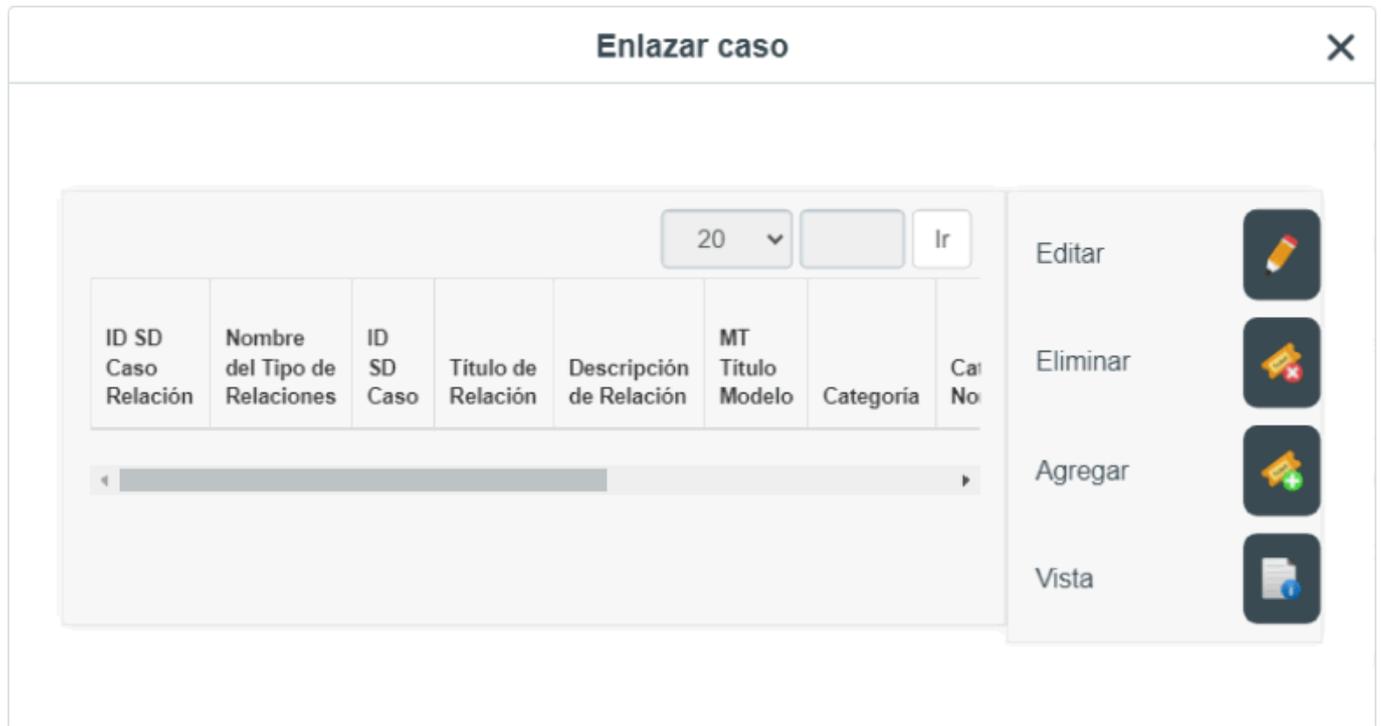


Detalle herramienta Enlazar Caso

Al dar en el botón **Enlazar caso** o el botón **Casos relacionados**¹⁾, se abrirá la siguiente ventana para edición de relaciones:



- [Para enlazar casos](#)
- [Editar/Eliminar/Vista](#)

Para enlazar casos

Para agregar uno o más casos relacionados, dar clic en el botón **Agregar**, se abrirá la siguiente subventana para edición:

Enlazar caso ✕

Seleccione el caso y rellene todos los datos

Seleccione Caso:

Categoría:

Tipo de relación:

Título:

Descripción:

Aceptar Cancelar

1. *Seleccionar Caso relacionado:* Dar clic en para abrir la *Búsqueda avanzada:*

Enlazar caso ✕

Mostrar todo
 Filtrar por todos
 Filtrar por columnas

Texto a filtrar

fallo

Search

5
Ir
1
2
3

ID SD Caso	Caso Título	ID SD Caso MT	Categoría	Categoría Nombre	Estado del Caso	MT Título Modelo	ID SD Caso Padre	ID SD Caso Estado	ID S Cas MT Esta
1020	1020 Servi...	1011	Servicio de ...	Fallo	InProgress	Incidentes_e...	0	3	2
1022	1022 Servi...	1012	Servicio de S...	Fallo	InProgress	Incidentes_e...	0	3	2
1024	1024 Solicitu...	1014	Fallo de Har...	Incidente	InProgress	Incidente_Fo...	0	3	2
1025	OK	1015	Fallo de Har...	Incidente	InProgress	Incidente_Fo...	0	3	2
1030	1030 Servi...	1020	Servicio de I...	Fallo	InProgress	Incidentes_e...	0	3	2

* Seleccionar del listado completo de casos.

* Seleccionar de las coincidencias búsqueda filtrando por (Todos o Columna): Número de caso, categoría, nombre de categoría, Estado, modelo, ID de SLA, etc.

Usar registro seleccionado

Seleccionar del listado y dar clic en **Usar registro seleccionado**.

2. Después de la selección de caso, se autocompletará la *Categoría*.
 Diligenciar los campos:
 Caso para definir el tipo de relación.
 Ingresar el *Título* y *Descripción* de la relación con el caso enlazado.

Tipo de Relación	Descripción
<p style="color: red; margin: 0;">Relación Desconocida</p> <p style="margin: 0;">Unknown Relation</p>	<p>No existe relación directa entre los casos, pero pueden compartir similitudes que permiten relacionarlos.</p> <p>* Este tipo de relación se utiliza para fines informativos.</p>
<p style="color: red; margin: 0;">Este caso es parte de</p> <p style="margin: 0;">This case is part of</p>	<p>Existe relación entre los casos, aunque el caso relacionado no es causado por el caso principal (caso al que se enlaza el caso).</p>
<p style="color: red; margin: 0;">Este caso es el resultado de</p> <p style="margin: 0;">This case is the result of</p>	<p>El caso (relacionado) es causado por el caso principal.</p> <p>Ejemplo: Debido a problemas de red (caso principal), un usuario no tiene acceso a su correo electrónico (caso que se relaciona).</p>

Editar/Eliminar/Vista

Editar 

Seleccionar el caso de la rejilla y dar clic en el botón **Editar**, puede editarse:

- * Tipo de relación
- * Título
- * Descripción

Eliminar 

Seleccionar el caso de la rejilla y dar clic en el botón **Eliminar**, se eliminará la relación.

Vista 

Seleccionar el caso de la rejilla y dar clic en el botón **Vista**, se visualizará una subventana con tres pestañas:

- * Información: Lista la información básica del caso.
- * Permisos: Listado de todos los usuarios relacionados con el caso **Owner, Handler, Manager Informed, User, etc.**
- * Gráfico: Diagrama de los pasos configurado en el modelo asignado al caso.

1)

Desde la consola de atención de casos

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

Permanent link:
http://leverit.com/ithelpcenter/es:en:advisor:link_tool

Last update: **2021/08/26 17:28**

