

Relaciones Padre/Hijo entre casos

Con esta herramienta se pueden agregar relaciones fuertes entre casos. Características generales de las relaciones fuertes:

- A un caso se le puede agregar un padre.
 - Un caso definido como padre puede tener varios casos relacionados como hijos.
 - Cuando el caso padre se cierra/cancela los casos hijos tendrán ese mismo estado.
-
- [Agregar un padre al caso](#)
 - [Eliminar hijos de un padre](#)

Agregar un padre al caso

1. En la *consola de atención del caso*, en la parte superior de la barra de herramientas de caso ubicar la pestaña **Mismos Casos**.



No imprime en color		
	La nueva impresora HG no imprime en color, ya se verificaron los cartuchos	
1076	Padre	Hijos

Incidente_Form_Dispositivos: No imprime en color Tiempo máximo:2400
Prioridad: Medium

2. Dar clic en el botón **Agregar**, se abrirá la ventana para *agregar relación de padre*:

Se puede buscar un caso por criterios como: Número de caso, título, descripción, modelo, categoría, etc.
O seleccionar del listado completo de casos (Mostrar todo).

Agregar relación de padre 1076 ✕

Mostrar todo **Filtrar por todos** **Filtrar por columnas**

Texto a filtrar

Search

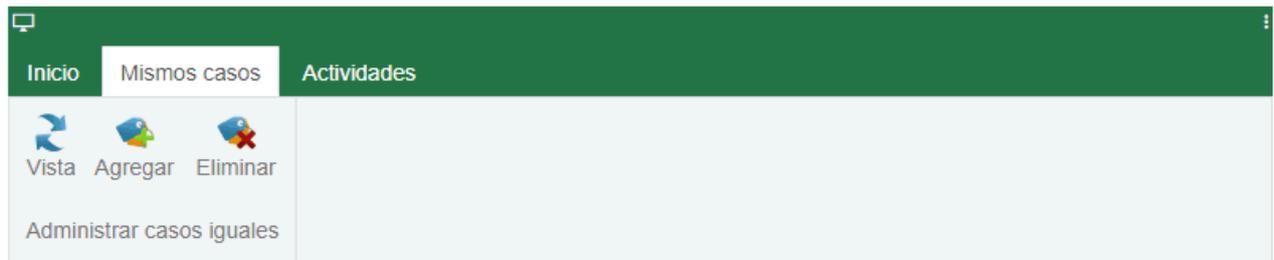
5 Ir 1 2 3

ID SD Caso ↕	Caso Título	ID SD Caso MT	Categoría Descripción	Categoría Nombre	MT Título Modelo	ID SD Caso Padre	ID SD Caso Estado	ID SD Caso MT Estados	ID SLA
1074	1074 Fallo d...	1047	Hay problemas co...	Problema	Problema_g...	0	3	2	3
1072	No se imprim...	1046	Impresora no impr...	Incidente	Incidente_Fo...	0	3	2	11
1051	eweeew	1026	La impresora local ...	Fallo	Incidente_ge...	0	3	2	1
1033	1033 Servi...	1022	Necesito un cambi...	Cambio	Solicitud Ca...	0	3	2	6
1032	1032 Servi...	1021	Necesito un cambi...	Cambio	Solicitud Ca...	0	3	2	6

Usar registro seleccionado

Seleccionar un registro y dar clic en el botón **Usar registro seleccionado**.

3. Después de agregar la relación, se podrá graficar desplegando en el icono



Caso Padre, con dos hijos relacionados



Dar clic en cada caso para visualizar su información después del gráfico.

Eliminar hijos de un padre

1. En la *consola de atención del caso*, seleccione el caso padre y en la parte superior de la barra de herramientas de caso ubicar la pestaña **Mismos Casos**.
2. Dar clic en el botón **Eliminar**, se abrirá la ventana para *eliminar relación de hijos*:

Se recomienda usar la opción *mostrar todo*, se listarán todos los casos que son hijos de ese padre.

O se puede buscar un caso por criterios como: Número de caso, título, descripción, modelo, categoría, etc.

Eliminar 1074 ✕

Mostrar todo Filtrar por todos Filtrar por columnas

10 Ir 1

ID SD Caso	Caso Título	ID SD Caso MT	Categoría Descripción	Categoría Nombre	MT Título Modelo	ID SD Caso Padre	ID SD Caso Estado	ID SD Caso MT Estados	ID SLA
1072	No se imprim...	1046	Impresora no ...	Incidente	Incidente_Fo...	1074	3	2	11
1076	No imprime ...	1048	Impresora no ...	Incidente	Incidente_Fo...	1074	3	2	11

Usar registro seleccionado

Seleccionar un registro y dar clic en el botón **Usar registro seleccionado** para eliminar ese hijo.

3. Después de eliminar se actualizarán las relaciones y su respectivo gráfico.

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

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

Last update: **2021/08/27 15:43**

