

## Detalle herramienta Categoría

Posibilita el cambio de información del caso después de su creación y asignación.

En la consola de atención del caso, dar clic en el botón **Categoría**, se abrirá la ventana de edición, tipos de edición:

Ejecutar cambios sin modificar modelo > Mismo modelo

Ubicar la pestaña *Mismo modelo* para habilitar las siguientes opciones de edición:

- [Cambiar categoría del caso \(Mismo modelo\)](#)
- [Otros cambios: Prioridad, es mayor, título y descripción \(Mismo modelo\)](#)

Ejecutar cambios y reasignación del SLA/Modelo de atención según la edición realizada > Nuevo Modelo

Ubicar la pestaña *Nuevo modelo* para habilitar las siguientes opciones de edición:

- [Cambiar categoría del caso cambiando modelo \(Nuevo modelo\)](#)
- [Otras opciones de edición cambiando modelo de atención \(Nuevo modelo\)](#)

## Cambiar categoría del caso (Mismo modelo)

1. En Categoría y detalle relacionado, dar clic en el icono de búsqueda se abre la subventana de *búsqueda de categoría*.

Formas de búsqueda en el catálogo:

1. Seleccionar en el campo desplegable por categoría o dar clic en el botón **Búsqueda Normal** y en el campo de texto ingresar una palabra o frase clave.
2. Dar clic en el botón **Seleccionar** de la categoría que más se relacione con el caso.
3. El campo se actualizará con la nueva categoría, con su detalle correspondiente.

Dar clic en el icono de búsqueda para cambiar Categoría y Detalle

Otros datos del caso que puede ser editados sin cambiar el SLA o modelo de servicio

2. Una vez terminada la edición e ingresar el motivo del cambio, guardar los cambios dar clic en el botón **Agregar**.

### Otros cambios (Mismo modelo)

Opciones para edición:

<b>Prioridad</b>	Seleccionar en el campo desplegable el nuevo valor de prioridad.
<b>Es mayor</b>	Habilitar cuando sea un caso mayor o de alta urgencia. Los incidentes de alta urgencia son aquellos por los cuales los daños causados pueden aumentar rápidamente o que impiden que el personal complete tareas sensibles.
<b>Título</b>	Edición de asunto general del caso.
<b>Descripción</b>	Edición de características y detalles del caso como síntomas o frecuencia de ocurrencia.

Una vez terminada la edición e ingresar el motivo del cambio, guardar los cambios dar clic en el botón **Agregar**.



Si hay formularios adicionales configurados en el modelo, estos datos puede ser también editados.

## Cambiar categoría del caso cambiando modelo (Nuevo modelo)

1. En Categoría y detalle relacionado, dar clic en el icono de búsqueda se abre la subventana de *búsqueda de categoría*.

Formas de búsqueda en el catálogo:

1. Seleccionar en el campo desplegable por categoría o dar clic en el botón **Búsqueda Normal** y en el campo de texto ingresar una palabra o frase clave.
2. Dar clic en el botón **Seleccionar** de la categoría que más se relacione con el caso.
3. El campo se actualizará con la nueva categoría, con su detalle correspondiente.
4. De acuerdo a la selección de nueva categoría se calculará el nuevo SLA/Modelo (En caso de que aplique)

2. Una vez terminada la edición e ingresar el motivo del cambio, guardar los cambios dar clic en el botón **Agregar**.

## Otras opciones de edición cambiando modelo de atención (Nuevo modelo)

Opciones para edición:

<b>Urgencia</b>	Modificar en el campo desplegable.
<b>Es mayor (Es urgente)</b>	Habilitar en caso de que sea un caso mayor o de alta urgencia. Los incidentes de alta urgencia son aquellos por los cuales los daños causados pueden aumentar rápidamente o que impiden que el personal complete tareas sensibles.
<b>Impacto</b>	Preseleccionada según el SLA; puede también modificarse seleccionando en el campo desplegable. Se muestra por defecto el valor de Impacto según el SLA asignado actualmente al caso.
<b>Prioridad</b>	Seleccionar en el campo desplegable el nuevo valor de prioridad.
<b>Título</b>	Edición de asunto general del caso.
<b>Descripción</b>	Edición de características y detalles del caso como síntomas o frecuencia de ocurrencia.

Una vez terminada la edición, ingresar el motivo del cambio.

Para guardar los cambios dar clic en el botón **Aceptar**.

Motivo del cambio

*Ingresar razón del cambio antes de guardar*

Mismo modelo    Nuevo modelo

Urgencia:     Es urgente:

Seleccionar categoría

Categoría: **Servicios ITSoporte de Hardware**    **Cambiar**

Detalles: **Teclado, mouse u otros dispositivos no funcionan correctamente**

IDMDSL	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 

Dar clic para cambiar la Categoría y Detalles

Otra información que puede ser editada, el modelo puede cambiar a causa de los cambios realizados

### Importante:



- Si debido a los cambios se requiere el recálculo de SLA/Modelo y grupos funcionales y/o jerárquicos, el caso será asignado automáticamente a los asesores que corresponda.
- De existir uno o más formularios asociados al modelo estos pueden modificarse también.
- Si resultado de los cambios se reasigna el SLA/modelo y existe uno o más formularios que no han sido completados con campos que sean obligatorios, estos deben ser diligenciados antes de guardar los cambios.

From:

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

Permanent link:

[http://leverit.com/ithelpcenter/es:asesor:cambiar\\_tema](http://leverit.com/ithelpcenter/es:asesor:cambiar_tema)

Last update: **2021/08/26 17:15**

