

# Soporte y Base de conocimiento

18-01-2023





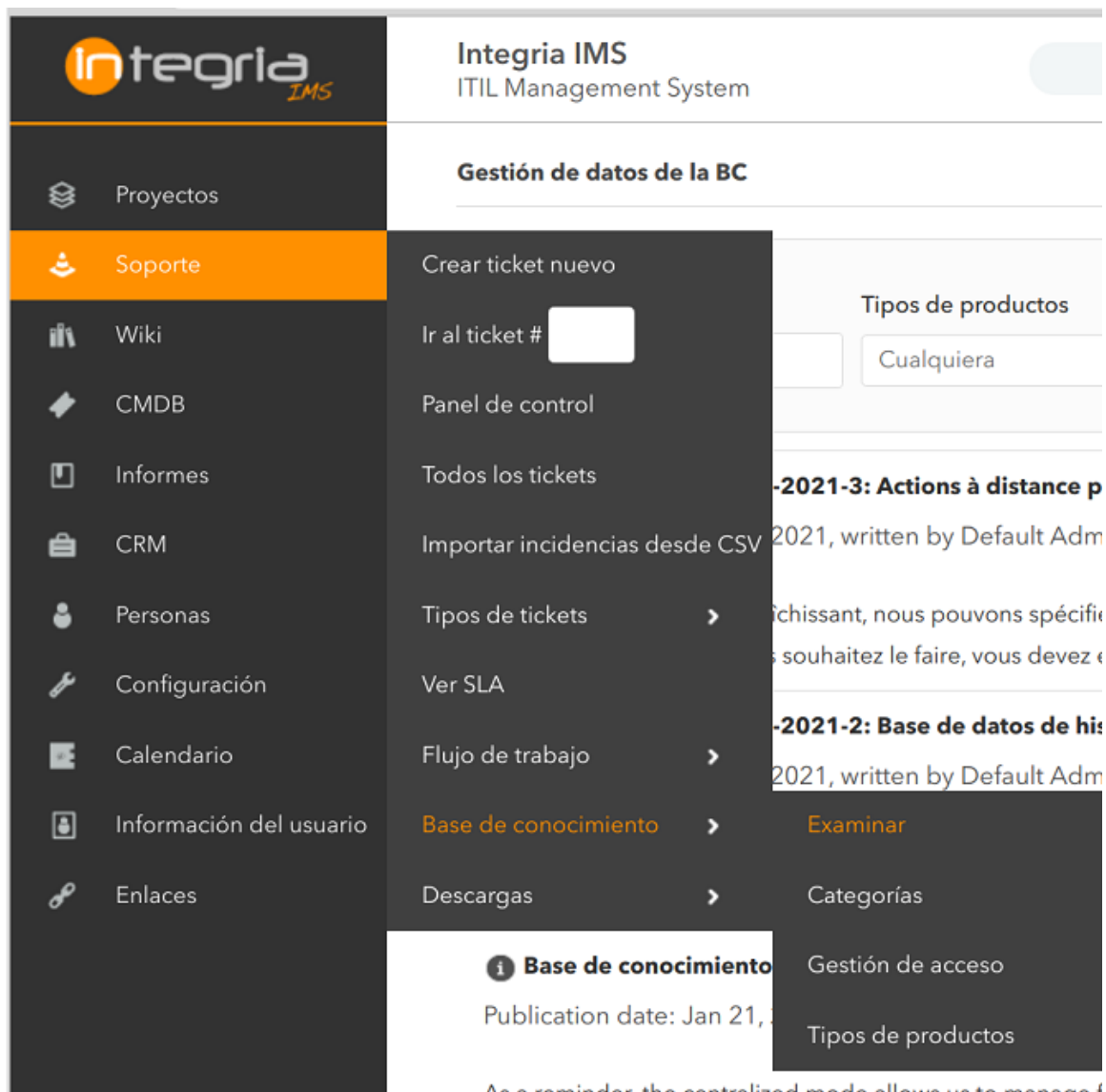
# Soporte y Base de conocimiento

[Volver al Índice de Documentación Integria IMS](#)

Integria IMS permite la gestión de una **Base de Conocimiento (BC)**. Su finalidad es mantener información de utilidad organizada en artículos que pertenecen a un determinado producto, a una categoría, etcétera.

## Base de Conocimiento

Para acceder al listado de los artículos que forman la base de conocimiento:






Podemos acceder tanto al listado como a la gestión de los artículos. Para facilitar su búsqueda disponemos de un filtrado por texto, producto, categoría o idioma.

## Gestión de datos de la BC

Buscar	Tipos de productos	Categorías	Idioma	Buscar
<input type="text"/>	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	<input type="button" value="Buscar"/>

El listado de artículos nos muestra información que contiene el artículo además de otra información de interés como la fecha de publicación, su categoría o su valoración. También se podrá:

- Editar cada artículo haciendo clic en el icono con forma de lápiz.
- O eliminarlo,  haciendo clic en el icono de bote de basura.

### 1 Base de conocimiento-2021-3: Actions à distance personnalisées par l'UDP

Publication date: Jan 21, 2021, written by Default Admin. Category: Articles. ★★★★★ (1 valoración)

Outre l'action d'agent rafraîchissant, nous pouvons spécifier des actions personnalisées à faire dans les agents par le biais d'ordres UDP du serveur de Pandore. Si vous souhaitez le faire, vous devez effectuer une ...

### 1 Base de conocimiento-2021-2: Base de datos de histórico desactualizada, procedimiento actualización

Publication date: Jan 21, 2021, written by Default Admin. Category: Articles. ★★★★★ (2 valoraciones)

Para actualizar la BD de histórico tenemos que pasar los mismos MR que la BD principal tenga aplicados. En primer lugar tenemos que buscar en que MR se encuentra nuestra BD principal, para ellos vale con mirar en el foo...

### 1 Base de conocimiento-2021-1: Centralized Mode: how to configure it, aspects to take into account

Publication date: Jan 21, 2021, written by Default Admin. Category: Articles. ★★★★★ (2 valoraciones)

As a reminder, the centralized mode allows us to manage from the metaconsole some functionalities of Pandora fms in a more agile and simple way without having to manage node by node. To give a practical example, if we w...

### 1 Base de conocimiento-2021-5: Удаленные действия, настроенные UDP

Publication date: Feb 02, 2021, written by Default Admin. Category: Articles. ★★★★★ (0 valoraciones)

В дополнение к обновлению агентского действия, мы можем указать пользовательские действия, которые будут выполняться в...

## Categorías

Las categorías son una forma de clasificar los artículos de la base de conocimiento. En la sección 'Categorías' podemos ver el listado de las mismas y el detalle: icono asociado,



nombre, categoría de la que depende (si la tuviera), su descripción, el número de artículos asignados a esa categoría y se muestra también la opción de eliminar.

#### Categorías BC

Categorías definidas

Icono	Nombre	Padre	Descripción	Elementos	Borrar
	Articles		Articles to help solve problems	4	
	Resolución de problemas			0	

Crear

La creación/edición de categorías es muy sencilla.

#### Gestión de categorías

Actualizar una categoría existente

<b>Nombre</b>	<input type="text" value="Resolución de problema"/>
<b>Descripción</b>	<input type="text"/>
<b>Icono</b>	<input type="text" value="dialog-warning.png"/>
<b>Padre</b>	<input type="text" value="Cualquiera"/>

Actualizar

## Tipos de Productos

Otra manera de acotar la clasificación de un artículo de la base de conocimiento es hacer referencia a un producto específico. En la sección 'Tipos de Productos' encontraremos el listado de los mismos junto con su detalle: icono, nombre, descripción y el número de artículos que tienen asignado ese producto. También tenemos la opción de eliminar productos.



## Productos definidos

Lista de productos

Buscar <input type="text"/>						Buscar	Crear
ID	Icono	Nombre	Descripción	Elementos	Borrar		
1		My product Sample	This a sample of product. Products are used in the Knowledgue Base and in the CRM / Lead section.	4			

La creación/edición de productos es muy sencilla.

## Gestión de producto

Actualizar un producto existente



**Nombre**

**Icono**

**Descripción**

Actualizar

## Creación de artículos de la base de conocimiento

Una vez creados las categorías y productos que correspondan, se pueden crear los artículos que van a formar nuestra base de conocimiento. En la sección 'Examinar' se podrá visualizar el listado de artículos



## 1 Base de conocimiento-2021-3: Actions à distance personnalisées par l'UDP

Publication date: Jan 21, 2021, written by Default Admin. Category: Articles. ★★★★★ (1 valoración)

Outre l'action d'agent rafraîchissant, nous pouvons spécifier des actions personnalisées à faire dans les agents par le biais d'ordres UDP du serveur de Pandore. Si vous souhaitez le faire, vous devez effectuer une ...

## 1 Base de conocimiento-2021-2: Base de datos de histórico desactualizada, procedimiento actualización

Publication date: Jan 21, 2021, written by Default Admin. Category: Articles. ★★★★★ (2 valoraciones)

Para actualizar la BD de histórico tenemos que pasar los mismos MR que la BD principal tenga aplicados. En primer lugar tenemos que buscar en que MR se encuentra nuestra BD principal, para ellos vale con mirar en el foo...

## 1 Base de conocimiento-2021-1: Centralized Mode: how to configure it, aspects to take into account

Publication date: Jan 21, 2021, written by Default Admin. Category: Articles. ★★★★★ (2 valoraciones)

As a reminder, the centralized mode allows us to manage from the metaconsole some functionalities of Pandora fms in a more agile and simple way without having to manage node by node. To give a practical example, if we w...

## 1 Base de conocimiento-2021-5: Удаленные действия, настроенные UDP

Publication date: Feb 02, 2021, written by Default Admin. Category: Articles. ★★★★★ (0 valoraciones)

В дополнение к обновлению агентского действия, мы можем указать пользовательские действия, которые будут выполняться в...

Entrar en el detalle:

### Base de conocimiento-2021-2: Base de datos de histórico desactualizada, procedimiento actualización



**Autor** : Default Admin  
Escrito en Jan 21, 2021

**Producto** : My product Sample  
**Categoría** : Articles  

Para actualizar la BD de histórico tenemos que pasar los mismos MR que la BD principal tenga aplicados.

En primer lugar tenemos que buscar en que MR se encuentra nuestra BD principal, para ellos vale con mirar en el footer (pie de página) de la consola de Pandora FMS donde veremos algo como "*Pandora FMS v7.0NG.750 - Build 750 - MR 42*", en este caso nuestra BD principal esta en el MR 42, por lo que tenemos que tener la BD de histórico con el mismo MR.

Ahora vamos a comprobar en que MR se encuentra nuestra BD de histórico para ellos en la máquina de histórico:

```
[root@historico ~]# mysql -u root -p historico
```

```
<mysql> select * from tconfig where token='mr';
```

#### ARTÍCULOS RELACIONADOS

Centralized Mode: how to configure it, aspects to take into account  
Actions à distance personnalisées par l'UDP  
Удаленные действия, настроенные UDP

En esta vista también se podrá valorar el artículo:

Démos su opinión sobre este artículo de base de conocimientos (1 valoración)

En la vista del listado de artículos también podremos crear nuevos artículos.

**Gestión de artículos de la BC** <

Crear un elemento de la BC nuevo

**Título**

**Idioma**

**Datos**

File ▾ Edit ▾ View ▾ Insert ▾ Format ▾ Table ▾ Help ▾

← → Formats ▾ **B** *I* U [List icons] [Table icon]

11pt ▾ Font Family ▾ A **A** [Link icon] [Image icon] [Code icon]

Debemos comprobar los permisos asociados al usuario (grupo y perfil)

P 10 WORDS POWERED BY TINYMCE

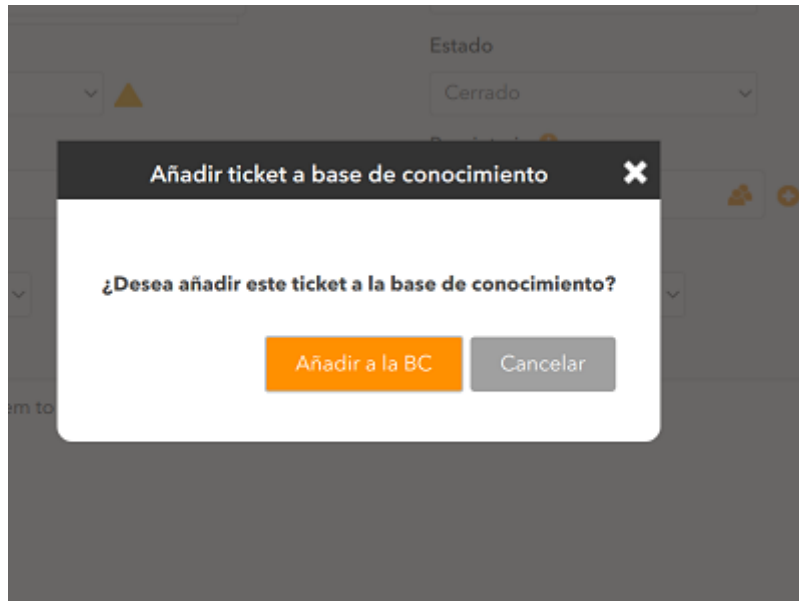
**Producto**

**Categoría**

Otra forma de crear artículos en la base de conocimiento es a través de la resolución de *tickets*. Esta relación permite, por ejemplo, guardar la resolución de un problema para consultarlo posteriormente y evitar abrir un nuevo *ticket*.

Cuando un *ticket* cambia su estado a **Cerrado**, se mostrará un diálogo que nos permitirá añadir el contenido de ese ticket a la base de conocimiento.





Al seleccionar **Añadir a la BC** se abrirá el formulario de creación de artículos con los datos del *ticket* precargados.

**Gestión de datos de la BC** <

Crear un elemento de la BC nuevo

---

**Título**

**Idioma**

**Producto**

**Categoría**

**Datos**

File Edit View Insert Format Table Help

Formats **B** *I* U [List icons] 11pt Font Family

A [Color picker] [Link icon] [Image icon] [Code icon]

I cannot restart the system to generate an invoice. Please help. ...

P 11 WORDS POWERED BY TINYMCE

**Adjuntar nuevos archivos**  Ningún archivo seleccionado

**Adjuntar descripción**

## Gestión de acceso

La sección **Base de conocimiento** es accesible por todos los usuarios que tengan los permisos adecuados en su perfil, pero para poder acotar más el acceso al contenido, Integria IMS permite gestionar la visibilidad de sus artículos de la BC por Producto y Grupo.



Por ejemplo, queremos que los artículos que pertenezcan al producto 'Discos duros' sólo sean visibles por el Grupo 'VIP Support - Customer XXX'.

### Gestión de acceso al producto de los datos de la BC

Crear un nuevo acceso al producto

**Producto**  **Grupo**

[Crear](#)

En la sección **Gestión de acceso** podremos consultar y gestionar el acceso de los grupos a determinados productos.

### Gestión de acceso al producto de los datos de la BC

Crear un nuevo acceso al producto

Categoría	Grupo	Borrar
My product Sample	All	
Discos duros	VIP Support - Customer XXX	

[Crear](#)

[Volver al Índice de Documentación Integria IMS](#)



From:

<https://integriaims.com/docs/> - **Integria IMS Documentation**

Permanent link:

[https://integriaims.com/docs/es/documentation/02\\_support/04\\_knowledge](https://integriaims.com/docs/es/documentation/02_support/04_knowledge)

Last update: **2022/09/08 22:50**