

Cómo crear un nuevo caso

Formas de creación de nuevos casos:

- [Creación de caso en el portal de atención ITHelpCenter](#)
- [Envío de correo electrónico](#)

Creación de caso en el portal de atención ITHelpCenter

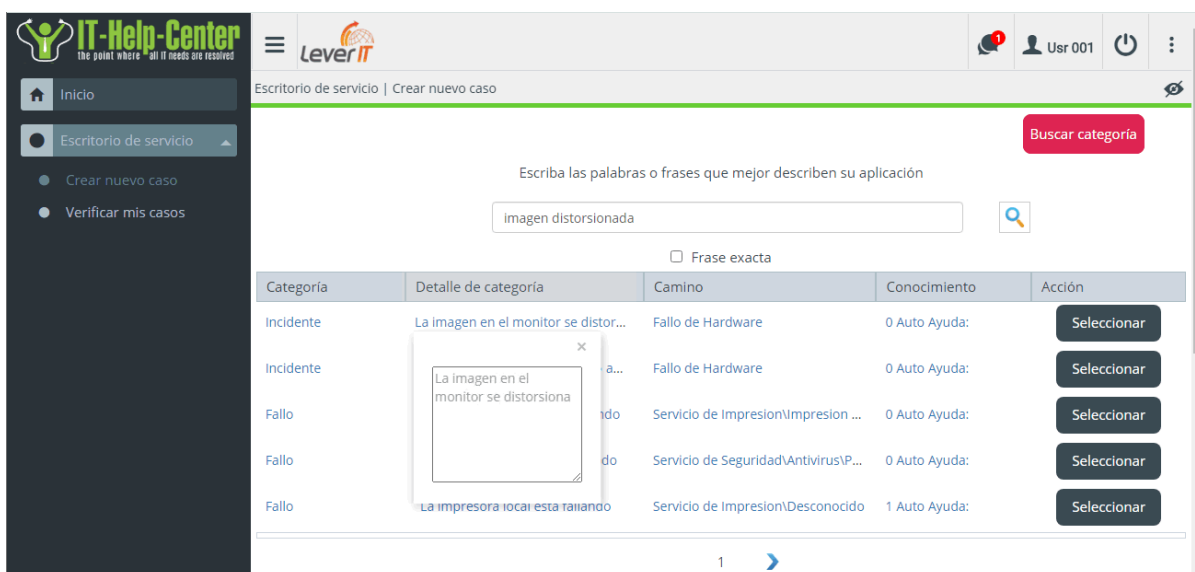
1. Ingresar al portal ITHelpcenter¹⁾ con el usuario asignado por el administrador ITHC²⁾.
2. En el menú lateral seleccionar la opción **Crear Nuevo Caso**.
3. *Selección del tema del caso*

Selección o búsqueda de la categoría que más se relacione con el caso:

1. Búsqueda normal

En el campo de texto ingresar una palabra o frase que mejor describan el tipo de caso.

Ejemplo: imagen distorsionada.



Conocimiento: Artículos de la base de conocimiento vinculados a la



categoría seleccionada, dar clic en el enlace para visualizarlo.

Dar clic sobre el detalle de categoría para ver el texto completo.

Al activar la opción **Frase Exacta** mostrará únicamente los resultados que contengan la misma frase ingresada en el campo de texto, no mostrará coincidencias de mismas palabras en diferente orden. Ejemplo: la imagen en el monitor.

Escriba las palabras o frases que mejor describen su aplicación

la imagen en el monitor

Frase exacta

Categoría	Detalle de categoría	Camino	Conocimiento	Acción
Incidente	La imagen en el monitor se distor...	Fallo de Hardware	0 Auto Ayuda:	Seleccionar

2. Búsqueda por categoría:

En el campo de lista desplegable seleccionar las categorías:

IT-Help-Center
the point where all IT needs are resolved

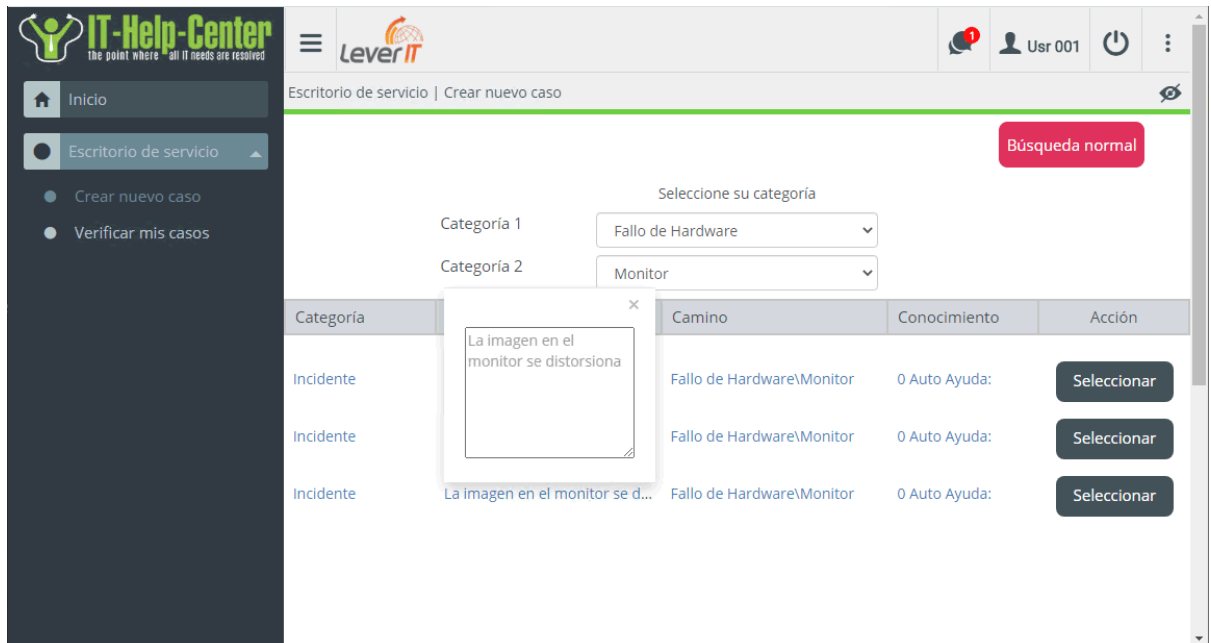
Escritorio de servicio | Crear nuevo caso

Selecciones su categoría

Categoría 1

Si existe más de una categoría, la siguiente se va a mostrar de acuerdo a la selección previa

- Servicio de Seguridad
- Servicio de Impresion
- Servicio de Nomina
- Servers and Data
- Network and Connectivity
- Fallo de Hardware



3. Dar clic en el botón **Seleccionar** de la categoría de detalle que más coincida con el caso a reportar.

4. Después de la selección se abrirá el formulario para creación de caso:

1 Categoría y detalle de acuerdo a la selección previa. Dar clic en el botón **Cambiar** para modificar la categoría y detalle.

2 Ingrese el **asunto** del caso

3 Descripción
Detalle del caso a reportar: indicar que ocurre, la frecuencia, etc.

4 Método de notificación
Este valor se autocompletará de acuerdo al usuario que crea el caso.

5 Urgencia: Indica la rapidez con la que el usuario requiere la solución. Seleccionar en el campo de lista desplegable el valor de urgencia.

6 Opcional:
Adjuntar archivos al caso

7 Dar clic en el botón **Enviar caso** para terminar la creación. Se abrirá una subventana con el número de caso para seguimiento.

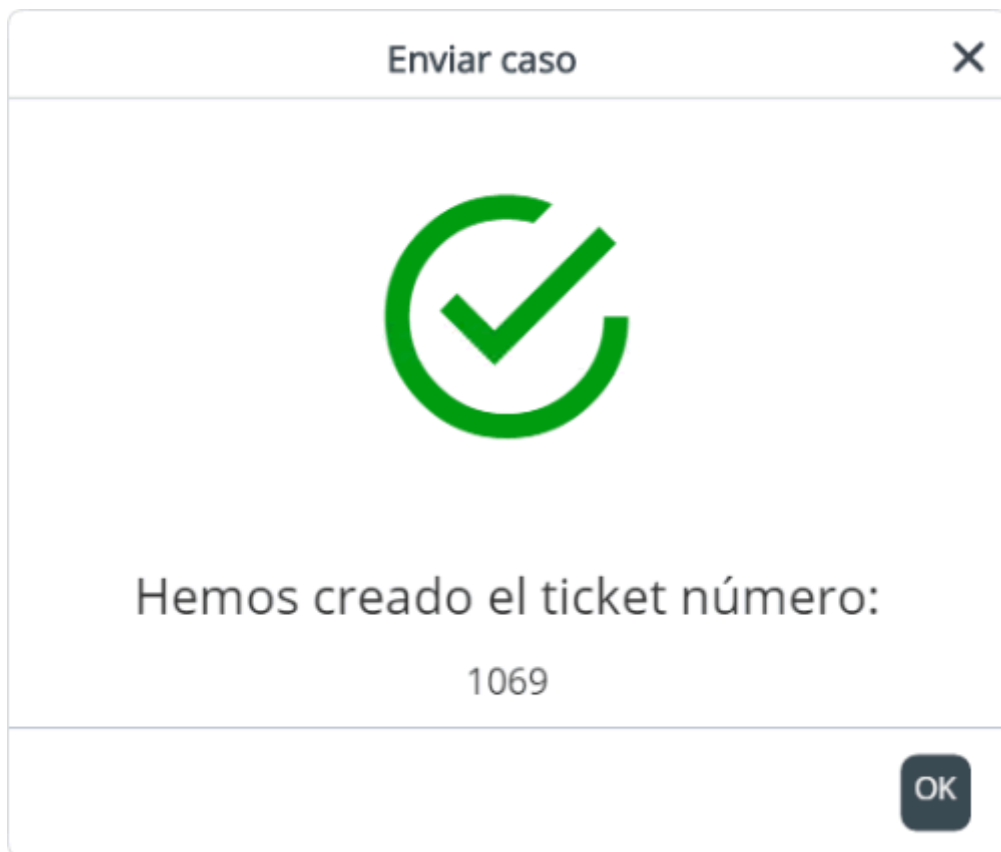
1. *Opcional: Adjuntar archivo*

Permite añadir archivos (imágenes de error, log de eventos, etc.) al caso. Dar clic en el botón **Agregar** para adjuntar archivos, una vez añadido el archivo, cierre la ventana y se actualizará el conteo de archivos adjuntos:

Tamaño máximo recomendado para adjuntos 10MB.



- 5. Cuando termine de completar el formulario dar clic en el botón **Enviar caso**, aparecerá la subventana con el número de caso asignado, al dar clic en el botón **OK** aparecerá la ventana con el resumen del caso.

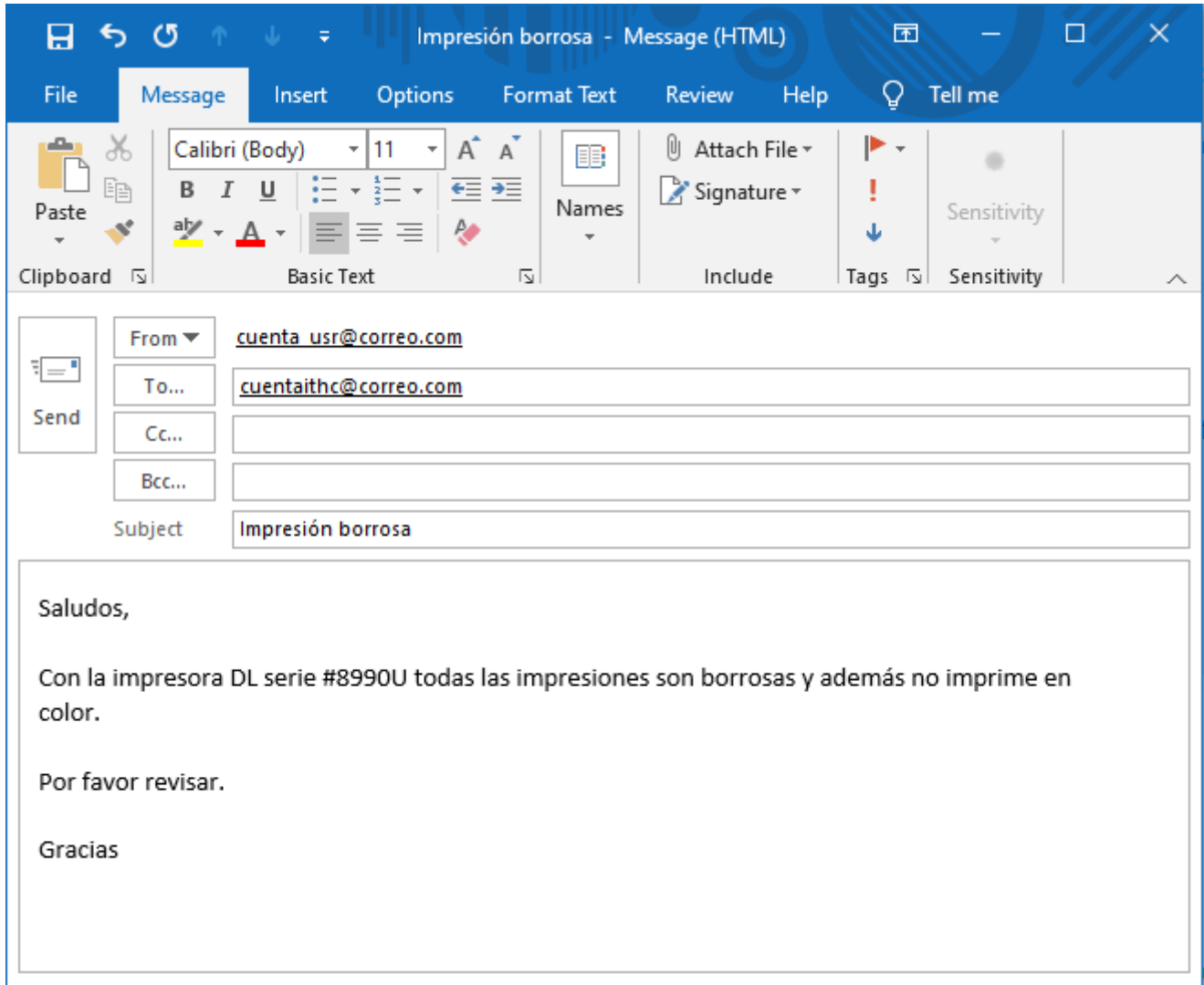


The screenshot shows a service desk interface for 'LeverIT'. At the top, there is a navigation bar with a menu icon, the 'LeverIT' logo, and user information 'Usr 001'. Below the navigation bar, the page title is 'Escritorio de servicio | Crear nuevo caso'. The main content area displays a case with the ID '1069' and the title 'La imagen se ve mal'. The priority is 'Medium' and the date is '05/12/2020 01:52 PM'. The description of the case is 'Cuando se trabaja por más de una hora, la imagen del monitor se distorsiona y muestra ondas.' There are two input fields labeled 'Atención:' and 'Mensajes:', and a 'Mensaje:' button. The current status is 'Análisis' and the handler is 'Mason Wallace Jones'. There are also 'Adjuntar' and 'Mensaje:' buttons.

Creación de caso por correo electrónico

1. Para crear un caso por correo electrónico, desde cualquier cliente de correo, redactar un correo electrónico con las siguientes características:

- **A (To):** Cuenta de correo habilitada para recibir solicitudes.
- **Asunto (subject):** Descripción general del caso.
- **Cuerpo del correo:** Detalle del caso a reportar, indicar que ocurre, frecuencia, errores, etc.
- **Archivos adjuntos:** Se relacionarán los archivos adjuntos del correo al caso.
Tamaño máximo recomendado para adjuntos para casos creados por correo: 4MB.



2. El sistema procesará el correo enviado por el usuario y será procesado como caso, el usuario podrá consultar el caso. Ver: [Cómo consultar el estado de un caso](#)



Por lo general, el usuario recibirá notificación de creación de caso al correo electrónico en el que se le informará del número asignado al caso.

Consulta de caso creado por correo.

LeverIT 3 0 Usr 001

Inicio

Incidente: 1039 Estado: InProgress 05/12/2020

1039

Impresión borrosa

Saludos,

Medium

Fecha del CAT:
05/12/2020 11:55 PM

Con la impresora DL serie #8990U todas las impresiones son borrosas y además no imprime en color.

Atención: Mensajes: Adjuntar

Estado actual: **Analysis** Handler: **RODRIGO PEREZ**

- 1) Enlace proporcionado por cada organización
- 2) ITHelpCenter

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

Permanent link:
http://www.leverit.com/ithelpcenter/es:usuario:crear_caso

Last update: **2021/08/27 16:02**

