista	40
Email	41
Exportación CSV	42
Cómo pegar datos CSV en Excel 2007/2010	43
Exportación de Excel	45
Exportación de PDF	46
Agregar al tablero	48
Crea un atajo	49
Objeto obsoleto	50
Destacar objetos obsoletos	50
Análisis de impacto mejorado	51
Ocultar objetos obsoletos	52
Informes en Excel	53
Asegúrese de que Excel esté configurado correctamente	53
Importación de datos desde iTop	57

Conexión a iTop

Pantalla de ingreso al sistema

La primera pantalla que muestra iTop es la pantalla de inicio de sesión, Bienvenido a iTop . Cada usuario de iTop debe identificarse antes de acceder a la aplicación.

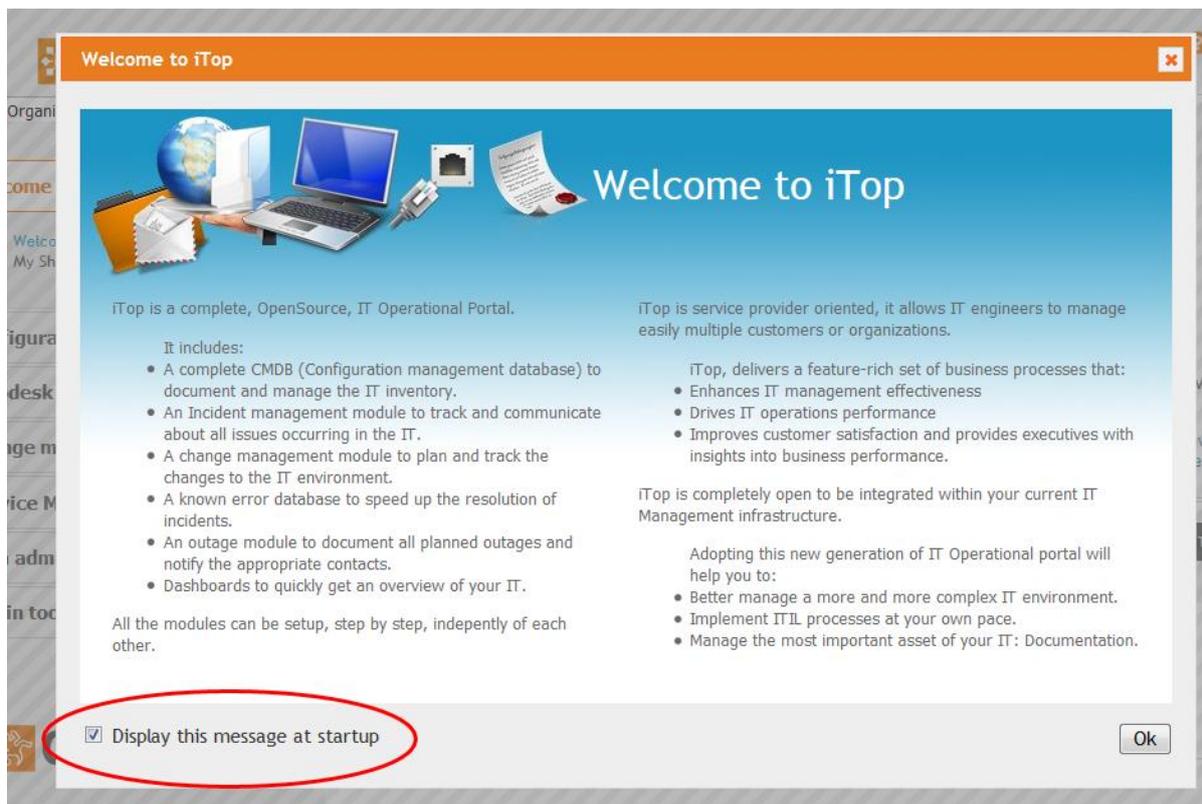
Ingrese su **nombre de usuario** y **contraseña** proporcionados por su administrador y haga clic en **Ingresar iTop** .



The image shows the iTop login interface. At the top center is the iTop logo, which consists of an orange square with a white geometric pattern of dots and lines, followed by the text 'iTop' in a bold, dark grey font. Below the logo, the text 'Welcome to iTop!' is displayed in a blue font, with the instruction 'Identify yourself before continuing' in a smaller, grey font underneath. There are two input fields: the first is labeled 'User Name' and the second is labeled 'Password'. Below these fields is a dark grey button with the text 'Enter iTop' in white. At the bottom of the form area, there is a blue link that says 'Forgot your password?' and the text 'iTop Powered by Combodo' in a small, grey font.

Primera conexión a iTop

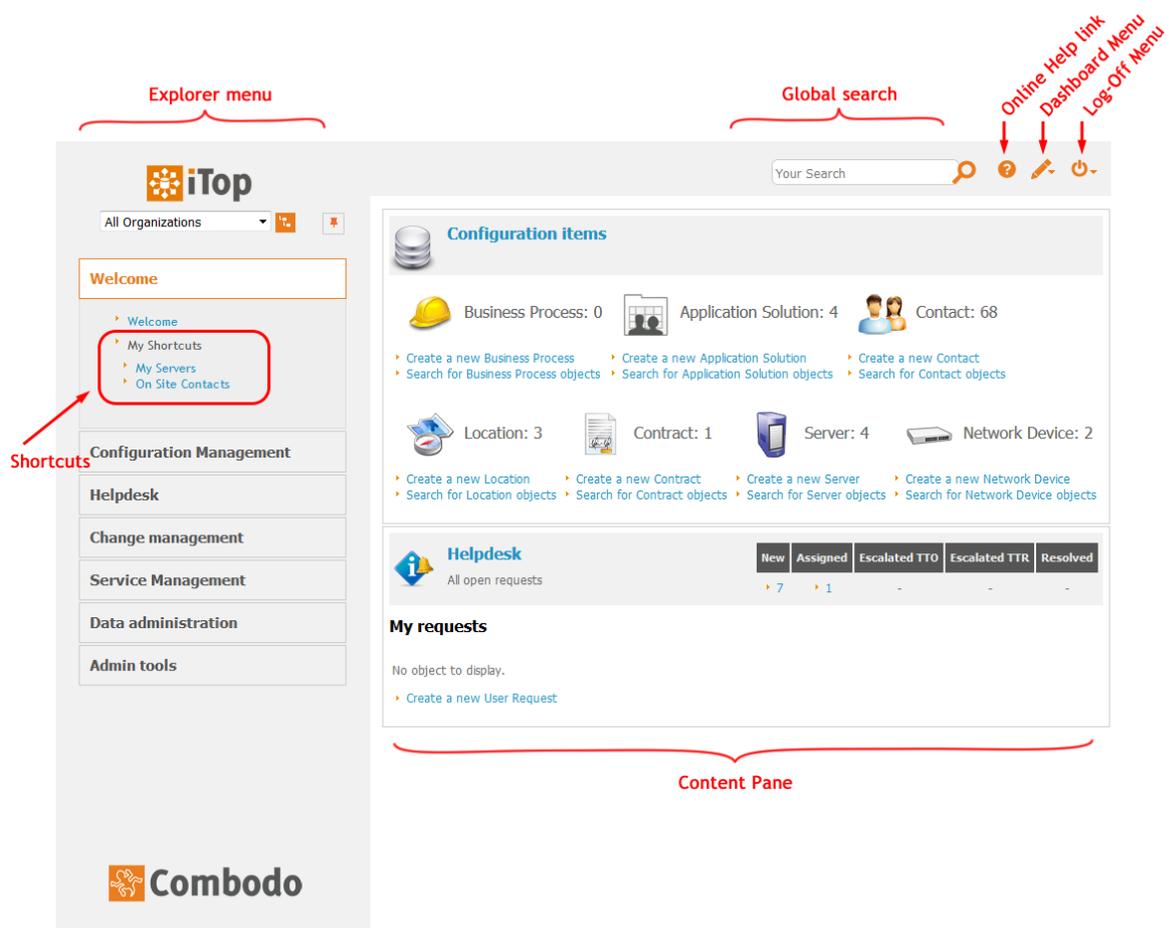
La primera vez que se conecta a iTop, se muestra el siguiente diálogo de bienvenida:



Para omitir este cuadro de diálogo e ir directamente a la pantalla principal de la aplicación la próxima vez que se conecte a iTop, desmarque **Mostrar este mensaje al inicio** , antes de hacer clic en el botón **Aceptar** para cerrar el cuadro de diálogo.

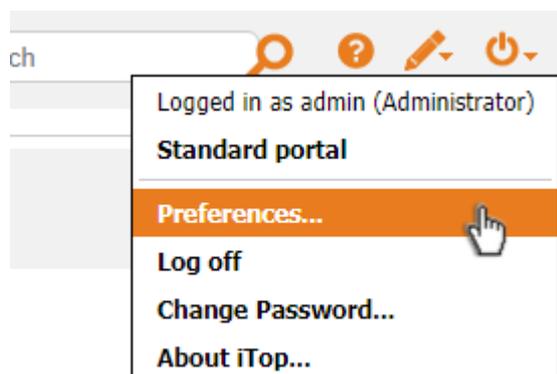
Pantalla principal iTop

La siguiente imagen muestra la pantalla principal de la aplicación, contiene todos los elementos estándar de las pantallas iTop:



El menú de cierre de sesión

En la parte superior derecha de la página, se puede acceder a un menú emergente haciendo clic en el icono de encendido/apagado : 



La primera línea de la ventana emergente muestra el nombre del usuario que ha iniciado sesión actualmente. Si este usuario es administrador de la aplicación, también se muestra en esta línea.

Otras líneas en negrita son **Acciones** . Al hacer clic en ellos, se iniciará la acción correspondiente a este elemento del menú.

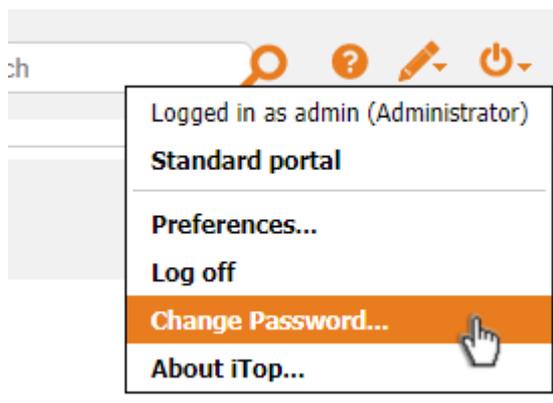
Se propone el Portal estándar si el usuario puede cambiar de la Consola al Portal.

Preferencias es para administrar sus preferencias de usuario en la aplicación (idioma, organizaciones favoritas, etc.)

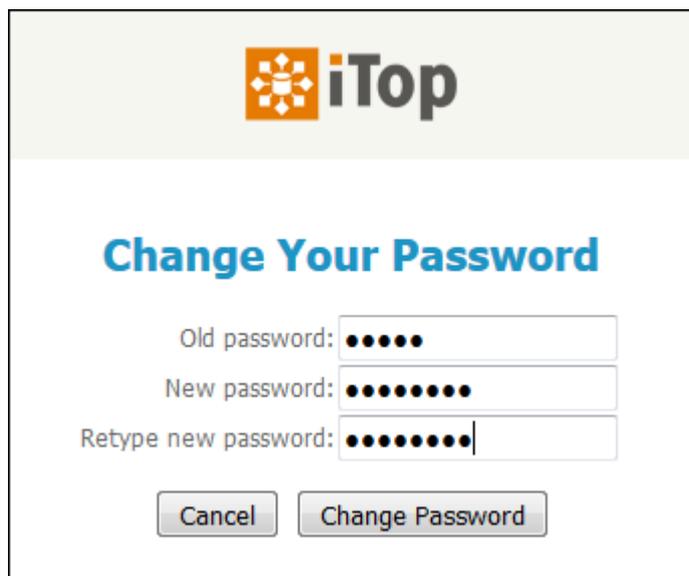
Cerrar sesión es para terminar su sesión con iTop

Cambiar contraseña es para cambiar su contraseña de iTop

Cambiando tu contraseña

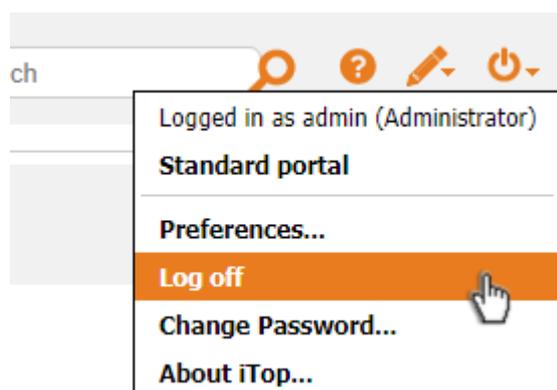


Haga clic en el elemento de menú **Cambiar contraseña para mostrar el formulario de cambio de contraseña:**

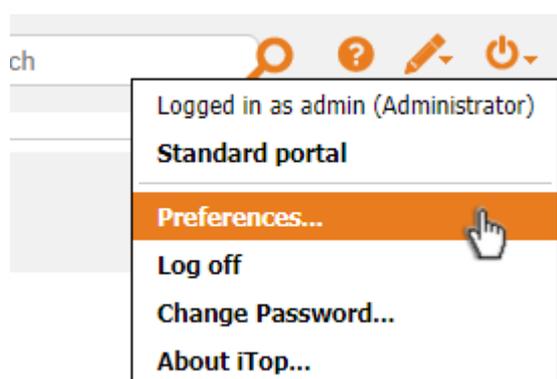
A screenshot of the iTop 'Change Your Password' form. The form has a header with the iTop logo and the title 'Change Your Password'. Below the title are three input fields: 'Old password:' with five dots, 'New password:' with eight dots, and 'Retype new password:' with eight dots. At the bottom of the form are two buttons: 'Cancel' and 'Change Password'.

Escriba la **contraseña anterior** en el campo **Contraseña anterior**. A continuación, en el campo **Nueva contraseña**, a continuación escriba la nueva contraseña. Vuelva a escribir la nueva contraseña en el tercer campo. Cuando haya terminado, haga clic en **Cambiar contraseña** para validar su cambio.

Desconectarse de iTop



Administrar sus preferencias



El **menú Preferencias** permite a cada usuario configurar:

- El **idioma** de la interfaz de usuario de iTop
- La **longitud predeterminada** para mostrar cualquier lista de resultados de búsqueda
- La opción **Mostrar datos obsoletos** sin marcar de forma predeterminada, permite mostrar objetos obsoletos en listas desplegadas y resultados de búsqueda
- La **lista de organizaciones favoritas** que se mostrará en el menú **contextual**
- Los **accesos directos personales** creados por el usuario


Preferences...

Language of the User Interface

Select your preferred language English (English) ▼

Cancel Apply

Other Settings

Default length for lists: items per page

Show obsolete data

Cancel Apply

Favorite Organizations

Check in the list below the organizations that you want to see in the drop-down menu for a quick access. Note that this is not a security setting, objects from any organization are still visible and can be accessed by selecting "All Organizations" in the drop-down list.

Total: 5 objects (5 objects selected). ✕

<input type="checkbox"/>	<u>Organization</u> ▲	Code	Status	Parent
<input checked="" type="checkbox"/>	Client Special		Active	IT Special
<input checked="" type="checkbox"/>	Demo		Active	<i>undefined</i>
<input checked="" type="checkbox"/>	IT Department	IT	Active	<i>undefined</i>
<input checked="" type="checkbox"/>	IT Special	IT	Active	IT Department
<input checked="" type="checkbox"/>	My Company/Department	SOMECODE	Active	<i>undefined</i>

Cancel Apply

My Shortcuts

No object to display.

Idioma

Para cambiar el idioma de la interfaz de usuario, seleccione el **idioma deseado** de la **lista desplegable** y haga clic en **Aplicar** .

Otros ajustes

La **longitud predeterminada de las listas** se utiliza para limitar el tamaño de visualización de las listas de objetos; por ejemplo, al realizar una búsqueda. Si el número de elementos de la lista supera este valor, la lista mostrará los objetos por **página** . Cada página está configurada de forma predeterminada para mostrar

el número de objetos de **longitud predeterminada** . Mostrar más objetos por página puede ser más conveniente, pero ralentizará la visualización.

Esta longitud también se usa para limitar el historial de importaciones de CSV (vista truncaada).

Para modificar el valor predeterminado, cambie el número y luego haga clic en **Aplicar**.

Este valor es el predeterminado que se aplica a todas las listas que no tienen una configuración específica. (Consulte Gestión de listas para saber cómo configurar una lista específica).

Organizaciones favoritas

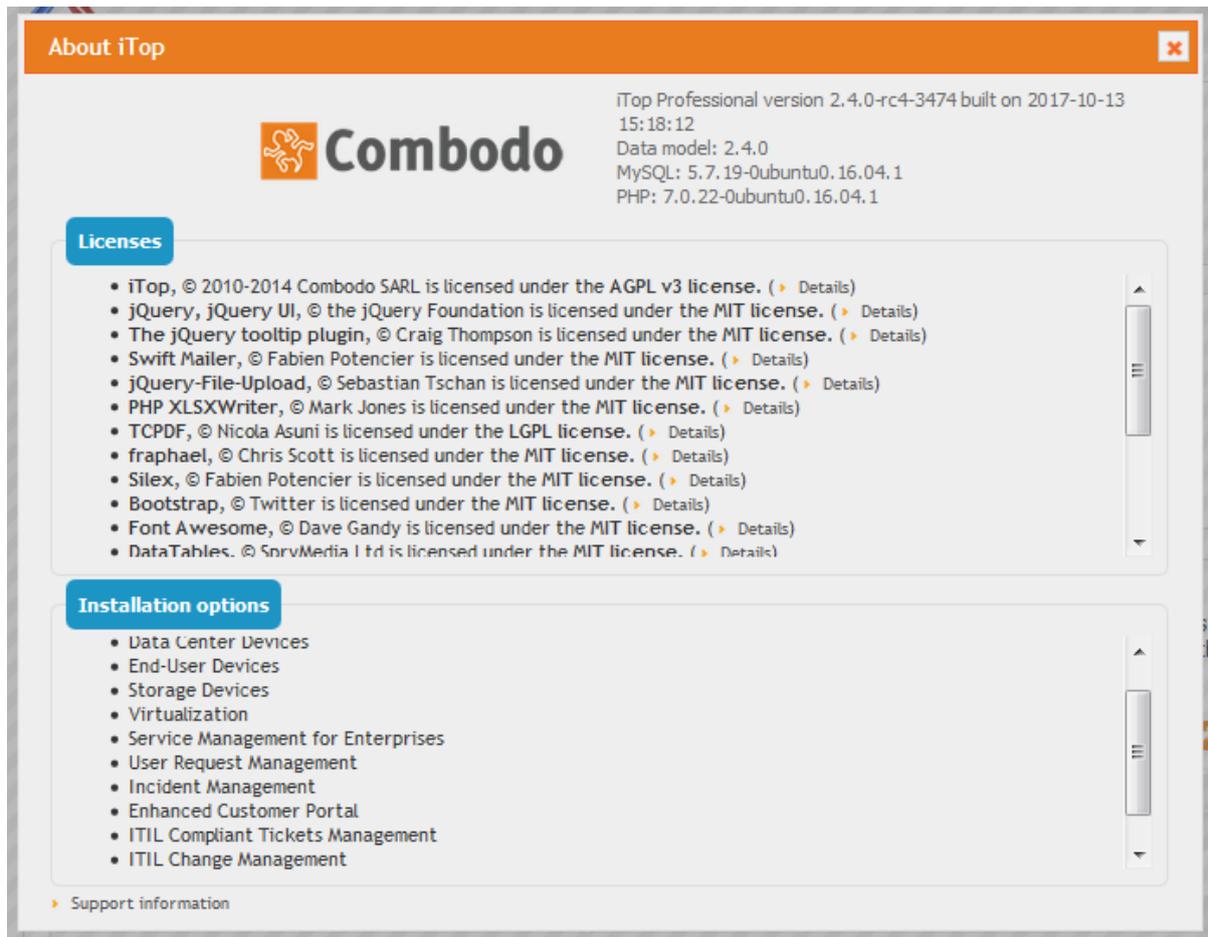
En las grandes empresas, no todos los usuarios están interesados en todas las organizaciones documentadas en iTop (por ejemplo, si un usuario determinado trabaja solo para un conjunto determinado de clientes). Esta configuración le permite a cada usuario personalizar la lista de organizaciones que aparecen en el menú contextual en la parte superior izquierda de sus páginas iTop, para facilitar la navegación en la aplicación.

Atajos

Use esto para cambiar el nombre o eliminar accesos directos creados por el usuario. (Consulte Accesos directos de usuario para saber cómo crear accesos directos). Los accesos directos aparecen en el menú principal inmediatamente debajo del menú de **Bienvenida** Para cambiar el nombre de un acceso directo, marque la casilla de verificación delante de su nombre y haga clic en **Cambiar nombre**. Para eliminar accesos directos, marque las casillas de verificación delante de su nombre y haga clic en **Eliminar** (aparecerá un mensaje emergente de confirmación).

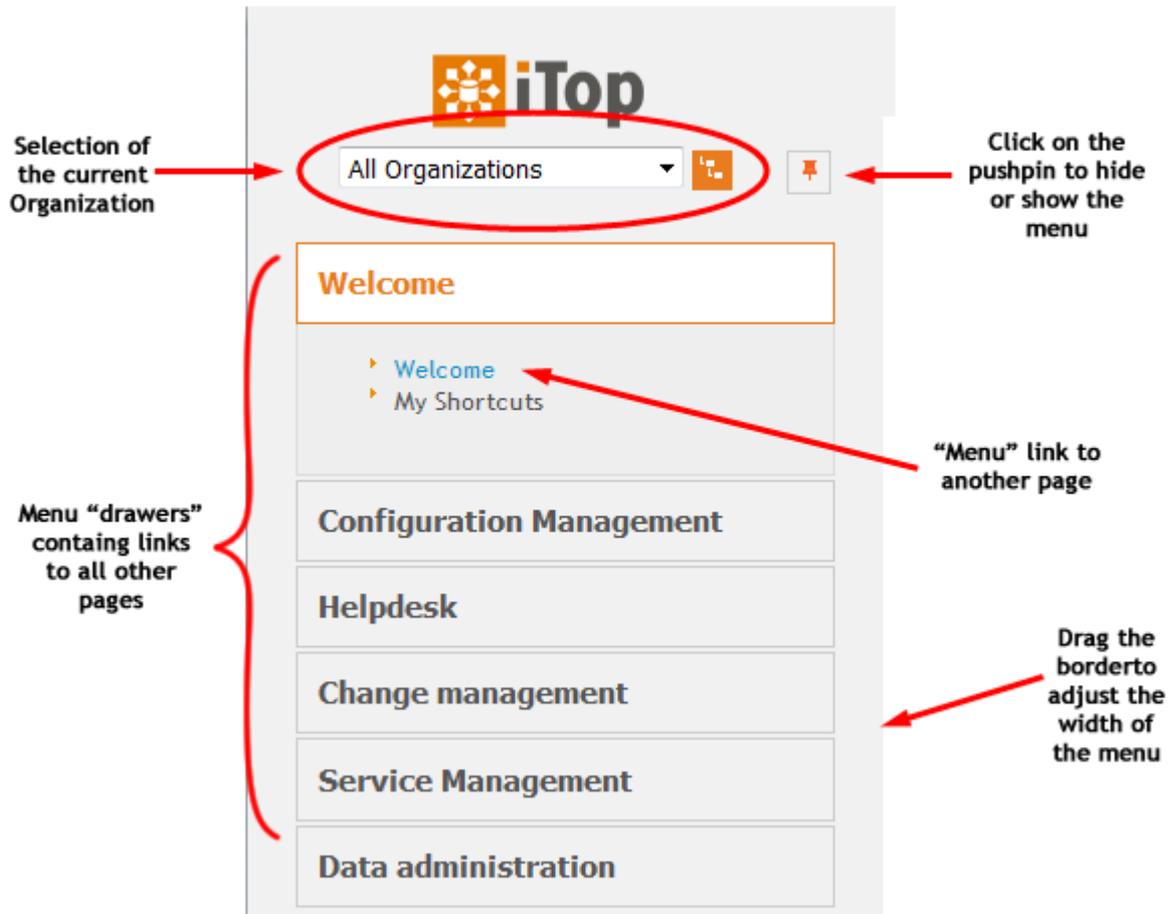
Acerca de iTop

Desde la versión 2.4, la segunda parte de esta pantalla muestra los Installation options que el administrador seleccionó durante la última configuración.



El menú del explorador

A la izquierda de la pantalla, un panel redimensionable contiene el **menú Explorador** de la aplicación. Este es el punto de entrada a todas las funciones de iTop.



Para optimizar el espacio en pantalla, se puede ajustar el tamaño del menú arrastrando su borde derecho. También puede ocultar completamente el menú haciendo clic en el ícono de la **chincheta** en la parte superior derecha. Una vez que el menú esté oculto, mueva el cursor del mouse al lado del borde izquierdo de la página para que el menú vuelva a aparecer. Haga clic en la **chincheta** nuevamente para fijarlo en la página, o deje que el menú desaparezca nuevamente cuando mueva el mouse fuera de él.

Organizaciones

Muchos de los objetos gestionados en iTop pertenecen a una Organización . Las organizaciones son el medio principal para organizar objetos en iTop. Por ejemplo, el control de acceso se basa en Organizaciones: a un usuario determinado se le puede permitir acceder solo a un conjunto determinado de Organizaciones. Además, el menú de **selección de organizaciones** en la parte superior del menú permite al usuario final limitar la visualización actual al contexto de la organización dada. Una vez que se selecciona una organización, esta información de "contexto" se mantiene de una página a otra. Para restablecer el contexto y mostrar de nuevo todos los objetos iTop, simplemente seleccione "Todas las organizaciones" en la lista desplegable.

A veces es conveniente acortar la lista de Organizaciones que se muestra en el cuadro desplegable. Por ejemplo, es posible que necesite ver solo a sus clientes de interés.

Cajones De Menú

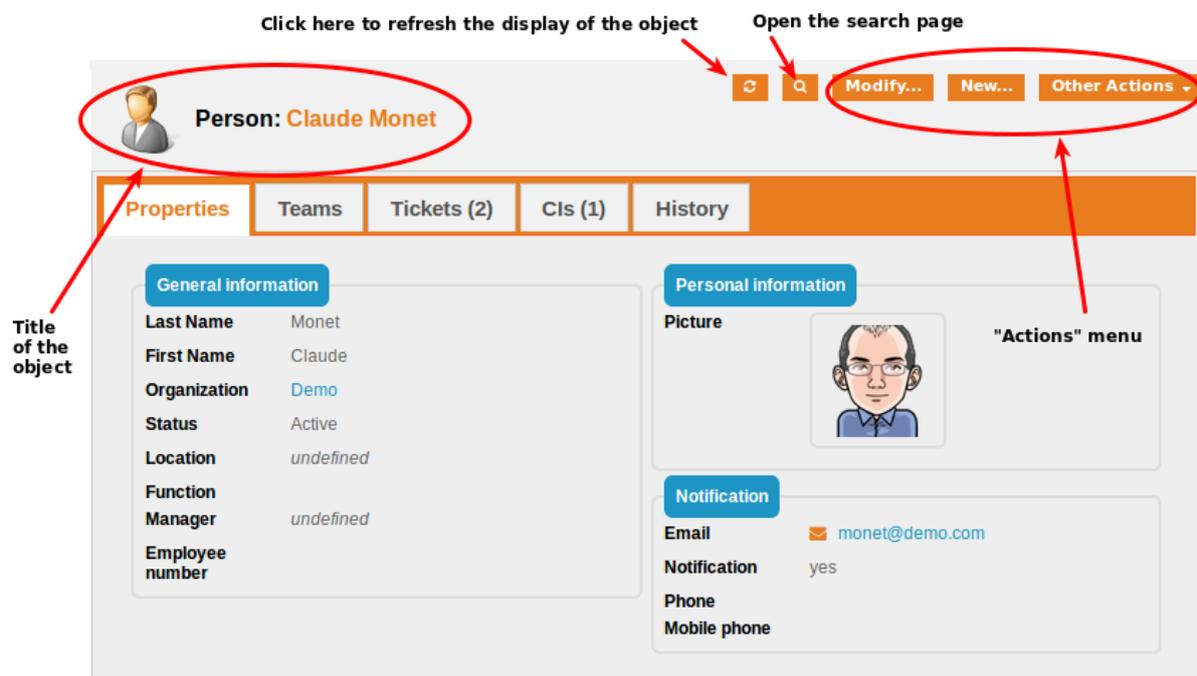
El menú principal organiza las funciones de iTop en varios cajones, uno por proceso (o por área de interés). Haga clic en el **Título de un cajón** para alternar la visualización de su contenido. Solo un cajón está abierto a la vez.

Dentro de cada **cajón**, una serie de enlaces dan acceso a las diversas funciones de iTop.

Visualización y modificación de un objeto

Monitor

Los detalles de un objeto siempre se muestran de la misma manera en iTop, como se muestra a continuación:



El área de título contiene el icono que representa la clase dada (o tipo) del objeto seguido de la clase (**Persona** en este caso), seguido del nombre real del objeto.

La pestaña azul **Buscar** (en la parte superior de la página sobre el título), alterna la visualización del formulario de búsqueda para esta clase de objeto.

Las acciones permitidas para este objeto se enumeran como botones naranjas (en la parte superior derecha de la página). Las acciones más frecuentes se muestran como botones. Se puede acceder a las acciones restantes a través del menú emergente **Otras acciones**.

La pestaña **Propiedades** muestra las propiedades reales del objeto.

La pestaña **Historial** muestra el historial de todas las modificaciones realizadas en este objeto (quién modificó qué y cuándo)

Dependiendo de la clase del objeto que se muestre (Tickets., por ejemplo), puede estar disponible una pestaña **Notificaciones** adicional, que muestra todas las notificaciones enviadas en respuesta a eventos en este objeto.

Las otras pestañas muestran las relaciones entre el objeto seleccionado y otros objetos en la base de datos.

Por ejemplo, la pestaña **Equipos** muestra todos los equipos a los que pertenece la persona seleccionada. La pestaña **Tickets** muestra los tickets para los cuales la persona seleccionada es el solicitante.

Modificación de un objeto.

Para modificar un objeto, haga clic en la acción **Modificar**, desde los detalles del objeto (La misma acción también está disponible en una lista que contiene solo un objeto).

La forma utilizada para modificar un objeto es bastante similar a sus detalles. La única diferencia es que los campos son editables. Por ejemplo, el formulario para modificar una Persona se muestra como se muestra a continuación:

Tenga en cuenta el pequeño icono de signo de exclamación rojo (❗) junto al **nombre**. Este ícono aparece cuando un campo obligatorio se deja en blanco o cuando un campo no sigue el formato esperado para el campo (por ejemplo, para una dirección de correo electrónico). Las modificaciones al objeto solo se pueden guardar (usando el botón **Aplicar**) si todos los campos están correctamente llenados.

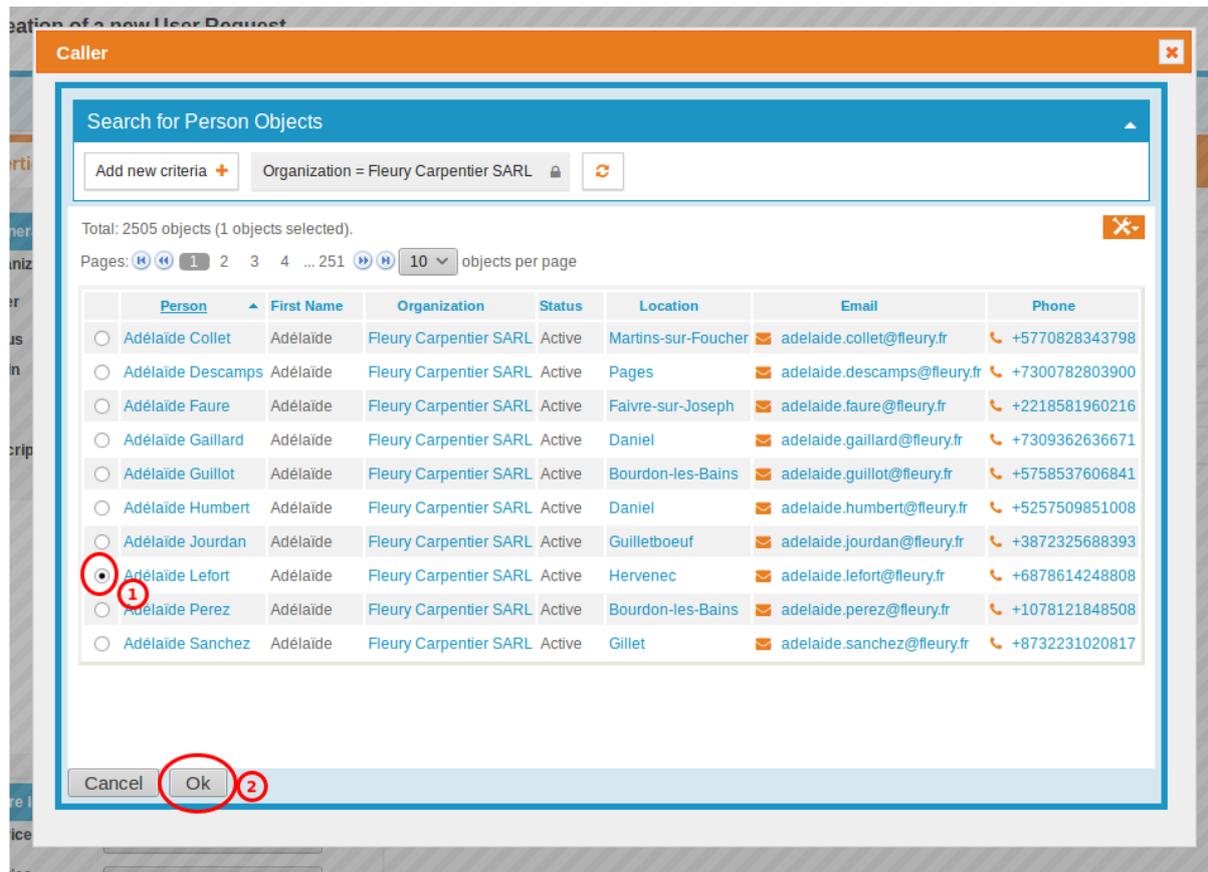
Para algunos de los campos, el valor no es un texto libre, sino que debe seleccionarse de una lista desplegable:

El **botón de vista de árbol** (🌳) está disponible para valores que están organizados como una jerarquía.

El **botón más** (+) es un atajo para crear un objeto y agregarlo a la lista. El botón solo está disponible para los usuarios que tienen permiso para crear este tipo de objeto. Por ejemplo, al crear o modificar un ticket, haga clic en el **+** botón () del campo **Caller**. Se muestra el formulario para habilitar la creación de una nueva Persona:

Cuando el número de valores posibles para un campo determinado supera un valor configurado (50 de forma predeterminada), la lista desplegable se reemplaza por un campo de autocompletar, como se muestra a continuación:

Escriba al menos tres letras para activar la búsqueda y elija de la lista de objetos que coincidan con las letras escritas, o use el botón de la lupa () para abrir un cuadro de diálogo de búsqueda:



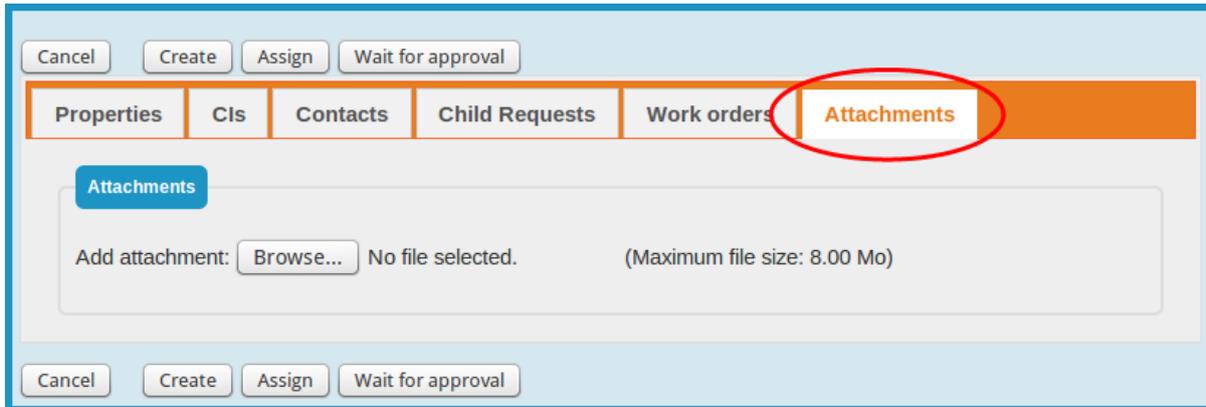
El cuadro de diálogo de búsqueda enumera todos los objetos. Para restringir la búsqueda, puede usar el formulario en la parte superior antes de seleccionar un objeto y hacer clic en **Aceptar** para volver al formulario principal.

Manejo de archivos adjuntos de tickets

Los archivos adjuntos permiten cargar un documento (cualquier archivo o imagen) en iTop y "adjuntarlo" a un objeto determinado en iTop. Esto es muy similar a los archivos adjuntos de correo electrónico.

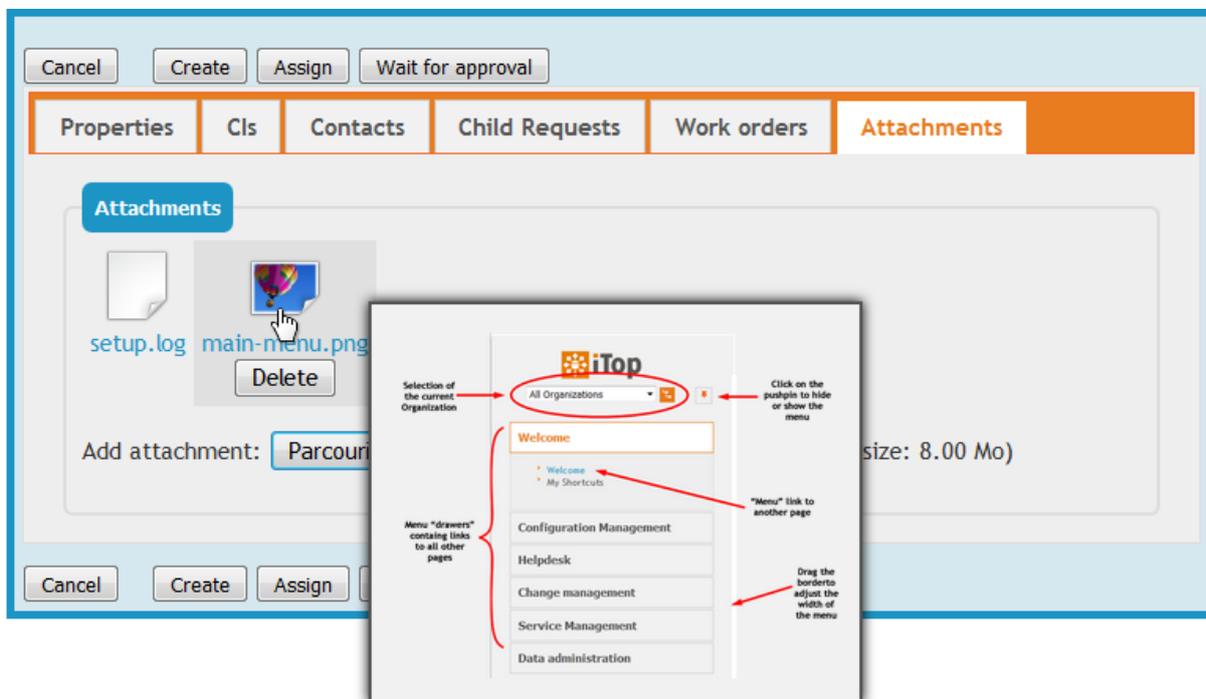
Los adjuntos están relacionados con el objeto al que están adjuntos y se eliminarán cuando el objeto se elimine de iTop. Si desea cargar archivos en iTop y tenerlos "adjuntos" a varios objetos en iTop, entonces considere crear objetos "Documento".

Para administrar los archivos adjuntos a un ticket, haga clic en la pestaña **Archivos adjuntos** mientras crea o modifica un ticket:



Para cargar un nuevo archivo adjunto, haga clic en el botón **Examinar** y seleccione el archivo deseado. Tenga en cuenta que el tamaño máximo para un solo archivo cargado se muestra junto al botón **Examinar**. Si un archivo es más grande que este valor, no se puede cargar en iTop. Este tamaño máximo depende de varias configuraciones en el servidor y solo un administrador puede cambiarlo.

Una vez que se han cargado los archivos adjuntos, se enumeran en la pestaña, con un icono por archivo. El nombre del archivo adjunto es un hipervínculo para descargarlo.

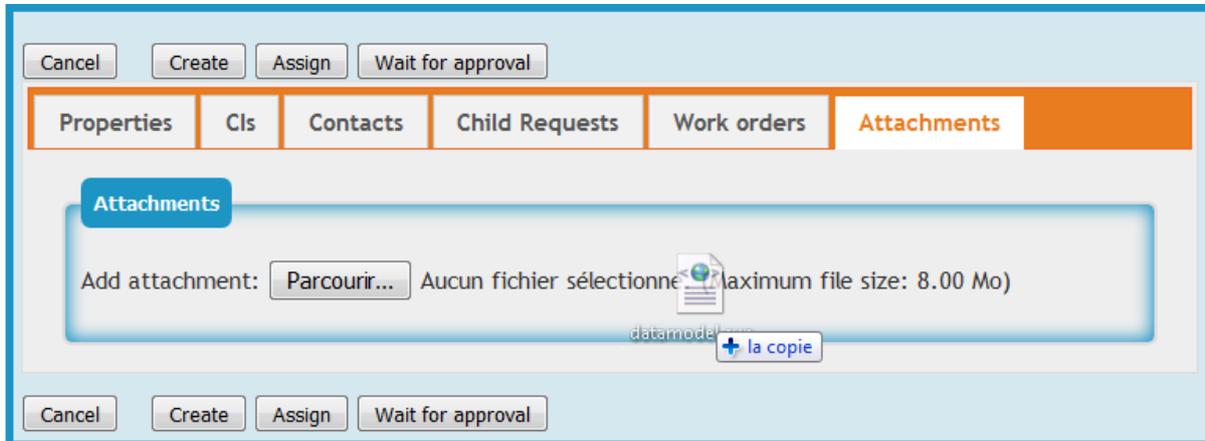


Mueva el mouse sobre un icono para mostrar el botón "Eliminar". Al hacer clic en **Eliminar**, se eliminará el archivo adjunto del ticket.

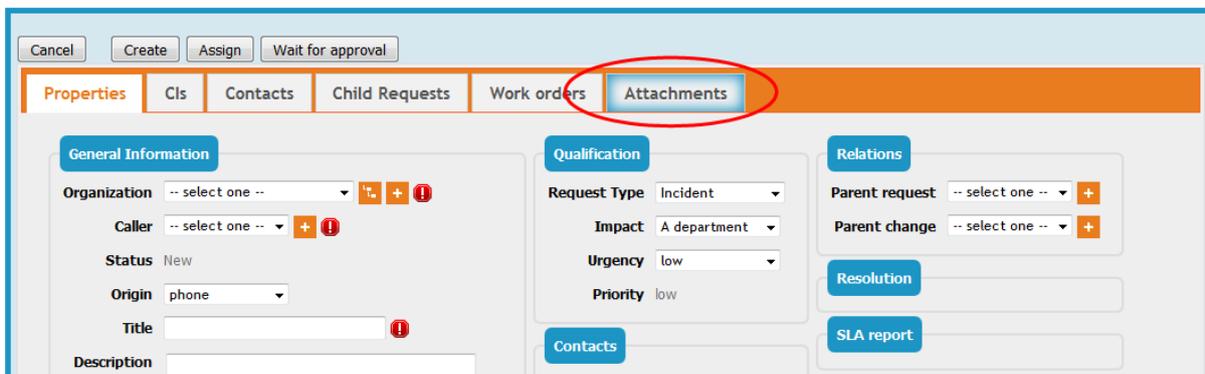
Cuando los archivos adjuntos son una imagen, se mostrará una vista previa cada vez que el mouse se mueva sobre el ícono del archivo adjunto.

Arrastrar y soltar

Los archivos adjuntos también se pueden agregar arrastrando y soltando los archivos para adjuntar, directamente sobre la ventana del navegador. Cuando los archivos se arrastran sobre la pestaña "Adjuntos", aparece una sombra azul alrededor del área donde normalmente se muestran los archivos adjuntos:



Si la pestaña "Archivos adjuntos" no está activa al arrastrar, los archivos aún se pueden adjuntar al ticket y la pestaña en sí muestra la sombra azul durante la operación de arrastre:



Gestión de relaciones de objetos

En iTop, la mayoría de las pestañas que se muestran en los detalles de un objeto representan relaciones entre objetos. Todas estas relaciones se gestionan de la misma manera. Por ejemplo, el formulario para administrar los miembros de un "Equipo" se ve como se muestra a continuación:

Cancel Apply

Properties **Members (2)** Tickets Cls

All the people belonging to this team

	Role	Person	First Name	Organization	Status	Location	Email	Phone
<input type="checkbox"/>	Support Agent +	Anna Gavalda	Anna	Demo	Active	undefined	gavalda@it.com	
<input type="checkbox"/>	Team leader +	Gustave Faubert	Gustave	IT Department	Active	undefined	faubert@it.com	

Remove selected objects Add Persons...

Cancel Apply

Para agregar miembros al equipo, haga clic en el botón "Agregar personas..." en la parte inferior. Esto muestra, como una ventana emergente, el formulario de búsqueda para seleccionar Personas. Marque las personas deseadas en la lista y haga clic en "Agregar" para volver al formulario principal.

odif

Add Link Person / Team objects to link with the Team

Search for Person Objects

Add new criteria + Organization: IT Department x ↻

Total: 8 objects (3 objects selected).

<input type="checkbox"/>	Person	First Name	Organization	Status	Location	Email	Phone
<input type="checkbox"/>	Charlie ParkerZZ	Charlie	IT Department	Active	undefined	parker@it.com	
<input type="checkbox"/>	Jean Cocteau	Jean	IT Department	Active	undefined	cocteau@it.com	
<input checked="" type="checkbox"/>	Jean-Paul Sartre	Jean-Paul	IT Department	Active	undefined	sartre@it.com	
<input checked="" type="checkbox"/>	Jules Verne	Jules	IT Department	Active	undefined	vernes@it.com	
<input checked="" type="checkbox"/>	Marguerite Duras	Marguerite	IT Department	Active	undefined	duras@it.com	
<input type="checkbox"/>	Stanley Kubrick	Stanley	IT Department	Active	undefined	kubrick@it.com	
<input type="checkbox"/>	Stephen King	Stephen	IT Department	Active	undefined	king@it.com	
<input type="checkbox"/>	Victor Hugo	Victor	IT Department	Active	undefined	hugo@it.com	

Cancel Add

Puede restringir la búsqueda utilizando los criterios en la parte superior, luego haga clic en el botón para actualizar la lista.

Para eliminar objetos de la relación, marque la línea correspondiente en el formulario, luego haga clic en el botón "Eliminar objetos seleccionados" en la parte inferior.

Cancel Apply

Properties **Members (2)** Tickets Cls

All the people belonging to this team

<input type="checkbox"/>	Role	Person	First Name	Organization	Status	Location	Email	Phone
<input checked="" type="checkbox"/>	Support Agent +	Jean-Paul Sartre	Jean-Paul	IT Department	Active	undefined	sartre@it.com	
<input checked="" type="checkbox"/>	Support Agent +	Jules Verne	Jules	IT Department	Active	undefined	vernes@it.com	
<input checked="" type="checkbox"/>	Support Agent +	Marguerite Duras	Marguerite	IT Department	Active	undefined	dures@it.com	
<input checked="" type="checkbox"/>	Support Agent +	Anna Gavalda	Anna	Demo	Active	undefined	gavalda@it.com	
<input type="checkbox"/>	Team leader +	Gustave Flaubert	Gustave	IT Department	Active	undefined	flaubert@it.com	

Remove selected objects Add Persons...

Cancel Apply

En Tickets, está disponible un tipo de relación ligeramente diferente donde los objetos relacionados son otros tickets.

Cancel Apply Assign Wait for approval

Properties Cls Contacts **Child Requests** Work orders Attachments

All the requests that are linked to this parent request

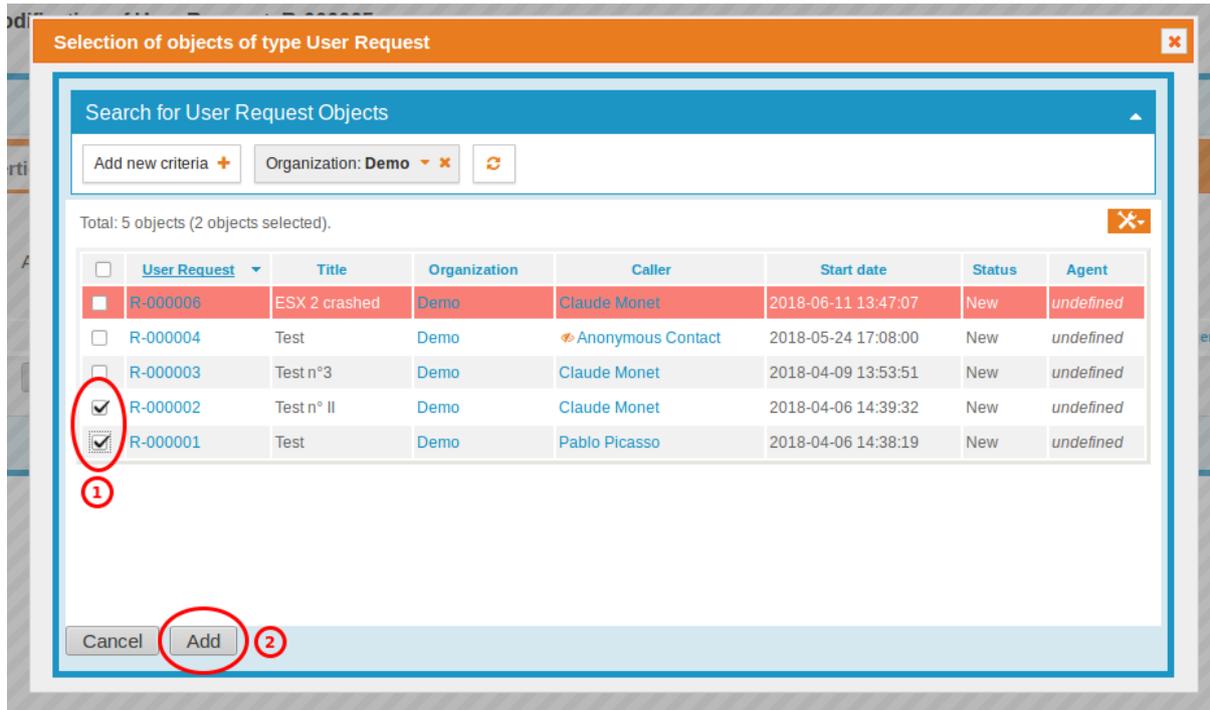
<input type="checkbox"/>	Full name	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
<input checked="" type="checkbox"/>	R-000012	Internet connection issues	Demo	Claude Monet	2015-10-19 14:52:04	New	undefined
<input checked="" type="checkbox"/>	R-000010	PDU Failure in Rack 24	Demo	Claude Monet	2015-10-02 11:20:18	Assigned	Jules Verne

Remove Add objects of type User Request...

Cancel Apply Assign Wait for approval

Para separar los boletos relacionados del boleto actual, simplemente selecciónelos marcando la casilla correspondiente y haga clic en "Eliminar".

Puede usar el botón "Agregar objetos de tipo..." para relacionar otros Tickets con el Ticket actual. Al hacer clic en el botón, se muestra un cuadro de diálogo emergente con el formulario de búsqueda estándar en la parte superior y una lista con casillas de verificación en la parte inferior:



Puede usar el  botón para actualizar la lista después de cambiar los criterios de filtrado en la parte superior. Haga su elección marcando las casillas de verificación correspondientes, luego presione el botón "Agregar" para cerrar el cuadro de diálogo.

Comportamiento

Las acciones se utilizan para modificar objetos en iTop. Las acciones se pueden ejecutar:

- de una lista de objetos, en cuyo caso la acción seleccionada se aplica a todos los objetos de la lista
- de los detalles de un objeto

Los botones de acciones solo se muestran a los usuarios con derechos suficientes para ejecutarlos.

Las acciones estándar en iTop son:

Nuevo

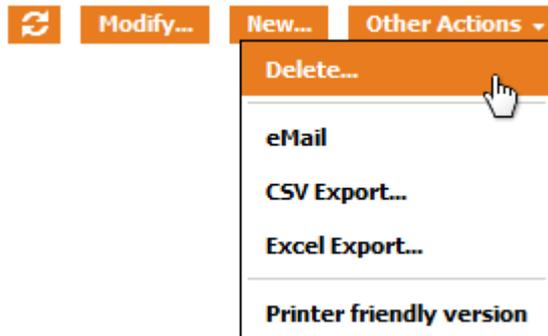
Esta acción se utiliza para crear un nuevo objeto del mismo tipo que el objeto que se muestra actualmente. Al hacer clic en "Crear...", se muestra el formulario de creación del objeto.

Modificar

Esta acción muestra el formulario para actualizar un objeto. Tanto los formularios de creación como los de modificación son muy similares, excepto que al modificar un objeto, los valores del formulario se rellenan previamente con los valores actuales del objeto que se está modificando.

Borrar

La acción **Eliminar** se encuentra en el menú emergente **Otras acciones** :



Esta acción se utiliza para eliminar permanentemente un objeto de iTop. Para garantizar la consistencia e integridad de los datos en iTop, la eliminación de un objeto también puede afectar a otros objetos. Dependiendo de las reglas definidas en el modelo de datos, otros objetos pueden modificarse o eliminarse automáticamente, o la eliminación puede no ser posible hasta que algún objeto dependiente se elimine manualmente.

En cualquier caso, se muestra una pantalla de confirmación que enumera todos los objetos afectados.

Deletion of Paris

3 objects/links are referencing Paris

To ensure Database integrity, any reference should be further eliminated

Class	Object	Consequence
Location	Paris	
Person	Claude Monet	will be automatically updated (reset: Location)
Person	Eugène Delacroix	will be automatically updated (reset: Location)
Person	Pablo Picasso	will be automatically updated (reset: Location)

Please confirm that you want to delete **Paris**.

<< Back

Delete !

Por ejemplo, si desea eliminar toda la organización Demo , se muestra la siguiente pantalla de confirmación:

Deletion of Demo

47 objects/links are referencing Demo

To ensure Database integrity, any reference should be further eliminated

Class	Object	Consequence
Organization	Demo	
Location	Bordeaux	Must be deleted manually
Location	Grenoble	Must be deleted manually
Location	Paris	Must be deleted manually
Person	Claude Monet	Must be deleted manually
Person	Eugène Delacroix	Must be deleted manually
Person	Gustav Klimt	Must be deleted manually
Person	John Doe	Must be deleted manually
Person	Leonardo Da Vinci	Must be deleted manually
Person	Pablo Picasso	Must be deleted manually
Person	Rembrandt Van Rijn	Must be deleted manually
Person	Salvador Dali	Must be deleted manually
Person	Vasily Kandinski	Must be deleted manually
Person	Vincent Van Gogh	Must be deleted manually
Link Contact / Function T	1 2	
Link SLA / SLT	1 1	
Link SLA / SLT	1 2	
iTop user	john.doe@demo.com	will be automatically updated (reset: Contact (person))

Please perform the manual operations listed above prior to requesting the deletion of this object

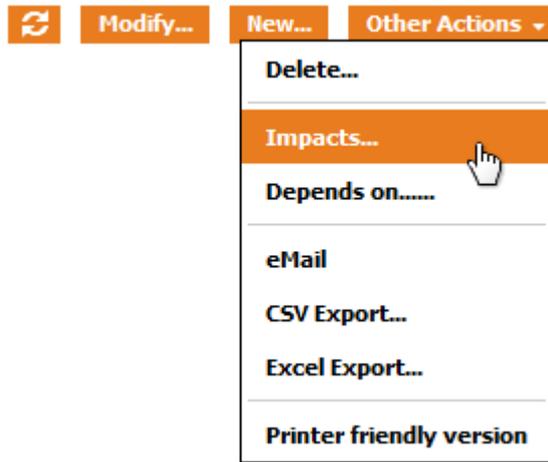


En este caso particular, iTop detecta que hay varias Personas pertenecientes a esta Organización. Dado que la definición del modelo de datos requiere que una Persona pertenezca a una Organización y que la eliminación de una Persona no sea automática, la Organización **Demo** no se puede eliminar mientras haya Personas pertenecientes a ella.

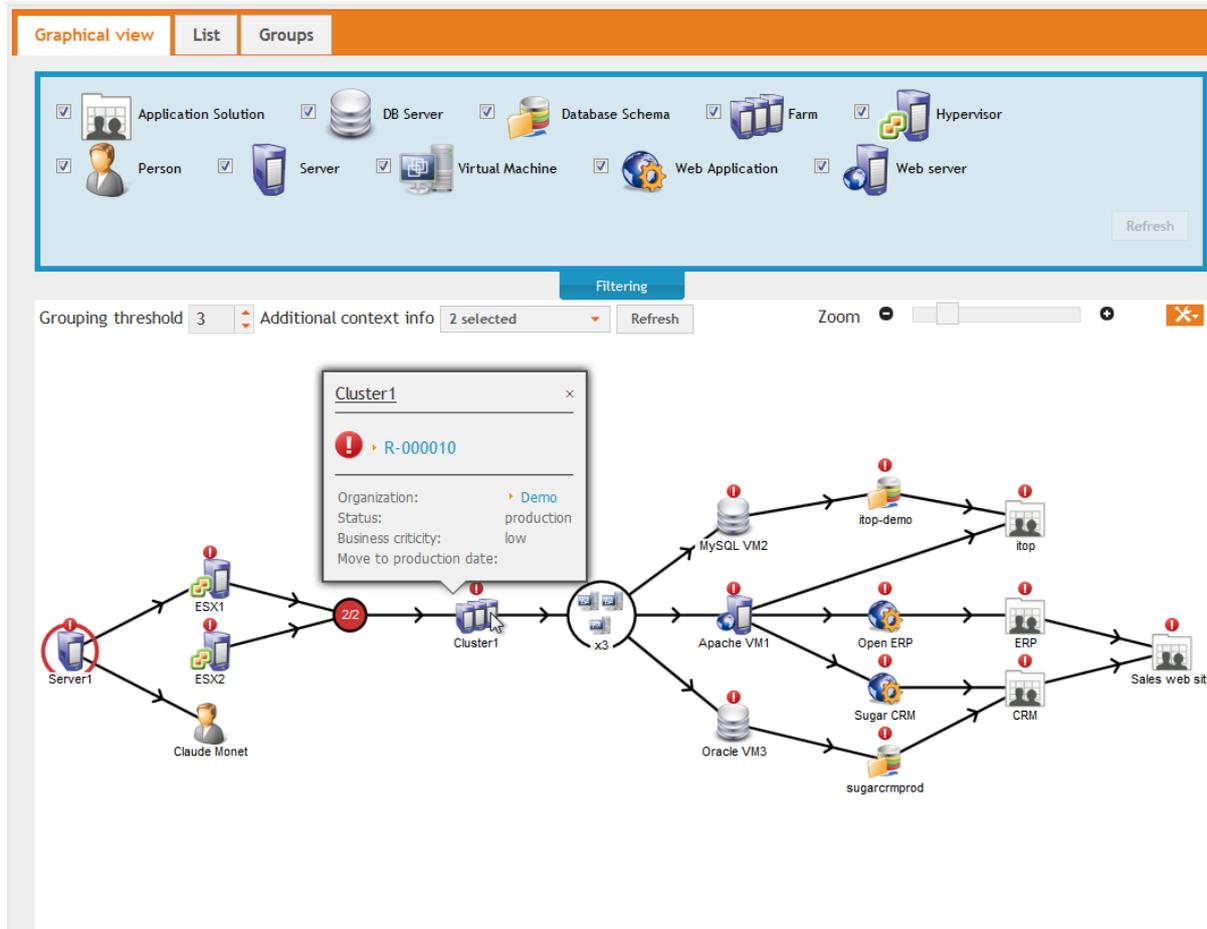
Esta es la razón por la cual **Eliminar!** el botón está atenuado. Para eliminar la Organización **Demo**, primero se deben procesar las Personas, ya sea eliminándolas o asignándolas a una Organización diferente.

Relaciones

Dependiendo del tipo de objeto mostrado, hay menús de **Relaciones adicionales disponibles**. Por ejemplo, para la mayoría de los elementos de configuración, se definen dos relaciones: " Impactos " y " Depende de ". En este caso, hay dos menús adicionales disponibles en el menú emergente **Otras acciones**.



Al seleccionar tal acción, se muestra la página que muestra la relación:

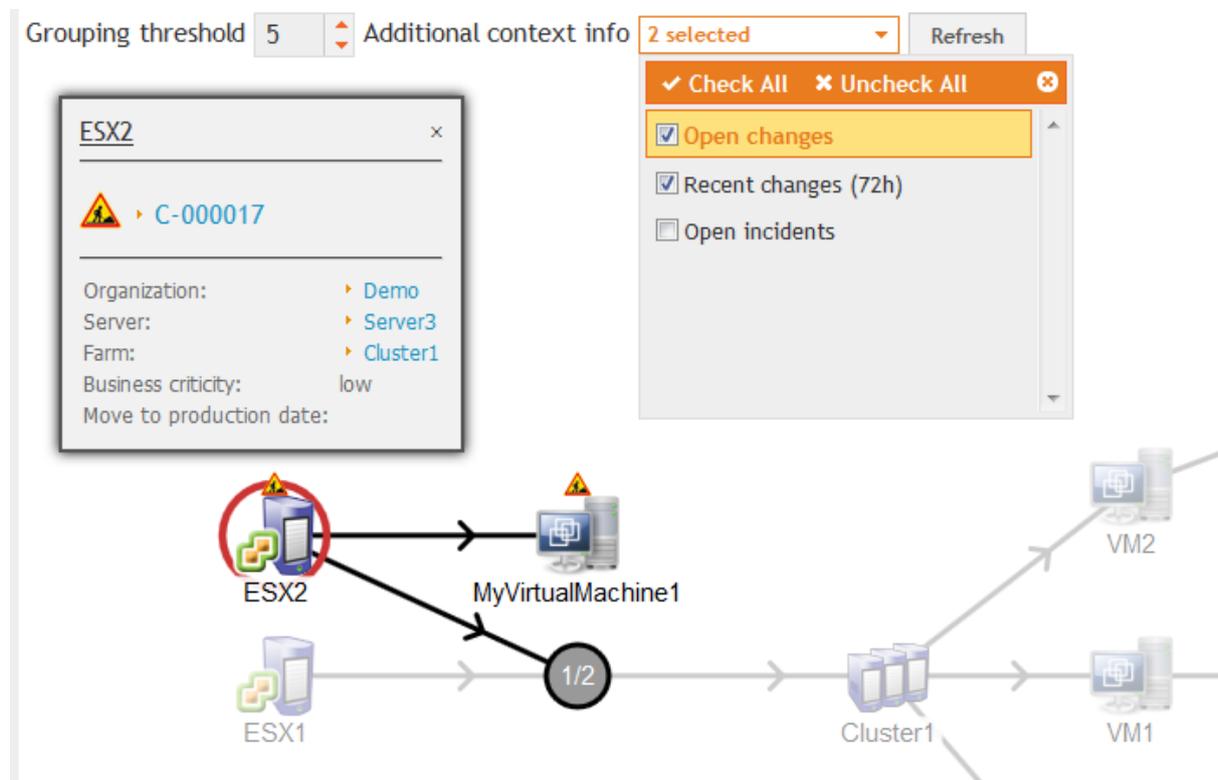


- Puede usar las casillas de verificación con los íconos en la parte superior para filtrar la visualización (simplemente presione **Actualizar** después de actualizar la selección).
- Mueva el mouse sobre un objeto para mostrar una información sobre herramientas que muestra información adicional (más un enlace a sus detalles)
- Haga clic y arrastre sobre un objeto para reorganizar el gráfico
- Haga clic y arrastre en el fondo para mover todo el gráfico

- Los botones + y - , así como el **control deslizante** en la parte superior derecha del gráfico (y la rueda del mouse) se utilizan para ajustar el nivel de zoom.
- El **umbral de agrupación** define el número mínimo de objetos similares (mismo tipo, mismo estado) para crear un grupo que reemplace los objetos individuales en el gráfico, con el fin de simplificar el gráfico. Al cambiar este valor, haga clic en **Actualizar** para volver a calcular el gráfico con el nuevo nivel de agrupación

Contexto

- La lista desplegable de **contexto adicional** define cómo se tienen en cuenta los **tickets al calcular y mostrar el gráfico (simplemente presione Actualizar** después de actualizar la selección).
- Cuando un objeto en el gráfico está vinculado a (al menos) uno de los tickets de **contexto** , se muestra un pequeño icono que representa el tipo de ticket (Incidente, Cambio) junto al icono del objeto. La lista de tickets vinculados a un objeto determinado está disponible en la información sobre herramientas de este objeto.



- **El contexto de cambios abiertos** corresponde a 'Cambios' que no están cerrados ni rechazados, están generando una interrupción y afectan algunos de los CI mostrados (Impacto! = 'No impactado')
- **El contexto de cambios recientes (72h)** corresponde a 'Cambios que están cerrados desde hace menos de 3 días, generaron una interrupción y afectaron algunos de los CI mostrados.

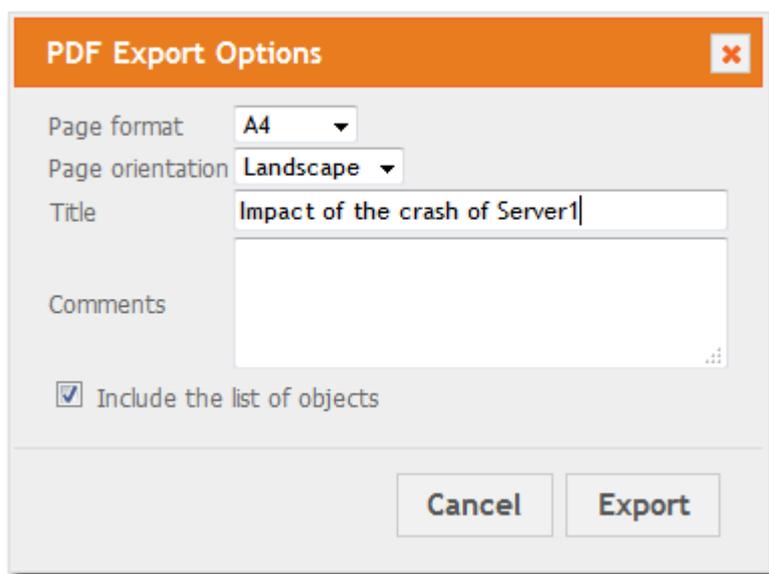
- **El contexto de incidentes abiertos** corresponde a incidentes que no están ni cerrados ni resueltos y que afectan a algunos de los CI que se muestran.

Exportar el gráfico como un documento PDF

Para exportar el gráfico como un documento PDF, use el menú del kit de **herramientas** en la parte



Esto muestra el siguiente cuadro de diálogo:



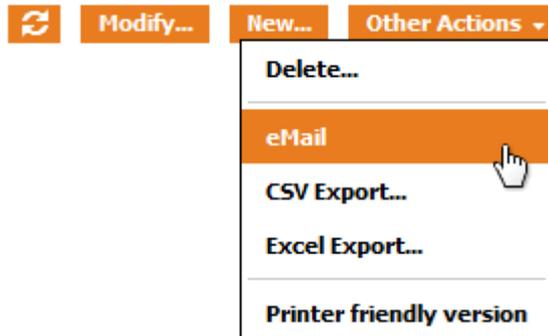
La exportación genera un documento PDF imprimible donde la primera página contiene el gráfico (como se muestra en la pantalla), con una leyenda a la izquierda y un área de comentarios opcional en la parte inferior. La lista de objetos se puede agregar como un conjunto de tablas (una por clase de objeto) en páginas adicionales.

Las siguientes opciones están disponibles:

- **Formato de página** : las dimensiones del documento PDF: ya sea A3, A4 o Carta.
- **Orientación de la página** : ya sea horizontal (Horizontal) o vertical (Retrato)
- **Título** : un título para el documento, que se agregará como encabezado en la parte superior de cada página
- **Comentario** : un área de texto libre que se integrará (si no está vacía) en la primera página del documento, debajo del gráfico.
- **Incluir la lista de objetos** : si está marcada, la lista de objetos en el gráfico se agregará como una tabla grande como páginas adicionales en el documento PDF.

Email

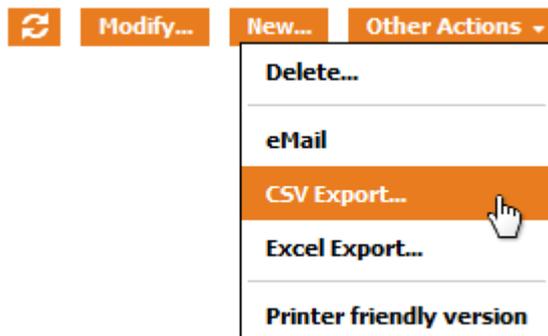
La acción de **correo electrónico** se encuentra en el menú emergente **Otras acciones** :



Esta acción crea un nuevo mensaje de correo electrónico que contiene un enlace al objeto seleccionado en iTop. El correo electrónico se crea y envía desde el programa de correo del cliente configurado en la computadora del usuario final.

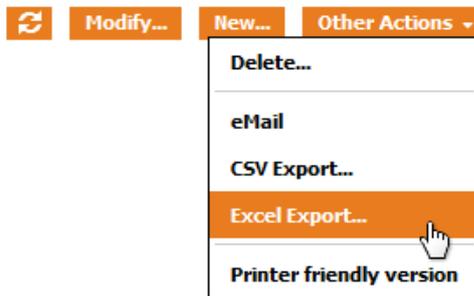
El destinatario del mensaje recibirá un enlace URL para navegar a los detalles del objeto, pero debe tener una cuenta iTop para ver la información, ya que se le pedirá que se autentique para ver la página.

Exportación CSV



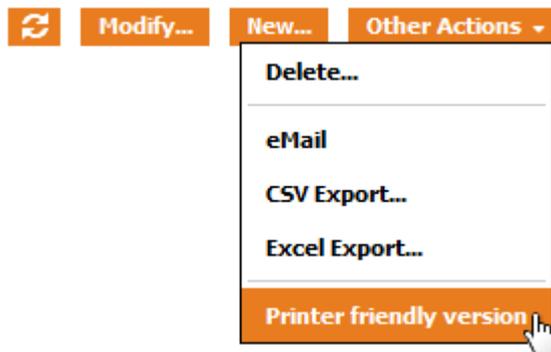
La exportación CSV de un objeto es similar a la exportación CSV de una lista , excepto que solo hay una línea de datos en la exportación resultante.

Exportación de Excel



La exportación de Excel de un objeto es similar a la exportación de Excel de una lista , excepto que solo hay una fila de datos en la exportación resultante.

Versión para imprimir



Esta acción abre, en otra pestaña de su navegador, una versión para **imprimir** de los detalles del objeto actual. Esta versión de los **detalles** está optimizada para imprimir: todas las pestañas se enumeran como secciones dentro de la página, la mayoría de los elementos circundantes (menú, barra de búsqueda...) se eliminan.

Además, la página también se puede configurar ocultando/mostrando algunas de sus secciones antes de imprimir, haciendo clic en los iconos de **Ojo** .

Click onto the icon to hide items from the print.
Use the "print preview" feature of your browser to preview before printing.
Note: this header and the other tuning controls will not be printed.

Properties

Server: Server1

General information

Name Server1
Organization Demo
Status production
Business criticality low
Location Bordeaux
Rack undefined
Enclosure undefined

More information

Dates

Move to production date
Purchase date
End of warranty

Power supply

Other information

2. click "Print..." or use the "Print Preview" menu of your browser

1. click to hide / show sections of the page

Acciones específicas del ticket

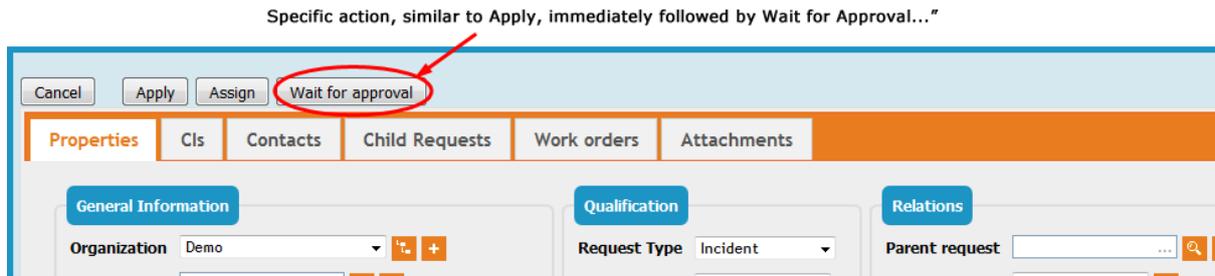
Algunos objetos gestionados en iTop siguen un ciclo de vida específico que corresponde a un proceso específico. Este es el caso, por ejemplo, de los diferentes tickets que se gestionan en iTop (tickets de incidencias, tickets de gestión de cambios, etc.). Para estos objetos, se encuentran disponibles acciones adicionales, correspondientes al flujo de trabajo de ejecución del proceso.

Las acciones del ciclo de vida están disponibles como elementos de menú adicionales en el menú emergente **Otras acciones** :

Modify... New... Other Actions ▾

- Assign
- Wait for approval
- eMail
- CSV Export...
- Excel Export...
- Printer friendly version

O directamente como botones adicionales en el formulario de modificación del objeto:



En el último caso, hacer clic en el botón **Esperar aprobación** es estrictamente equivalente a hacer clic en **Aplicar** para guardar las modificaciones actuales del objeto y luego seleccionar **Esperar aprobación** en el menú desplegable **Otras acciones** .

Las acciones disponibles en cada objeto dependen de:

- El ciclo de vida del objeto (cada tipo de objeto puede tener un ciclo de vida diferente)
- El estado actual del objeto (no todas las acciones son posibles en todos los estados)
- Los derechos de usuario definidos por su(s) perfil(es): algunas acciones están restringidas a un perfil determinado.

Búsqueda

Un ícono de búsqueda () está presente en los detalles de la mayoría de los objetos en iTOP. Haga clic en este icono para cambiar a un formulario de búsqueda multicriterio.

Todos los criterios del formulario de búsqueda se combinan mediante un **operador AND** . Esto significa que al buscar Tickets, si especifica **Demo** como Organización y **Alta** como prioridad, los resultados de la búsqueda mostrarán una lista de todos los Tickets de la Organización **Demo** que tienen una prioridad **Alta** (Organización = Demo y Prioridad = Alta).

Search for User Request Objects

Add new criteria + Organization: Demo x and Priority: high x

Total: 1 objects. **Modify...** **New...** **Other Actions** x-

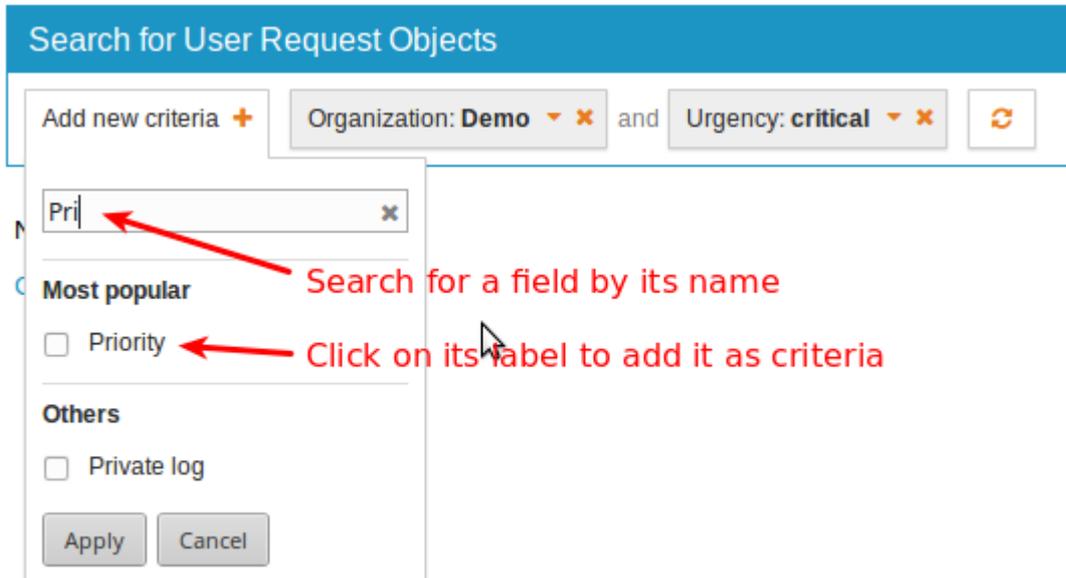
User Request	Title	Priority	Organization	Caller	Agent	Last update
R-000007	My Mobile phone was stolen	high	Demo	Portal Generic	Jules Verne	2017-07-03 17:10:47

- No tiene permiso para verlo, debido a sus derechos de usuario,
- Ha seleccionado una organización en la lista desplegable superior izquierda y el objeto no pertenece a ella,
- El objeto está obsoleto y user preferences no dice Show obsolete data,

Cinematográfico

Adición de criterios

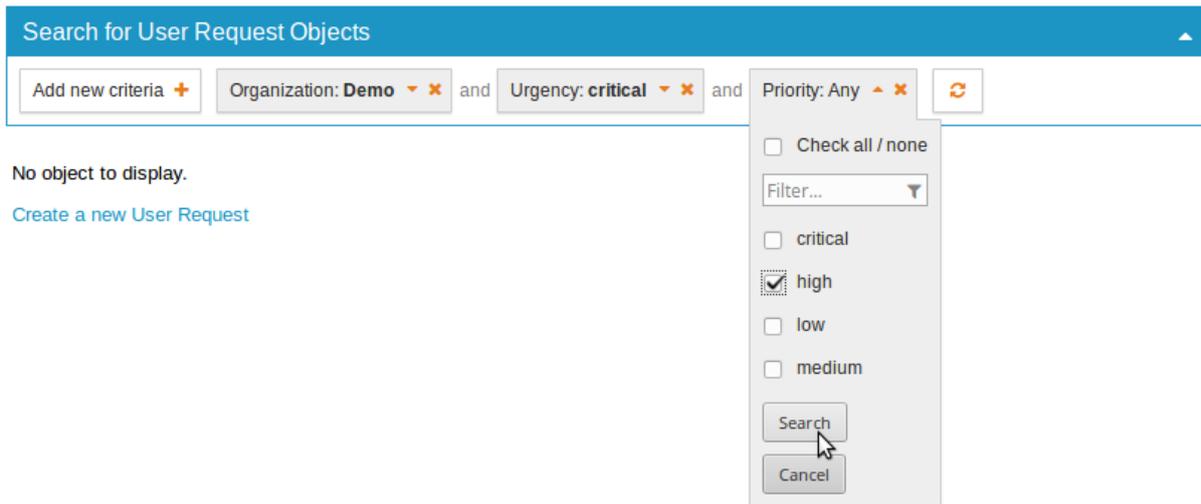
La mayoría de las búsquedas vendrán con criterios de búsqueda predefinidos, pero es posible que desee cambiarlos o agregar otros nuevos.



1. abre la Add criteriacaaja
2. Puede filtrar la lista ingresando el comienzo de un atributo
3. Puede hacer clic en el nombre de un atributo, lo agregará como criterio de filtrado y cerrará ese cuadro
4. O puede hacer clic en la casilla de verificación, la seleccionará pero dejará la casilla abierta para seleccionar más criterios, en ese caso, al hacer clic en el siguiente, incluso en el nombre, simplemente se marcará. Simplemente presione un botón Aplicar al final de ese cuadro

Establecer un criterio

1. Abra un cuadro de criterios. Las opciones propuestas dependerán del tipo de atributo.



1. Seleccione una opción por:
 - ingresar datos en el área de texto,
 - seleccionando un botón de opción
 - marcando una o más opciones
2. Si desea más opciones, haga clic en more
3. Una vez que haya configurado su opción, haga clic en el botón
 - Search para ejecutar la búsqueda
 - Apply para guardar su opción de criterios (Esta opción solo está disponible cuando "enviar automáticamente" está desactivado por motivos de rendimiento)
 - Cancel para perder su opción y entradas
 - en cualquier lugar de la pantalla para ejecutar la acción predeterminada searchoApply

Eliminación de un criterio

Puede eliminar un criterio haciendo clic en el icono de la x roja. Tenga en cuenta que, en general, esta eliminación actualizará la lista automáticamente.



De forma predeterminada, un criterio viene con any, lo que significa que no filtra los resultados, por lo que eliminarlo no afecta a la lista resultante.

Guardar una búsqueda

Puede guardar una búsqueda con todos sus criterios, utilizando la Create a Shortcut... acción sobre la lista resultante.

Search for User Request Objects

Add new criteria + Organization: **Demo** and Priority: **high**

Total: 1 objects.

User Request	Title	Priority	Organization	Caller	Agent
R-000007	My Mobile phone was stolen	high	Demo	Portal Generic	Jules Verne

Other Actions

- Configure This List...
- eMail
- CSV Export...
- Excel Export...
- Export as PDF...
- Add To Dashboard...
- Create a Shortcut...

- Creará un acceso directo y cuando lo abra más tarde, todos los criterios **establecidos** estarán allí.
- Un criterio con any no se almacena, por lo que se pierde, pero esto no cambia los resultados de su búsqueda.

Vuelva a ejecutar una búsqueda

Puede forzar la ejecución de la búsqueda nuevamente con el botón de búsqueda ().

En general, es inútil porque cualquier cambio en un criterio o la eliminación de un criterio actualizará la lista, pero si se ha creado o modificado otro objeto que coincida con los criterios desde que se ejecutó la búsqueda, entonces la actualización es útil. Otra situación en la que se necesita es cuando la búsqueda de esta clase en particular, debido a problemas de rendimiento, no es automática.

Capacidades de búsqueda

Aquí están las capacidades de búsqueda en detalles por tipo de atributo

Texto

Esto se aplica a texto simple, html y caselog.

Search for User Request Objects

Add new criteria +

Ref: Any and Caller: Any and Orga

Total: 17 objects.

User Request
R-000027
R-000026
R-000024
R-000023
R-000022
R-000020
R-000019

Contains
Starts with
Ends with
Equals
Regular exp.
Is empty
Is not empty

Search Cancel Less

Incluso puedes usar expresiones regulares (regex)

% es un **carácter especial** que asigna cualquier cadena, por lo que buscar:

- PHP%syntax busca PHP y sintaxis en este orden, con cualquier punto intermedio
- para buscar el carácter exacto % requiere escribir \% (barra invertida)

Números

Filtra por números: encima, debajo, entre,

Search for Datacenter Device Objects

Add new criteria +

Rack units between [2, 3]

Total: 2 objects.

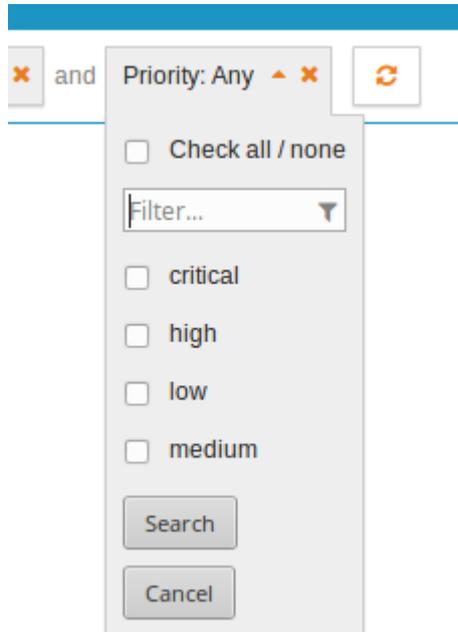
Datacenter Device
Server1
Switch1

Equals
Greater
Greater / equals
Less
Less / equals
Different
From 2 To 3
Is empty
Is not empty

Search Cancel Less

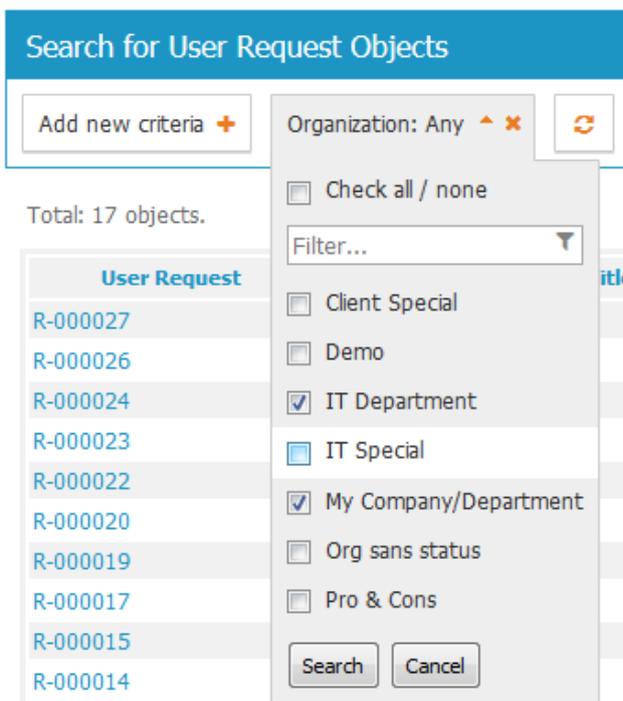
Lista de opciones

Ofrece la lista completa de valores disponibles y puede seleccionarlos: todos , ninguno , uno o varios.

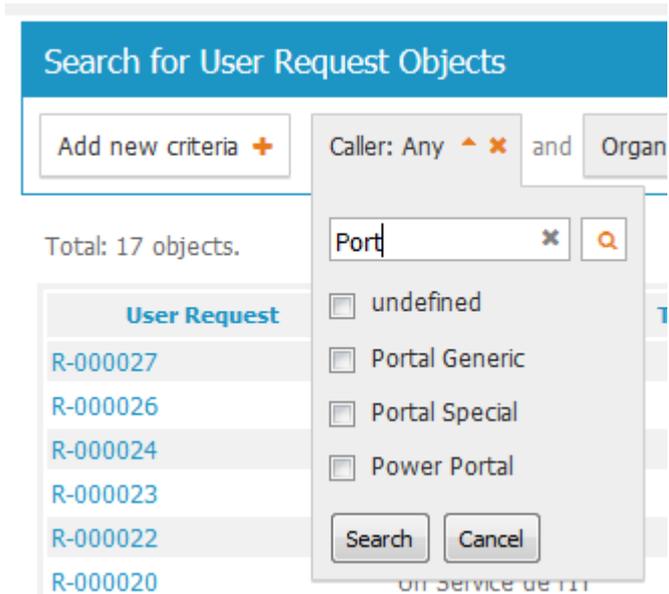


Objetos

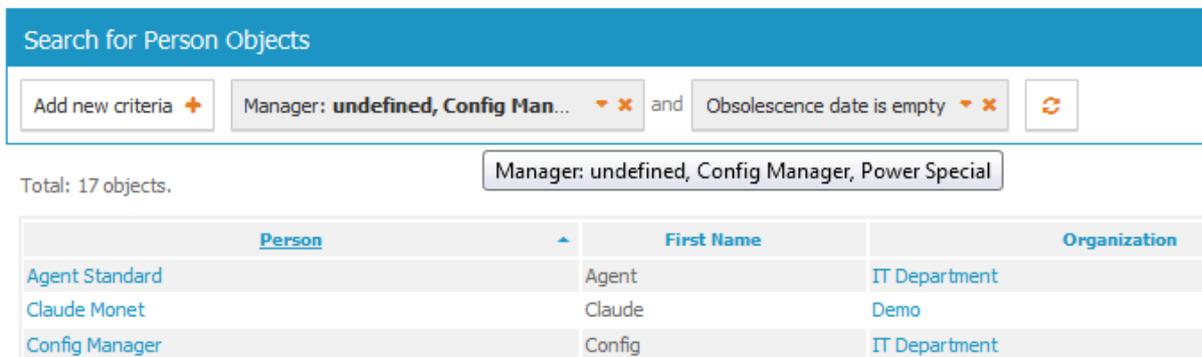
Según el número de objetos, propondrá la lista completa de objetos



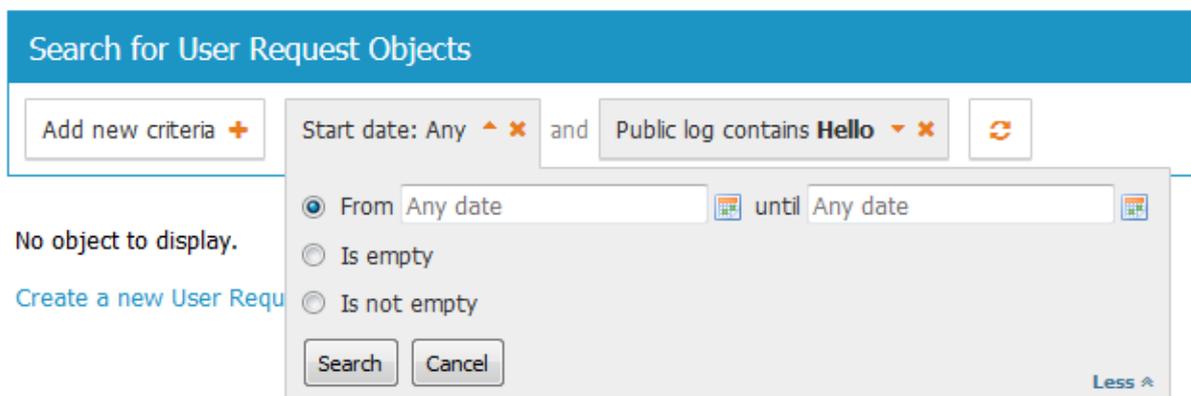
o un modo de autocompletar para recuperar los que necesites, como puedes ver en la imagen, puedes seleccionar algunos que se guardan mientras buscas otros.



Puede combinar valores reales e indefinidos , lo que significa que no está documentado (= 0 en OQL)



Fecha



iTop usa por defecto esos formatos para representar fechas y horas :

- Fecha: primero se muestra el año con 4 dígitos, seguido de un guión, seguido del mes expresado con 2 dígitos, seguido de un guión y finalmente el día con 2 dígitos. (En resumen: AAAA-MM-DD)
- Fecha y hora: comience con una fecha usando el formato anterior, seguido de un espacio, luego las horas con 2 dígitos (formato de 24 horas) seguidas de dos puntos (:), seguidas de los minutos con dos dígitos seguidos de dos puntos (:), y los segundos con dos dígitos. (En resumen: AAAA-MM-DD hh:mm:ss).

Su administrador puede haber definido otro formato y eso puede depender de su idioma

Search for User Request Objects

Add new criteria +

Start date [2018-04-17 08:30:00... ^ x] and Public log contains Hello v x

From 2018-04-17 08:30:00 [calendar icon] until 2018-04-17 18:00:00 [calendar icon]

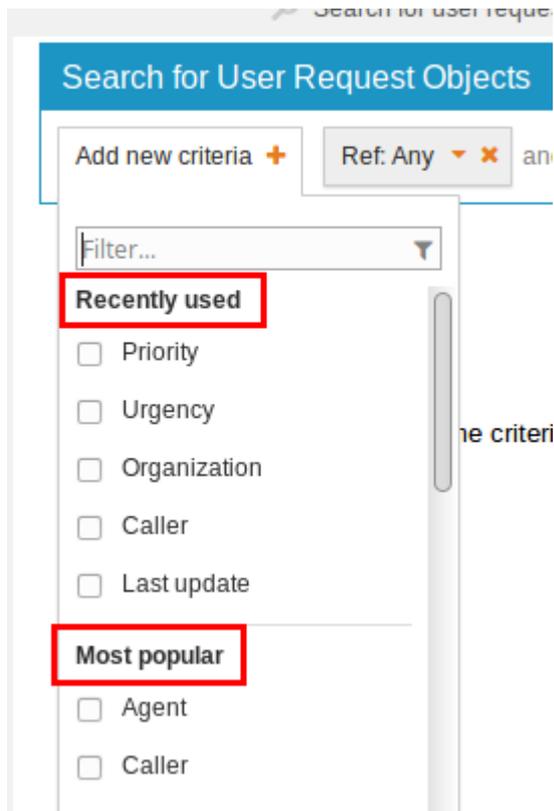
No object to display.

Create a new User Request Object

Search Cancel More v

Recientemente usado

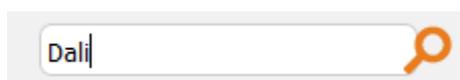
Al seleccionar los criterios de búsqueda, la primera lista de hasta 5 nombres es el último criterio que ha utilizado para esta clase de objetos. Están ordenados por tiempo, siendo el último usado el primero. Estarán allí incluso después de cerrar el navegador, ya que se almacenan en su preferencia de usuario.



- **Los más populares** son aquellos definidos por su administrador como más útiles que otros. Están en orden alfabético.
- **Otros** son el resto de los atributos de los objetos, que se espera que se usen menos como criterios de búsqueda, pero que se pueden usar si es necesario.
- Todos los nombres enumerados en **Usado recientemente** también aparecen en una de las otras listas

Búsqueda Global

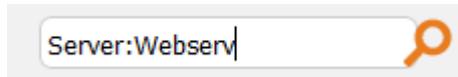
La función **de búsqueda global** se encuentra en la parte superior derecha de todas las páginas de iTop.



La búsqueda global busca la cadena de texto dada dentro de todos los objetos en iTop. Para iniciar la búsqueda, **ingrese el texto** a buscar y haga clic en el **ícono de la lupa** o presione la tecla **ENTER** de su teclado.

Los resultados de la búsqueda se muestran por grupos: todos los objetos coincidentes de la misma clase se agrupan en una tabla.

Dado que la búsqueda global busca en todos los objetos de la base de datos de iTop, puede volverse bastante lenta cuando aumenta el número de objetos. Sin embargo, puede acelerar la búsqueda limitando su alcance a una clase determinada de objetos. La sintaxis para especificar el alcance de la búsqueda global es la siguiente: `class_name: text_to_search`.



Buscando **Servidor:webserv** buscará todos los objetos del servidor que contengan el texto “webserv” en cualquiera de sus campos.

Para limitar el alcance, también puede especificar X como una clase que tiene subclases. Por ejemplo:



Búsqueda de **Contacto:dali** buscará todos los Equipos y Personas que contengan dali en cualquiera de sus campos.

Gestión de listas

En iTop, las listas son bastante comunes. Se pueden encontrar en elementos de menú que apuntan a listas o resultados de búsqueda, así como en la búsqueda global. Una vez que se muestra una lista de objetos, las operaciones que se pueden realizar en la lista son siempre las mismas.

Por ejemplo, a continuación, se muestra una lista de contactos:

Total: 8 objects.

Contact	Status	Organization	Email	Phone	Function
Anna Gavalda	Active	Demo	gavalda@it.com		
Eugene Delacroix	Active	Demo	delacroix@demo.com		
Leonardo Da Vinci	Active	Demo	leonardo@demo.com		
Pablo Picasso	Active	Demo	pablo@demo.com		
Rembrandt Van Rjin	Active	Demo	rembrandt@demo.com		
Salvador Dali	Active	Demo	dali@demo.com		
Vassily Kandiski	Active	Demo	vassily.kandinski@demo.com		
Vincent Van Gogh	Active	Demo	vangogh@demo.com		

Si una lista contiene más de un número (configurable) de elementos, se muestra como una lista paginada:

Total: 74 objects.

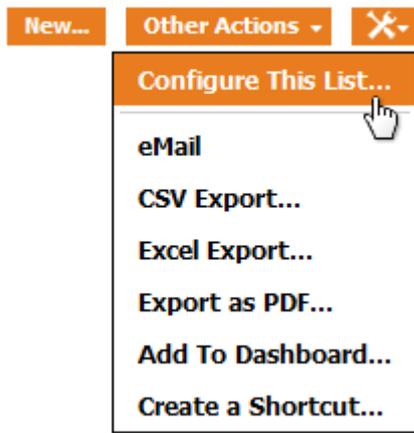
Pages: 1 2 3 4 ... 8 10 objects per page

Contact	Status	Organization	Email	Phone	Function
Anna Gavalda	Active	Demo	gavalda@it.com		
Claude Monet	Active	Demo	monet@demo.com		
Eugene Delacroix	Active	Demo	delacroix@demo.com		
Gustav Klimt	Active	Demo	klimt@demo.com		
Gustave Flaubert	Active	IT Department	flaubert@it.com		
Hardware support	Active	IT Department	hw@test.com		
Helpdesk	Active	IT Department			
Jean Cocteau	Active	IT Department	cocteau@it.com		
Jean-Jacques Rousseau	Active	IT Department	rousseau@it.com		
Jean Paul Sartre	Active	IT Department	sartre@it.com		

Menú del kit de herramientas

Cuando se muestra una lista de objetos en iTop, se puede realizar una cierta cantidad de operaciones en la lista misma (sin modificar los objetos en iTop). Estas operaciones se ejecutan a través del menú emergente del kit de herramientas en la parte superior derecha de la lista.

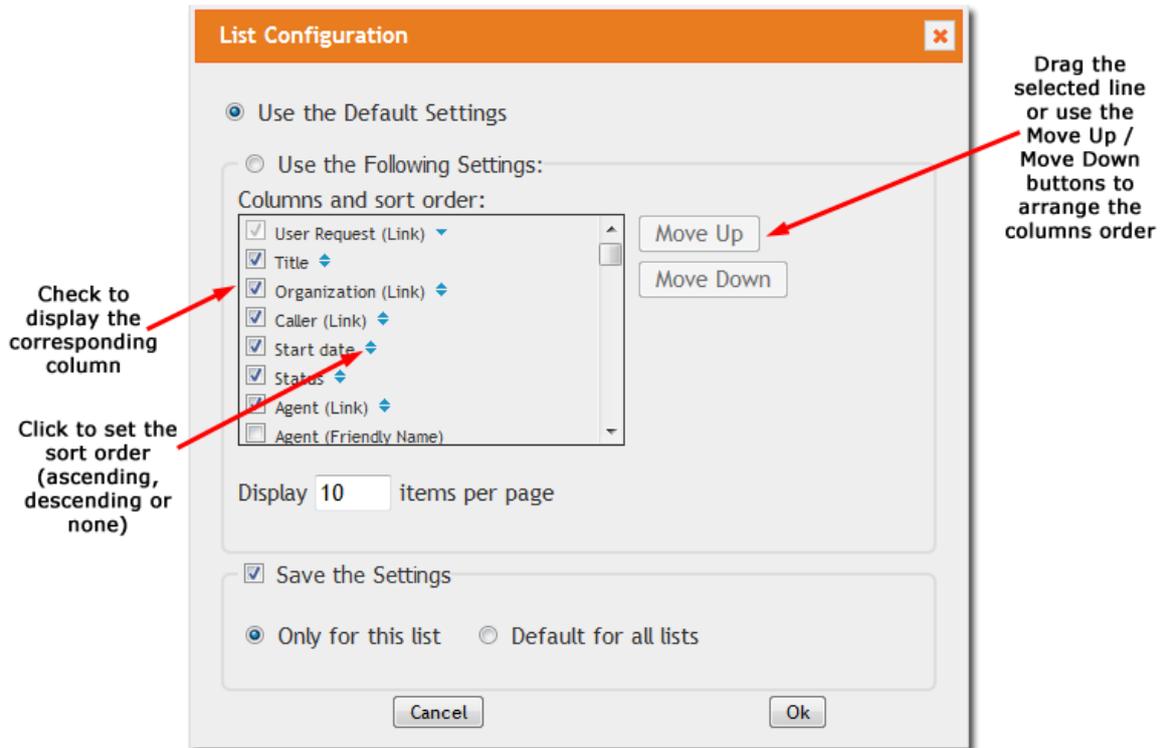
Configurar esta lista



La primera operación posible consiste en configurar la apariencia de la lista. Tu puedes elegir:

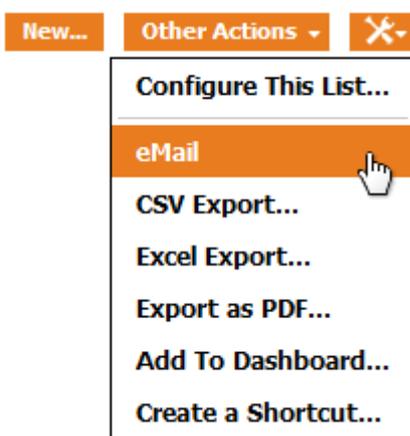
- Qué columnas se muestran y en qué orden
- Cómo se ordena la lista
- Cuántos elementos se mostrarán al mismo tiempo (consulte las listas paginadas arriba)
- A qué lista se aplicará esta configuración: (Solo a esta lista específica, o a todas las listas que aún no tienen una configuración específica).

Toda esta configuración se realiza a través del cuadro de diálogo emergente:



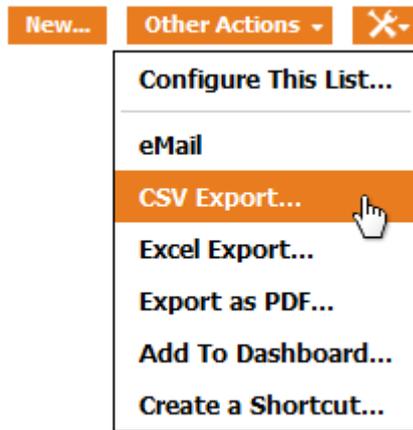
Caso avanzado: si su lista muestra varias clases de objetos (p. ej., SELECCIONE a,b DE Persona COMO ÚNASE a Solicitud de usuario COMO b...), entonces no puede guardar la configuración Only for this list, pero cuando la guarde para Default for all lists, solo afectará las listas que no seleccione exactamente las mismas clases con el mismo alias, por ejemplo, si otra lista se basa en esa consulta (SELECT a2,b FROM Person AS a2 JOIN UserRequest AS b...), la configuración guardada en la primera lista no se aplicará.

Email



Esta acción es similar a la acción de **correo electrónico** en los detalles de un objeto, excepto que el hipervínculo insertado en el mensaje apunta a la lista de objetos especificada.

Exportación CSV



La acción de exportación CSV muestra un cuadro de diálogo de configuración que permite:

- Selecciona las opciones de formato: carácter separador para el CSV (coma, punto y coma, tabulador o cualquier otro carácter)
- Especifique un carácter **calificador de texto** (que se colocará alrededor de las cadenas de texto dentro del CSV)
- Elija una codificación de caracteres
- Elija, para campos enumerados (como estados) si los valores deben estar localizados (es decir, use los valores tal como aparecen en la pantalla) o use los códigos internos (independientes del idioma).
- Elija los campos que se incluirán en la exportación
- Organizar el orden de las columnas.

The screenshot shows the 'CSV Export...' dialog box with the following sections:

- CSV Options:**
 - Separator character: ; (semicolon), , (comma), tab, other: []
 - Text qualifier character: " (double quote), ' (single quote), other: []
 - Localization: Do not localize the values (for Enumerated fields)
 - Character encoding: Western (ISO-8859-1)
- Available columns from User Request:**
 - Columns to include: Agent [-], Hot Flag, Parent change [+], Request Type, Start date, Urgency, Approver [+], Hot reason, Parent request [+], Resolution code, Status, User comment, Assignment date, Impact, Pending reason, Resolution date, TTO [+], User satisfaction, Caller [-], Last pending date, Priority, Resolution delay, TTR [+], cumulatedpending, Close date, Last update, Private log, Service [+], Team [-], id (Primary Key), Description, Organization [+], Public log, Service subcategory [+], Title, End date, Origin, Ref, Solution, Type
 - Buttons: Check All, Uncheck All
- Columns order:**

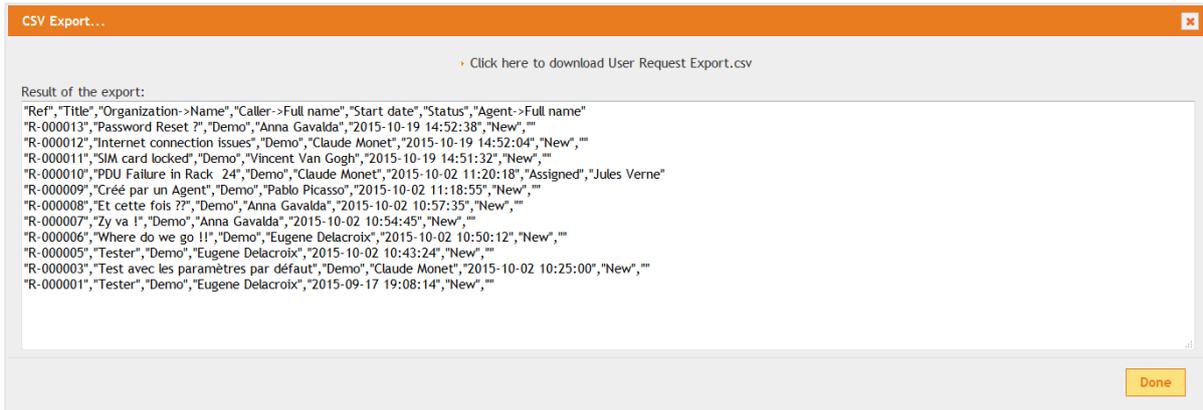
Drag and drop the columns' headers to arrange the columns. Preview of 3 lines. Total number of lines to export: 11.

Ref	Title	Organization->Name	Caller->full name	Start date	Status	Agent->Full name
R-000013	Password Reset ?	Demo	Anna Gavalde	2015-10-19 14:52:38	New	
R-000012	Internet connection issues	Demo	Claude Monet	2015-10-19 14:52:04	New	
R-000011	SIM card locked	Demo	Vincent Van Gogh	2015-10-19 14:51:32	New	

Export button at the bottom right.

Cuando su exportación esté configurada correctamente, haga clic en **Exportar** para construirla. Si la exportación contiene una gran cantidad de datos (más de 1000 líneas), se muestra una barra de progreso.

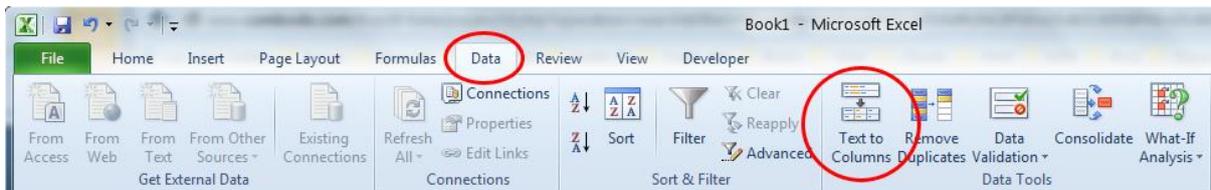
Cuando finalice la exportación, puede hacer clic en el enlace **Haga clic aquí para descargar** en la parte superior del cuadro de diálogo para descargar el resultado como un archivo .csv, o copiar y pegar la exportación como texto sin formato desde el área de texto:



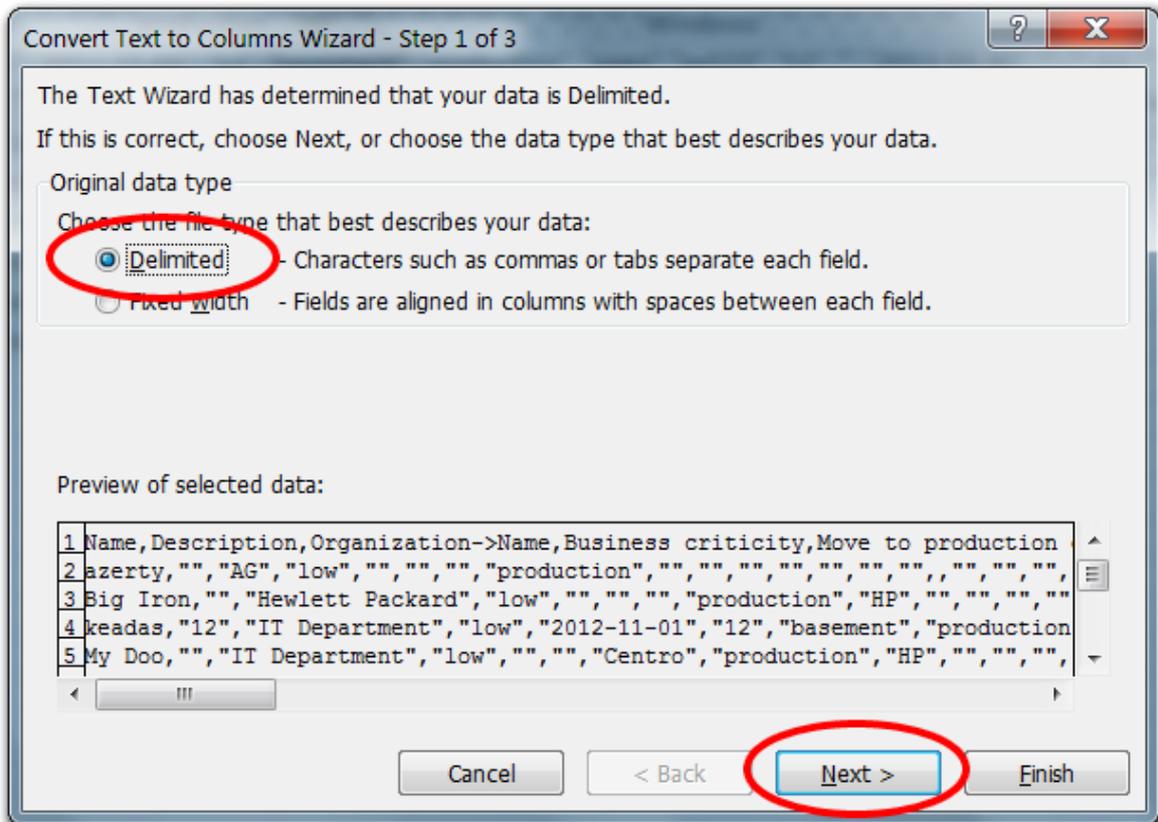
Cómo pegar datos CSV en Excel 2007/2010

Si usa copiar/pegar para importar datos CSV a Excel, todos los datos se colocan en una sola columna. Afortunadamente, esto es fácil de cambiar.

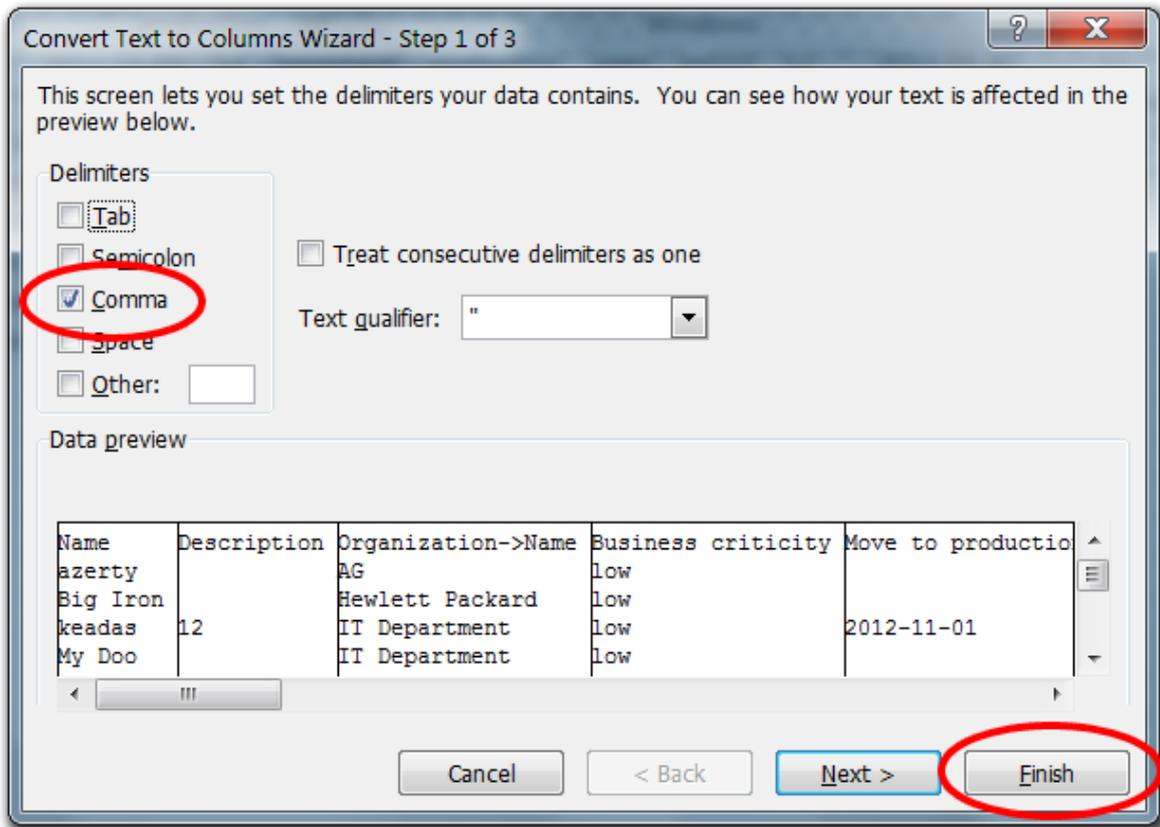
En la pestaña **Datos** de Excel, haga clic en el icono **Texto a columnas**:



Aparece el siguiente asistente de diálogo:



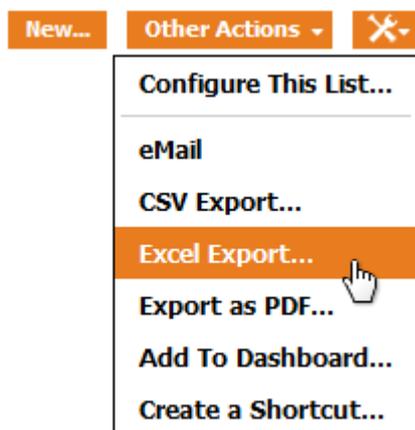
Seleccione **Delimitado** y haga clic en **Siguiente >** .



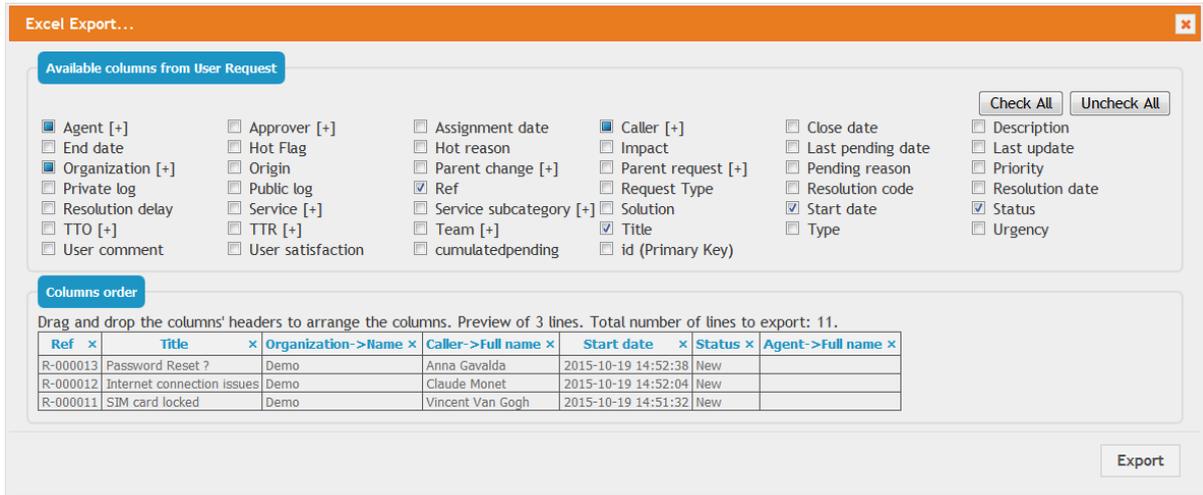
Seleccione **Coma** y haga clic en **Finalizar** .

Exportación de Excel

A partir de la versión 2.1.0 de iTop, está disponible una exportación directa a Excel (formato XLSX) desde el menú:



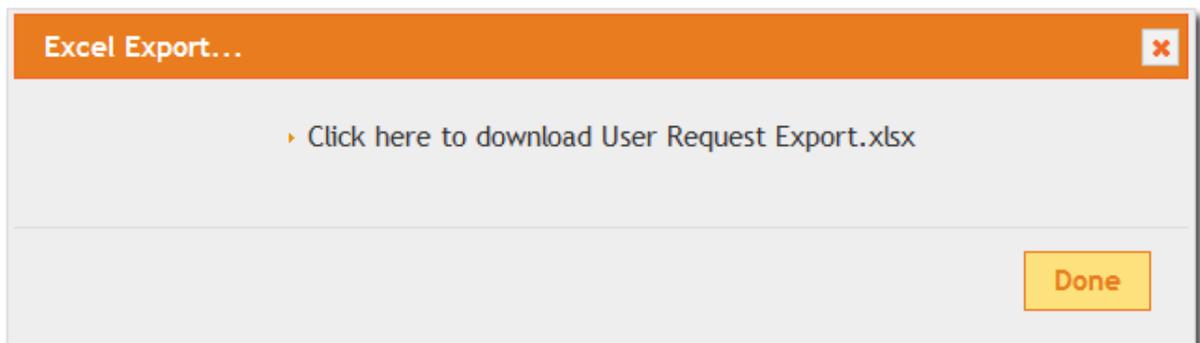
Se muestra el siguiente cuadro de diálogo:



La acción de exportación de Excel muestra un cuadro de diálogo de configuración que permite:

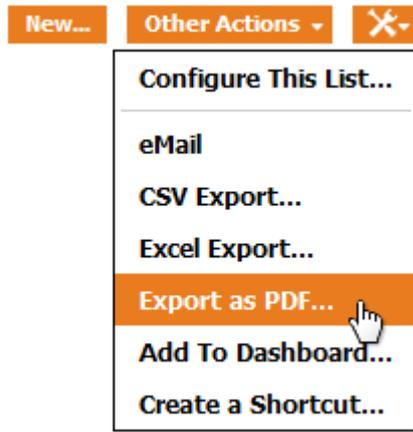
- Elija las columnas que se incluirán en la exportación
- Organizar el orden de las columnas.

Al hacer clic en **Exportar**, se crea el archivo de Excel. Si la lista de objetos para exportar es grande (>1000), se muestra una barra de progreso. Una vez completada la exportación, puede descargar el archivo de Excel haciendo clic en el enlace **Haga clic aquí para descargar** en la parte superior del cuadro de diálogo:



Exportación de PDF

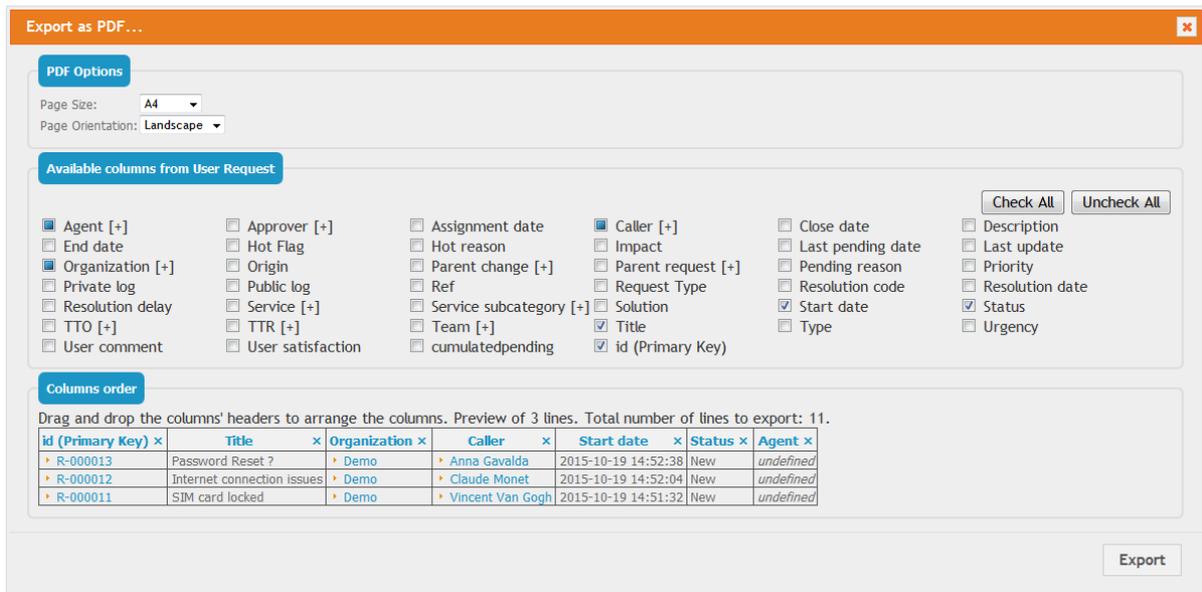
Disponible en iTop 2.2.0 y versiones posteriores, está disponible un nuevo elemento de menú **Exportar como PDF**:



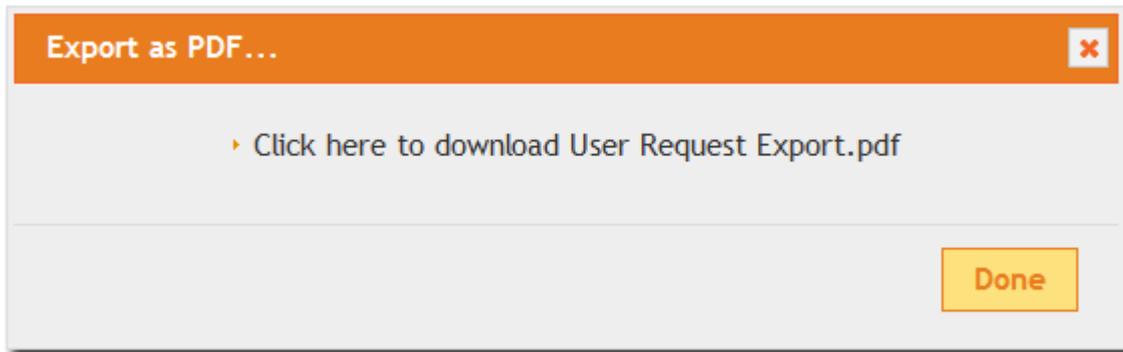
Este menú genera un documento PDF con una tabla grande que contiene una fila por objeto en la lista y una columna por cada campo seleccionado.

La acción de exportación de PDF muestra un cuadro de diálogo de configuración que permite:

- Seleccione el tamaño de página para renderizar el PDF: ya sea A3, A4 o Carta
- Selecciona la orientación de la página: Vertical u Horizontal
- Elija las columnas que se incluirán en la exportación
- Organizar el orden de las columnas.

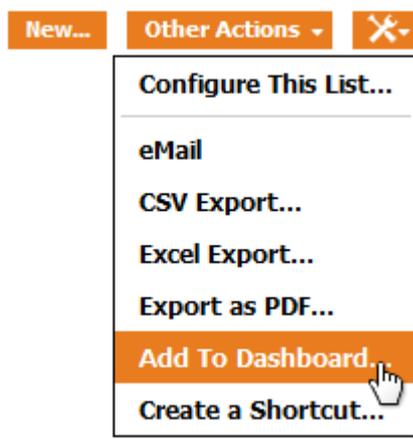


Al hacer clic en **Exportar**, se crea el documento PDF. Si la lista de objetos a exportar es grande (>1000), se muestra una barra de progreso. Una vez completada la exportación, puede descargar el archivo PDF haciendo clic en el enlace **Haga clic aquí para descargar** en la parte superior del cuadro de diálogo:

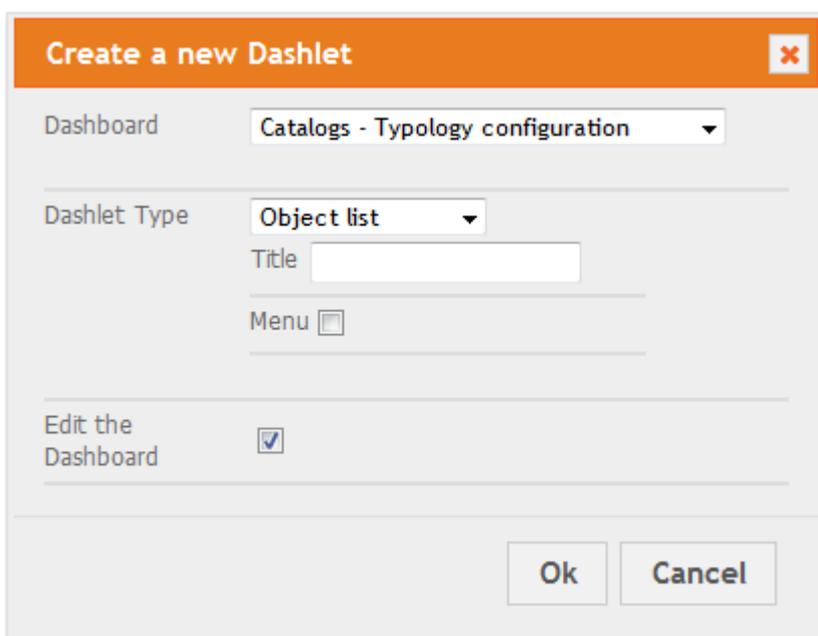


Agregar al tablero

Cada resultado que se muestra como una lista se puede agregar a uno de los paneles editables. Haga clic en el menú **Agregar al panel**:



Luego seleccione el tablero al que se agregará la lista y el tipo de “Dashlet” a usar:



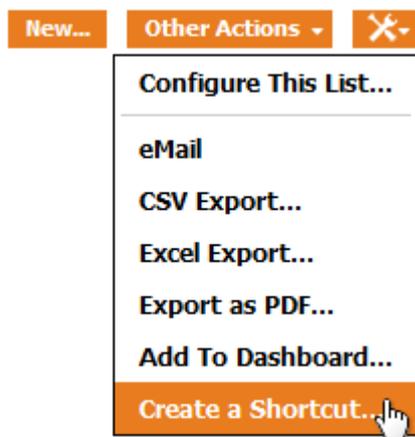
Se puede agregar una lista a un panel como:

- Una simple lista de objetos.
- Un gráfico circular (agrupando los objetos en un campo dado)
- Un gráfico de barras (agrupando los objetos en un campo dado)
- Una tabla con el conteo de objetos, agrupados en un campo dado

Cuando el usuario presiona **Ok**, el nuevo dashlet se agrega al final del tablero seleccionado (al agregar una nueva celda después de la última celda utilizada). Si se **marca Editar el tablero**, el tablero modificado se abre inmediatamente en el editor del tablero.

Consulte Edición de paneles para obtener información sobre cómo personalizar el panel resultante.

Crea un atajo



Cuando se le solicite, ingrese el nombre de su nuevo acceso directo (este es el nombre que aparecerá en **Mis accesos directos** en el menú) y haga clic en **Aceptar**.

El nuevo acceso directo se agrega al menú.

Objeto obsoleto

Introducido por iTop 2.4, el modelo de datos ahora incluye una noción de obsolescencia definida por clase de objeto, para mejorar la experiencia del usuario resaltando/ocultando objetos obsoletos.

Destacar objetos obsoletos

Los objetos definidos como obsoletos se marcan en la consola para que este aspecto sea obvio, mediante un icono gráfico y una etiqueta.

En una lista:

Hypervisor	Organization	Server	Farm
 ESX1	Demo	<i>undefined</i>	Cluster1
ESX2	Demo	Server3	Cluster1
ESX3	Demo	Server1	 Cluster2
 ESX4	Client Special	 Server4	Cluster1

En un objeto:



Hypervisor: ESX4

 Obsolete

 Modify...
New...
Other Actions ▾

Properties

Contacts

Documents

Application solutions

Logical volumes

Virtual machines

Provider contracts

Services

Active Tickets

History

Name ESX4

Organization [Client Special](#)

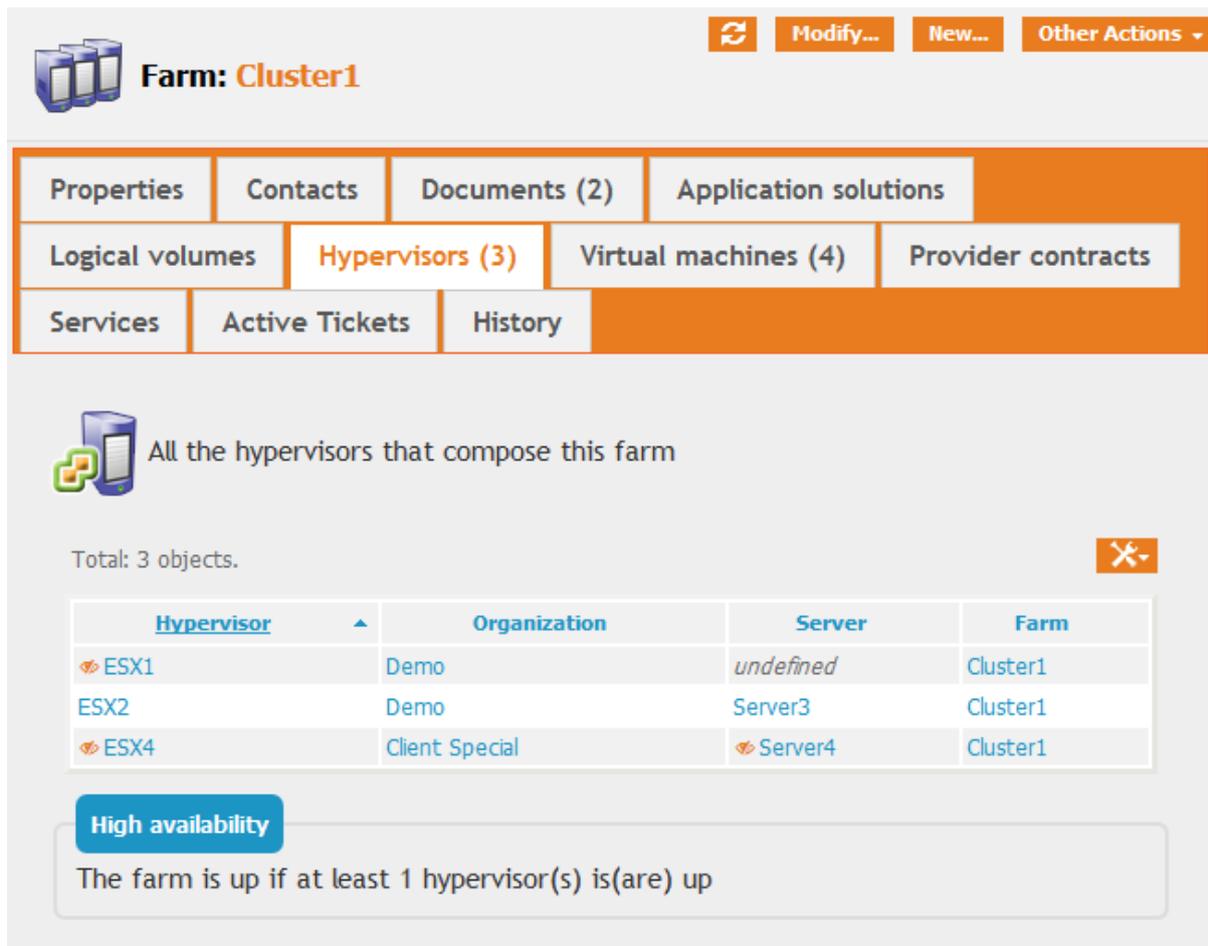
Status production

Server  [Server4](#)

Farm [Cluster1](#)

Business criticality medium

En una lista de objetos vinculados:



Farm: Cluster1

Properties | Contacts | Documents (2) | Application solutions

Logical volumes | **Hypervisors (3)** | Virtual machines (4) | Provider contracts

Services | Active Tickets | History

All the hypervisors that compose this farm

Total: 3 objects.

Hypervisor	Organization	Server	Farm
ESX1	Demo	undefined	Cluster1
ESX2	Demo	Server3	Cluster1
ESX4	Client Special	Server4	Cluster1

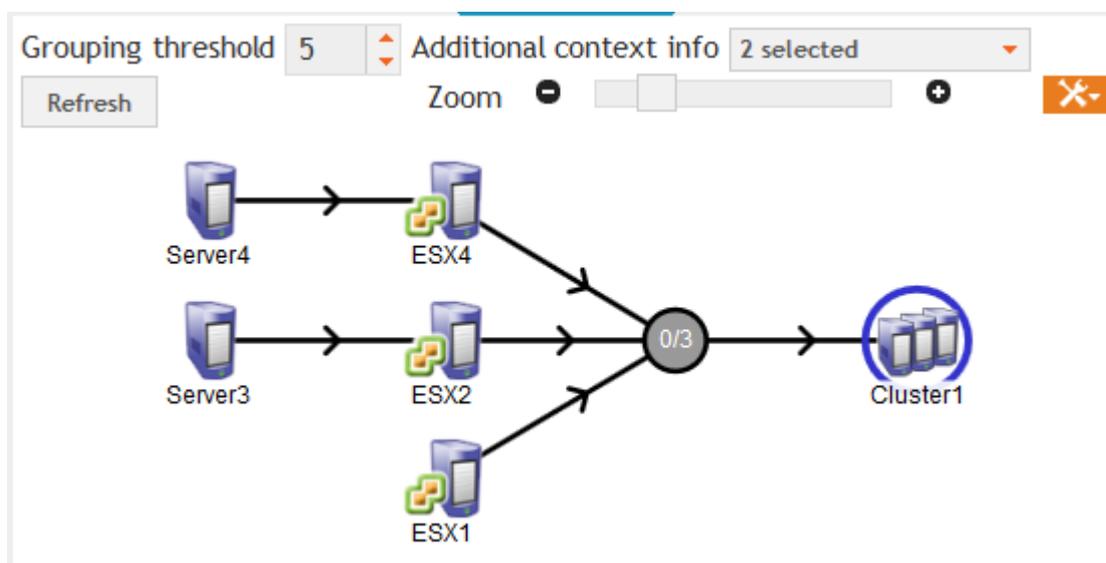
High availability

The farm is up if at least 1 hypervisor(s) is(are) up

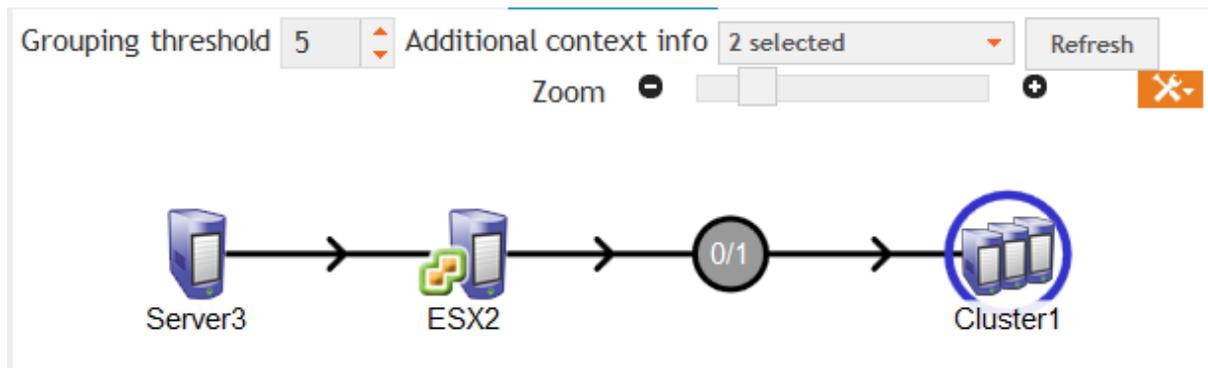
Análisis de impacto mejorado

Los objetos obsoletos son ignorados por Impact Analysis

Antes de iTop 2.4.0:



Después:



Ocultar objetos obsoletos

Según las preferencias del usuario, los objetos que se definen como obsoletos se eliminan de las **listas que se muestran** en la consola iTop.

Los detalles de un **objeto obsoleto** se muestran independientemente de la preferencia del usuario.


Preferences...

Language of the User Interface

Select your preferred language English (English)

Cancel Apply

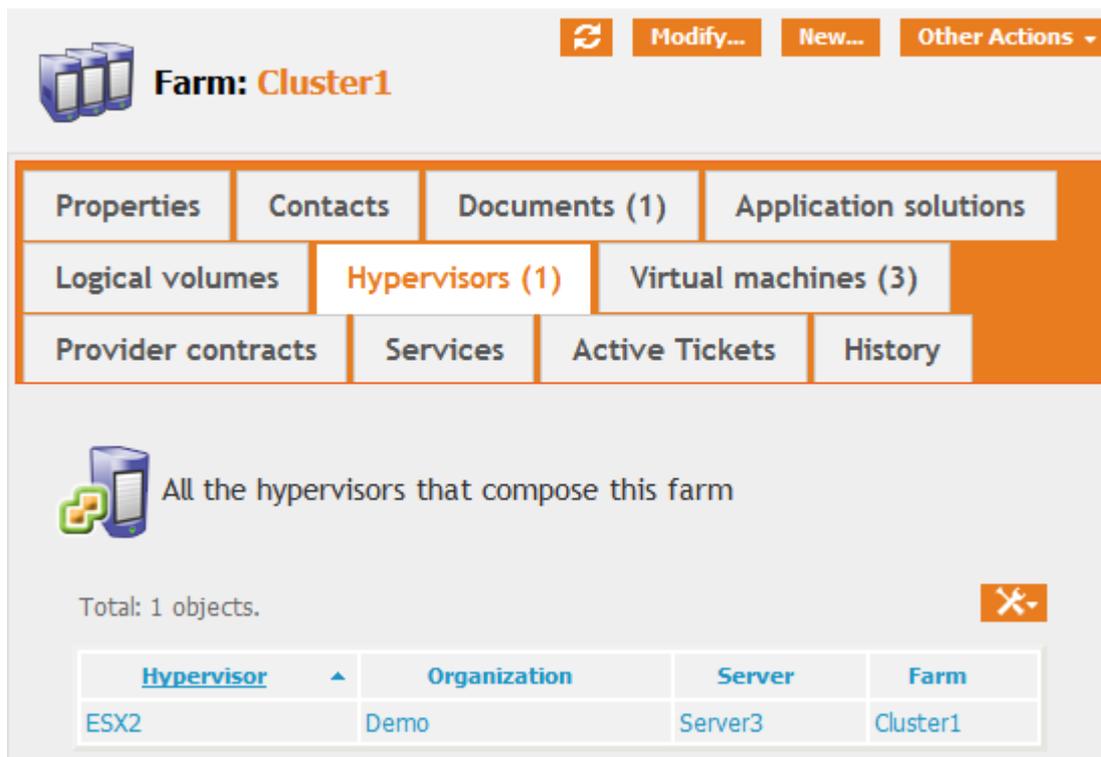
Other Settings

Default length for lists: 10 items per page

Show obsolete data

Cancel Apply

Lo mismo Farm que se muestra arriba para un usuario, solicitando no mostrar objetos obsoletos:



Farm: Cluster1

Modify... New... Other Actions ▾

Properties Contacts Documents (1) Application solutions

Logical volumes **Hypervisors (1)** Virtual machines (3)

Provider contracts Services Active Tickets History

All the hypervisors that compose this farm

Total: 1 objects.

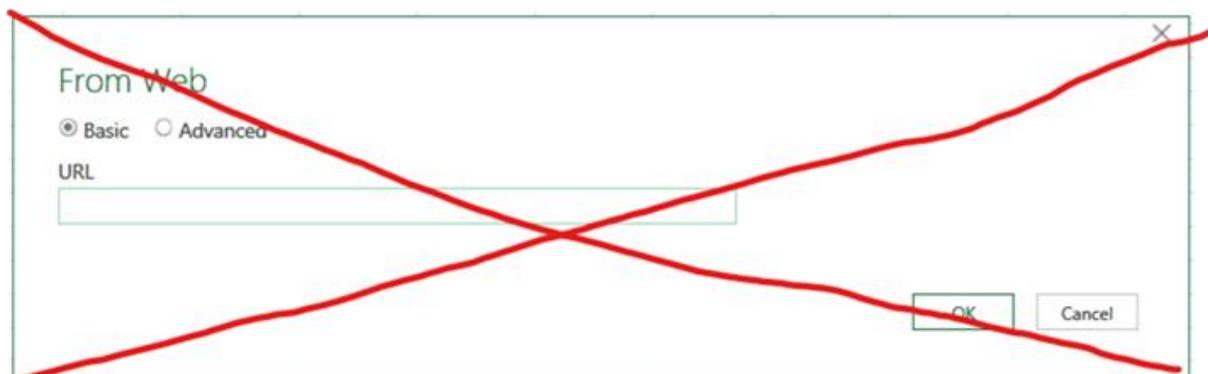
Hypervisor	Organization	Server	Farm
ESX2	Demo	Server3	Cluster1

Informes en Excel

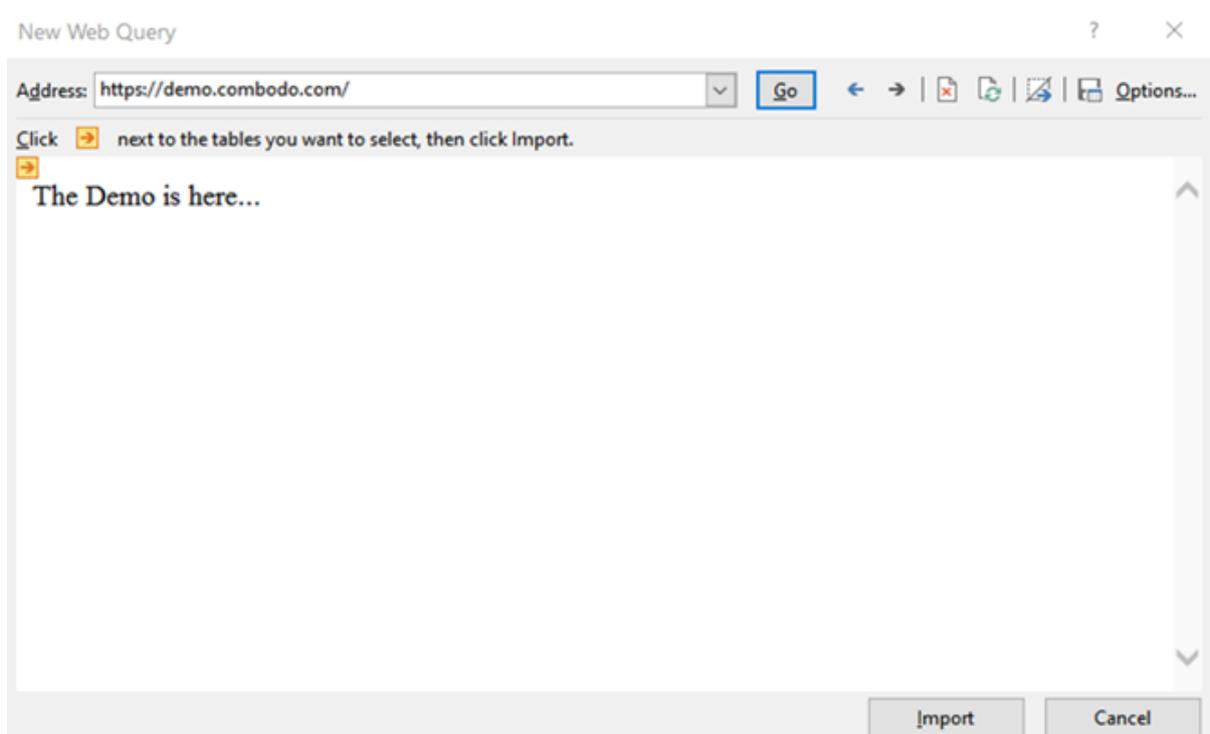
Cómo crear un informe de Excel utilizando una consulta iTop

Asegúrese de que Excel esté configurado correctamente

Haga clic en el elemento de menú "Datos" / "Desde la web". Si obtiene un cuadro de diálogo similar al siguiente (PowerQuery), esto no es bueno.

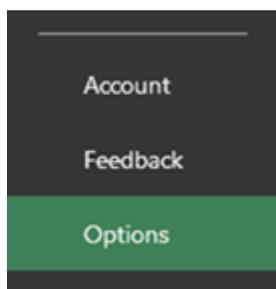


En su lugar, debería obtener un cuadro de diálogo similar a este:



Para utilizar el antiguo GetExternalDataFromWebasistente, siga estos pasos:

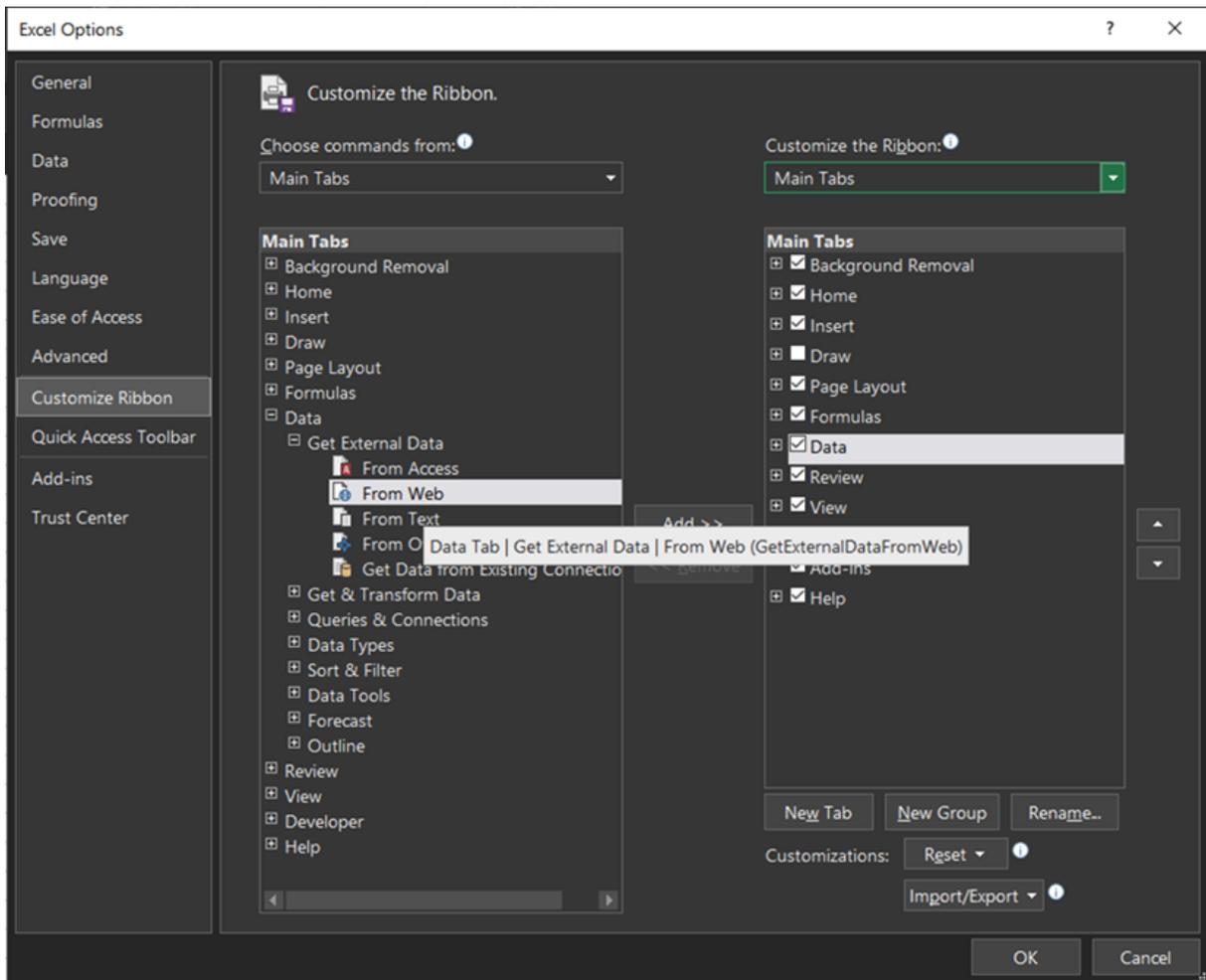
Vaya al menú Archivo / Opciones



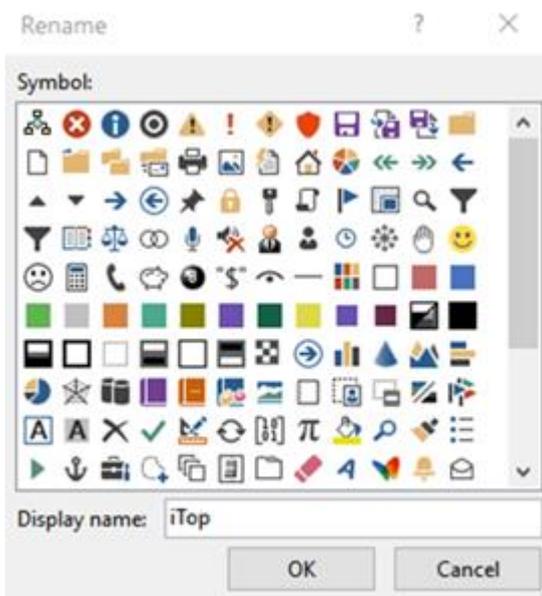
Haga clic en el menú "Personalizar cinta" a la izquierda:

En la lista desplegable en la parte superior izquierda, seleccione "Pestañas principales", en el árbol que se muestra, abra el elemento "Datos" y seleccione el elemento de menú "Desde la web"

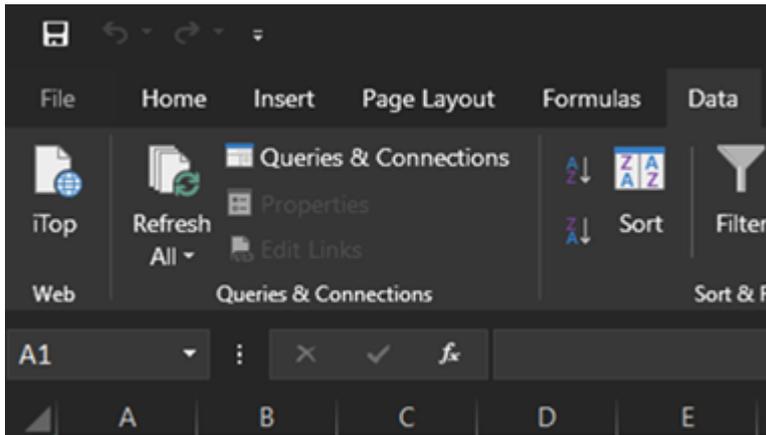
Excel Options dialog box, 'Customize the Ribbon' tab. The 'Main Tabs' list on the left includes Background Removal, Home, Insert, Draw, Page Layout, Formulas, Data, Get External Data (with sub-items: From Access, From Web, From Text, From Other Sources, Get Data from Existing Connections), Get & Transform Data, Queries & Connections, Data Types, Sort & Filter, Data Tools, Forecast, Outline, Review, View, Developer, and Help. The 'From Web' sub-item is selected. The 'Main Tabs' list on the right shows the current ribbon configuration with checkboxes for Background Removal, Home, Insert, Draw, Page Layout, Formulas, Data, Review, View, Developer, Add-ins, and Help. The 'Data' checkbox is checked and highlighted. Buttons for 'Add >>', '<< Remove', 'New Tab', 'New Group', 'Rename...', 'Reset', and 'Import/Export' are visible. The 'OK' and 'Cancel' buttons are at the bottom right.



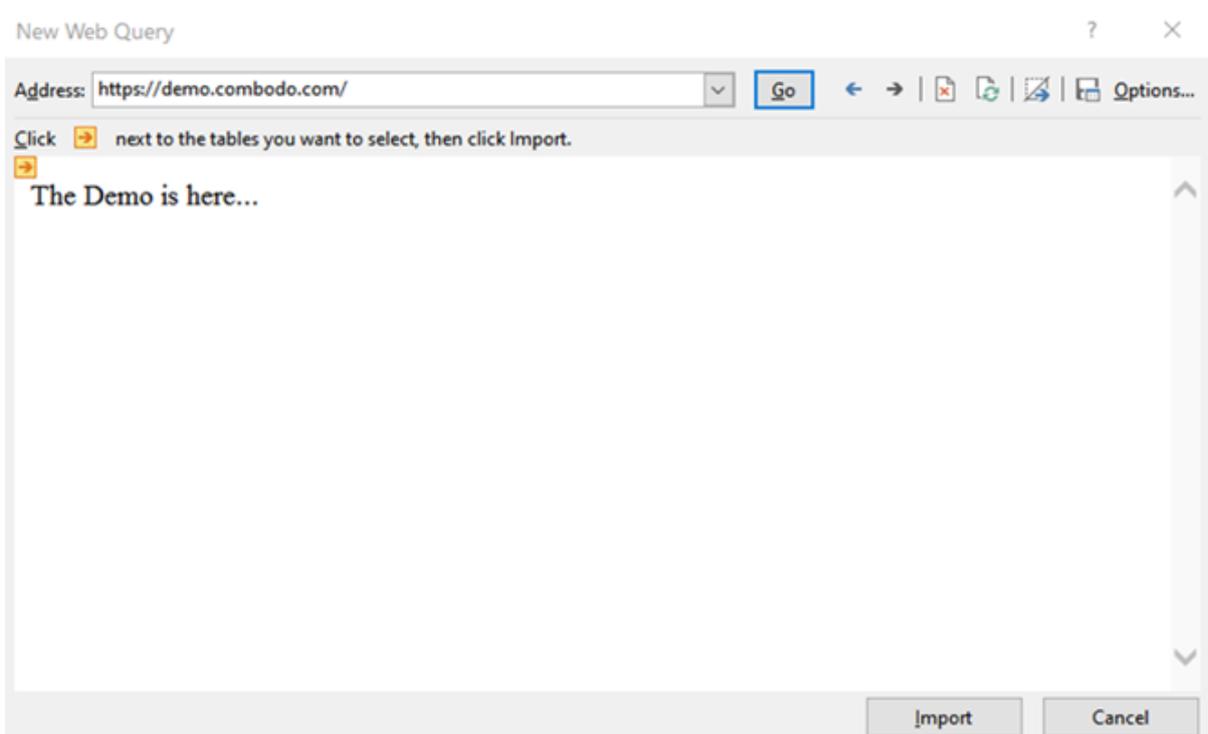
Para agregar el comando a su cinta, debe crear un nuevo "Grupo" (usando el botón en la parte inferior del cuadro de diálogo). El grupo tiene un nombre predeterminado, pero puede cambiarle el nombre si lo desea:



Del mismo modo, puede cambiar el nombre del menú y elegir un icono para él. Una vez que su menú se haya agregado a la cinta, debería ver algo similar a esto:



Al hacer clic en el menú personalizado, debería aparecer el asistente "Datos externos de la Web":



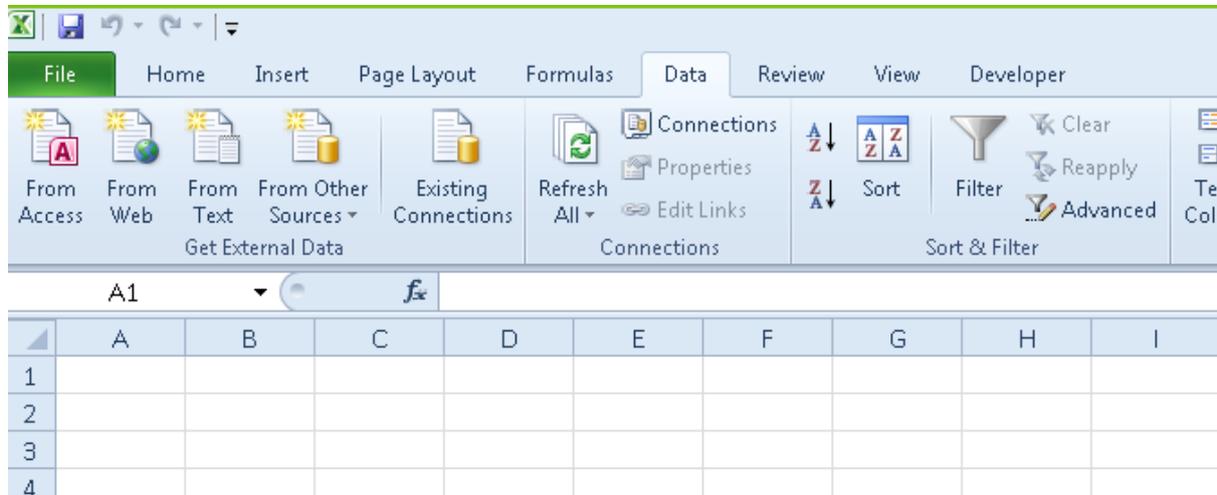
Importación de datos desde iTop

Los administradores pueden almacenar consultas predefinidas en iTop (menú "Administración / Libro de frases de consultas"). Estas consultas se pueden usar para crear informes en Excel. Una consulta se identifica con un número. Se llama en Excel usando una URL proporcionada por su administrador de iTop. Por ejemplo, la siguiente URL almacenada en el libro de frases de consulta, devuelve una lista de solicitudes de usuario:

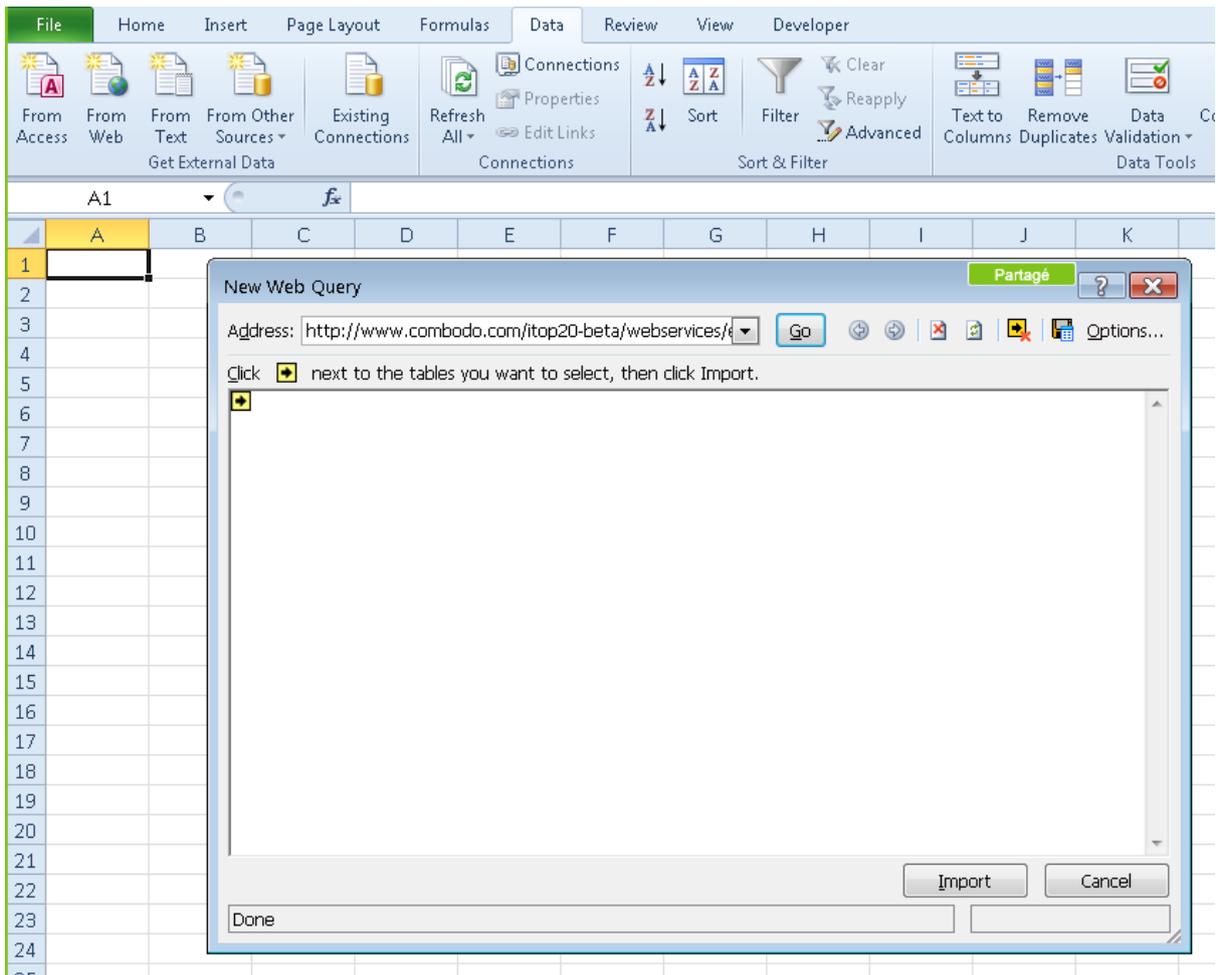
URL to use for MS-Excel web queries:

http://www.commodo.com/itop20-beta/webservices/export.php?format=spreadsheet&login_mode=basic&query=1

Para usar esta consulta en Excel, haga clic en el botón **Desde Web** en la pestaña **Datos de Excel**

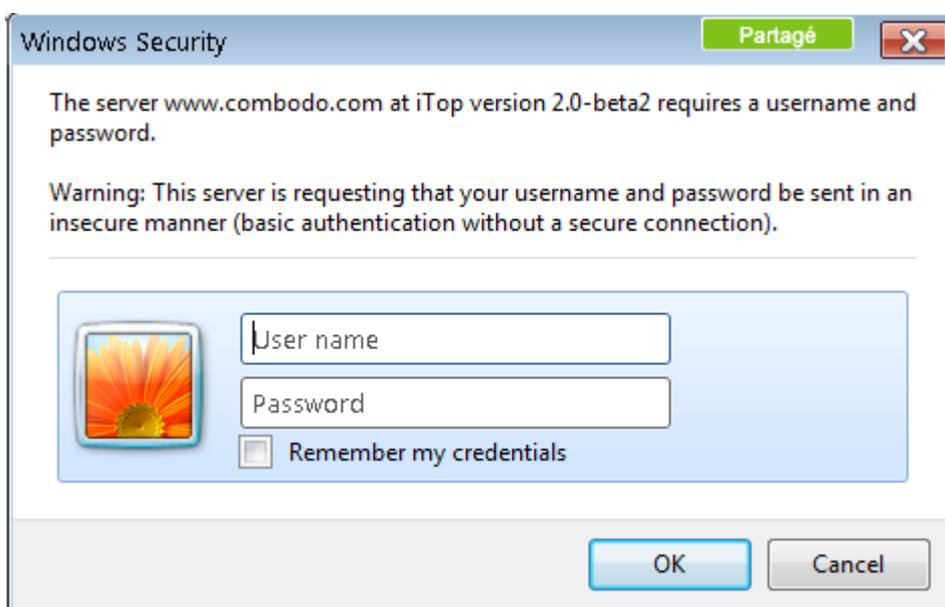


Se despliega una ventana para ingresar la URL a llamar:

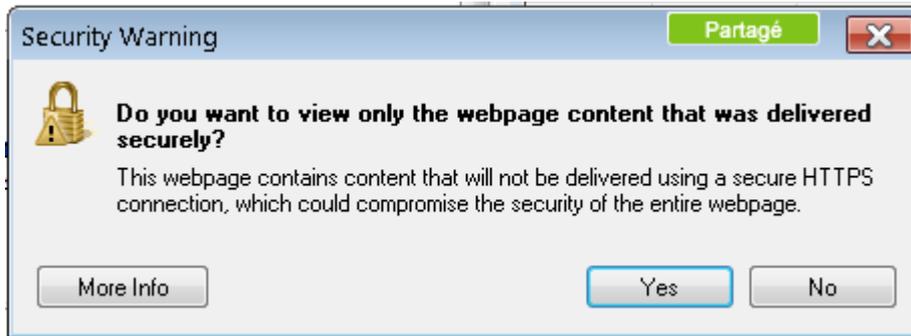


Introduzca la URL proporcionada por el administrador de iTop en la parte **Dirección** y haga clic en **Ir** .

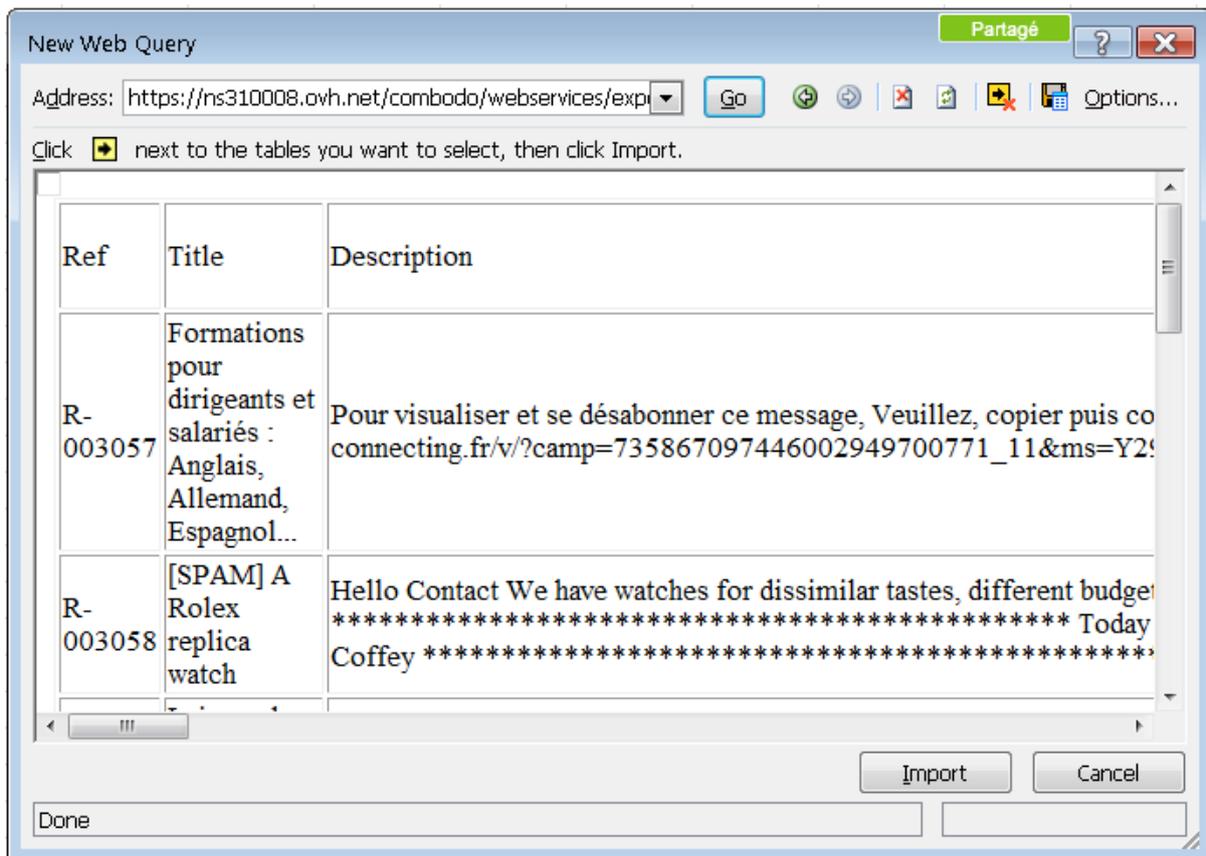
Se muestra la ventana de autenticación de iTop. Introduzca su cuenta de usuario y su contraseña:



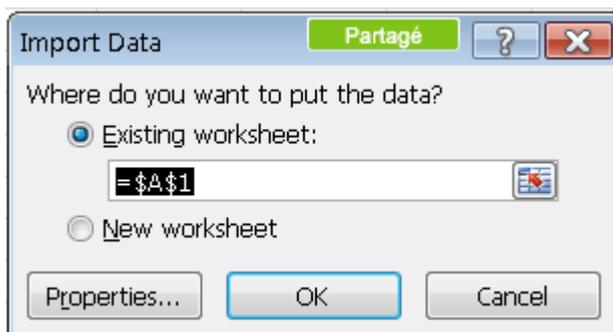
Haga clic en **Aceptar** : si las ventanas emergentes de seguridad lo solicitan.



Se actualiza **New Web Query** con la lista de columnas a importar:

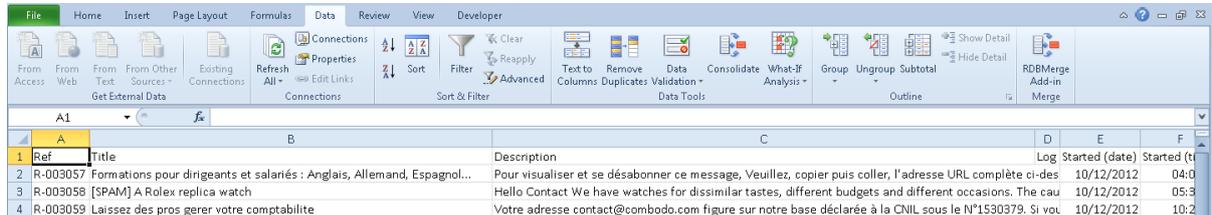


Haga clic en el botón **Importar**. Excel le pregunta dónde desea insertar los datos:



Si su consulta contiene parámetros, Excel abrirá varias ventanas sucesivas para ingresarlos. Tenga cuidado, los parámetros de fecha solo admiten el formato aaaa-mm-dd .

Haga clic en el botón **Aceptar** y Excel muestra el resultado de la consulta. El idioma utilizado para la visualización de las columnas corresponde al idioma predeterminado de su inicio de sesión en iTop.



Ref	Title	Description	Log Started (date)	Started (time)
R-003057	Formations pour dirigeants et salariés : Anglais, Allemand, Espagnol...	Pour visualiser et se désabonner ce message, Veuillez copier puis coller, l'adresse URL complète ci-des	10/12/2012	04:0
R-003058	[SPAM] A Rolex replica watch	Hello Contact We have watches for dissimilar tastes, different budgets and different occasions. The cau	10/12/2012	05:3
R-003059	Laissez des pros gerer votre comptabilite	Votre adresse contact@commodo.com figure sur notre base déclarée à la CNIL sous le N°1530379. Si vou	10/12/2012	10:2

Para actualizar los datos, haga clic en el botón **Actualizar todo** en la pestaña **Datos** de Excel:

Puede utilizar tantas consultas de iTop como desee y utilizar los resultados para crear gráficos o cuadros de forma dinámica utilizando las funciones estándar de Excel

https://www.itophub.io/wiki/page?id=2_5_0%3Auser%3Astart

https://www.itophub.io/wiki/page?id=2_5_0%3Aportal%3Aportal_v2