

Configuración de urgencia, impacto y matriz de prioridad

La prioridad se calcula de acuerdo a los valores de impacto y urgencia. La definición adecuada de los valores de impacto y urgencia permite decidir de forma más pronta que solicitudes son más importantes y requieren más recursos para encontrar pronta solución. En ITHelpCenter el calculo de Prioridad se logra con una matriz de urgencia e impacto, esta matriz puede editarse fácilmente para ajustarse según las necesidades del negocio.

- [Editar valores de urgencia](#)
- [Editar valores de impacto](#)
- [Editar valores de prioridad](#)
- [Editar matriz de prioridad](#)

Editar valores de urgencia

1. Iniciar sesión en el sitio ITHelpCenter. En el menú principal lateral, seleccionar *Configuración del proceso > Configuración > Urgencia*
2. Dar doble clic sobre el registro para activar la edición de datos.
O seleccionar el registro de la rejilla y en la pestaña *Datos* dar clic en el botón **Actualizar**.

Una vez editado el registro dar clic en el botón **Aceptar** para actualizar el cambio.

Id MD urgencia	Nombre de la urgencia
0	Alta
1	Media
2	Baja

Editar valores de impacto

1. Iniciar sesión en el sitio ITHelpCenter. En el menú principal lateral, seleccionar *Configuración del proceso > Configuración > Impacto*
2. Dar doble clic sobre el registro para activar la edición de datos.
O seleccionar el registro de la rejilla y en la pestaña *Datos* dar clic en el botón **Actualizar**.

Una vez editado el registro dar clic en el botón **Aceptar** para actualizar el cambio.

Editar valores de prioridad

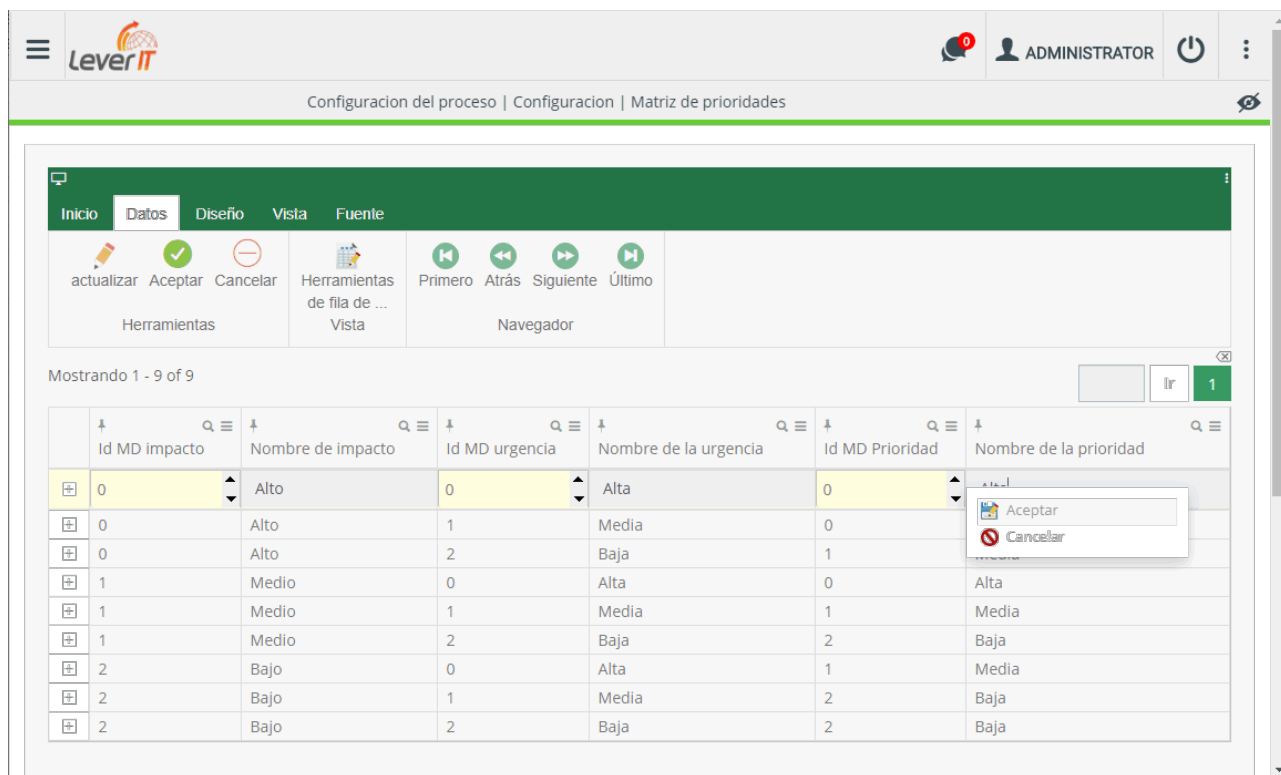
1. Iniciar sesión en el sitio ITHelpCenter. En el menú principal lateral, seleccionar *Configuración del proceso > Configuración > Prioridad*
2. Dar doble clic sobre el registro para activar la edición de datos.
O seleccionar el registro de la rejilla y en la pestaña *Datos* dar clic en el botón **Actualizar**.

Una vez editado el registro dar clic en el botón **Aceptar** para actualizar el cambio.

Editar la matriz de prioridad

1. Iniciar sesión en el sitio ITHelpCenter. En el menú principal lateral, seleccionar *Configuración del proceso > Configuración > Matriz de prioridades*
2. Dar doble clic sobre el registro para activar la edición de datos según los valores definidos en los vistas de Urgencia, Impacto y Prioridad.
O seleccionar el registro de la rejilla y en la pestaña *Datos* dar clic en el botón **Actualizar**.

Una vez editado el registro dar clic en el botón **Aceptar** para actualizar el cambio.



The diagram illustrates the priority matrix based on the combination of Urgency and Impact levels. The matrix is structured as follows:

		IMPACTO		
		BAJO	MEDIO	ALTO
URGENCIA	ALTA	MEDIA	ALTA	ALTA
	MEDIA	BAJA	MEDIA	ALTA
	BAJA	BAJA	BAJA	MEDIA

The resulting Priority levels are: BAJA (green), MEDIA (yellow), and ALTA (red).

From:

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

Permanent link:

<http://www.leverit.com/ithelpcenter/es:administrador:matriz>

Last update: **2020/12/15 05:50**

