

Herramientas de escalamiento

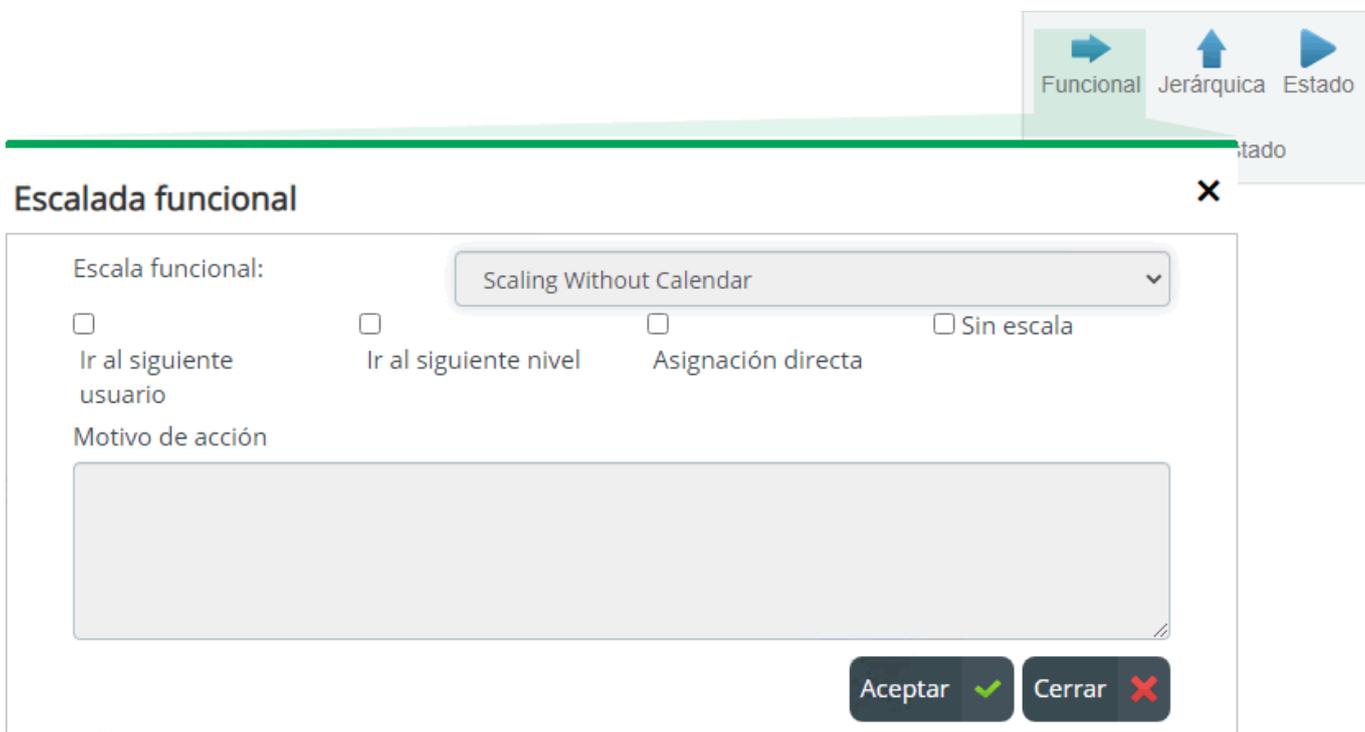
Permite escalar el caso a otro asesor/handler y/o administrador informado/manager informed. Formas de escalamiento:

- Escalamiento funcional
- Escalamiento jerárquico

Escalamiento Funcional

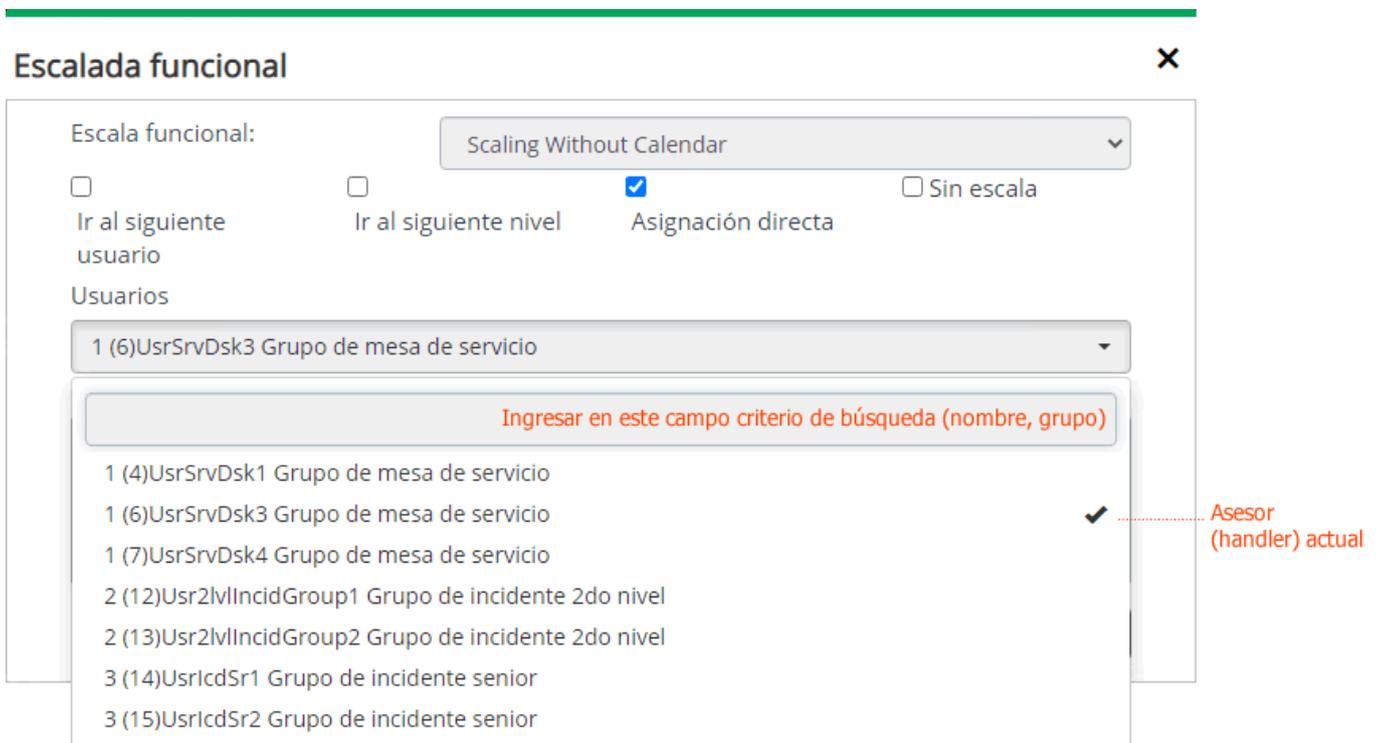
Traspasa el caso de un asesor (handler) a otro, teniendo en cuenta el grupo y nivel de atención.

1. En la *consola de atención del caso*, dar clic en el botón **Funcional**, se abrirá la ventana de opciones de escalamiento:



Funciones de Escalamiento	Descripción
---------------------------	-------------

Escala funcional (Tipo)	<p>Tipo de escalamiento preseleccionado según la configuración del SLA asignado al caso:</p> <p>Escalamiento sin calendario (Scaling Without Calendar): Se escala el caso sin tener en cuenta los calendarios configurados en los roles a los que pertenecen los asesores.</p> <p>Escalamiento con calendario (Scaling With Calendar): Se escala el caso considerando los calendarios configurados a los roles a los que pertenecen los asesores.</p> <p>Escalamiento deshabilitado (Scaling Disabled): El caso no se va a escalar.</p>
Opciones de escalamiento	<p>Modo en el que se realizará el escalamiento:</p> <p>Ir al siguiente usuario: El caso se escala al siguiente usuario del mismo grupo funcional¹⁾ y mismo nivel actual.</p> <p>Ir al siguiente nivel: El caso se escala al primer asesor del grupo configurado en el siguiente nivel de atención.</p> <p>Asignación directa: Se selecciona directamente el nuevo asesor, que puede pertenecer a cualquiera de los grupos configurados en los niveles de atención en el modelo.</p> <p>Con esta opción se mostrará un campo de búsqueda y el listado con todos los asesores disponibles.</p> <p>Sin escala (No se escala el caso)</p>



Escalada funcional [X]

Escala funcional: Scaling Without Calendar

Ir al siguiente usuario Ir al siguiente nivel Asignación directa Sin escala

Usuarios

1 (6)UsrSrvDsk3 Grupo de mesa de servicio

Ingresa en este campo criterio de búsqueda (nombre, grupo)

- 1 (4)UsrSrvDsk1 Grupo de mesa de servicio
- 1 (6)UsrSrvDsk3 Grupo de mesa de servicio ✓ *Asesor (handler) actual*
- 1 (7)UsrSrvDsk4 Grupo de mesa de servicio
- 2 (12)Usr2lvlIncidGroup1 Grupo de incidente 2do nivel
- 2 (13)Usr2lvlIncidGroup2 Grupo de incidente 2do nivel
- 3 (14)UsrIcdSr1 Grupo de incidente senior
- 3 (15)UsrIcdSr2 Grupo de incidente senior

2. Una vez seleccionadas las opciones de escalamiento, ingresar un motivo para realizar la acción y dar clic en el botón **Aceptar** para hacer efectivo el escalamiento.

Escalamiento Jerárquico

Traspasa el caso de un administrador informado (Manager informed) a uno diferente, teniendo en cuenta el grupo y nivel de atención.

1. En la consola de atención del caso, dar clic en el botón **Jerárquica**, se abrirá la ventana de opciones de escalamiento:

Funciones de Escalamiento	Descripción
Escala jerárquica (Tipo)	<p>Tipo de escalamiento preseleccionado según la configuración del SLA asignado al caso:</p> <p>Escalamiento sin calendario (Scaling Without Calendar): Se escala el caso sin tener en cuenta los calendarios configurados en los roles a los que pertenecen los administradores informados.</p> <p>Escalamiento con calendario (Scaling With Calendar): Se escala el caso considerando los calendarios configurados a los roles a los que pertenecen los administradores informados.</p> <p>Escalamiento deshabilitado (Scaling Disabled): El caso no se va a escalar.</p>
Opciones de escalamiento	<p>Modo en el que se realizará el escalamiento:</p> <p>Ir al siguiente usuario: El caso se escala al siguiente usuario del mismo grupo jerárquico²⁾ y mismo nivel actual.</p> <p>Ir al siguiente nivel: El caso se escala al primer administrador informado del grupo configurado en el siguiente nivel de atención.</p> <p>Asignación directa: Se selecciona directamente el nuevo administrador informado, que puede pertenecer a cualquiera de los grupos configurados en los niveles de atención en el modelo.</p> <p>Con esta opción se mostrará un campo de búsqueda y el listado con todos los administradores disponibles.</p> <p>Sin escala (No se escala el caso)</p>

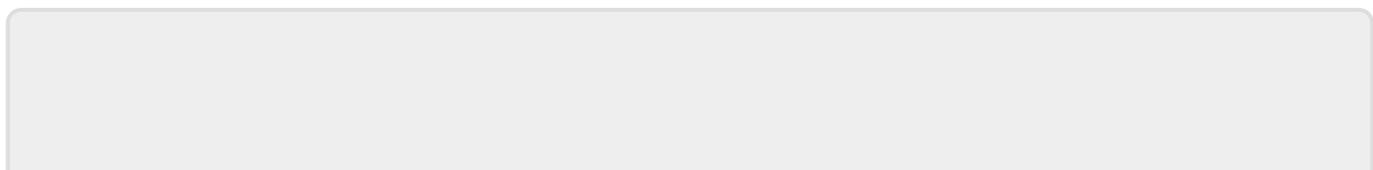
2. Una vez seleccionadas las opciones de escalamiento, ingresar un motivo para realizar la acción y dar clic en el botón **Aceptar** para hacer efectivo el escalamiento.

1)

Grupo de asesores según el modelo

2)

Grupo de administradores informados según el modelo



From:

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

Permanent link:

<http://ithelpcenter.leverit.com/es:asesor:escalamiento>

Last update: **2021/08/26 17:32**

