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 descipción (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:

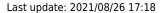
- Cambiar categoría del caso cambiando modelo (Nuevo modelo)
- Otras opciones de edición cambiando modelo de atención (Nuevo modelo)

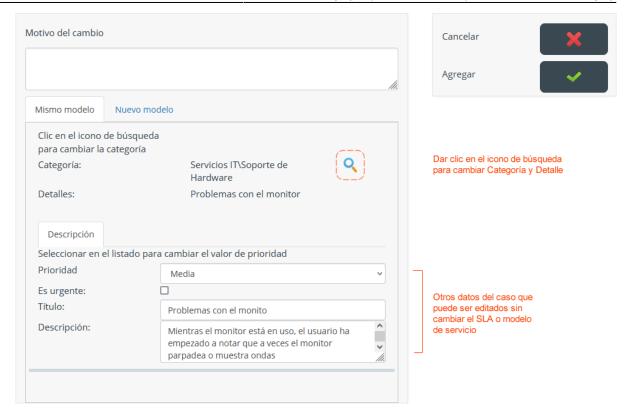
Cambiar categoría del caso (Mismo modelo)

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.





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:

Prioridad	Seleccionar en el campo desplegable el nuevo valor de prioridad.	
	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.	
Título	Edición de asunto general del caso.	
Descripción	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.**

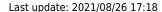
Otras opciones de edición cambiando modelo de atención (Nuevo modelo)

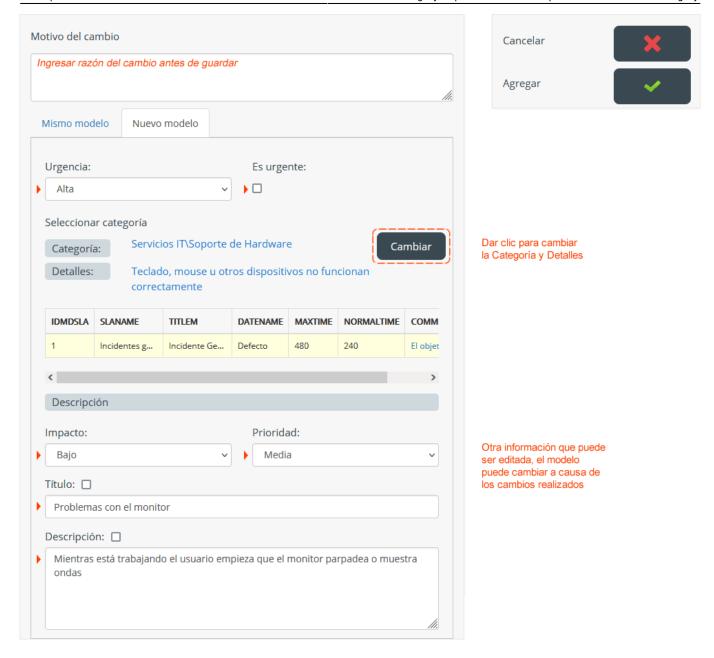
Opciones para edición:

Urgencia	Modificar en el campo desplegable.
Es mayor (Es urgente)	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.
Impacto	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.
Prioridad	Seleccionar en el campo desplegable el nuevo valor de prioridad.
Título	Edición de asunto general del caso.
Descripcion	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.





Importante:



- Si debido a los cambios se requiere el recálculo de SLA/Modelo y grupos funcionales y/o jeráquicos, 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:en:advisor:category

Last update: 2021/08/26 17:18

