



IT-Help-Center

Sitio con guías y tutoriales que le ayudarán a configurar y usar el sistema ITHC: Completa descripción de funciones, instrucciones paso a paso y sugerencias.

Tabla de Contenidos: Documentación ITHelpCenter [es]

Nuevo!

[Creación de Errores Conocidos y Soluciones Alternativas en la CMDB](#)

[Creación de Errores Conocidos y Soluciones Alternativas desde un registro de Problema](#)

Guía de usuario final

1. [Cómo crear un nuevo caso](#)
 1. [Creación de caso en el portal de atención ITHelpCenter](#)
 1. [Uso de formularios](#)
 2. [Creación de caso por correo electrónico](#)
2. [Cómo consultar el estado de un caso](#)
3. [Uso de la encuesta de satisfacción](#)
4. [Cómo editar información de usuario](#)
 1. [Editar contraseña](#)
 2. [Editar información básica de usuario](#)

Guía de asesor

1. [Crear un caso desde la consola de atención](#)

1. [Herramientas de creación de caso](#)
 1. [Detalle herramienta Plantilla](#)
 2. [Detalle herramienta CI Afectado](#)
 3. [Detalle herramienta Adjuntar Archivo](#)
 1. [Editar permisos de archivo adjunto](#)
 4. [Detalle herramienta Enlazar Caso](#)
 2. [Detalle estados de casos](#)
 1. [Cómo pausar un caso](#)
 2. [Cómo cancelar un caso](#)
 3. [Cómo cerrar un caso](#)
 3. [Modelo de servicio para incidentes](#)
2. [Cómo atender un caso](#)
 1. [Descripción y Herramientas en Consola de atención](#)
 2. [Atención y cierre de caso](#)
 3. [Detalle herramienta categoría](#)
 1. [Cambiar categoría del caso \(Mismo modelo\)](#)
 2. [Otros cambios \(Mismo modelo\)](#)
 3. [Cambiar categoría del caso cambiando modelo \(Nuevo modelo\)](#)
 4. [Otras opciones de edición cambiando modelo de atención \(Nuevo modelo\)](#)
 4. [Herramientas de escalamiento](#)
 1. [Escalamiento Funcional](#)
 2. [Escalamiento Jerárquico](#)
 5. [Relaciones Padre/Hijo entre casos](#)
 1. [Agregar un padre al caso](#)
 2. [Eliminar hijos de un padre](#)
 6. [Uso de base de conocimiento](#)
 3. [Uso de la herramienta de control remoto \(Local e Internet\)](#)

Guía de Administrador ITHC

1. Administración de roles de usuarios
 1. Creación de roles
 2. Asignar rol a usuario
 3. Edición de rol

2. Administración de usuario
 1. Creación de usuario
 2. Edición de usuario

3. Administración de grupos de trabajo
 1. Creación de grupo de trabajo
 2. Edición de grupo
 3. Eliminar grupo

 4. Agregar usuarios a grupos de trabajo
 5. Edición de usuarios
 6. Eliminar usuarios

4. Administración de grupos de escalamiento
 1. Creación de grupo de escalamiento funcional
 2. Edición de grupo funcional

 3. Creación de grupo de escalamiento jerárquico
 4. Edición de grupo jerárquico

5. Administración de consultas
 1. Creación de consultas
 2. Pestaña Gráfico
 3. Pestaña Columnas Editables
 4. Pestaña Consultas Editables
 5. Pestaña Reportes
 6. Pestaña Plantillas
 7. Pestaña Detalles

6. Configuración de PBI
 1. Creación de plantilla de gráfico PBI
 2. Agregar celdas a la plantilla
 1. Gráfico tipo Gauge
 3. Herramientas de PBI

7. Configuración de urgencia, impacto y matriz de prioridad
 1. Editar valores de urgencia
 2. Editar valores de impacto
 3. Editar valores de prioridad

4. [Editar la matriz de prioridad](#)

8. [Administración de horarios y calendarios](#)

1. [Creación de horarios](#)
2. [Edición de horarios](#)
3. [Creación de calendarios](#)
4. [Edición de calendarios](#)

9. [Administración de notificaciones de casos](#)

1. [Eventos que generan notificación](#)
2. [Creación de plantillas de notificación](#)
3. [Edición de plantillas](#)
4. [Configuración de plantilla de notificación a eventos](#)
5. [|Configuración de plantilla de notificación en modelo de atención](#)
6. [Configuración de cuenta de correo electrónico para envío de notificaciones](#)

10. [Administración del catálogo de servicios](#)

1. [Creación de categorías y subcategorías](#)
2. [Editar categorías y subcategorías](#)
3. [Agregar detalle a una categoría](#)
4. [Editar detalle](#)
5. [Verificar SLA](#)

11. [Administración de SLA](#)

1. [Creación de SLA](#)
2. [Otras herramientas de SLA](#)
3. [Edición de SLA](#)
 1. [Construcción de la condición de SLA](#)

12. [Administración de modelos de servicio](#)

1. [Creación de modelo](#)
2. [Agregar pasos al modelo](#)
 1. [Pestaña Tipo de usuario](#)
3. [Agregar formularios al modelo](#)
 1. [Formularios en campos extra](#)
 2. [Formularios en definir atributo CI](#)
 3. [Formularios en atributo de tipo de servicio](#)
4. [Edición del modelo](#)

13. [Administración de CMDB](#)

1. [Creación de CI](#)
 1. [Creación de usuarios](#)

2. [Agregar relaciones a CI](#)
3. [Editar un CI](#)

14. [Configuración para recepción de casos por correo](#)

1. [Creación de plantilla de eventos para recepción de casos](#)
2. [Agregar cuentas de correo](#)
3. [Alarmas. Programación de ejecución](#)
4. [Configuración de creación de nuevo caso por Correo](#)
5. [Correo automático de respuesta](#)

Manual de Instalación Atis e ITHelpCenter [es]

1. [Configuración previa a la instalación de Atis e ITHelpCenter](#)
2. [Creación de los sitios](#)
 1. [Cómo crear un grupo de aplicaciones](#)
3. [Para ingresar al sitio](#)

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

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

Last update: **2022/06/10 15:50**

