

Herramienta Información de Caso

Dar clic en el botón **Caso**, se abrirá la ventana de información, esta ventana incluye 3 pestañas: Información, Permisos, Gráfico

- [Información](#)
- [Permisos](#)
- [Gráfico](#)

Pestaña Información

Resumen de información del caso:

Detalle del modelo de atención



Información		Permisos	Gráfico
Valor	Descripción		
IDSDCASE	23		
IDSDCASE_PARENT	0		
CASESTATUSNAME	Estado actual del caso ▶	Resolved	
CASE_JSMAYOR			
CASE_TITLE	Problemas con el monitor		
CASE_COUNTTIME	9		
CASE_COUNTTIMEPAUSE	0		
CASE_COUNTTIMERESOLVED	745		
CASE_DATERESOLVED	Tue Aug 24 2021 22:29:40 GMT-0500 (hora estándar de Colombia)		
CASE_DATECLOSED	Tue Aug 24 2021 22:20:05 GMT-0500 (hora estándar de Colombia)		
CASE_DATELASTCUT	Wed Aug 25 2021 10:54:05 GMT-0500 (hora estándar de Colombia)		
IDSDCASESOURCETYPE			
IDCMDBCONTACTTYPE_USER	4		
IDMDCATEGORYDETAIL_INITIAL	1		
IDMDCATEGORYDETAIL_FINAL	1		
SOURCETYPENAME	Origen de creación del caso ▶	PERSON	
CASE_DATESTART	Tue Aug 24 2021 22:20:05 GMT-0500 (hora estándar de Colombia)		
CASE_DESCRIPTION	Mientras está trabajando el usuario empieza que el monitor parp...		
CASE_FINALSUMM			
CASE_RETURN_COST	0		
CASE_RETURN_STR			
IDUSER	94		
CATEGORY	Servicio de Seguridad\Desconocido		
CATEGORYNAME	Fallo		
PRIORITYNAME	Media		
IDSDCASEMT	22		
CASEMTSTATUSNAME	InProgress		
CASEMT_SET_FUNLLEVEL	1		
CASEMT_SET_HIERLLEVEL	0		
CASEMT_SET_LS_NAMESTEP	Validación de solución		
CASEMT_SET_LS_STATUSN	3		
SLANAME	SLA asignado ▶	Incidentes generales	
IDSDBWHOTOCASECANCELLED	0		
IMT_COMMENTS	El objetivo principal es devolver el servicio a los usuarios lo antes ...		
IMT_GUIDETEXT	Este registro de incidente se creó porque se identificó en una eta...		
SERVICETYPENAME	Incident ▶	Tipo de servicio: Incident, Problem, Request fulfillment, Request for Change	
IMT_MAXTIME	480		
IMT_NORMALTIME	240		
IDSDBSCALETYPE_FUNC			
IDSDBSCALETYPE_HIER			
CASEMT_COUNTTIME	9		
CASEMT_DATECANCELLED	Thu Jan 01 1970 00:00:00 GMT-0500 (hora estándar de Colombia)		
CASEMT_DATELASTCUT	Wed Aug 25 2021 10:54:05 GMT-0500 (hora estándar de Colombia)		
ACTIVITIES_DATECANCELLED	Thu Jan 01 1970 00:00:00 GMT-0500 (hora estándar de Colombia)		
ACTIVITIES_DATECLOSED	Thu Jan 01 1970 00:00:00 GMT-0500 (hora estándar de Colombia)		
ACTIVITIES_DATECREATE	Thu Jan 01 1970 00:00:00 GMT-0500 (hora estándar de Colombia)		
IDSDBRUNNINGSOURCEMODEL			
IDSDBRUNNINGSTATUS			
IDSDCASE	23		
IDSDCASEACTIVITIES	0		
IDSDCASEMT_ATVPARENT	0		
IDSDCASE_ATVPARENT	0		

Cerrar

Pestaña Permisos

Usuarios asignados al caso:

Detalle del modelo de atención ✕

Información | Permisos | Gráfico

20 Go 1

IDSDCASE	Id SD who to case	Who to case	SD who to case	Type user	CI GENERIC NAME	First name	Last name	Middle name
13	140	Active	Internal	Owner	UsrSrvDsk2	Isabella	Sullivan	Williams
13	141	Active	Internal	User	Usr 002	Aaliyah	Kelley	Myers
13	148	Active	Internal	Handler	UsrSrvDsk2	Isabella	Sullivan	Williams

Close

Tipo de usuario

Owner: Propietario del caso

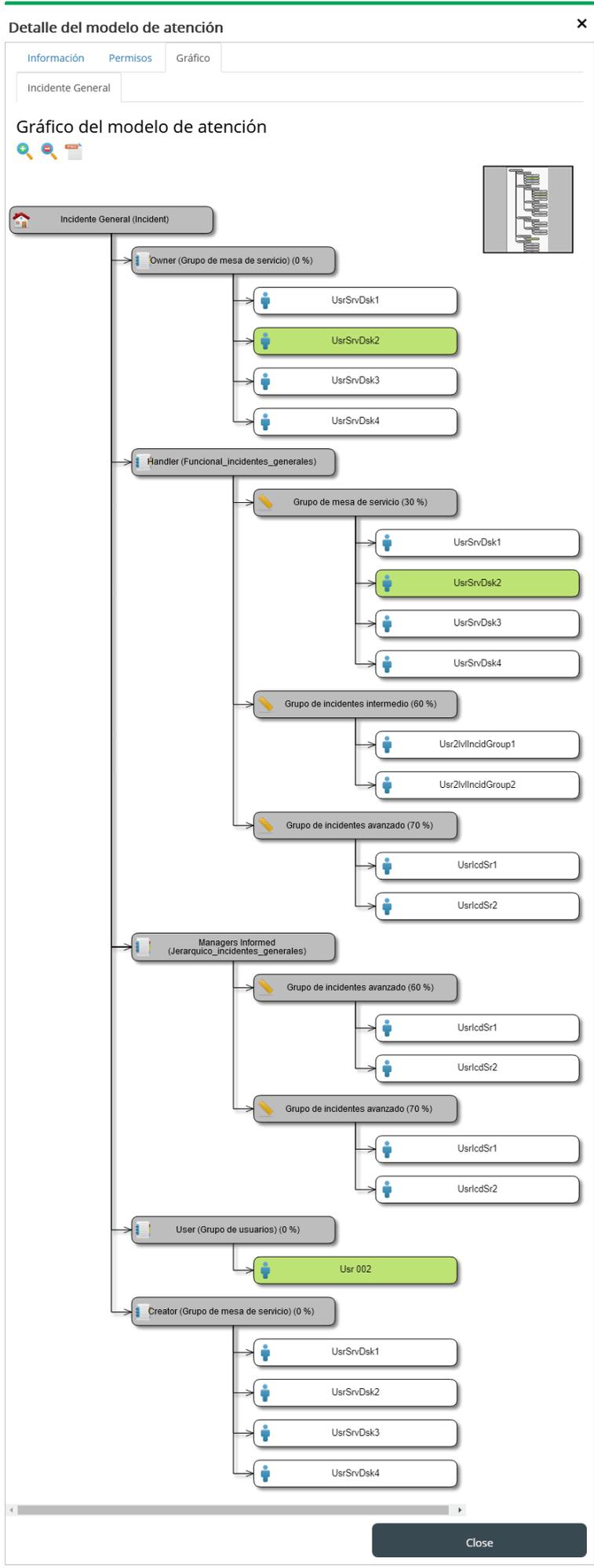
User: Usuario final

Handler: Asesor (operador) del caso

*Pueden existir más tipos de usuario asignados al caso: Observer, Manager Informed, etc.

Pestaña Gráfico

Gráfico del modelo de servicio/grupos de usuario (por tipo) asignados al caso:



From:

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

Permanent link:

http://www.leverit.com/ithelpcenter/es:en:advisor:case_info

Last update: **2021/08/25 19:28**

