

Gestión de foros



Importante:

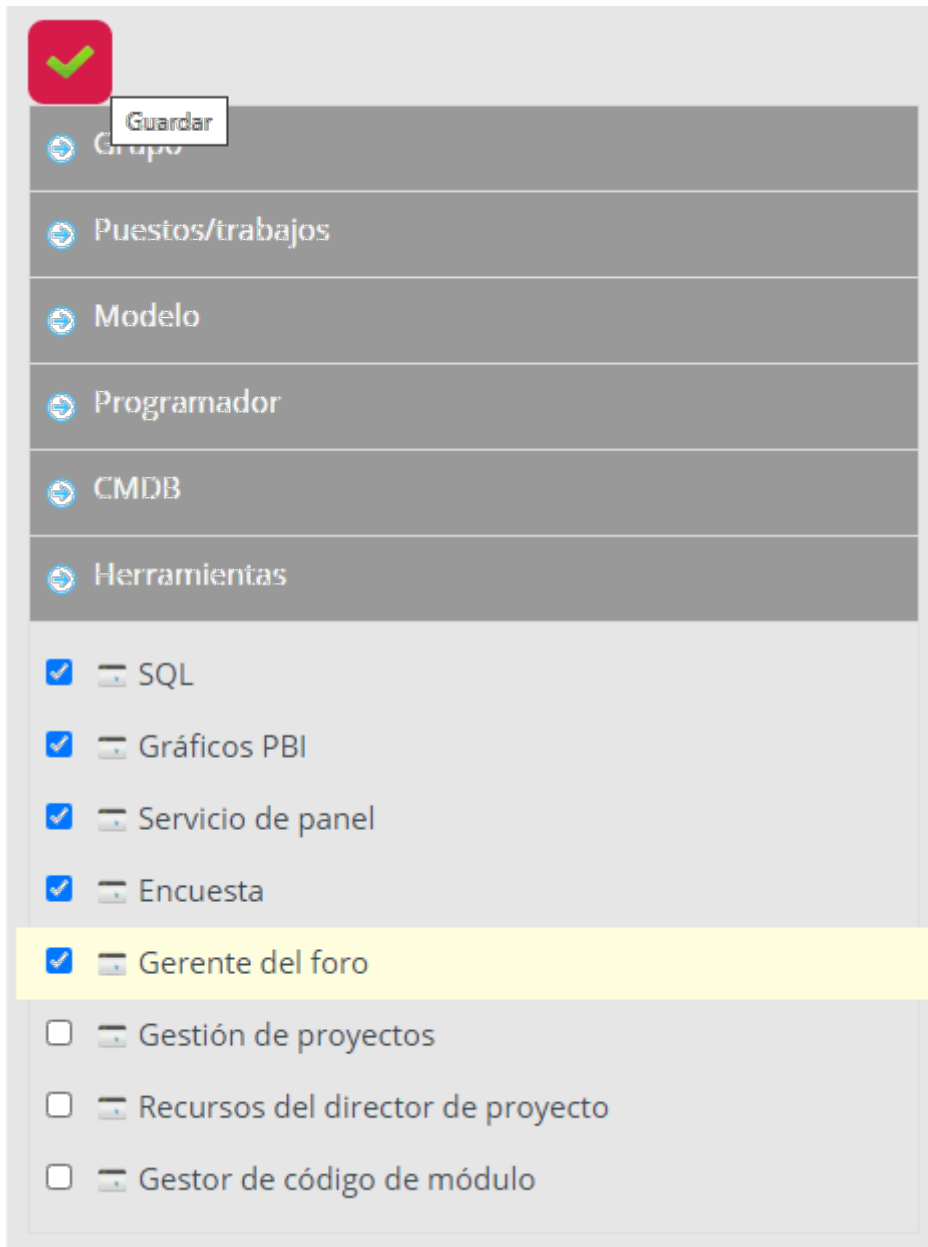
Esta guía aplica para versiones superiores a 3.2.2.19w con actualizaciones aplicadas. Para migrar a versión 3.2.2.22.11: [Log de Cambios Versión 3.2.2.22.11](#)

- [1. Configuración inicial](#)
- [2. Creación de foros](#)
- [3. Creación de filtros del foro](#)
- [4. Configurar foro en modelos de atención](#)
- [5. Configurar foro en el rol](#)
- [6. Agregar temas\(tópicos\) al foro](#)
- [7. Funciones administrativas](#)
- [8. Agregar/editar comentarios, archivos o votar en respuestas](#)

1. Configuración inicial

1. La modificación de roles de usuario requiere de privilegios administrativos.
Habilitar la opción *Gerente del foro* en el rol (Ej. perfil administrador)

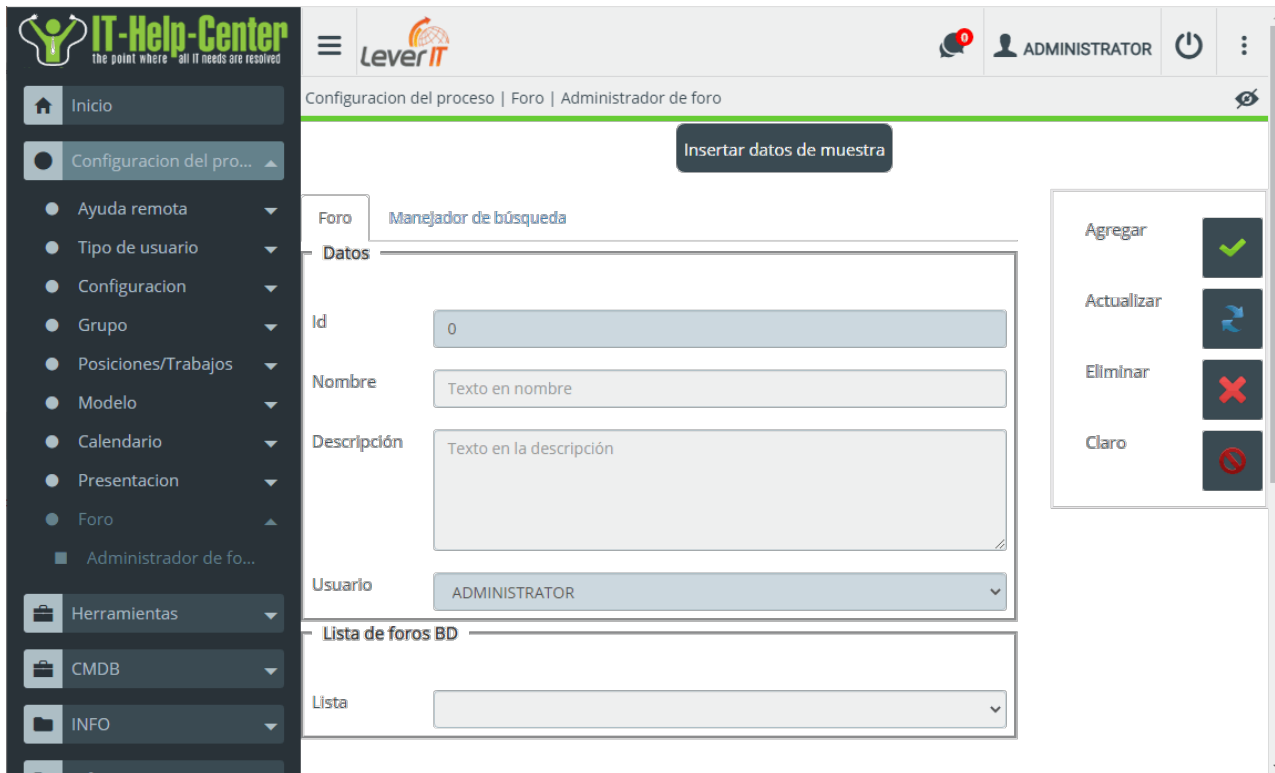
En la barra superior dar clic en el menú contextual. En la vista seleccionar la pestaña *Rol > Menú principal > Herramientas* y activar la opción *Gerente del foro* y guardar el cambio.



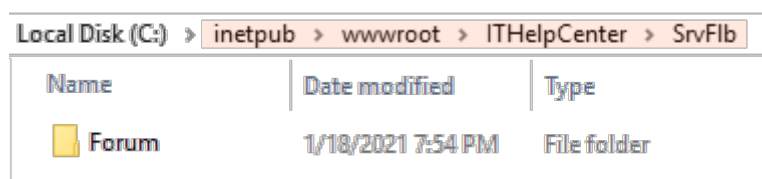
Para que se visualice la nueva función, se requiere que el usuario que pertenece al rol modificado reinicie su sesión.

2. En el menú principal lateral ubicar: *Configuración del proceso > foro > Administrador de foro*

En la ventana de administración del foro se encuentra la función **Insertar datos de muestra** con esta función se insertará información demo (ejemplo) de foro: FORO1, FORO2, descripción de los foros, filtros de búsqueda asociados al FORO1, etc.



3. En el sitio de ITHC habilitar permisos de escritura(modificación) a los grupos **Usuarios(users)** y **IIS_IUSRS** al directorio *Forum* ubicado en la ruta: *C:\inetpub\wwwroot\ITHelpCenter\SrvFlb*



2. Creación de foros



Antes de iniciar la creación del nuevo foro asegurarse de que los campos *Id*, *Nombre* y

Descripción estén vacíos, si no están vacíos dar clic en el botón Limpiar (claro)



1. En la pestaña *foro*:

Completar la siguiente información

Campo	Descripción
Id	Autocompletado, no modificable
Nombre	Nombre para identificar el foro. Ejemplo ITHC, Inventario, Geo
Descripción	Ingresar características generales del foro
Usuarios	Preseleccionado según el usuario administrador/creador del foro (no modificable)

En **lista de BD**, en el campo desplegable *Lista*, seleccionar para consultar los foros ya creados.

2. Dar clic en el botón **Agregar** para crear.

3. Creación de filtros del foro

Los filtros permiten especificar los tópicos/respuestas que se visualizarán según el criterio definido y se construyen con consultas SQL.



En la pestaña *Manejador de Búsqueda* en el campo desplegable *Lista de foros de BD* seleccionar el foro para visualizar los filtros creados.

Antes de iniciar la creación del nuevo foro asegurarse de que los campos *Id*, *Nombre* y



Descripción estén vacíos, si no están vacíos dar clic en el botón Limpiar (claro)

Ejemplos de Filtros para foros (incluidos en los datos demo)

Más Reportado (Most Reported)	<pre>SELECT * FROM (SELECT (SELECT COUNT(IDTOPICSRESPONSE) FROM TOPICSRESPONSE WHERE IDTOPICS = [T].IDTOPICS AND ABUSETOPICSRESPONSE_COUNT=1) AS COUNTABUSE , * FROM TOPICS [T] WHERE [T].IDFORUMSCATEGORY= @[IDFORUMSCATEGORY]) TOPICTOTAL ORDER BY COUNTABUSE DESC</pre>
--------------------------------------	--

Más Vistos (Most Viewed)	SELECT * FROM TOPICS WHERE IDFORUMSCATEGORY = @[IDFORUMSCATEGORY] ORDER BY VIEWSTOPICS_COUNT DESC
Más Popular (Most Popular)	SELECT * FROM (SELECT (SELECT COUNT(IDTOPICSRESPONSE) FROM TOPICSRESPONSE WHERE IDTOPICS = [T].IDTOPICS AND LIKETOPICSRESPONSE_COUNT=1) AS COUNTLIKE , * FROM TOPICS [T] WHERE [T].IDFORUMSCATEGORY= @[IDFORUMSCATEGORY]) TOPICTOTAL ORDER BY COUNTLIKE DESC
Más Conflictivo (Most Conflictive)	SELECT * FROM (SELECT (SELECT COUNT (IDTOPICSRESPONSE) FROM TOPICSRESPONSE WHERE IDTOPICS = [T].IDTOPICS AND NOTLIKETOPICSRESPONSE_COUNT=1) AS COUNTNOTLIKE , * FROM TOPICS [T] WHERE [T].IDFORUMSCATEGORY= @[IDFORUMSCATEGORY]) TOPICTOTAL ORDER BY COUNTNOTLIKE DESC
Más Respondido (Most Answered)	SELECT * FROM TOPICS WHERE IDFORUMSCATEGORY = @[IDFORUMSCATEGORY] ORDER BY RESPONSETOPICS_COUNT DESC
Más Reciente (Most Recent)	SELECT * FROM (SELECT (SELECT TOP 1 CREATEDDATETOPICSRESPONSE FROM TOPICSRESPONSE WHERE IDTOPICS = [T].IDTOPICS AND STATUSTOPICSRESPOSE=1 ORDER BY CREATEDDATETOPICSRESPONSE DESC) AS CREATETOPICRESPONSEDATE , * FROM TOPICS [T] WHERE [T].IDFORUMSCATEGORY= @[IDFORUMSCATEGORY]) TOPICTOTAL ORDER BY CREATETOPICRESPONSEDATE DESC
Publicaciones de este caso	SELECT * FROM TOPICS WHERE IDSDCASE = @[IDSDCASE] AND IDFORUMSCATEGORY= @[IDFORUMSCATEGORY] ORDER BY RESPONSETOPICS_COUNT DESC
Publicaciones	SELECT * FROM TOPICS WHERE IDFORUMSCATEGORY= @[IDFORUMSCATEGORY] ORDER BY RESPONSETOPICS_COUNT DESC

1. En la pestaña *Manejador de Búsqueda*:

Completar la siguiente información


Campo	Descripción
Id	Autocompletado, no modificable
Nombre	Nombre para identificar el filtro
Imágen	Icono para asignar al filtro, ingresar la ruta y nombre del archivo de imagen. image/forums/foro.png
Consulta	Agregar la consulta para el filtro. Ver tabla anterior con ejemplos de filtros
Foro	Seleccionar en el campo desplegable el foro al que se va a agregar el filtro


2. Dar clic en el botón **Agregar** para crear.


Foro Manejador de búsqueda


Datos

Id	0
Nombre	Publicaciones
Imagen	image/forums/foro.png
Consulta	<pre>SELECT * FROM TOPICS WHERE IDFORUMSCATEGORY=@[IDFORUMSCATEGORY] ORDER BY RESPONSETOPICS_COUNT DESC</pre>
Foro	ITHC

Agregar 

Actualizar 

Eliminar 

Claro 

4. Configurar foro en modelos de atención

Cuando se agrega el foro al modelo, en el momento de atención de un caso en la barra superior de la consola aparecerá una pestaña dedicada al foro y que permitirá al asesor/propietario/administrador agregar o editar nuevos temas y respuestas.

1. En el menú principal lateral, seleccionar *Configurar el proceso > Modelo > Editar*, seleccionar el modelo en el listado y dar clic en el botón **Editar**.
2. En la ventana de edición en la pestaña *Pasos* seleccionar primero el paso en el que se va a agregar la pestaña del foro y después en la pestaña *Tipo de usuario* seleccionar el tipo de usuario al que se va a habilitar permisos en el foro. En la pestaña *General* dar clic en el menú flotante en el campo **Opciones adicionales**

En la subventana para *Edición de opciones adicionales* dar clic en el menú flotante en el campo **Editor de valores de foro**, se abrirá una nueva ventana con el listado de foros con sus filtros de búsqueda y los tipos de roles para usuarios en el foro, activar las casillas de acuerdo al foro a habilitar:

Editor de valores del foro ✕

* Los foros que se visualizan son los que tienen asociados filtros de búsqueda

Nombre del foro	Tipo de usuario
<input type="checkbox"/> FORO 1	<div style="background-color: #95a5a6; padding: 2px 5px; border: 1px solid #ccc; border-radius: 3px; display: flex; align-items: center;">🌐 Permisos</div> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 👤 Manager<input type="checkbox"/> 👤 User<input type="checkbox"/> 👤 Poster<input type="checkbox"/> 👤 Expert

Nombre del foro	Tipo de usuario
<input checked="" type="checkbox"/> ITHC	<div style="background-color: #95a5a6; padding: 2px 5px; border: 1px solid #ccc; border-radius: 3px; display: flex; align-items: center;">🌐 Permisos</div> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 👤 Manager<input type="checkbox"/> 👤 User<input checked="" type="checkbox"/> 👤 Poster<input type="checkbox"/> 👤 Expert

Búsqueda en el foro


- Publicaciones
- Más reciente
- Más respondido

Guardar

Tipo de privilegios para foros

Manager	Permite creación y edición de temas y respuestas o comentarios. Habilita lectura y votación de temas y respuestas o comentarios. Habilita opciones administrativas incluso en temas, comentarios, archivos adjuntos, etc. creados por otros usuarios: Modificar respuesta Modificar votación Modificar reportados
Expert	Permite publicación y edición de temas y respuestas o comentarios, adicionando el título EXPERTO CERTIFICADO al usuario. Habilita lectura y votación de temas y respuestas o comentarios. Permite agregar comentarios y archivos.
Poster	Permite creación y edición de temas y respuestas o comentarios. Solo se permite edición en caso de ser creador del tema, respuesta, etc. Habilita lectura y votación de temas y respuestas o comentarios. Permite agregar comentarios y archivos.
User	Habilita lectura y votación de temas y respuestas o comentarios. Permite agregar comentarios y archivos.

3. Guardar los cambios en las ventanas de edición, en el paso y en el modelo.
 Repetir los mismo pasos para otros pasos y/o tipos de usuario.

4. Para actualizar los cambios del modelo en casos abiertos (en caso de que aplique):
 1. Apagar los servicios de ITHC en el servidor y abrir el módulo Setupbox.exe
 2. Ubicación del aplicativo en el servidor: *Unidad:\Program Files\LeverIT\Discovery\Software\SrvPrg\Setupbox.exe*
 3. Abrir el Setupbox, dar clic derecho sobre el icono  en el área de notificaciones de la barra de tareas del escritorio y seleccionar la opción Abrir.
 4. Seleccionar el nodo *Modulos > Común* y dar clic en el botón **Upgrade Lifestatus Case MT**, se ejecutará la actualización.

Editor de valores de foro, se abrirá una nueva ventana con el listado de foros con sus filtros de búsqueda y los tipos de roles para usuarios en el foro, activar las casillas de acuerdo al foro a habilitar:

Editor de valores del foro ✕

* Los foros que se visualizan son los que tienen asociados filtros de búsqueda

Nombre del foro	Tipo de usuario
<input type="checkbox"/> FORO 1	<div style="background-color: #95a5a6; padding: 2px 5px; border: 1px solid #ccc; border-radius: 3px;">⚙ Permisos</div> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 👤 Manager<input type="checkbox"/> 👤 User<input type="checkbox"/> 👤 Poster<input type="checkbox"/> 👤 Expert

Nombre del foro	Tipo de usuario
<input checked="" type="checkbox"/> ITHC	<div style="background-color: #95a5a6; padding: 2px 5px; border: 1px solid #ccc; border-radius: 3px;">⚙ Permisos</div> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 👤 Manager<input type="checkbox"/> 👤 User<input checked="" type="checkbox"/> 👤 Poster<input type="checkbox"/> 👤 Expert

Búsqueda en el foro

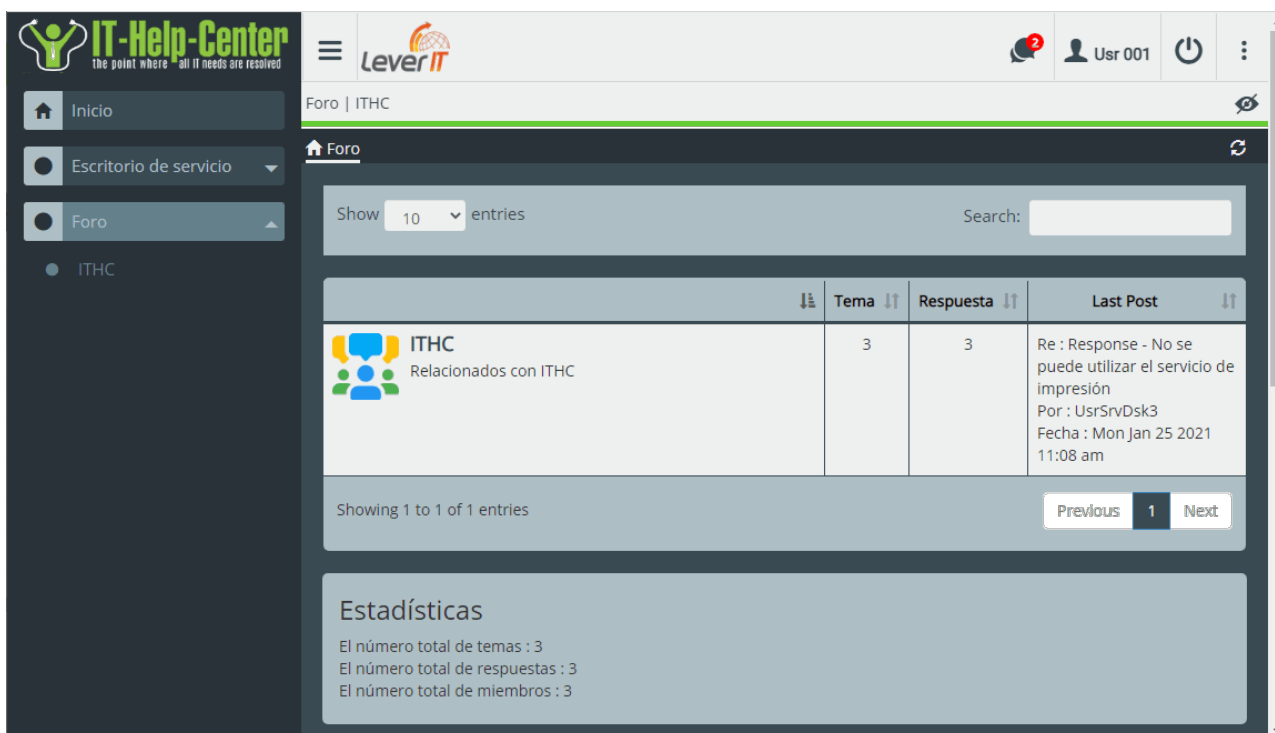
- Publicaciones
- Más reciente
- Más respondido

Guardar

Tipo de privilegios para foros

Manager	<p>Permite creación y edición de temas y respuestas o comentarios. Habilita lectura y votación de temas y respuestas o comentarios. Habilita opciones administrativas incluso en temas, comentarios, archivos adjuntos, etc. creados por otros usuarios: Modificar respuesta Modificar votación Modificar reportados</p>
Expert	<p>Permite publicación y edición de temas y respuestas o comentarios, adicionando el título EXPERTO CERTIFICADO al usuario. Habilita lectura y votación de temas y respuestas o comentarios. Permite agregar comentarios y archivos.</p>
Poster	<p>Permite creación y edición de temas y respuestas o comentarios. Solo se permite edición en caso de ser creador del tema, respuesta, etc. Habilita lectura y votación de temas y respuestas o comentarios. Permite agregar comentarios y archivos.</p>
User	<p>Habilita lectura y votación de temas y respuestas o comentarios. Permite agregar comentarios y archivos.</p>

3. Guardar los cambios realizados en el rol
 Repetir los mismo pasos para otros roles.
 Reiniciar la sesión en ITHC para visualizar la nueva opción de menú habilitando el acceso al foro



6. Agregar temas(tópicos) al foro



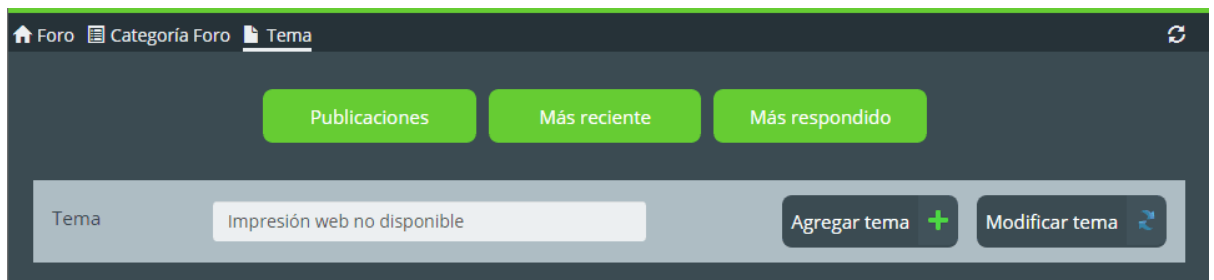
Para agregar temas a un foro requiere que el usuario tenga asignado el rol **MANAGER**, **POSTER** o **EXPERT**

1. Hay dos formas de crear los temas de un foro:

1. Creación desde el menú foro

Después de ingresar a la consola ITHC ubicar: *menú lateral* > *Foro*. Seleccionar el foro y categoría de foro en la que se agregará el nuevo tema.

En el campo *Tema* ingresar el nombre y dar clic en el botón **Agregar tema**



2. Creación durante la atención de un caso

Después de crear un caso al que se asigne el modelo con el foro habilitado.

En la consola de atención se visualizará una nueva pestaña con el nombre del foro, después de seleccionar la pestaña, dar clic en el botón **Agregar tema**

1045

Mensaje de error en sistema
Detalle: Se genera un mensaje de alerta cuando intenta descargarse un archivo

Estado actual: InProgress
Usuario: Usr 001(94)
Handler Interno

Low
Fecha del CAT: 19/01/2021
_Incident: Servicio de Seguridad\Desconocido\Fallo

Inicio Mismos casos Actividades **ITHC**

Tema

Publicaciones

Tema Agregar tema + Modificar tema ↻

Show 10 entries Search:

Vistas	Respuesta	Last Post
No data available in table		

Showing 0 to 0 of 0 entries Previous Next



Estadísticas
El número total de temas : 0
El número total de vistas : 0
El número total de respuestas : 0
El número total de miembros : 0

Tema

2. Se abrirá la subventana *Publicar nuevo tema*, ingresar la siguiente información:

Publicar nuevo tema

Título	Ingresar el asunto principal del tema. Cuando se crea el nuevo tema desde la consola de atención este campo se autocompletará con el <i>título</i> ingresado durante la creación del caso. El título puede editarse.
Descripción	Ingresar descripción general del tema Cuando se crea el nuevo tema desde la consola de atención este campo se autocompletará con la <i>descripción</i> ingresada durante la creación del caso. La descripción puede editarse.


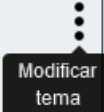
Imagen	<p>Seleccionar una imagen del listado.</p> <div data-bbox="347 212 1412 616"><p style="text-align: center;">Mostrar imágenes ✕</p><div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"></div><p style="text-align: center;">Agregar</p></div>
Palabras claves del tema	<p>Las imagenes por defecto se definen en las siguientes variables en el archivo Properties.js</p> <pre>UsrCfg.Properties.FORUMTOPICS_IMAGETOPICSList.push("image/forums/foro.png"); UsrCfg.Properties.FORUMTOPICS_IMAGETOPICSList.push("image/forums/foro1.png"); UsrCfg.Properties.FORUMTOPICS_IMAGETOPICSList.push("image/forums/foro2.png"); UsrCfg.Properties.FORUMTOPICS_IMAGETOPICSList.push("image/forums/foro3.png");</pre> <p>Ingresar laas palabras para búsqueda del tema del foro. Cuando se crea el nuevo tema desde la consola de atención este campo se autocompletará con el listado de las palabras clave definidas para la categoría asignada al caso. Pueden modificarse las palabras clave.</p>

PUBLICAR NUEVO TÓPICO ✕

Guardar tema 

Título	<input type="text" value="Mensaje de error en sistema"/>
Descripción	<input type="text" value="Se genera un mensaje de alerta cuando intenta descargarse un archivo"/>
Imagen	<input type="text" value="image/forums/foro3.png"/> 
Palabras claves del tema	<input type="text" value="Fallo Servicio de Seguridad Desconocido El sistema de Seguridad esta fallando"/>

3. Dar clic en el botón **Guardar tema** para publicar.
Para modificar el tema dar clic en el menú contextual, editar la información y dar clic en el botón **Actualizar**:

Servicio de Seguridad/Desconocido	Vistas	Respuesta	Last Post
 Mensaje de error en sistema Por UsrSrvDsk1 - Tue Jan 19 2021 6:24 pm  Modificar tema	0	0	Re : Mensaje de error en sistema Por : UsrSrvDsk1 Fecha : Tue Jan 19 2021 6:24 pm



El menú contextual de edición de tema estará disponible únicamente para el creador del foro.

7. Funciones administrativas



Las siguientes opciones están disponibles para usuarios con rol ADMINISTRADOR del foro.

7.1 Modificar tema

1. Ingresar en ITHC y ubicar en el menú el ítem *Foro > Categoría del foro*. Seleccionar el tema y dar clic en el menú contextual de tema, se abrirá la ventana *Modificar tema*.

Solo visualización
Editable

En la ventana Modificar Tema editar la siguiente información:

Tema	Asunto principal del tema. Cuando se crea el nuevo tema desde la consola de atención este campo se autocompletará con el <i>título</i> ingresado durante la creación del caso. El título puede editarse
Categoría Foros	Categoría del foro en el que se encuentra el tema. Nombre de categoría ¹⁾ según la selección del catálogo de servicios. Para cambiar de categoría seleccionar en el listado, el tema creado cambiará su ubicación en el foro
Usuario	Usuario creador del tema. Para cambiar el creador del tema, seleccionar en el listado un usuario diferente
Título	<i>Título</i> ingresado en la creación del tema. Editar en el campo
Descripción	<i>Descripción</i> general del tema ingresada en la creación del tema. Editar en el campo
Recuento de respuestas	Cantidad de respuestas al tema. Editar este valor en el campo
Vistas	Cantidad de visualizaciones del tema. Editar este valor en el campo
Imagen	Imagen relacionada al tema. Seleccionar para cambiar de imagen
Fecha de creación	Fecha de creación del tema. Este campo puede editarse pero debe conservarse el mismo formato de fecha En la edición no se despliega un campo selector de fecha.
Palabras clave	Palabras clave para búsqueda. Editar en el campo

Modificar tema ✕

Actualizar Eliminar

Temas	<input style="width: 90%;" type="text" value="No se puede utilizar el servicio de impresión"/>
Categoría Foros	<input style="width: 90%;" type="text" value="Fallo"/>
Usuario	<input style="width: 90%;" type="text" value="UsrSrvDsk3"/>
Título	<input style="width: 90%;" type="text" value="No se puede utilizar el servicio de impresión"/>
Descripción	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 60px;"><p>Después de la actualización no se puede hacer uso del servicio de impresión, sale un mensaje de error y se cierra la aplicación</p></div>
Recuento de respuestas	<input style="width: 90%;" type="text" value="6"/>
Vistas	<input style="width: 90%;" type="text" value="128"/>
Imagen	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"><input style="width: 90%;" type="text" value="image/forums/foro.png"/> <div style="background-color: #333; color: white; border-radius: 5px; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-top: 5px;">...</div></div>
Fecha de creación	<input style="width: 90%;" type="text" value="Mon Jan 25 2021 11:07:17 GMT-0500 (hora estándar de Colombia)"/>
Palabras clave	<input style="width: 90%;" type="text" value="Fallo Servicio de Impresion Impresion Web Desconocido El impresora de Web esta fallando"/>

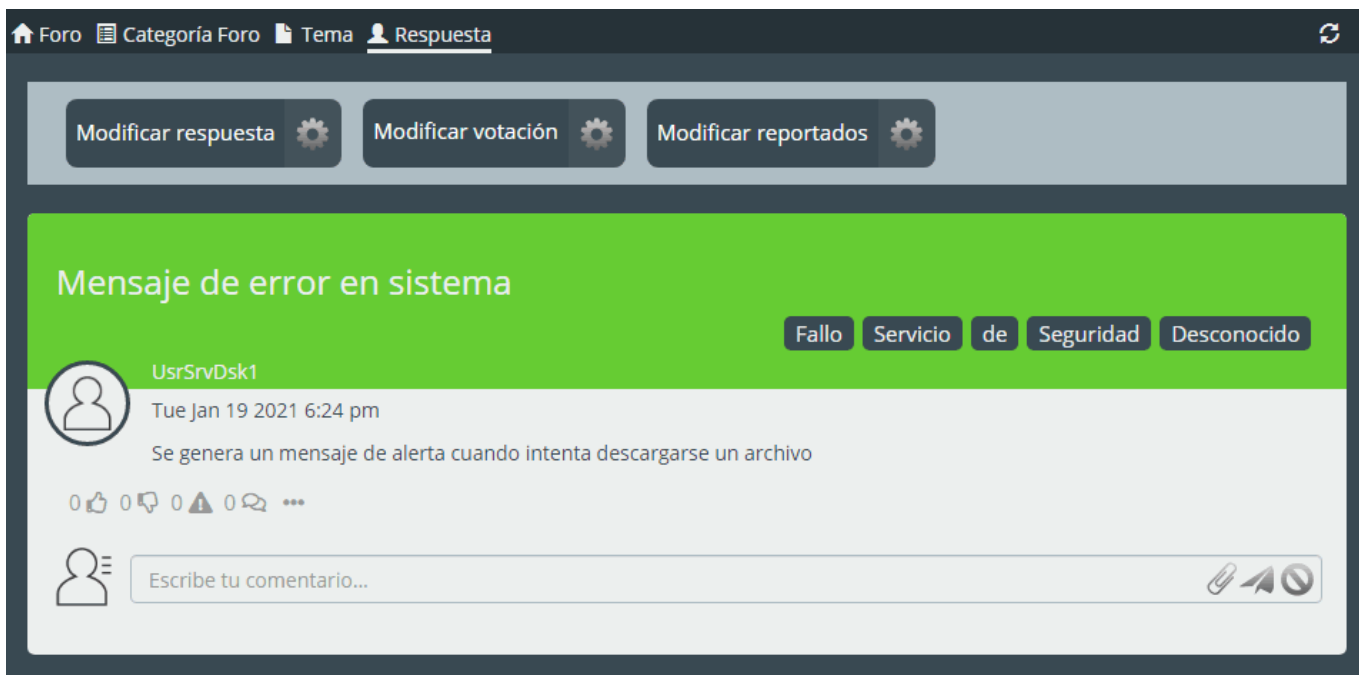
2. Después de editar dar clic en el botón **Actualizar**.

7.1.1 Eliminar Tema

1. Ingresar en ITHC y ubicar en el menú el ítem *Foro > Categoría del foro*. Seleccionar el tema y dar clic en el menú contextual de tema, se abrirá la ventana *Modificar tema*.
2. Dar clic en el botón **Eliminar Tema**.

7.2 Funciones para editar respuesta

Ingresar en ITHC y ubicar en el menú el ítem *Foro > Categoría del foro > Tema*
Seleccionar y dar clic sobre la respuesta a editar. En la ventana de visualización/edición de la respuesta se encuentran las funciones para edición de respuesta: **Modificar respuesta**, **Modificar votación**, **Modificar reportados**.



7.2.1 Modificar respuesta



Con esta función permitirá la edición de la primera respuesta o respuesta padre en el tema.

1. En la ventana de visualización/edición de la respuesta o comentario dar clic en el botón **Modificar Respuesta**

Solo visualización
Editable

En la ventana **Modificar respuesta** editar la siguiente información:

Respuesta	Contenido de respuesta o comentario
Temas	Tema (tópico) del foro asociado con la respuesta. Para cambiar el tema seleccionar en el listado un tema diferente
Usuarios	Usuario creador de la respuesta o comentario. Para cambiar el creador del tema, seleccionar en el listado un usuario diferente
Padre de respuesta	Indica si se esta respondiendo a otro comentario. Si se muestra como valor <i>Padre</i> indica que es la primera respuesta al tema. Para modificar el comentario padre seleccionar en el listado. No modificar en caso de ser el comentario <i>Padre</i>
Título de respuesta	Título de respuesta, en caso de ser el primer comentario este valor será igual al campo <i>Tema</i> . Si no es el primer comentario en este campo se mostrará el valor Response²⁾ y el tema con el que se relaciona la respuesta
Respuesta o comentario	Contenido de la respuesta o comentario
Fecha de respuesta o comentario	Fecha de creación de la respuesta. Este campo puede editarse pero debe conservarse el mismo formato de fecha En la edición no se despliega un campo selector de fecha.
Votos a favor	Cantidad de votos a favor (likes)
Votos en contra	Cantidad de votos en contra (dislikes)
Reportado	Cantidad de veces que se ha reportado la repuesta o comentario como abusivo

Archivos adjuntos a la respuesta.

Para agregar más archivos

Archivos adjuntos

Cambiar orden de archivos

Files


Alarm-clock.png	<input checked="" type="checkbox"/>	↑	↓	⊖	Eliminar archivo
Accept.png	<input checked="" type="checkbox"/>	↑	↓	⊖	

Activar casilla para visualizar archivo en comentario (ej. Imagen)

Si se van a adjuntar más archivos, se abrirá la siguiente subventana:

Archivos adjuntos



Upload / Download file

File Name: 

Id:

Date:

Descripción:

  Dar clic en este botón para adjuntar archivo

Dar clic en este botón para seleccionar archivo

Modificar respuesta ✕

Actualizar Eliminar

Respuesta	<input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="Verificar ejecutando como administrador la aplicación"/>
Temas	<input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="No se puede utilizar el servicio de impresión"/>
Usuario	<input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="UsrSrvDsk3"/>
Padre de respuesta	<input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="Después de la actualización no se puede hacer uso del servicio de impresión, sale un mensaje de erro"/>
Título de respuesta	<input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="Response - No se puede utilizar el servicio de impresión"/>
Respuesta o comentario	<div style="border: 1px solid #ccc; min-height: 60px; padding: 5px;">Verificar ejecutando como administrador la aplicación</div>
Fecha de respuesta o comentario	<input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="Mon Jan 25 2021 11:08:06 GMT-0500 (hora estándar de Colombia)"/>
Votos a favor	<div style="background-color: #ccc; padding: 5px; text-align: center;">1</div>
Votos en contra	<div style="background-color: #ccc; padding: 5px; text-align: center;">1</div>
Reportes	<div style="background-color: #ccc; padding: 5px; text-align: center;">0</div>
Archivos adjuntos	<div style="background-color: #333; color: white; padding: 5px; text-align: center; border-radius: 5px;">...</div>

2. Después de editar dar clic en el botón **Actualizar**.

7.2.2 Modificar votos

Con esta función se pueden modificar los votos a favor y contra en el tema, incluyendo todos los votos a respuestas o comentarios.

1. En la ventana de visualización/edición de tema/respuesta o comentario dar clic en el botón **Modificar votos**

Solo visualización

Editable

En la ventana **Modificar votos** editar la siguiente información:

Listado de votos	Listado con todos los votos al tema y respuestas o comentarios. Seleccionar en el listado el voto a visualizar, según la selección se visualizarán los campos <i>Respuesta, usuarios y voto a favor o en contra</i>
Respuesta	Contenido de respuesta o comentario al que se votó a favor o en contra
Usuarios	Usuario que realizó el voto. Si se selecciona un usuario diferente del listado se agregará un nuevo voto a la respuesta o comentario seleccionado.
Votos a favor	Indica si el voto fue a favor, quitar/agregar selección de casilla para modificar
Votos en contra	Indica si el voto fue a favor, quitar/agregar selección de casilla para modificar

- Después de editar dar clic en el botón **Actualizar**. Cuando se cierra la ventana de edición se visualizará la modificación.

7.2.3 Modificar reportados

Con esta función se pueden modificar los reportes de comentario abusivo en el tema, incluyendo los reportes a respuestas o comentarios.

- En la ventana de visualización/edición de tema/respuesta o comentario dar clic en el botón **Modificar reportados**

Solo visualización

Editable

En la ventana **Modificar votos** editar la siguiente información:

Listado de votos	Listado con todos los reportes de abuso en el tema, respuestas o comentarios. Seleccionar en el listado el reporte de abuso a visualizar, según la selección se visualizarán los campos <i>Respuesta, usuarios y reportados</i>
Respuesta	Contenido de respuesta o comentario reportado

Usuarios	Usuario que realizó el reporte de comentario abusivo. Si se selecciona un usuario diferente del listado se agregará un nuevo reporte de abuso a la respuesta o comentario seleccionado.
Reportados	Indica si hay reporte como comentario abusivo, quitar/agregar selección de casilla para modificar

2. Después de editar dar clic en el botón **Actualizar**. Cuando se cierra la ventana de edición se visualizará la modificación.


8. Agregar/editar comentarios, archivos o votar en respuestas


1. Acceder al foro:

- Para asesores/propietarios/administradores³⁾: En la consola de atención seleccionar el caso y en la pestaña correspondiente al foro ubicar la *Categoría del foro > Tema > Respuesta*
- Para usuarios con acceso al foro habilitado en el menú lateral: Ubicar en el menú el ítem *Foro > Categoría del foro > Tema > Respuesta*


También puede habilitarse menú foro a tipos de usuario asesores, propietarios y administradores)

Agregar comentarios y archivos

Comentarios	Seleccionar el tema/respuesta y agregar una nueva observación en el campo Comentario , oprimir Enter para enviar. Si no es visible el campo para agregar el comentario, dar clic en el botón 
--------------------	---

Seleccionar el tema/respuesta y dar clic en el icono  y en la subventana para subir/descargar archivos seleccionar el archivo



Upload / Download file

File Name: 

Id:

Date:

Descripción:




  Dar clic en este botón para adjuntar archivo



Dar clic en este botón para seleccionar archivo

Archivos


Activar casilla para visualizar archivo en el comentario (ej. Imagen)

Files

img_error.png   

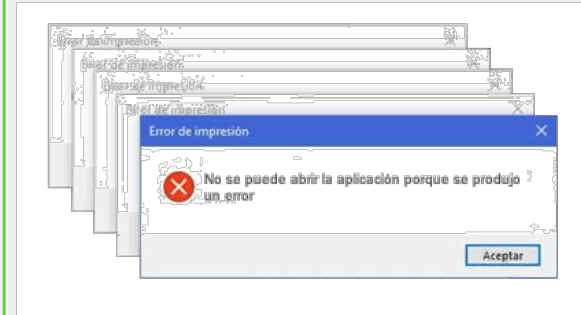
Adjunto imagen con el error después de ejecutar  


Dar clic en el botón o Enter para publicar el archivo







 **Usr 001** Mon Jan 25 2021 10:54 pm

Adjunto imagen con el error después de ejecutar

Files



img_error.png 

0  0  0  0   **Comentario** 

Votación y otras acciones

Para votar a favor, en contra o denunciar comentario como abusivo, votar comentario ganador dar clic en el botón que corresponda:

The screenshot shows a comment from user 'UsrSrvDsk3 (EXPERTO CERTIFICADO)' posted on 'Mon Jan 25 2021 11:08 am'. The comment text is 'Verificar ejecutando como administrador la aplicación'. Below the comment are several interaction elements: a thumbs up icon with '1', a thumbs down icon with '1', a warning icon with '1', a speech bubble icon with '5', and a three-dot menu icon. Two buttons are visible: a red 'Comentario' button and a dark grey 'Eliminar ganador' button. To the right of the comment are two icons: a gold trophy and a blue diamond with a gold medal. Labels with green lines point to these elements: 'Votar a favor' (thumbs up), 'Votar en contra' (thumbs down), 'Comentario abusivo' (warning icon), 'Desplegar comentarios' (speech bubble), 'Botón para editar respuesta o comentario' (three-dot menu), 'Votar comentario como Ganador o eliminar ganador' (gold trophy), and 'Icono que indica que el comentario o respuesta fue hecha por un usuario experto' (blue diamond with gold medal). A label 'Icono que indica que es el comentario ganador' points to the gold trophy.

Editar respuesta o comentario

Opción disponible al usuario creador de la respuesta o comentario

Si se da clic en el botón para edición de comentario, el usuario podrá editar el contenido y/o agregar nuevos archivos adjuntos:

The screenshot shows a dialog box titled 'Modificar respuesta' with a close button (X) in the top right corner. At the top, there are two buttons: 'Actualizar' with a pencil icon and 'Eliminar' with a red X icon. Below these are three input fields: 'Respuesta' with a dropdown menu showing 'Verificar ejecutando como administrador la aplicación', 'Título de respuesta' with a text field containing 'Response - No se puede utilizar el servicio de impresión', and 'Respuesta o comentario' with a large text area containing 'Verificar ejecutando como administrador la aplicación'. Below the text area is a 'Fecha de respuesta o comentario' field showing 'Mon Jan 25 2021 11:08:06 GMT-0500 (hora estándar de Colombia)'. At the bottom, there is an 'Archivos' section with a dark grey button containing three dots.

Ver actividad de usuario

Dar clic sobre el nombre de usuario en tema, respuestas o comentarios; se abrirá la ventana con el resumen de actividad de usuario.

UsrSrvDsk3 ✕

Temas	2	Respuesta	5
<hr/>			
Voté a favor	0	Voté en contra	0
		Reporté abuso	0
<hr/>			
Votos a mi favor	2	Votos en mi contra	1
		Reportes a mis comentarios	0
<hr/>			

Todas las actividades

Al dar clic en el botón **Todas las actividades** se abrirá la ventana para consulta más detallada de la actividad del usuario.

1)

CATEGORYNAME

2)

Una o más dependiendo el nivel de respuesta

3)

Tipos de usuario con privilegios para atención de casos

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

Permanent link: <http://www.leverit.com/ithelpcenter/es:foros>

Last update: **2021/06/03 21:02**

