

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.

Motivo del cambio

Mismo modelo **Nuevo modelo**

Clic en el icono de búsqueda para cambiar la categoría

Categoría: Servicios IT/Soporte de Hardware

Detalles: Problemas con el monitor

Descripción

Seleccionar en el listado para cambiar el valor de prioridad

Prioridad:

Es urgente:

Título:

Descripción:

Cancelar

Agregar

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:

| | |
|--------------------|--|
| Prioridad | Seleccionar en el campo desplegable el nuevo valor de prioridad. |
| Es mayor | 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. |
| Descripción | 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:en:advisor:category>

Last update: **2021/08/26 17:18**

