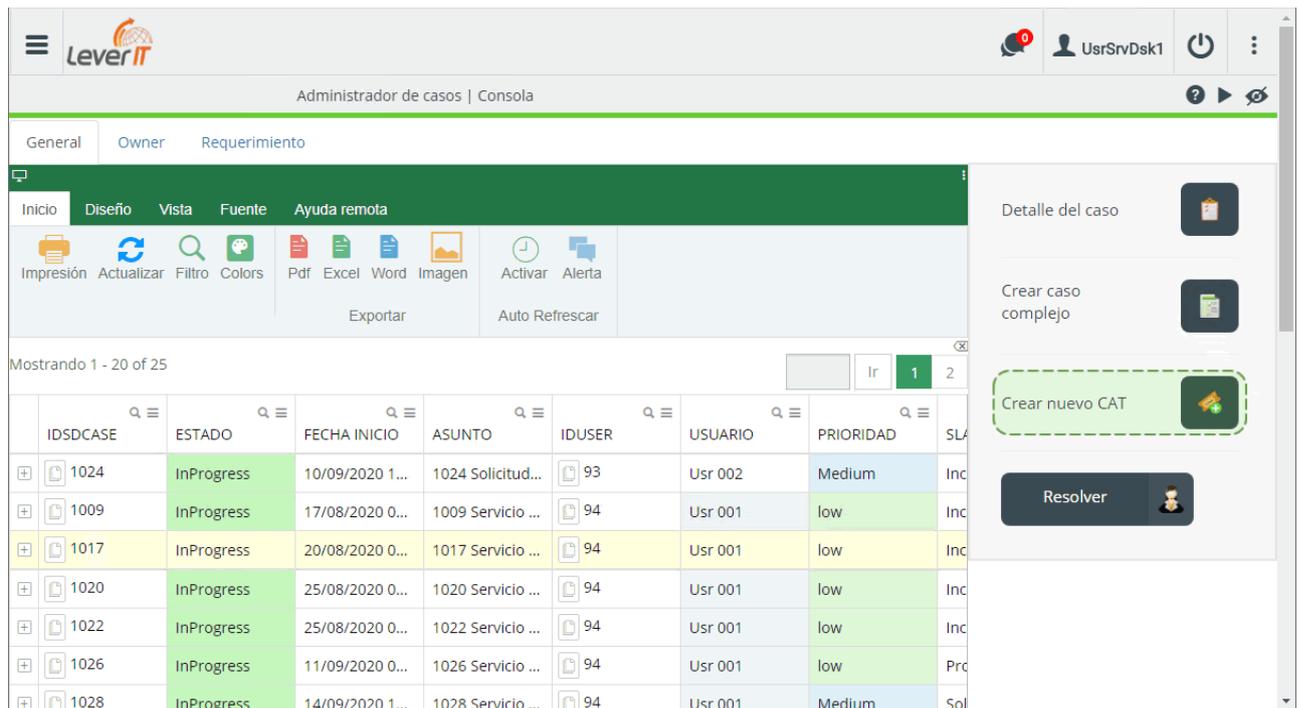


Crear un caso desde la consola de atención

1. Ingresar al portal IthelpCenter. En el menú principal lateral seleccionar *Administración de Casos > Consola*



The screenshot displays the IthelpCenter console interface. At the top, there is a header with the LeverIT logo and user information (UsrSrvDsk1). Below the header, the main content area is titled 'Administrador de casos | Consola'. The interface is divided into several sections:

- Navigation:** 'General', 'Owner', and 'Requerimiento' tabs.
- Toolbar:** Includes buttons for 'Inicio', 'Diseño', 'Vista', 'Fuente', 'Ayuda remota', 'Impresión', 'Actualizar', 'Filtro', 'Colors', 'Pdf', 'Excel', 'Word', 'Imagen', 'Exportar', 'Activar', and 'Alerta'.
- Table:** A table showing a list of cases with columns: IDSDCASE, ESTADO, FECHA INICIO, ASUNTO, IDUSER, USUARIO, PRIORIDAD, and SLA. The table shows 20 cases, with the first one highlighted.
- Right Sidebar:** Contains buttons for 'Detalle del caso', 'Crear caso complejo', 'Crear nuevo CAT' (highlighted with a dashed green border), and 'Resolver'.

IDSDCASE	ESTADO	FECHA INICIO	ASUNTO	IDUSER	USUARIO	PRIORIDAD	SLA
1024	InProgress	10/09/2020 1...	1024 Solicitud...	93	Usr 002	Medium	Inc
1009	InProgress	17/08/2020 0...	1009 Servicio ...	94	Usr 001	low	Inc
1017	InProgress	20/08/2020 0...	1017 Servicio ...	94	Usr 001	low	Inc
1020	InProgress	25/08/2020 0...	1020 Servicio ...	94	Usr 001	low	Inc
1022	InProgress	25/08/2020 0...	1022 Servicio ...	94	Usr 001	low	Inc
1026	InProgress	11/09/2020 0...	1026 Servicio ...	94	Usr 001	low	Pro
1028	InProgress	14/09/2020 1...	1028 Servicio ...	94	Usr 001	Medium	Sol

2. En el panel de herramientas de consola de atención, en la derecha de la pantalla, dar clic en el botón **Crear Nuevo CAT**, se abrirá el siguiente formulario

1 **Seleccionar usuario**
1. Dar clic en el botón **Cambiar**, se abrirá una subventana de búsqueda, ingresar un criterio de búsqueda (nombre, apellido, número de empleado, etc) o seleccionar del listado completo de usuarios.
2. Ubicar el registro del usuario, seleccionar y dar clic en el botón **Usar Registro Seleccionado**.

3 **Seleccionar Urgencia**
Seleccionar un valor de urgencia del listado

5 Con el SLA, se preseleccionará el **Impacto**. La **Prioridad** se calcula del forma automática según la **Urgencia e Impacto** seleccionados.
Pueden seleccionarse valores diferentes en los campos de lista desplegabes.

6 Completar el **Título y Descripción**, ingresando la descripción del caso.
Estos campos pueden completarse automáticamente activando las casillas, en Título y Descripción.
Para adjuntar archivos al caso, utilizar la herramienta Adjuntar Archivo. Ver Herramientas de Creación de Caso

Complete el siguiente formulario

Número de caso: 1042

Seleccionar usuario:
Cambiar (Usr 001) Camilo A Suárez

Método de notificación:
Agregar eMail (camiloa@correo)

Urgencia:
Medium

Es urgente:
 *Habilitar en caso de que sea un caso mayor o de alta urgencia**

Seleccionar categoría

Categoría: Fallo de Hardware **Cambiar**

Detalles: No me sirve el teclado

ID MD SLA	SLA Nombre	Título Modelo	Fecha Nombre	Tiempo Máximo	Tiempo Normal	Comentarios Modelo
11	Incidentes DL...	Incidente_Fo...	Defecto	2400	1200	Recuperacion lo ...

Descripción

Impacto: Medium **Prioridad:** Medium

Título: Fallo con dispositivo

Descripción: No funciona el teclado y no enciende el monitor

2 **Método de Notificación**
Según el usuario seleccionado, se preseleccionará el método de notificación asignado al usuario.
Opciones: eMail, Teléfono o Movil.
*Si el usuario no tiene método de notificación, dar clic en el botón **Agregar**.*
Si están habilitadas, se enviarán notificaciones automáticas de eventos relacionados con el caso al correo electrónico del usuario.

4 **Seleccionar Categoría**
1. Dar clic en el botón **Cambiar**, se abrirá la subventana para búsqueda y selección de servicios disponibles en el catálogo.
2. Formas de búsqueda en catálogo: Seleccionar en el campo desplegable por categoría o dar clic en el botón: **Búsqueda Normal** y en el campo de texto ingresar una palabra o frase clave. En este modo la casilla **Frase exacta** filtra con mayor exactitud las coincidencias encontradas.
3. Dar clic en el botón **Seleccionar** de la categoría que más se relacione con el caso a crear.
Si hay soluciones alternativas (Workarounds) asociados aparecerá un enlace para poder consultarlas.

* Los incidentes de alta urgencia son aquellos por los cuales los daños causados pueden aumentar rápidamente o que impiden que el personal complete el trabajo sensible.

Selección de Categorías, modos de búsqueda:

1. Con el modo **BÚSQEDA POR CATEGORÍA**, seleccionar en el campo desplegable las categorías, de acuerdo con el caso a crear

Seleccionar categoría: ✕

Búsqueda normal
Clic para cambiar al modo Normal

Seleccionar categoría

Categoría 1: Servicios IT

Categoría 2: Soporte de Hardware

Categoría	Detalle de categoría	Ruta	Conocimiento	Acción
Incidente	Teclado, mouse u otros dispo...	Servicios IT\Soporte de Hard...	1 Auto Ayuda:	Seleccionar
Incidente	Problemas con el monitor	Servicios IT\Soporte de Hard...	0 Auto Ayuda:	Seleccionar
Incidente	Problemas con equipo de es...	Servicios IT\Soporte de Hard...	0 Auto Ayuda:	Seleccionar
Problema	Problema general del Hardware	Servicios IT\Soporte de Hard...	0 Auto Ayuda:	Seleccionar
Cambio	Solicitud de Cambio de Hard...	Servicios IT\Soporte de Hard...	0 Auto Ayuda:	Seleccionar

1 >

2. Cuando se utiliza el modo **BÚSQUEDA NORMAL**, ingresar al menos 3 letras de la palabra clave para buscar coincidencias en el catálogo.

Seleccionar categoría: ✕

Buscar categoría

Escriba las palabras o frases que mejor describen el software o aplicación

Ingresar al menos 3 caracteres para buscar coincidencias

tec

Frase exacta

Categoría	Detalle de categoría	Ruta	Conocimiento	Acción
Incidente	Teclado, mouse u otros dispo...	Servicios IT\Soporte de Hard...	1 Auto Ayuda:	Seleccionar

Después de la selección, el SLA y modelo de servicio será calculado automáticamente:

Selecciónar categoría

Categoría: Servicios IT\Soporte de Hardware Cambiar

Detalles: Teclado, mouse u otros dispositivos no funcionan correctamente

Solución alternativa Soluciones alternativas encontradas: 1

IDMDSL	SLANAME	TITLEM	DATENAME	MAXTIME	NORMALTIME	COMMENTS
1	Incidentes generales	Incidente General	Defecto	480	240	El objetivo principal...

El objetivo principal es devolver el servicio a los usuarios lo antes posible, al tiempo que se minimiza el impacto en la empresa u organización y se garantizan los niveles más altos posibles de calidad y disponibilidad del servicio de TI.

3. Opcional: Formularios adicionales

Además del formulario de creación de caso, pueden configurarse formularios adicionales según el tipo de modelo. Cuando son habilitados, estos formularios se mostrarán después del cálculo automático de SLA y modelo durante el diligenciamiento del caso.

Los formularios pueden incluir:

- **Uno o más campos de tipo:**
Texto, numéricos, decimales, fecha(Con selectores de fecha/hora), casilla de verificación.
- **Campos desplegados y botones para validar información.**
- **Botones nuevo, guardar y eliminar:**
Permite incluir más de un registro por formulario, que se relacionan con el mismo caso.

Botones para ingresar más de un registro por formulario:

- 1. Dar clic en **Nuevo** para cada registro a ingresar
- 2. Terminada la edición, dar clic en **Guardar**
- 3. Si se requiere borrar un registro, seleccionarlo en la regilla inferior y dar clic en **Eliminar**

* Si no están habilitados estos botones indica que solo se requiere un registro por caso

Registro de Dispositivo para reparación

Diligenciar para reparar/cambiar dispositivo. * Ingreso de datos básicos de usuario.

Datos Basicos de Usuario:

Ingrese su DNI. Digitar sin caracteres, como puntos o comas y oprima ENTER para autocompletar sus datos.

Fecha registro: 30/11/2020 12:37 PM

DNI: ⋮ ?

Nombres: CAMILO

Apellidos: A

Área: TECNOLÓGÍA

Dispositivo: MONITOR

Observaciones:

Field required ▶ Indica que campos son obligatorios

Clic para expandir u ocultar formulario

Según el tipo de dato ingresar la información y ENTER o clic en el botón

? Botones de ayuda

20
Ir
1

IDSDCASEEF	IDMDST_EFDISPOSITIVOS	DNI	FECHA_DISP	NOMBRES	APELLIDOS	A
1056	5	1003987123	30/11/2020 1...	CAMILO	A	T

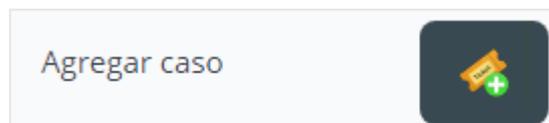
* Para corregir algún dato, agregue una observación a este mismo caso.

Área IT de Gestión de Hardware

Cualquier inquietud remitirla al correo: AREAIT@EMAIL.COM

El formulario puede contener campos obligatorios u opcionales; en caso de ser obligatorios, el formulario se mostrará expandido.

- 4. Una vez diligenciado el formulario de creación de caso y/o los formularios adicionales, en caso de existir, dar clic en el botón **Agregar caso**, botón ubicado en el panel de herramientas de creación de caso.



Herramientas de Creación de Caso

Después de dar clic en el botón **Crear Nuevo CAT**, se abrirá el formulario de creación de caso y

además estarán disponibles las siguientes herramientas:



[Ver detalle Herramienta Plantilla](#)

Detalle herramienta Plantilla

- [Aplicar plantilla](#)
- [Crear plantilla](#)
- [Editar/Eliminar Plantilla](#)

Aplicar Plantilla

1. En la creación del nuevo caso, dar clic en el botón **Plantilla**.
2. En la subventana *Plantilla de casos* seleccionar la plantilla y dar clic en el botón **Exportar**. Se completarán los campos: Urgencia, Título y Descripción con la información guardada en la plantilla.



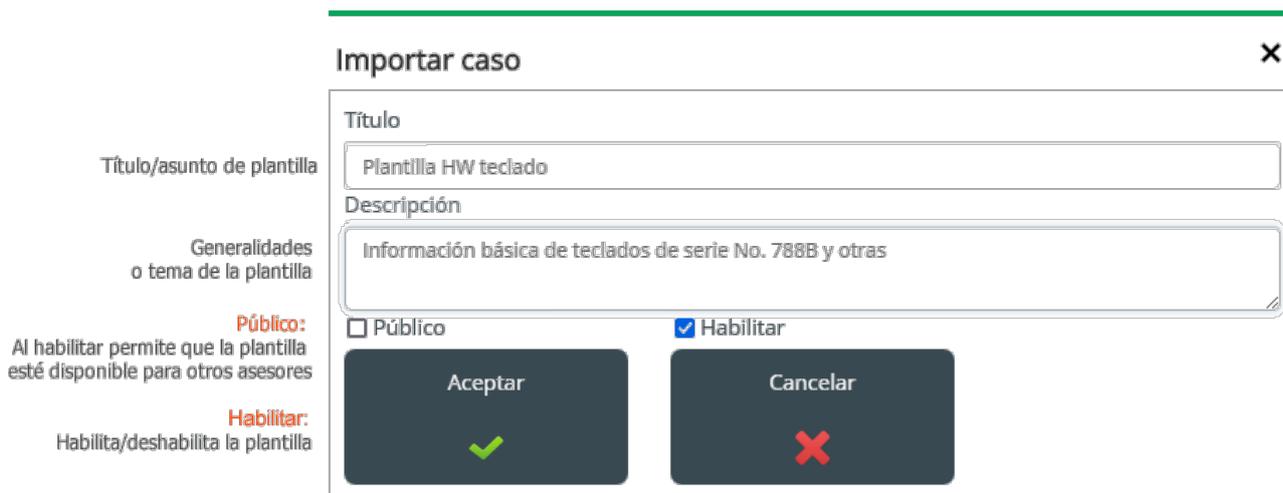
Activar la casilla **De otros usuarios** para visualizar las plantillas creadas por otros asesores.

Al aplicar la plantilla se puede completar la categoría, si se ha guardado en la plantilla, pero en el nuevo caso se requiere que se seleccione nuevamente la categoría para recalcular de SLA/Modelo.



Crear Plantilla

1. Durante la creación de caso y ya diligenciados los datos de formulario básico: Urgencia, Título, Descripción.
2. Dar clic en el botón **Plantilla**, se abrirá la ventana para edición de plantilla. Dar clic en el botón **Importar**, se abrirá la subventana para *importar caso* que permitirá guardar la información ingresada previamente en el formulario de creación caso. Completar la siguiente información:



Editar/Eliminar Plantilla

Solo puede editar/eliminar plantillas el asesor creador de la plantilla.

1. *Para editar*, seleccionar la plantilla y dar clic en el botón **Editar**, se pueden editar: Título, Descripción y las casillas para activación y publicación.
2. *Para eliminar*, seleccionar la plantilla y dar clic en el botón **Eliminar**.

2020/12/02 20:35 · adminnancy

CI afectado 

CI¹⁾ Afectado: Permite agregar/eliminar/editar CIs relacionados con el caso.

[Ver detalle Herramienta CI Afectado](#)

Detalle herramienta CI Afectado

Al dar en el botón **CI Afectado** o **CI²⁾**, se abrirá la siguiente ventana para edición de CIs:

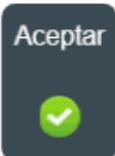
CI afectado ✕

CI_GENERICNAME	CIDEFINE_NAME	CI_SERIALNUMBER
< [] >		

Editar 

Eliminar 

Agregar 

Aceptar 

- Para agregar CIs al caso
- Editar/Eliminar CIs relacionados con el caso

Para agregar CIs al caso

Para agregar uno o más CIs al caso, dar clic en el botón **Agregar**, se abrirá la siguiente subventana para edición:

Se abrirá la ventana de *Búsqueda avanzada*

Buscar por criterios como: Nombre de CI, Marca, Tipo de CI, etc.

O seleccionar del listado completo de CIs:

Búsqueda avanzada

Mostrar todo Filtrar por todos Filtrar por columnas

Texto a filtrar

Search

5 1 2 3 ... 21

ID CMDB CI	CI Genérico Nombre	ID CMDB Marca	Marca	ID CMDB CI Defi	CI Definición Nombre
95	Router 01	12	CISCO	2	DEVICE
96	Router 02	12	CISCO	2	DEVICE
101	PC 099	6	DELL	2	DEVICE
102	PC 098	6	DELL	2	DEVICE
103	PC 097	6	DELL	2	DEVICE

Usar registro seleccionado

Seleccionar un registro y dar clic en el botón **Usar registro seleccionado**.

Editar/Eliminar CIs relaciondos con el caso

CI afectado ✕

CI_GENERICNAME	CIDFINE_NAME	CI_SERIALNUMBER
PC 097	DEVICE	000103

Editar

Eliminar

Agregar

Aceptar

Seleccionar el CI de la rejilla y dar clic en el botón **Editar**, se abrirá la ventana para editar la descripción de relación del CI con el caso.

Seleccionar el CI de la rejilla y dar clic en el botón **Eliminar**, se eliminará la relación del CI con el caso, más no se eliminará el CI.

2020/12/02 15:55 · adminnancy

Adjuntar archivo

Adjuntar archivo: Permite agregar/editar/eliminar archivos al caso.
No existe restricción de tipo de archivo a adjuntar y el tamaño máximo de archivo es 10Mb

[Ver detalle Herramienta Adjuntar archivo](#)

Herramienta Adjuntar Archivo

Dar clic en el botón **Adjuntar archivo**, se abrirá la subventana para edición de adjuntos.

- [Agregar Adjunto](#)
- [Editar permisos de archivo](#)

Agregar archivo adjunto

Dar clic en el botón **Agregar**
Pueden adjuntarse uno o múltiples archivos. Los archivos se listaran en la subventana:

✕

Adjuntar archivo

Agregar
+

ACTUALIZAR
↻

ARCHIVO	DESCRIPCION				
<input type="text" value="Aplicacion.log"/>	<input type="text" value="Log con error de aplicación"/>		✕	↓	
<input type="text" value="Documentacion.pdf"/>	<input type="text"/>		✕		
<input type="text" value="Imagen.png"/>	<input type="text"/>		✕		
<input type="text" value="Texto.txt"/>	<input type="text"/>		✕		
<input type="text" value="Video.lvd"/>	<input type="text"/>		✕		

- Dar clic para guardar cada archivo y descripción (Si se incluye)
- Para eliminar archivo
- Para editar permisos de archivo
- Se habilita después de guardar. Dar clic en este botón para guardar la edición de **Descripción** para el achivo
- Para descargar archivo



Quando se guardan los archivos se guardan se copiaran en el servidor ITHC, incluso antes de crear el caso.
 Si se eliminan uno o más archivos, después de guardar, se elimina la relación con el caso, más no se elimina el archivo del directorio en el servidor.

Editar permisos de archivo adjunto

Editar los permisos de lectura/escritura en adjuntos por Tipo de usuario

✕

Tipo de usuario

Tipos de usuario

- System **Usuario interno**
 - Owner **Encargado responsable del caso**
 - Handler **Asesor/operador del caso**
 - Managers Informed **Administradores con mayor poder de decisión o conocimiento dentro del área**
 - User **Usuario final**
 - OwnerProcess
 - Creator
 - Incident Review
 - Problem Review
 - Request fulfilment approval
 - Request for Change Aproval
 - Observers **Observadores del caso**
- Otros tipos de usuarios para tipos de casos
Incidente, Problema, Requerimiento, Cambio

Adjuntar archivo ✕

Permisos de Adjuntos

Tipo de Usuario	Leer	Escribir
Owner	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Handler	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Managers Informed	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
User	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aceptar

Después de la edición de permisos, en la subventana de adjuntar/consultar archivos adjuntos al caso, se visualizan así las herramientas:

Adjuntar archivo ✕

Agregar ACTUALIZAR

ARCHIVO	DESCRIPCION	
Aplicacion.log	Permiso escritura	
Documentacion.pdf	Permiso lectura	

Permiso Lectura: Permite visualizar el archivo y habilita el botón **Descargar**.

Permiso Escritura: Permite visualizar el archivo y habilita los botones para: **Editar Descripción, Descargar, Eliminar y Editar Permisos**.

* Para usuario final no se habilita el botón para Editar permisos.

Sin permisos: No se visualizará el archivo en la subventana.

2020/12/01 17:50

Enlazar caso

Enlazar caso: Permite agregar/editar/eliminar relaciones de casos al caso actual (Caso al que se agregan las relaciones con otros casos).

[Ver detalle Herramienta Enlazar caso](#)

Detalle herramienta Enlazar Caso

Al dar en el botón **Enlazar caso** o el botón **Casos relacionados**³⁾, se abrirá la siguiente ventana para edición de relaciones:



- [Para enlazar casos](#)
- [Editar/Eliminar/Vista](#)

Para enlazar casos

Para agregar uno o más casos relacionados, dar clic en el botón **Agregar**, se abrirá la siguiente subventana para edición:

Enlazar caso ✕

Seleccione el caso y rellene todos los datos

Seleccione Caso: 

Categoría:

Tipo de relación: ▼

Título:

Descripción:

Aceptar  Cancelar 

1. *Seleccionar Caso relacionado:* Dar clic en  para abrir la *Búsqueda avanzada*:

Enlazar caso ✕

Mostrar todo
 Filtrar por todos
 Filtrar por columnas

Texto a filtrar

fallo

Search

5
Ir
1
2
3

ID SD Caso	Caso Título	ID SD Caso MT	Categoría	Categoría Nombre	Estado del Caso	MT Título Modelo	ID SD Caso Padre	ID SD Caso Estado	ID S Cas MT Esta
1020	1020 Servi...	1011	Servicio de ...	Fallo	InProgress	Incidentes_e...	0	3	2
1022	1022 Servi...	1012	Servicio de S...	Fallo	InProgress	Incidentes_e...	0	3	2
1024	1024 Solicitu...	1014	Fallo de Har...	Incidente	InProgress	Incidente_Fo...	0	3	2
1025	OK	1015	Fallo de Har...	Incidente	InProgress	Incidente_Fo...	0	3	2
1030	1030 Servi...	1020	Servicio de I...	Fallo	InProgress	Incidentes_e...	0	3	2

* Seleccionar del listado completo de casos.

* Seleccionar de las coincidencias búsqueda filtrando por (Todos o Columna): Número de caso, categoría, nombre de categoría, Estado, modelo, ID de SLA, etc.

Usar registro seleccionado

Seleccionar del listado y dar clic en **Usar registro seleccionado**.

2. Después de la selección de caso, se autocompletará la *Categoría*.
 Diligenciar los campos:
 Caso para definir el tipo de relación.
 Ingresar el *Título* y *Descripción* de la relación con el caso enlazado.

Tipo de Relación	Descripción
<p style="color: #e57373; margin: 0;">Relación Desconocida</p> <p style="margin: 0;">Unknown Relation</p>	<p>No existe relación directa entre los casos, pero pueden compartir similitudes que permiten relacionarlos.</p> <p>* Este tipo de relación se utiliza para fines informativos.</p>
<p style="color: #e57373; margin: 0;">Este caso es parte de</p> <p style="margin: 0;">This case is part of</p>	<p>Existe relación entre los casos, aunque el caso relacionado no es causado por el caso principal (caso al que se enlaza el caso).</p>
<p style="color: #e57373; margin: 0;">Este caso es el resultado de</p> <p style="margin: 0;">This case is the result of</p>	<p>El caso (relacionado) es causado por el caso principal.</p> <p>Ejemplo: Debido a problemas de red (caso principal), un usuario no tiene acceso a su correo electrónico (caso que se relaciona).</p>

Editar/Eliminar/Vista

Editar 

Seleccionar el caso de la rejilla y dar clic en el botón **Editar**, puede editarse:

- * Tipo de relación
- * Título
- * Descripción

Eliminar 

Seleccionar el caso de la rejilla y dar clic en el botón **Eliminar**, se eliminará la relación.

Vista 

Seleccionar el caso de la rejilla y dar clic en el botón **Vista**, se visualizará una subventana con tres pestañas:

- * Información: Lista la información básica del caso.
- * Permisos: Listado de todos los usuarios relacionados con el caso **Owner, Handler, Manager Informed, User, etc.**
- * Gráfico: Diagrama de los pasos configuradoe en el modelo asignado al caso.

2020/12/01 19:48 · adminnancy

<p>Cancelar caso </p>	
<p>Detiene la creación de caso, una vez se da clic en este botón aparecerá una ventana de dialogo para confirmar la <i>cancelación</i> del caso, de confirmarse, aparecerá una ventana informando que el caso ha sido cancelado.</p>	
<p>Guardar borrador y salir </p>	
<p>Guardar borrador y salir: Guarda la información ingresada del caso hasta el momento en que se da clic en esta herramienta y cierra el formulario de creación de caso, sin eliminarlo o cancelarlo.</p> <p>Consideraciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El caso no esta completamente creado y su estado inicialmente será Start (Iniciado) 2. Para terminar la creación, seleccionar el caso en la rejilla de casos y dar doble clic sobre el registro para abrir nuevamente el formulario de creación de caso y completar para terminar su creación. El estado de caso después de su creación será In Progress (En Progreso) 	
<p>Agregar caso </p>	
<p>Agregar caso: Permite la creación del caso después de completar la información del fomulario básico y de los formularios adicionales⁴⁾</p>	

Seguir resolviendo

La opción **Seguir resolviendo** permite que se abra inmediatamente la ventana de atención del caso solo si el asesor que la utiliza es el Owner (propietario) del caso, si es handler (asesor) debe seleccionarlo en el listado de sus casos asignados para iniciar su atención. Tipo de usuario

Tipo de usuario

Tipos de usuario

- System Usuario interno
- Owner Encargado responsable del caso
- Handler Asesor/operador del caso
- Managers Informed Administradores con mayor poder de decisión o conocimiento dentro del área
- User Usuario final
- OwnerProcess
- Creator
- Incident Review
- Problem Review
- Request fulfilment approval
- Request for Change Aproval
- Observers Observadores del caso

Otros tipos de usuarios para tipos de casos Incidente, Problema, Requerimiento, Cambio

1) Elemento de Configuración. Un CI puede ser desde un servicio o sistema incluyendo todo el software, hardware, documentación y personal hasta un módulo o componente menor de hardware.

2) , 3) Desde la consola de atención de casos

4) En caso de estar habilitados y tener campos obligatorios

From:

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

Permanent link:

http://leverit.com/ithelpcenter/es:en:advisor:create_incident_console

Last update: **2021/08/27 15:32**

