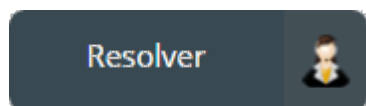


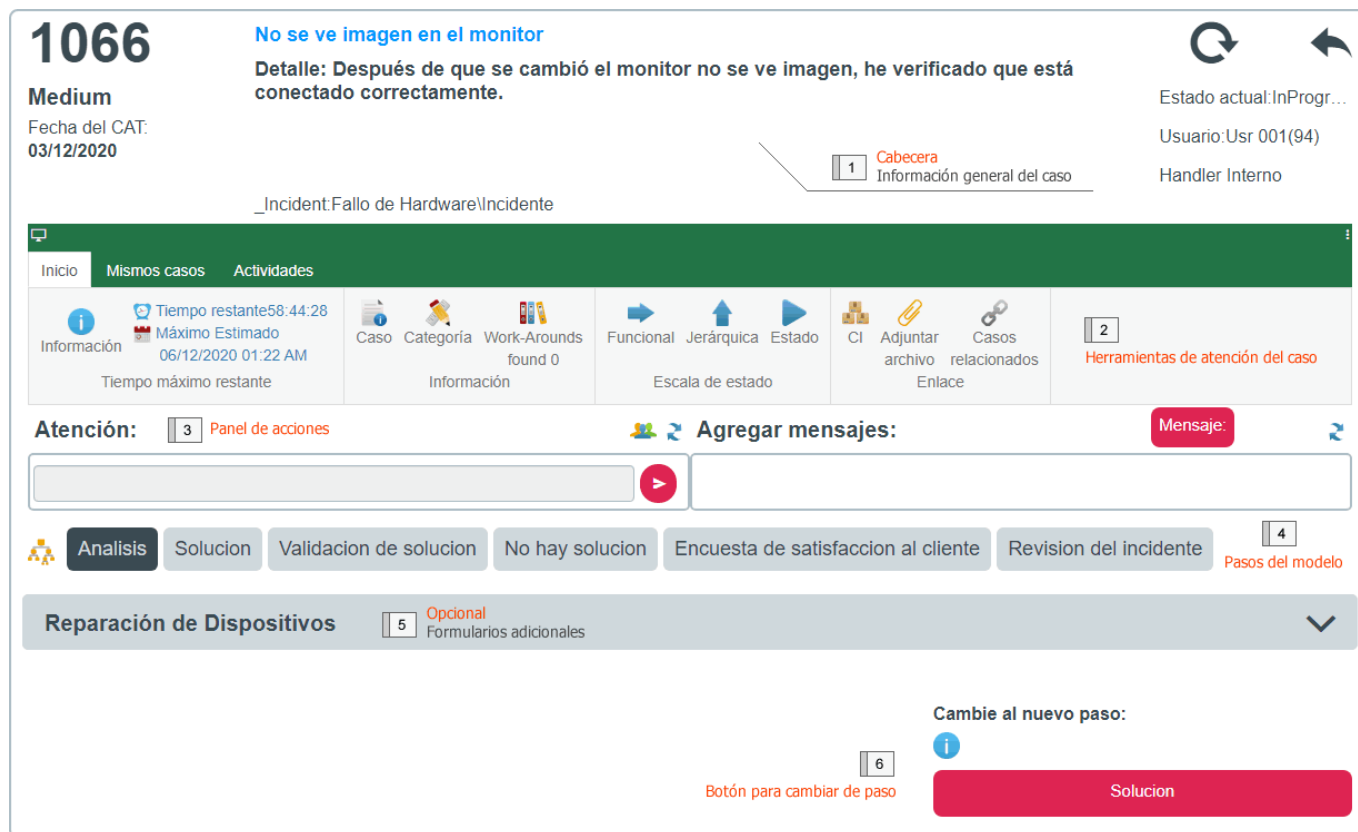
Cómo atender un caso

Iniciar sesión en el portal ITHelpCenter. En el menú principal lateral, seleccionar *Administración de Casos > Consola*

En la rejilla de casos, seleccionar un caso y dar doble clic sobre ese registro o dar clic en el botón **Resolver**.



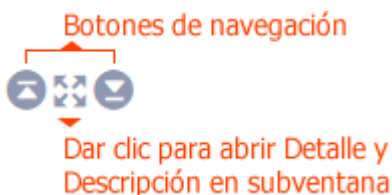
Se abrirá la ventana de atención de casos:



1. Descripción y Herramientas en Consola de atención



- **Número de caso y prioridad asignada**¹⁾.
- **Fecha del CAT:** Fecha de creación del caso.
- **Título:** Asunto general del caso.
- **Detalle:** Descripción del caso. Al ubicar el puntero del ratón cerca al detalle, se visualizarán botones para abrir en una subventana con todo el contenido incluido en la descripción.



- **Estado actual del caso.** Ver Detalle estados de casos
x
- **Usuario final:** Usuario asignado al caso o usuario que creó el caso.
- **Tipo de asesor atendiendo el caso:** Handler, Owner, Manager Informed, Observer, etc. Tipo de usuario
x

Tipo de usuario

Tipos de usuario	
<input type="checkbox"/> System	Usuario interno
<input checked="" type="checkbox"/> Owner	Encargado responsable del caso
<input checked="" type="checkbox"/> Handler	Asesor/operador del caso
<input type="checkbox"/> Managers Informed	Administradores con mayor poder de decisión o conocimiento dentro del área
<input checked="" type="checkbox"/> User	Usuario final
<input type="checkbox"/> OwnerProcess	
<input type="checkbox"/> Creator	
<input type="checkbox"/> Incident Review	Otros tipos de usuarios para tipos de casos Incidente, Problema, Requerimiento, Cambio
<input type="checkbox"/> Problem Review	
<input type="checkbox"/> Request fulfilment approval	
<input type="checkbox"/> Request for Change Aproval	
<input checked="" type="checkbox"/> Observers	Observadores del caso

- **Tipo de caso:** Incidente, Problema, Cambio, Requerimiento.
- **Categoría.**

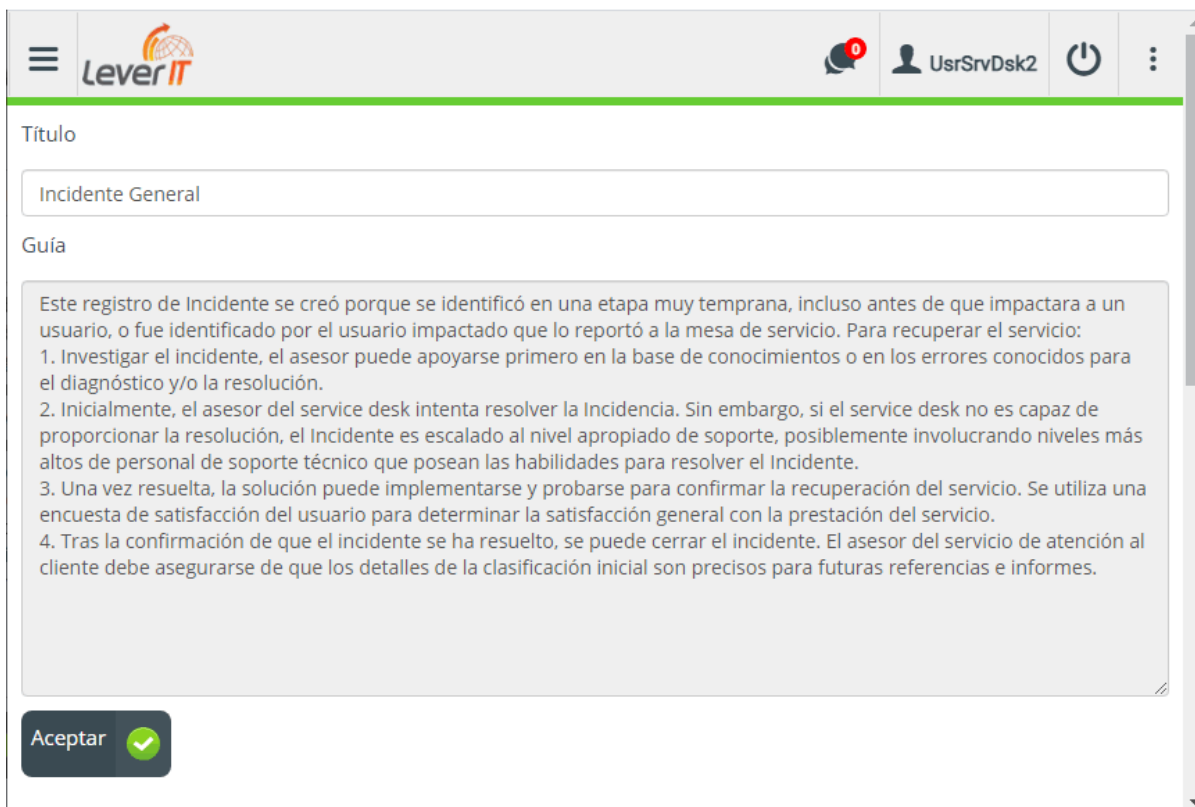
2 Herramientas de atención del caso (Pestaña inicio)

- **Tiempo máximo restante:** Tiempo restante y máximo estimado calculados apartir de la fecha de creación del caso, tiempo máximo de atención(solución) del caso segun SLA/Modelo y horarios configurados.

- **Información:**

- **Guía:** Dar clic en el botón **Guía** para mostrar la guía del modelo, y dar clic en **Aceptar** para retornar la vista de consola de atención. Ver Detalle herramienta Guía

X



- **Caso:** Subventana que incluye 3 pestañas, con información general del caso, usuarios/tipo de usuario asignados al caso y gráfico del modelo/grupos de usuarios (por tipo).
- **Categoría:** Herramienta para modificar la categoría, SLA (según categoría y otros criterios), prioridad, título, descripción. Estos cambios se pueden realizar en el mismo modelo o cambiando el modelo del caso.
[Ver detalle Herramienta Categoría](#)
- **Workaround:** Herramienta para visualizar las soluciones alternativas que apliquen según la categoría del caso.
[Ver Uso de base de conocimiento](#)
- * **Info de usuario final:** Método de notificación del usuario final. Ver info de usuario final

X

- **Escalamiento:** Herramientas para escalar el caso de forma funcional o jerárquica:

[Ver escalamiento funcional](#)
[Ver escalamiento jerárquico](#)

- **Estado:** Herramienta para cambiar el estado actual del caso. Ver Detalle estados de casos
x
- **Enlace:** Herramientas para enlazar al caso actual: [Archivos](#), [CIs](#), [otros casos](#).

[Ver Herramienta CI](#)
[Ver Herramienta Adjuntar archivo](#)
[Ver Herramienta Casos relacionados](#)

3 Panel de acciones

- **Atención:** En este campo ingresar las acciones según el paso actual del caso.
- **Mensajes:** Permite enviar mensajes a los usuarios relacionados con el caso.

4 Pasos del modelo	Flujo de atención diseñado en el modelo de atención. Modelo de servicio para incidentes
5 Formularios adicionales²⁾	Los formularios adicionales dependen del modelo.
6 Botón para cambiar de paso	Permite navegan en el flujo de atención del modelo.

2. Origen e información detallada del caso

Para visualizar información detallada del caso dar clic en el botón **Caso**, se abrirá una ventana que incliye 3 pestañas:

Información general del caso, usuarios/tipos de usuario asignados al caso y gráfico del modelo de servicio/grupos de usuarios (por tipo). Ver herramienta Caso

x


Información del Caso



Información	Permisos	Gráfico
Valor	Descripción	
IDSDCASE	7	
IDSDCASE_PARENT	0	
CASESTATUSNAME	Estado actual del caso ▶	InProgress
CASE_ISMAYOR		
CASE_TITLE	Mal funcionamiento del monitor	
CASE_COUNTTIME	0	
CASE_COUNTTIMEPAUSE	0	
CASE_COUNTTIMERESOLVED	0	
CASE_DATERESOLVED	Thu Aug 19 2021 17:16:02 GMT-0500 (Colombia Standard Time)	
CASE_DATECLOSED	Thu Aug 19 2021 17:16:02 GMT-0500 (Colombia Standard Time)	
CASE_DATELASTCUT	Thu Aug 19 2021 17:16:02 GMT-0500 (Colombia Standard Time)	
IDSDCASESOURCETYPE		
IDCMDBCONTACTTYPE_USER	4	
IDMDCATEGORYDETAIL_INITIAL	34	
IDMDCATEGORYDETAIL_FINAL	34	
SOURCETYPENAME	Tipo de origen del caso ▶	PERSON
CASE_DATESTART	Thu Aug 19 2021 17:16:02 GMT-0500 (Colombia Standard Time)	
CASE_DESCRIPTION	No se ve correctamente el color e imagenes, el fallo empieza desp...	

▼ Desplazar hacia abajo para ver más info del caso

Info de usuario final

En la ventana de atención del caso, dar click en el botón  para visualizar el nombre de usuario y dar doble clic en el mismo botón para mostrar la ventana con el *método de notificación* configurado para el usuario.

Caso Categoría Work-Arounds
found 1
Información

Aaliyah Kelley Myers

Dar clic en **Agregar** para crear un nuevo método de notificación

Seleccionar en el campo desplegable el tipo de notificación

Método de notificación: ✕

Agregar +

Correo ✓ 📧 📧 ✕

Dirección

País ▼

Provincia/Estado/Ciudad

Código postal

Guardar cambios

3. Para iniciar la atención del caso




- En cualquiera de los casos durante el ciclo de atención se pueden utilizar las herramientas de atención de casos.
- Formularios adicionales pueden existir según la configuración del modelo. Los formularios pueden incluir campos obligatorios que deben ser diligenciados antes de cambiar de paso.



3.1 Agregar acciones

En el campo **Atención** ingresar las acciones ejecutadas según el paso actual. Dar clic en el botón





o ENTER para guardar.

Atención: 

 UsrSrvDsk1	Atención para Análisis Intentar reducir la tasa de refresco del monitor a 70-75 y configurar la resolución de pantalla al máximo posible, después reiniciar el equipo	04:06 PM
 UsrSrvDsk3	Atención para Análisis 1. Asegurar que todas las conexiones del monitor están correctamente conectadas. 2. Intentar de nuevo con cables y conectores de un monitor de repuesto. 3. Intente conectando el cable de poder a una toma diferente en otro circuito eléctrico.	04:11 PM

Asesor (Consultor) que guardaron la acción



 **Análisis** Solución Validación de solución No hay solución Encuesta de satisfac

Paso actual


3.2 Agregar mensajes

Dar clic en el botón **Mensaje** para abrir la ventana *Mensaje*, en esta ventana seleccionar usuarios e ingresar el mensaje a enviar:

Agregar mensajes:

Mensaje:



 **UsrSrvDsk3** Revisar también la fecha del controlador y versión 04:22 PM

Mensaje: ✕

Usuarios:


- Owner
- Handler
- Managers Informed
- User

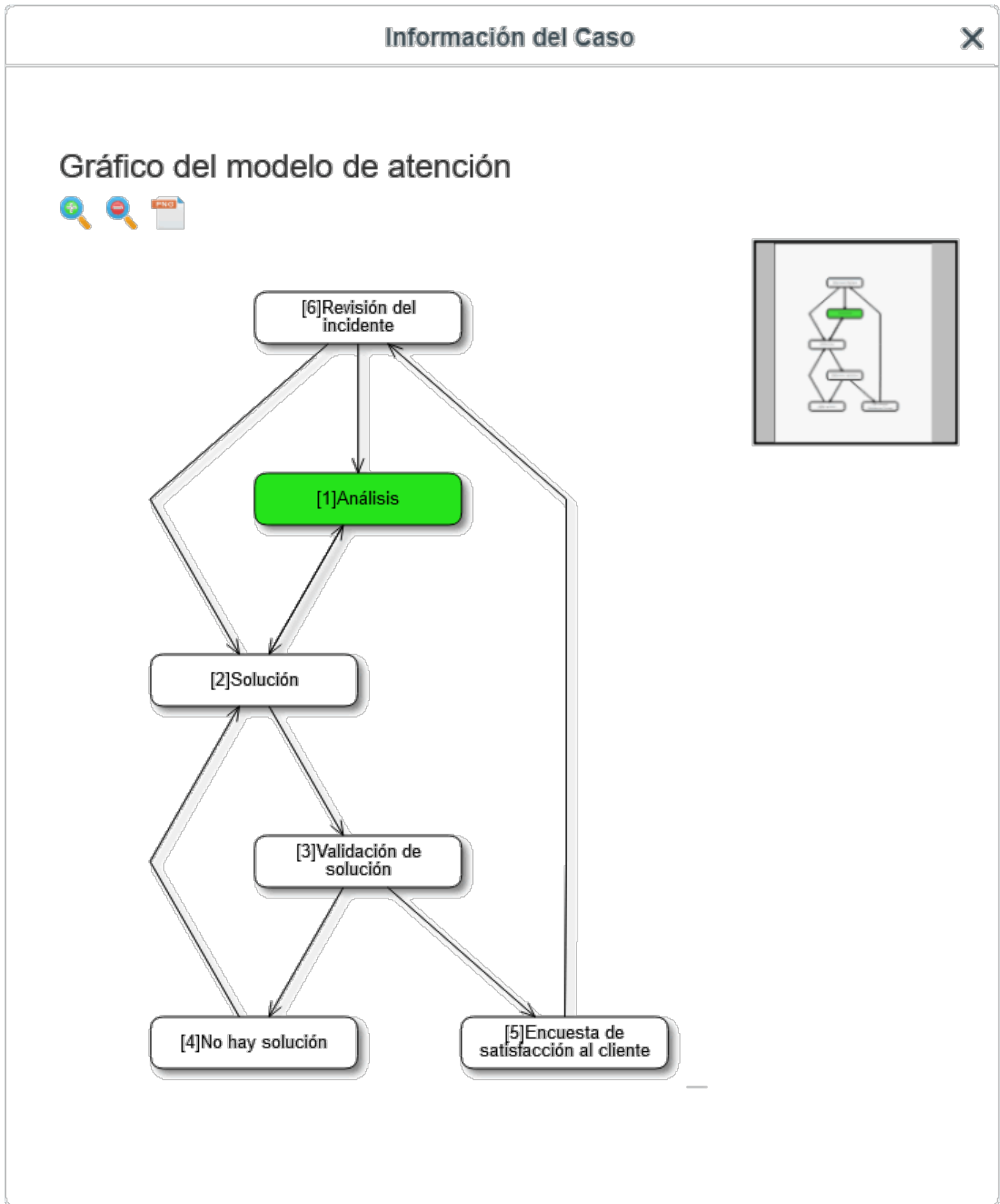
Envíe un mensaje al administrador para que revise el caso:

Ingresar el mensaje

Cancel Send

3.3 Guía de atención

Dar clic en el botón  para graficar los pasos del modelo de servicio.




Dar clic en el icono de información para mostrar las intrucciones del paso actual para ayudar a resolver el caso más rápidamente, estas instrucciones se definen en la configuración del modelo.

Cambiar al nuevo paso:

Ayuda para el paso actual

Comentario ✕



Este paso tiene como objetivo comprender la incidencia y encontrar una solución lo antes posible para que el usuario pueda continuar con su trabajo. Si se encuentra la causa de la incidencia, se debe registrar el diagnóstico y las acciones a realizar. Si hay un problema como causa identificada, crear un nuevo caso correspondiente al problema.


Description

OK

Solución

4. Herramientas de atención de casos

4.1 Ver información detallada del caso

- **Información del caso:** Dar clic en el botón **Caso**, se abrirá una ventana que incluirá 3 pestañas:
General information of the case, users/user type assigned to the case and graphic of the service model/user groups (by type).
[Ver herramienta Caso](#)
- **Workaround:** Dar clic en el botón **Workaround** para mostrar solución(es) alternativas de acuerdo a la categoría del caso.
[Ver Uso de base de conocimiento](#)
- **User info:** Dar clic en el botón  para visualizar el nombre de usuario y dar doble clic en el

mismo botón para mostrar la ventana con el *método de notificación* configurado para el usuario. Ver info de usuario final

x

4.2 Como cambiar información del caso

Dar clic en el botón **Categoría**, se abrirá la ventana para modificación de categoría, SLA (Calculado según categoría y otros criterios) y modelo, prioridad, urgencia, título, descripción, etc. Estos cambios pueden ser realizados sin cambiar el SLA/modelo en la pestaña *Mismo modelo* o cambiando el modelo de servicio del caso en la pestaña *Nuevo modelo*

[Ver detalle herramienta Categoría](#)

4.2.1 Cambiar categoría

1. Dar clic en el botón **Agregar** (junto a los campos Categoría y Detalle) para abrir la ventana *Búsqueda de categoría*.
2. Dar clic en el botón **Seleccionar** junto a la categoría que describa con mayor precisión el caso reportado.
3. Una vez haya terminado la edición, ingresar la razón para realizar el cambio, para guardar dar clic en el botón **Agregar**.

Motivo del cambio

Ingresar razón del cambio antes de guardar

Mismo modelo | Nuevo modelo

Urgencia: Es urgente:

Select Category

Category: IT Service\Hardware Support\<Incident> **Cambiar**

Details: Incident

Cancelar

Agregar

*Dar clic en el botón **Cambiar** para seleccionar Categoría y Detalles*

Seleccionar categoría: ✕

Selección en los campos despleables por categoría

Seleccionar categoría

Categoría 1:

Categoría 2:

Búsqueda normal

Clic para cambiar al modo de Búsqueda normal y en el campo de texto, ingresar una palabra clave o frase.

Categoría	Detalle de categoría	Ruta	Conocimiento	Acción
Incidente	Teclado, mouse u otros dispo...	Servicios IT\Soporte de Hard...	1 Auto Ayuda:	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Incidente	Problemas con el monitor	Servicios IT\Soporte de Hard...	0 Auto Ayuda:	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Incidente	Problemas con equipo de es...	Servicios IT\Soporte de Hard...	0 Auto Ayuda:	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Problema	Problema general del Hardware	Servicios IT\Soporte de Hard...	0 Auto Ayuda:	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Cambio	Solicitud de Cambio de Hard...	Servicios IT\Soporte de Hard...	0 Auto Ayuda:	<input type="button" value="Seleccionar"/>

1 >

4.2.2 Cambiar prioridad

1. Seleccionar el nuevo valor de **Prioridad** en el campo de lista desplegable.
2. Cuando termine la edición, ingresar la razón para realizar el cambio, para guardar dar clic en el botón **Agregar**.

Motivo del cambio

Ingresar razón del cambio antes de guardar

Mismo modelo Nuevo modelo

Urgencia: Es urgente:

Seleccionar categoría

Categoría: Servicios IT\Soporte de Hardware

Detalles: Teclado, mouse u otros dispositivos no funcionan correctamente

IDMDSLA	SLANAME	TITLEM	DATENAME	MAXTIME	NORMALTIME	COMM
1	Incidentes g...	Incidente Ge...	Defecto	480	240	El objet

Descripción

Impacto: Prioridad:

Título:

Problemas con el monitor

Descripción:

Mientras está trabajando el usuario empieza que el monitor parpadea o muestra ondas

Cancelar



Agregar



▶ Para cambiar la Prioridad seleccionar un nuevo valor del campo desplegable

* El modelo puede cambiar como resultado de los cambios

4.3 Uso de la base de conocimiento

Dar clic en el botón **Workaround** para mostrar solución(es) alternativa(s) según la categoría del caso. [Ver Uso de base de conocimiento](#)

4.4 Cómo escalar un caso

Herramientas que permiten escalar el caso de forma **funcional** o **jerárquica**

- **Funcional:** Dar clic en el botón **Funcional** para abrir la ventana de *escalamiento*. [Ver escalamiento funcional](#)

- **Jerárquica:** Dar clic en el botón **Jerárquica** para abrir la ventan de *escalamiento*. [Ver escalamiento jerárquico](#)

4.5 Cómo cambiar el estado del caso

[Estados de casos y como cambiarlo](#)

1. Dar clic en el botón **Estado**, la ventana para cambiar el estado se abrirá, seleccionar el nuevo estado en el campo de lista desplegable.
2. *Opcional.* Ingresar la causa del cambio y dar clic en el botón de **Cambiar Estado**.

4.6 Cómo agregar/eliminar CIs al caso

[Ver Herramienta CI](#)

1. Dar clic en el botón **CI** para abrir la ventana dde *CIs afectados*.
2. Para agregar CIs al caso dar clic en el botón **Agregar**, se abrirá la ventana para búsqueda avanzada.
 1. Buscar CIs por criterios como: Nombre de CI, Marca, Tipo de CI, etc.
 2. O seleccionar en el listado completo de CIs.

4.7 Cómo agregar/eliminar adjuntos

[Ver Herramienta Adjuntar archivo](#)

Dar clic en el botón **Adjuntar archivo**, se abrirá la ventna para agregar/editar archivos adjuntos. Dar clic en el botón **Add**

Uno o varios archivos pueden ser adjuntados.

Adjuntar archivo ✕

Agregar +
ACTUALIZAR ↻

ARCHIVO	DESCRIPCION				
<input type="text" value="Aplicacion.log"/>	<input type="text" value="Log con error de aplicación"/>		✕	↓	
<input type="text" value="Documentacion.pdf"/>	<input type="text"/>		✕		
<input type="text" value="Imagen.png"/>	<input type="text"/>		✕		
<input type="text" value="Texto.txt"/>	<input type="text"/>		✕		
<input type="text" value="Video.lvd"/>	<input type="text"/>		✕		

Dar clic para guardar cada archivo y descripción (Si se incluye)

Se habilita después de guardar. Dar clic en este botón para guardar la edición de **Descripción** para el archivo

✕ Para eliminar archivo

↓ Para descargar archivo

Para editar permisos de archivo

4.8 Cómo relacionar casos

Ver Herramienta Casos relacionados

1. Dar clic en el botón **Casos Relacionados** para abrir la ventana para editar relaciones.
2. Para agregar uno o más casos relacionados, dar clic en botón **Agregar** para abrir la ventana *Relacionar caso*.
3. Seleccionar el caso a relacionar: Dar clic en para abrir *Búsqueda Avanzada*.
 1. Buscar filtrando por *Número de caso, categoría, nombre de categoría, estado, modelo, SLA, etc.*
 2. O seleccionar en el listado completo.
4. Después de la selección del caso:
 1. La categoría se autocompletará y diligenciar los siguientes campos:
 2. **Tipo de relación**: para definir el tipo de relación.
 3. Ingresar el **Título(Asunto) y Descripción** de la relación entre los casos.

Tipo de Relación	Descripción
Relación Desconocida Unknown Relation	No existe relación directa entre los casos, pero pueden compartir similitudes que permiten relacionarlos. * Este tipo de relación se utiliza para fines informativos.
Este caso es parte de This case is part of	Existe relación entre los casos, aunque el caso relacionado no es causado por el caso principal (caso al que se enlaza el caso).
Este caso es el resultado de This case is the result of	El caso (relacionado) es causado por el caso principal. Ejemplo: Debido a problemas de red (caso principal), un usuario no tiene acceso a su correo electrónico (caso que se relaciona).

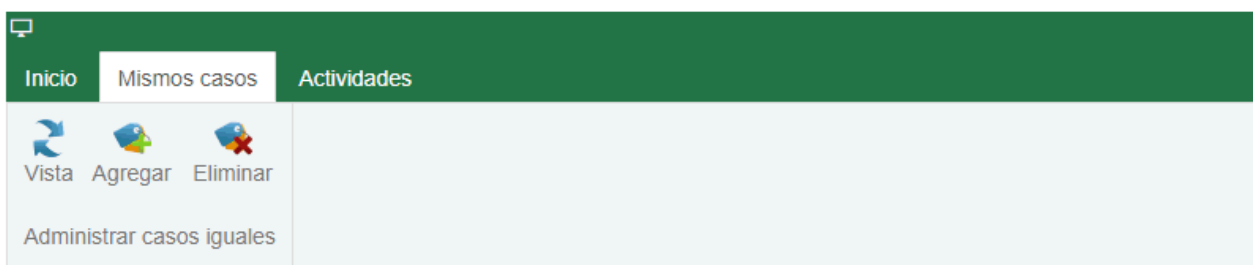
5. Agregar/Editar relaciones padre-hijo

[Ver Agregar/eliminar relaciones Padre/Hijo entre casos](#)

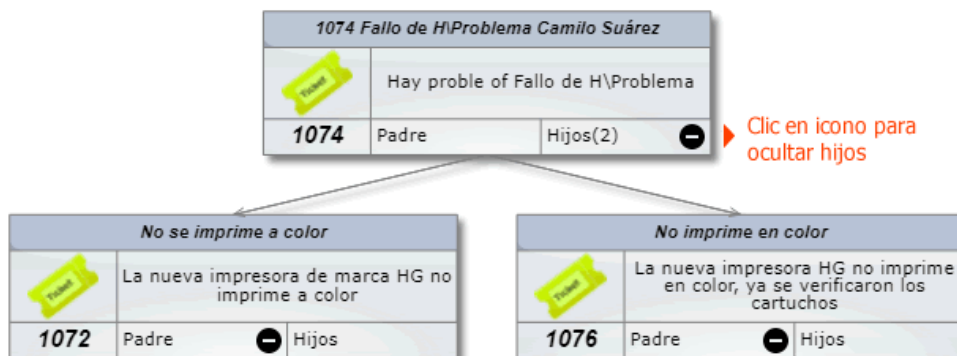
1. En la ventana de atención del caso ir a la pestaña **Mismos Casos**.
2. Dar clic en el botón **Agregar**, la ventana para *Agregar relación padre* se abrirá:

Buscar un caso por criterios como: *Número de caso, título, descripción, modelo, categoría, etc.*
O seleccionar en el listado completo de casos (Mostrar todo)
Seleccionar un registro y dar clic en el botón **Usar registro seleccionado**.

3. Después de agregar la relación, para graficar dar clic en el icono



Caso Padre, con dos hijos relacionados



Dar clic en cada caso para visualizar su información después del gráfico.

6. Cambiar paso

Después de agregar acciones, mensajes y otras tareas como diligenciamiento de formularios(según la configuración del modelo) en el paso actual, el asesor puede cambiar el paso del caso.

Ejemplo

Para cambiar de **Solución** a **Validación de solución**

The screenshot shows a user interface for a case management system. At the top, there is a message from 'UsrSrvD...' with the text: 'Atención para Solución Reducir la tasa de refresco del monitor a 70-75 y configurar la resolución al máximo posible, después reiniciar el computador. Encontré un problema con el circuito principal'. Below the message is a navigation bar with buttons for 'Análisis', 'Solución', 'Validación de solución', 'No hay solución', 'Encuesta de satisfacción al cliente', and 'Revisión del incidente'. The 'Solución' button is currently selected. To the right, there is a section titled 'Cambiar al nuevo paso:' with an information icon. Below this, there are two buttons: 'Validación de solución' and 'Análisis'. A red text box explains: 'La Solución del incidente fue registrada y después de la ejecución de las acciones requeridas, dar clic en el botón Validación de solución (Nuevo paso) o Análisis (Paso anterior)'.

En el paso de **Validación de Solución** se verifica con el usuario final si el caso se resolvió o no después de implementar la solución. Si el usuario determina que el caso está resuelto satisfactoriamente, el caso será redireccionado a la Encuesta de Satisfacción al Usuario, si el caso no está resuelto, el caso se devolverá automáticamente al paso **Solución**.

Importante



- Acciones, tareas ejecutadas y mensajes se registran en el log de acciones, ver *Panel de acciones*.
- Cuando el usuario determina que el caso está resuelto, el nuevo estado del caso será **Resuelto**.
[Estados de casos y como cambiarlo](#)

7. Cerrar caso



- Después de la Encuesta de Satisfacción al Usuario es enviada por el usuario final, el caso será redireccionado automáticamente al paso **Revisión**.
- En este paso, el propietario del caso revisa la solución y autoriza el cierre del caso.

Un caso puede ser cerrado cuando éste se encuentre en el último paso del modelo, donde la opción **CLOSED** estará disponible en el campo desplegable de estado. Opcionalmente ingresar un comentario de cierre y seleccionar del listado un *resultado* y *costo* de la solución.

Finalmente dar clic en el botón **Cambiar Estado**, un mensaje se visualizará indicando si datos como: la categoría, prioridad, urgencia (Es mayor) del caso fueron verificados antes del cierre, cuando se da clic en el botón **Aceptar** el estado del caso cambiará a **Closed**. [Ver detalle Herramienta Categoría](#)

¿Verificó que todos los datos finales del registro son correctos?
(ejemplo: Categoría, Prioridad, es mayor)

Aceptar Cancelar

Cuando se da clic en el botón OK el estado va a cambiar a Closed

Nuevo estado Closed

Aceptar

Para cambiar el estado a **Closed**:

Cambiar estado (Actual:Resolved)

Nuevo estado
Closed

Cambiar Descripción del estado

Resultado: Ok_software

Costo de retorno: 0

Cambiar estado ✓

1) Resultado del cálculo de Urgencia e Impacto

2) Opcional

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

Permanent link:
http://www.leverit.com/ithelpcenter/es:asesor:atencion_casos

Last update: **2021/08/27 15:52**

