

Formas rápidas de creación de caso

- Crear a partir de un caso existente
- Aplicar una plantilla

Crear a partir de un caso existente

1. Iniciar sesión en el portal ITHelpCenter. En el menú principal seleccionar *Gestión de Casos > Consola*.
En el panel de herramientas de consola, en el lado derecho de la pantalla dar clic en el botón **Crear caso complejo**. Se abrirá la ventana para buscar en el listado de casos creados.
2. Buscar un caso por criterios como: *Número de caso, origen, categoría, estado, prioridad, sla, owner, handler, usuario final, etc.*
O seleccionar del listado completo de casos:

Crear caso

Búsqueda de caso Búsqueda de CI

Todos Columnas CATEGORÍA_DE incidente Búsqueda

Seleccionar una columna y en el campo ingresar una palabra clave para buscar

IDSDCASE	SOURCE	MODEL	SERVICE	SLA	ISMAYOR	CATEGORY	CATEGORY_DETAIL	STATUS	
13	PERSON	Incidente Ge...	Incident	Incidentes g...	false	Servicios ITS...	Incidente	InProgress	1
5	PERSON	Incidente Ge...	Incident	Incidentes g...	false	Servicios ITS...	Incidente	InProgress	5
7	PERSON	Incidente Ge...	Incident	Incidentes g...	false	Servicios ITS...	Incidente	InProgress	7
8	PERSON	Incidente Ge...	Incident	Incidentes g...	false	Servicios ITS...	Incidente	InProgress	8
22	PERSON	Incidente Ge...	Incident	Incidentes g...	false	Servicios ITS...	Incidente	InProgress	22

Permisos

Crear nuevo CAT

Importar

Incluir relacionados

3. Seleccionar un registro y dar clic en **Crear nuevo CAT** para abrir el formulario para creación de caso. Opciones adicionales:
 - **Importar:** Con esta opción, los campos: *Urgencia, Categoría, Detalle, SLA/Modelo, Impacto, Prioridad, Título y Descripción* en el formulario de creación serán automáticamente completados con la misma información del caso seleccionado.
 - **Incluir relacionados:** Con esta opción, la ventana para agregar relaciones con otros casos se abrirá antes del formulario de creación:

Seleccionar caso y su **Categoría** serán autocompletados.

Diligenciar los campos:

Tipo de relación: Para definir el tipo de relación e ingresar **Título(Asunto)** and **Descripción** de la relación entre los casos.

[Ver Herramienta Casos relacionados](#)

Importar e Incluir relacionados habilitados:

Enlazar caso

Seleccione el caso y complete la siguiente información

Caso seleccionado

Seleccionar Caso:

Categoría:

Tipo de relación:

Título:

Descripción:

Dar clic en el botón **Aceptar** para guardar. Se abrirá a una ventana con la relación creada. Si es necesario, seleccionar la relación para editar o para crear/eliminar relaciones.

Enlazar caso

IDSDCASE_RELATION	RELATIONSTYPENAME	IDSDCASE	RELATIONS_TITLE	RELATIONS_DESCRIPTION	MT_TITLEM	C.
1	Relación desconocida	13	No se ve bien la...	Después de un par de h...	Incidente Ge...	S

Relación entre los casos creada

20 | Ir 1

- Editar
- Eliminar
- Agregar
- Vista

Una vez las relaciones están creadas, el formulario para crear el casos se abrirá. Completar o editar la información del caso y dar clic en el botón **Agregar caso**.

Completar el siguiente formulario

Número de caso: 30

Seleccionar usuario:

Agregar Seleccionar un Usuario y completar/editar la información para crear el caso

Urgencia: Es urgente:

Seleccionar categoría

Categoría: Servicios IT\Soporte de Hardware **Cambiar**

Detalles: Problemas con el monitor

IDMDSLA	SLANAME	TITLEM	DATENAME	MAXTIME	NORMALTIME	COMMENTSM
1	Incidentes gene...	Incidente Gener...	Defecto	480	240	El objetivo princ...

< >

Impacto: **Prioridad:**

Título:

Descripción:

Aplicar una plantilla

[Ver como utilizar la herramienta Plantilla](#)

1. Durante la creación del nuevo caso, dar clic en el botón **Plantilla**.
2. En la ventana *Plantillas de caso*, seleccionar la plantilla y dar clic en el botón **Exportar**. Los campos: *Urgencia, Título y Descripción* en el formulario de creación de caso se autocompletará con la información guardada en la plantilla.



Habilitar la casilla **De otros usuarios** para visualizar las plantillas creadas por otros asesores.

Cuando se aplica la plantilla la *Categoría* del caso puede ser completada con la categoría guardada en la plantilla, pero en el formulario de creación se requiere que la categoría sea seleccionada nuevamente para que se recalcule el Sla/Model.

Plantillas de caso

 De otros usuarios

Título	Descripción	Exportar	Editar	Eliminar
Plantila H'	Información básicas de tecla			
Plantilla ir	Plantilla incidentes generale			

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

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

Last update: 2021/08/25 23:25

