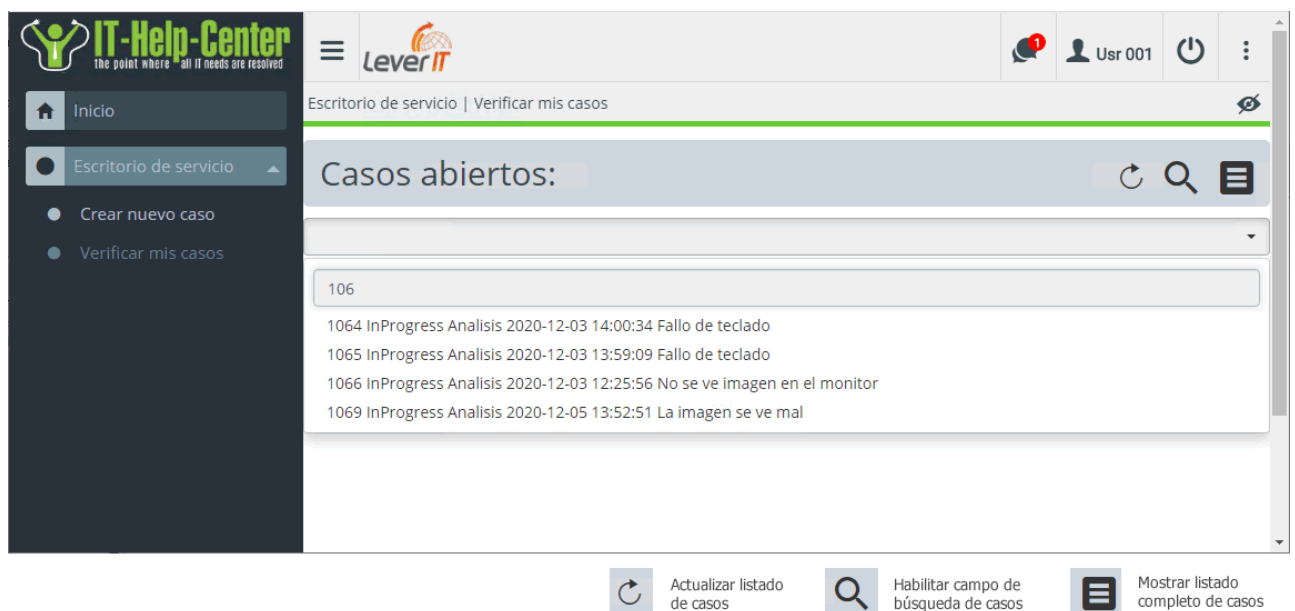


Cómo consultar el estado de un caso

1. Ingresar al portal ITHelpcenter¹⁾.
2. En el menú lateral seleccionar la opción **Verificar mis casos**.
3. Se visualizará el listado de casos abiertos:
 - Seleccionar el caso a consultar directamente del listado
 - O realizar búsqueda por *Número de caso, estado*²⁾, *fecha de creación, título*.



The screenshot displays the IT-Help-Center web application interface. The top navigation bar includes the IT-Help-Center logo, the LeverIT logo, and user information (Usr 001). The left sidebar contains navigation options: Inicio, Escritorio de servicio, Crear nuevo caso, and Verificar mis casos. The main content area shows the 'Escritorio de servicio | Verificar mis casos' section with a 'Casos abiertos:' heading. Below the heading is a search bar and a list of open cases:

Caso	Estado	Fecha y Hora	Descripción
1064	InProgress	2020-12-03 14:00:34	Fallo de teclado
1065	InProgress	2020-12-03 13:59:09	Fallo de teclado
1066	InProgress	2020-12-03 12:25:56	No se ve imagen en el monitor
1069	InProgress	2020-12-05 13:52:51	La imagen se ve mal

At the bottom of the interface, there are three action buttons: 'Actualizar listado de casos', 'Habilitar campo de búsqueda de casos', and 'Mostrar listado completo de casos'.

Después de escoger el caso a consultar se mostrará la ventana de estado actual:

The screenshot shows the LeverIT service desk interface. At the top, there is a navigation bar with the LeverIT logo, a user profile 'Usr 001', and a power icon. Below this is a breadcrumb 'Escritorio de servicio | Verificar mis casos'. The main header is 'Casos abiertos:' with search and refresh icons. A dropdown menu shows the current case: '1069 InProgress Analisis 2020-12-05 13:52:51 La imagen se ve mal'. The case details include the number '1069', the title 'La imagen se ve mal', and a description: 'Cuando se trabaja por más de una hora, la imagen del monitor se distorsiona y muestra ondas.' The status is 'Medium' and the date is '05/12/2020 01:52 PM'. There are buttons for 'Adjuntar' and 'Mensaje:'. Under 'Atención:', there are two entries from 'UsrS...' with timestamps '07:0...'. Under 'Mensajes:', there is a message from 'Usr 001' with the text 'Se requiere reparación de monitor urgencia para poder terminar informes' and a timestamp '01:5...'. A red note says 'Mensajes adicionales enviados del usuario al asesor o del asesor al usuario'. At the bottom, it says 'Estado actual: Solucion' and 'Paso actual en el modelo' and 'Handler: Mason Wallace Jones'. A red arrow points to the 'Mensaje:' button with the text 'Resumen de acciones y Recomendaciones ingresadas por el asesor del caso'.

4. Adicionalmente se pueden enviar mensajes al asesor o adjuntar nuevos archivos al caso:

- Dar clic en el botón **Mensaje:**

The screenshot shows a dialog box with a close button (X) in the top right corner. The text inside reads 'Envíe un mensaje al administrador para que administre su caso:'. Below this is a text input area containing the text 'Se requiere reparación de monitor urgencia para poder terminar informes'. At the bottom right of the dialog are two buttons: 'Cancelar' and 'Enviar'.

- Dar clic en el botón **Adjunto.**

Permite incluir archivos (imagenes de error, logs de eventos, etc.) al caso:

Tamaño máximo recomendado para adjuntos 10MB.

Si hay adjuntos existentes se visualizaran en la subventana:

Adjuntar ✕

Agregar +ACTUALIZAR ↻

ARCHIVO	DESCRIPCION			
<input type="text" value="Imagen.png"/>	<input type="text" value="Imagen distorcionada"/>		✕	↓
<input type="text" value="Texto.txt"/>	<input type="text"/>		✕	
<input type="text" value="Video.lvd"/>	<input type="text"/>		✕	

Aceptar

Dar clic para guardar cada archivo y descripción (Si se incluye)

Se habilita después de guardar. Dar clic en este botón para guardar la edición de **Descripción** para el achivo

✕ Para eliminar adjunto

↓ Para descargar archivo

- 1) Enlace proporcionado por cada organización
- 2) InProgress (EnProgreso), Resolved (Resuelto)

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

Permanent link:
http://ithelpcenter.leverit.com/es:en:user:check_cases

Last update: **2021/08/27 16:07**

