


Construcción de la condición de SLA

1. En la vista de edición de SLA dar clic en el botón  Se abrirá la subventana *General consulta*
2. Activar el operador de selección: = **(Igual), Like**
3. Seleccionar la categoría, subcategorías y/o nombre de categoría (Ejemplo. Incidente) en el campo de lista desplegable.
4. Habilitar la casilla *It's major* (Es mayor o caso de alta urgencia) para incluir en la condición y activar la siguiente casilla para indicar que el caso si es mayor (Igual a 1)
Por defecto la casilla *It's major* (*Es mayor*) está deshabilitada
5. Habilitar la casilla *Urgency* para incluir en la condición y en el campo de lista desplegable seleccionar el valor de urgencia a validar.
Por defecto la casilla *Urgency* (*Urgencia*) está deshabilitada
6. Después de la selección, dar clic en **Agregar** para pegar la condición en el campo del SLA.

Ejemplo

Seleccionar la siguiente condición:

Operador igual

Categoría 1 (principal) = Fallo de Hardware y Categoría 2 = Impresora

Es mayor = 0

Urgencia = Alta

Generar consulta ✕

Seleccione la categoría Type: Equal (=) Like

Seleccione su categoría

Categoría 1

Categoría 2

Categoría	Detalle de categoría	Camino	Conocimiento	Acción
Incidente	Impresión borrosa	Fallo de Hardware\Impresora	0 Auto Ayuda:	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Incidente	Impresora no imprime a color	Fallo de Hardware\Impresora	1 Auto Ayuda:	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Problema	Hay problemas con la impresora...	Fallo de Hardware\Impresora	1 Auto Ayuda:	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Incidente	La impresión se bloquea	Fallo de Hardware\Impresora	0 Auto Ayuda:	<input type="button" value="Seleccionar"/>

It's Mayor =

Urgency =

Al dar clic en Seleccionar se incluirá el Nombre de Categoría en la condición. Ejemplo: Incidente

Consulta generada en el campo **Condición** en el SLA:

```
Condición
((CATEGORY1 = 'Fallo de Hardware') AND (CATEGORY2 = 'Impresora'))
AND (@[CASE_ISMAYOR] = 0) AND (@[IDMDURGENCY] = 1)
```



La condición generada puede ser editada en el campo CONDICIÓN directamente.

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

Permanent link:
http://www.leverit.com/ithelpcenter/es:administrador:condicion_sla

Last update: **2020/12/10 21:45**

