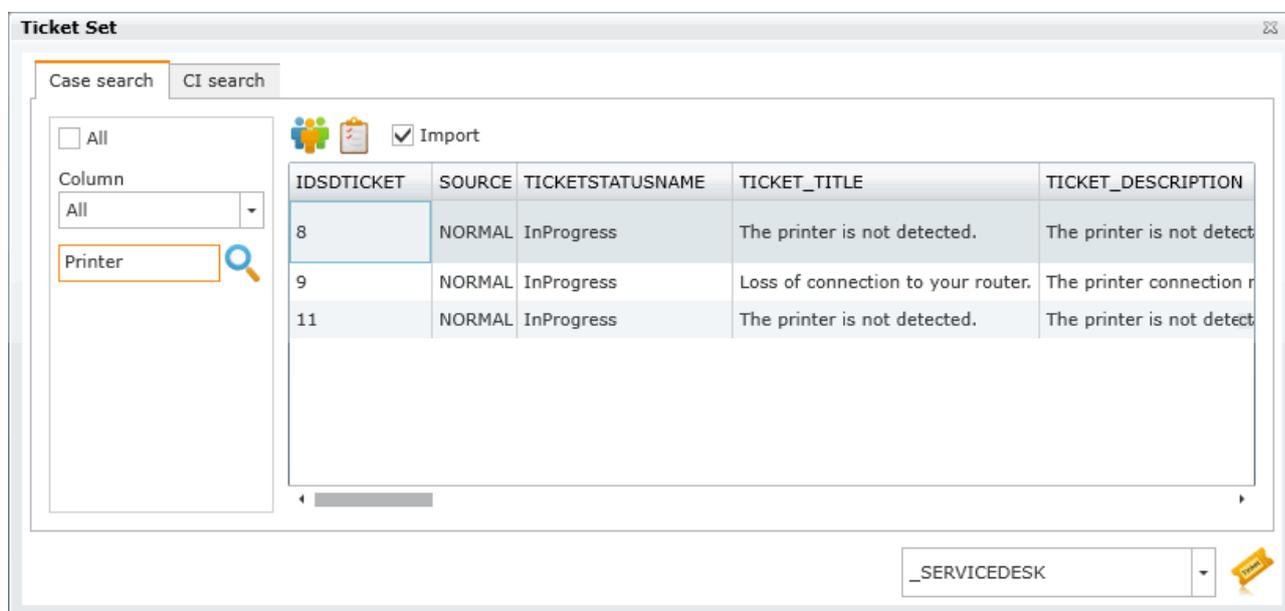


Formas rápidas de crear un nuevo caso

Copia del caso anterior

1. Aquí puede crear un nuevo caso basado en uno ya existente.

Una vez que haga clic en **Set Case**, se abrirá una pantalla de Búsqueda donde podrá buscar en la lista de casos registrados o por CI.



- ✘ Haga clic en la casilla de verificación para enumerar todos los casos registrados. O busque por **Columna** y haga clic en ✘ para encontrar coincidencias.
Resalte un registro y haga clic en el icono para ver **Propietario, Usuario y Manejador** de el caso:
- ✘ **Propietario:** Propietario del caso, primer contacto de soporte.
Usuario: Usuario que informó del problema.
Manejador: Funcional, asesor.
- ✘ Resalte un registro y haga clic en el icono para revisar el registro del caso.
- ✘ Haga clic en la casilla de verificación para activar la importación de datos de un caso existente.

2. Seleccione un registro y haga clic en  para crear un nuevo caso¹⁾.

El nuevo caso tendrá la información del registro seleccionado.

Asegúrese de que la opción **Importar** esté seleccionada.

Copied data:

- o Descripción
- o Titulo
- o Categoria
- o SLA

Ticket number: 20

Select user :

Description :
The printer is not detected in peak hours.

Title :
The printer is not detected.

Information: Select a category

Category : Security Service\Unknown\<Failing>

Detail : Failing

WorkArrown Count 0

IDMDSLA	SLANAME	TITL	MAXTIME	NORM
1	Incident_general	Incid	480	120
2	Incident_Major	Incid	480	120

Urgency : Medium Impact : High

Priority : High

Is Major:

Attachments

Name file	Description
-----------	-------------

CI Affected

NAME	DEFINE	SERIAL	BRAND	IDCI	DESCRIPTION
------	--------	--------	-------	------	-------------

Copiar de la plantilla

Permite crear plantillas de casos o importar plantillas existentes, incluso desde otros administradores.

Para crear una plantilla, haga clic en  para abrir la pantalla de la plantilla:

Case Template ✖

 Other user _Set   

Public	Name	User	
<input checked="" type="checkbox"/>	Password reset.	UsrSrvDsk1	
<input checked="" type="checkbox"/>	Print queue blocked	UsrSrvDsk1	

Title

Description

Under Windows, it may happen that the queue for file and data printing become frozen due to a jammed printing trouble and however when you cancel the printing, neither the cancellation nor the nor the waiting print queue works.

Public

Enable

Importar caso	Haga clic en el icono  para crear una nueva plantilla y haga clic en  para guardar.
Exportar caso	Haga clic en el icono  para copiar de la plantilla.

1)
Ticket

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

Permanent link:
http://leverit.com/ithelpcenter/es:archived:quick_record

Last update: **2021/01/05 18:01**

