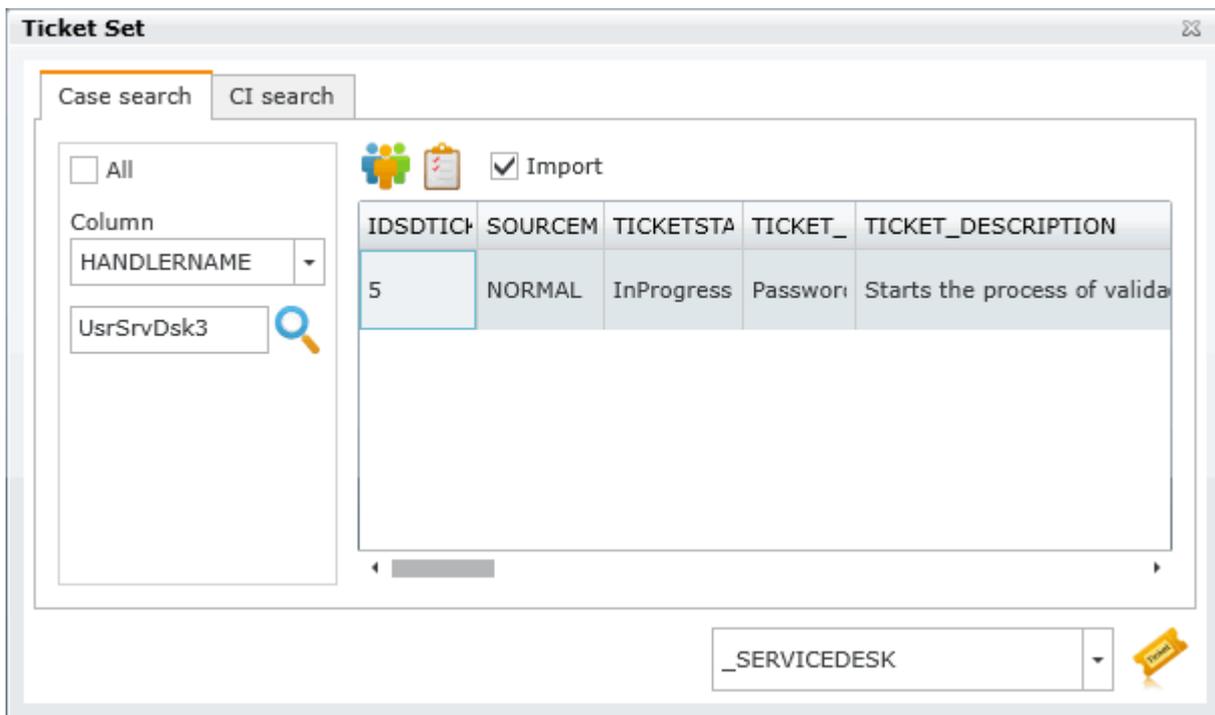


# Cómo crear un nuevo registro de incidentes

1. Acceda al **portal Atis**
2. En el panel izquierdo, haga clic en **Manager case > Set Case**.  
Set Case es donde usted puede revisar si hay un caso anterior reportando el mismo asunto o registrar un nuevo caso. Debajo hay una descripción para cada paso del proceso, cada uno tiene sus propios campos y su propio propósito.

## 1. Buscar por caso o CI y crear caso

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.



The screenshot shows the 'Ticket Set' interface. It has two tabs: 'Case search' (selected) and 'CI search'. On the left, there is a search filter section with a dropdown menu set to 'HANDLERNAME' and a search box containing 'UsrSrvDsk3'. Above the table, there are icons for user management and a checked 'Import' checkbox. The table has the following columns: IDSDTICKET, SOURCEM, TICKETSTA, TICKET\_, and TICKET\_DESCRIPTION. The first row contains the values: 5, NORMAL, InProgress, Passwor, and Starts the process of valida. At the bottom right, there is a dropdown menu set to '\_SERVICEDESK' and a yellow 'Print' button.

- Haga clic en la casilla de verificación para enumerar todos los casos registrados. O busque por una **Columna** y haga clic en  para encontrar coincidencias.  
Resalte un registro y haga clic en el icono para **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.
- ✖ Ver:  
[Cómo crear un nuevo caso de incidencia basado en uno anterior](#)

Si no has encontrado un caso anterior reportando el mismo problema, haz clic en  para crear un nuevo caso. <sup>1)</sup>

### Nuevo caso de incidente del formulario</wrap>

Ticket number: 16

Select user :  Method of notice :  

Description :

Title :

Information: Select a category

Category :

Detail : 

Urgency :  Impact :

Priority :

Is Major:

Attachments

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

CI Affected

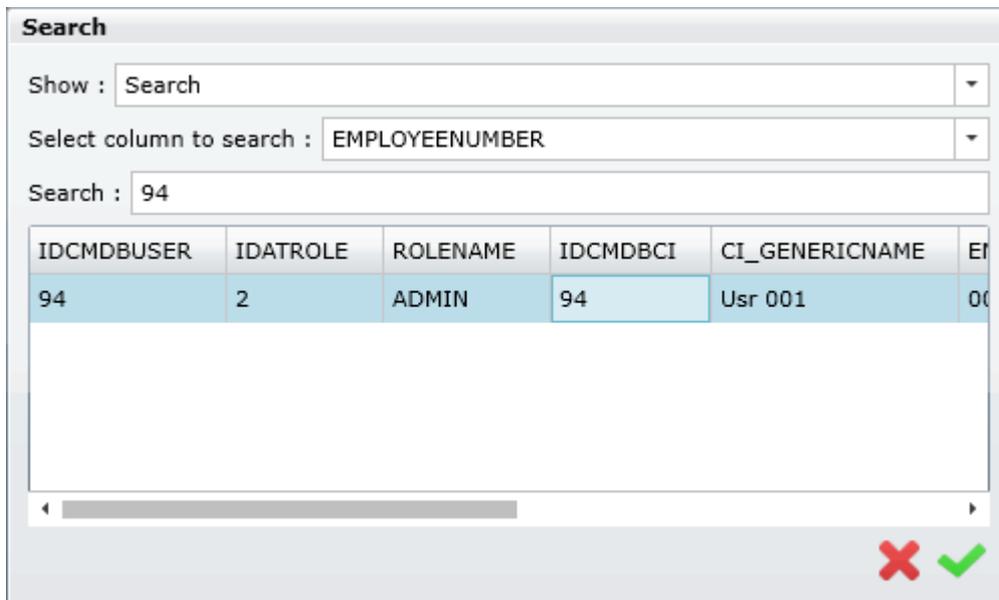
NAME	DEFINE	SERIAL	BRAND	IDCI	DESCRIPTION
------	--------	--------	-------	------	-------------



## 2. Seleccionar método de usuario y notificación

1. Select user :

Haga clic en  para buscar en la lista de usuarios, puede ver todos los usuarios disponibles o buscar un usuario específico.



The screenshot shows a search window titled "Search". It has a "Show" dropdown set to "Search", a "Select column to search" dropdown set to "EMPLOYEEENUMBER", and a search input field containing "94". Below this is a table with the following data:

IDCMDBUSER	IDATROLE	ROLENAME	IDCMDBCI	CI_GENERICNAME	EM
94	2	ADMIN	94	Usr 001	00

At the bottom right of the window are a red "X" and a green checkmark button.

Select an user and clic on 

2. Elija una forma de notificación preferida en la lista desplegable **Método de notificación**



The screenshot shows a dropdown menu for "Method of notice". The current selection is "eMail ( usr001@email.com )". The other options are "None", "Mobile ( )", and "Phone ( )".

Una vez que haya elegido el método de notificación, haga clic en . Una pantalla emergente le permite editar los datos de contacto:

**CMDB Contact**

Contact type:  Information: (+ )  -  

Type name	Contact defined
eMail	usr001@email.com
Mobile	(+57) 1-3212347896


Street Address:

City : Colombia

Province/State/County :

Zip/Postal Code :

System status :

- Prep
- Live**
- Retired

- Tipo de contacto** Seleccione el tipo de aviso (móvil, teléfono, correo electrónico)
- Información** según el tipo de aviso: móvil/teléfono/correo electrónico y haga clic en  para agregar.
- Dirección** Otros datos de contacto como dirección, país, condado/estado y código postal
- Estado del sistema** Seleccione el estado del sistema:
  - Preparación:** Pendiente de aprobación
  - En vivo: Activo**
  - Retirado:** Información obsoleta

### 3. Detalles del caso

En esta parte del formulario el administrador puede incluir: descripción y título, categoría, urgencia, impacto y prioridad del caso:

<b>Descripción</b>	Descripción del número reportado. Información relevante a incluir en este campo: frecuencia de ocurrencia del problema, evento que desencadena el problema, consecuencias del mismo, etc. Description : <input data-bbox="244 203 683 297" type="text" value="While working the user have started to notice that sometimes the monitor flickers or shows waves"/>
<b>Título</b>	Title : <input data-bbox="244 349 683 398" type="text" value="Monitor Failing"/>

Esta pantalla le permite categorizar el caso, buscar la categoría que mejor describa el problema. Una vez que usted escoja la categoría, el sistema encontrará **Soluciones** relacionadas y automáticamente establece **Modelos** and **SLAs** que abordan el problema reportado y ayuda a resolver el caso más rápidamente.

Haga clic en el icono  para abrir la pantalla de categoría de búsqueda. Busca por categoría o coincidencia:

**Category Search**

Search by:

Column:    All

CATEGORY	CATEGORYSTATUS
Desktop Support Service\Hardware\<Failing>	1
Desktop Support Service\Hardware\<Problem>	1
Desktop Support Service\Hardware\<Request>	1
Desktop Support Service\Hardware\<Change>	1

Select an user and clic on 

Information: Select a category

Category : ..\Desktop Support Service\Hardware\<Failing>

Detail : Failing 

 WorkArrow Count 0

IDMDSLA	SLANAME	TITLEM	DATENAME	MAXTIME	NORM
1	Incident_general	Incident_general	Default	480	120
2	Incident_Major	Incident_Major	Default	480	120

**SLA**

Categoría

Haga clic en  para buscar una solución provisional de los registros.

**Workaround**

Workaround :

Click to search a Workaround





**Search**

Show :

Select column to search :

Show :

Drag a column header here to group by that column

CI	CI	CI	CI_DESCRIPTION	C	C	C	II	II	II	C	C	II	II	II
20	20	20	Monitor color issue	W	P	0	1	4	2	M	F	1	3	1

Ver:  
[Crear un nuevo error conocido](#)  
[Crear una nueva solución provisional](#)

<b>Urgencia</b> <b>Impacto</b> <b>Prioridad</b>	<p>Estos campos indican cuán crítico es este caso para su empresa y cómo afecta a la operación.</p> <p><b>Urgencia</b> es la rapidez con la que se debe solucionar el problema para que no afecte a las operaciones normales de la empresa.</p> <p>Urgency : <table border="1"><tr><td>Medium</td><td>▼</td></tr><tr><td>High</td><td></td></tr><tr><td><b>Medium</b></td><td></td></tr><tr><td>low</td><td></td></tr></table></p> <p><b>Impacto</b> es cuán grandes serán los efectos del tema reportado. <i>Impact</i> El impacto se rellena automáticamente cuando se fija el SLA.</p> <p>Impact : <table border="1"><tr><td>High</td><td>▼</td></tr><tr><td><b>High</b></td><td></td></tr><tr><td>Medium</td><td></td></tr><tr><td>low</td><td></td></tr></table></p> <p><b>Prioridad</b> se calcula en función de la urgencia y el impacto. Seleccione Urgencia e Impacto y Prioridad se calculará.</p> <p>Priority : <table border="1"><tr><td>High</td><td>▼</td></tr><tr><td><b>High</b></td><td></td></tr><tr><td>Medium</td><td></td></tr><tr><td>low</td><td></td></tr></table></p>	Medium	▼	High		<b>Medium</b>		low		High	▼	<b>High</b>		Medium		low		High	▼	<b>High</b>		Medium		low	
Medium	▼																								
High																									
<b>Medium</b>																									
low																									
High	▼																								
<b>High</b>																									
Medium																									
low																									
High	▼																								
<b>High</b>																									
Medium																									
low																									
<b>Is Major</b>	<p>Haga clic en la casilla de verificación para indicar si el problema es importante.</p> <p>Is Mayor: <input checked="" type="checkbox"/></p>																								

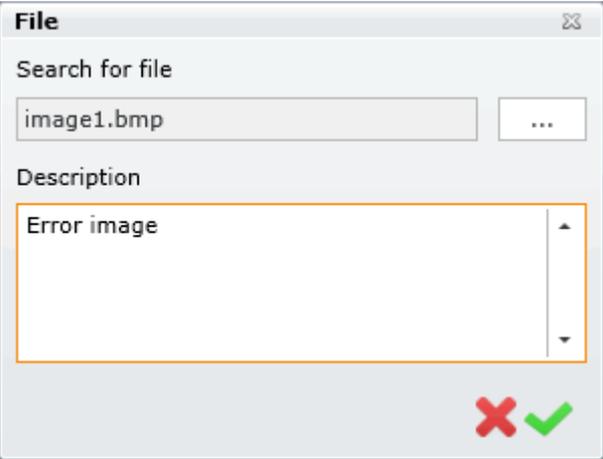
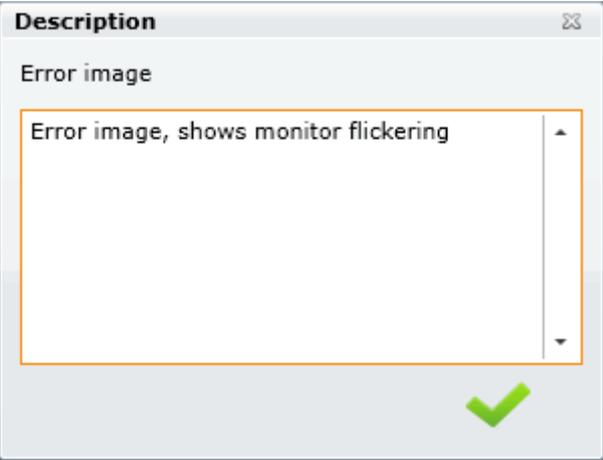
## 4. Añadir anexo

Aquí puede agregar adjuntos relevantes a un incidente:

### Attachments

Name file	Description



<p><b>Agregar archivo</b></p>	<p>Para agregar archivos adjuntos al caso, haga clic en  una pantalla emergente que le permite examinar el equipo en busca de los archivos a adjuntar. Puede incluir una descripción para cada archivo adjunto.</p>  <p>Haga clic en  para encontrar el archivo, añadir descripción<sup>2)</sup> y haga clic en  para guardar.</p>
<p><b>Editar descripción</b></p>	<p>Seleccione el archivo adjunto y haga clic en  para editar la descripción del archivo y haga clic en  para guardar.</p> 
<p><b>Eliminar archivo</b></p>	<p>Seleccionar archivo adjunto y hacer clic en </p>
<p><b>Descargar archivo</b></p>	<p>Seleccionar archivo adjunto y hacer clic en </p>

## 5. Añadir CI

Aquí puedes relacionar los CIs con un incidente:

CI Affected

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



TPara agregar CIs afectados a un incidente, haga clic en  una pantalla emergente que le permite buscar CIs.  
Ver todo o buscar un CI específico.  
Filtrar por columna, arrastre un encabezado de columna al grupo

**Search**

Show : Search

Select column to search : CIDEFINE\_NAME

Show : DEVICE

Drag a column header here to group by that column

IDCMDBCI	CI_GENERI	IDCMDBBR	BRAND	IDCMDBCID	CIDEFINE_I
95	Router 01	12	CISCO	2	DEVICE
96	Router 02	12	CISCO	2	DEVICE
101	PC 099	6	DELL	2	DEVICE
102	PC 098	6	DELL	2	DEVICE



**Agregar CI**

**Search**

Show : View all

CI\_GENERICNAME

IDCMDBCI	CI_GENERICNAME	IDCMDI	BRAND	IDCMDI	CIDEFII
⊖ CI_GENERICNAME: LC Corporate					
⊖ CI_GENERICNAME: LC Factory					
⊖ CI_GENERICNAME: MONITOR					
213	MONITOR	1	None	2	DEVICE
⊖ CI_GENERICNAME: PC 001					
⊖ CI_GENERICNAME: PC 002					
⊖ CI_GENERICNAME: PC 003					
⊖ CI_GENERICNAME: PC 004					
⊖ CI_GENERICNAME: PC 005					

Seleccione un CI y haga clic en  para agregar.

<b>Editar descripción de CI</b>	<p>Seleccione CI y haga clic en  para editar la descripción y haga clic en  para guardar.</p> <div data-bbox="325 255 928 712"><p><b>Description</b> </p><p>MONITOR</p><p>Brand: MonitorIn</p></div>
<b>Borrar CI</b>	Seleccionar CI y hacer clic en 
<b>Ver CI</b>	<p>Seleccionar CI y hacer clic en </p> <p>Una pantalla emergente le permite ver información y relaciones de la CI</p> <p>Ver: <a href="#">Cómo ver CI Información y relaciones</a></p>

## 6. Crear incidente

Si has terminado de configurar la información del incidente:

Ticket number: 16

Select user : Usr 001

Method of notice : eMail ( usr001@email.com )

Description :  
While working the user has started to notice that sometimes the monitor flickers or shows waves

Attachments  
Name file | Description  
image1.bmp | Error image, shows monitor flickering

Title :  
Monitor failing

Information: Select a category  
Category : ..\Desktop Support ServiceHardware<Failing>  
Detail : Failing

WorkArrown Count 0

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

CI Affected

NAME	DEFINE	SERIAL	DESCRIPTION
MONITOR	DEVICE	MONSGD67	Brand: MonitorIn

Urgency : Medium    Impact : High

Priority : High

Is Major:

**Crear caso**

Haga clic en  para crear el registro de incidentes.  
El nuevo registro se crea y el sistema asignará un ID de caso único:

**Cancelar caso**

 Haga clic en  para cancelar

**Salir del caso**

Haga clic en  para salir

**Minimizar formulario**

Haga clic en  Cuando la ventana del formulario es minimizada, el icono  con el número de caso aparecerá en la esquina superior izquierda de la ventana principal, haga clic en el icono para restaurar el formulario.

## Menú de creación rápida

Haga clic en  para abrir la ventana Plantilla de casos, puede elegir una plantilla de casos existente para crear rápidamente un nuevo caso.

Ver

[Formas rápidas de crear un nuevo registro de incidentes](#)

1)

Ticket

2)

Optional

From:

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

Permanent link:

[http://leverit.com/ithelpcenter/es:archived:set\\_case](http://leverit.com/ithelpcenter/es:archived:set_case)

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

