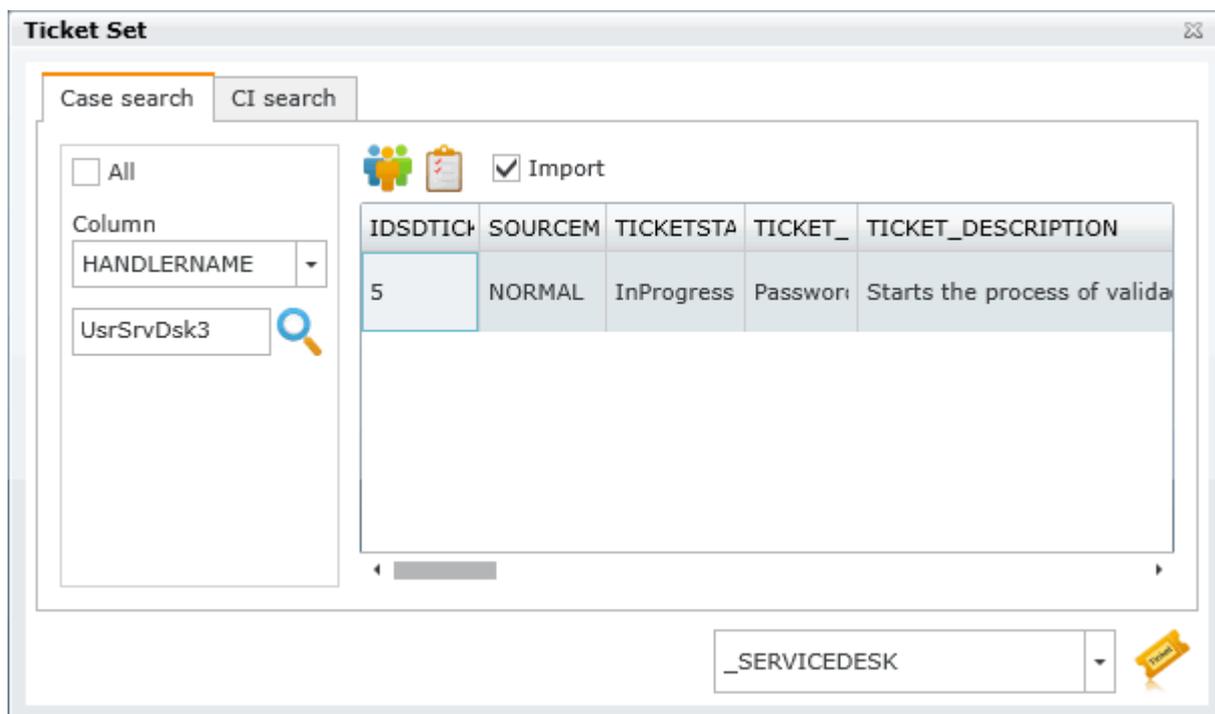


# Cómo crear un nuevo registro de problemas

1. Acceda al **portal Atis**
2. En el panel izquierdo, haga clic en **Manager case > Set Case**.  
Set Case es donde usted puede revisar si hay un caso anterior reportando el mismo asunto o registrar un nuevo caso. Debajo hay una descripción para cada paso del proceso, cada uno tiene sus propios campos y su propio propósito.

## 1. Buscar por caso o CI y crear caso

Una vez que haga clic en **Set Case**, se abrirá una pantalla de Búsqueda donde podrá buscar en la lista de casos registrados o por CI.



The screenshot shows the 'Ticket Set' interface. It has two tabs: 'Case search' and 'CI search'. Under 'Case search', there is a checkbox for 'All', a 'Column' dropdown menu set to 'HANDLERNAME', and a search input field containing 'UsrSrvDsk3' with a magnifying glass icon. To the right, there is a table with columns: 'IDSDTICKET', 'SOURCEM', 'TICKETSTA', 'TICKET\_', and 'TICKET\_DESCRIPTION'. The first row of data shows '5', 'NORMAL', 'InProgress', 'Passwor', and 'Starts the process of valida'. There is also an 'Import' checkbox which is checked. At the bottom right, there is a dropdown menu set to '\_SERVICEDESK' and a yellow 'Print' button.

IDSDTICKET	SOURCEM	TICKETSTA	TICKET_	TICKET_DESCRIPTION
5	NORMAL	InProgress	Passwor	Starts the process of valida

- Haga clic en la casilla de verificación para listar todos los casos grabados. O busca por **Columna** y haz clic en  para encontrar coincidencias.

Resalte un registro y haga clic en el icono para ver **Propietario, Usuario y Manejador:** del caso:

- Propietario:** Propietario del caso, primer contacto de soporte.
- Usuario:** Usuario que ha informado del problema.
- Manejador:** Funcional, asesor.

- Resalte un registro y haga clic en el icono para revisar el registro del caso.  
Haga clic en la casilla de verificación para activar la importación de datos desde un caso existente.

- Ver:  
[Cómo crear un nuevo caso de incidente basado en uno anterior](#)

Si no ha encontrado un caso anterior que informa del mismo problema, haga clic en  para crear un nuevo caso<sup>1)</sup>

**Nueva forma de problema**

Ticket number: 16

Select user :  Method of notice :  

Description :

Title :

Information: Select a category

Category :

Detail : 

Urgency :  Impact :

Priority :

Is Major:

Attachments

Name file	Description
-----------	-------------

CI Affected

NAME	DEFINE	SERIAL	BRAND	IDCI	DESCRIPTION
------	--------	--------	-------	------	-------------

## 2. Seleccionar método de usuario y notificación

1. Select user :



Haga clic en  para buscar en la lista de usuarios, puede ver todos los usuarios disponibles o buscar un usuario específico.

**Search**

Show : Search

Select column to search : EMPLOYEENUMBER

Search : 94

IDCMDBUSER	IDATROLE	ROLENAME	IDCMDBCI	CI_GENERICNAME	EM
94	2	ADMIN	94	Usr 001	00

Select an user and clic on 

2. 2. Elija una forma preferida de notificación en la lista desplegable **Método de notificación:**

Method of notice : eMail ( usr001@email.com )

- None
- Mobile ( )
- Phone ( )
- eMail ( usr001@email.com )**

Una vez que haya elegido el método de notificación, haga clic en . Una pantalla emergente le permite editar los datos de contacto:

**CMDB Contact**

Contact type:  Information: (+ )  -  

Type name	Contact defined
eMail	usr001@email.com
Mobile	(+57) 1-3212347896


Street Address:

City : Colombia

Province/State/County :

Zip/Postal Code :

System status :

- Prep
- Live**
- Retired

- Tipo de contacto** Seleccione el tipo de notificación (móvil, teléfono, correo electrónico)
- Información** según el tipo de aviso: móvil/teléfono/correo electrónico y haga clic en  para agregar.
- Dirección** Otros datos de contacto como dirección, país, condado/estado y código postal
- Estado del sistema** Seleccione el estado del sistema:
  - Preparación:** Pendiente de aprobación
  - En vivo: Activo**
  - Retirado:** Información obsoleta

### 3. Detalles del caso

En esta parte del formulario el administrador puede incluir: descripción y título, categoría, urgencia, impacto y prioridad del caso:

<b>Descripción</b>	Descripción del número reportado Información relevante a incluir en este campo: frecuencia de ocurrencia del problema, evento que desencadena el problema, consecuencias del mismo, etc. Description : <div data-bbox="244 203 683 297" style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">The multi-function does not print in black although both cartridges are new. And several times prints an alignment test page at each boot.</div>
<b>Título</b>	Title : <div data-bbox="244 347 683 400" style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">Multi-function printer unable to print in black</div>

Esta pantalla le permite categorizar el caso, buscar la categoría que mejor describa el problema. Una vez que usted escoja la categoría, el sistema encontrará **Soluciones alternativas** y automáticamente establece **Modelos** y **SLAs** que abordan el problema reportado y ayuda a resolver el caso más rápidamente.

Haga clic en el icono  para abrir la pantalla de categoría de búsqueda. Busca por categoría o coincidencia:

**Category Search**

Search by:

Column:    All

CATEGORY	CATEGORYSTATUS
Printing Service\Unknown\<Failing>	1
Printing Service\Unknown\<Problem>	1
Printing Service\Unknown\<Request>	1
Printing Service\Unknown\<Change>	1

Select an user and clic on 

Information: Select a category

Category : ..\Printing Service\Unknown\<Problem>

Detail : Problem

**Problem categorization** 

 WorkArrow Count 0

IDMDSLA	SLANAME	TITLEM	DATENAME	MAXTIME	NORM
3	Problem_general	Problem_general	Default	2880	720
4	Problem_Major	Problem_Major	Default	720	360

**SLA**

**Categoría**

Haga clic en  para buscar una solución provisional de los registros.

**Workaround**

Workaround :

**Click to search a Workaround** 



**Search**

Show :

Select column to search :

Show :

Drag a column header here to group by that column

CI_	CI_	CI_	CI_DESCRIPTION	C	C	C	I	I	I	C	C	C	I	I	I
20	20	20	Printer model: H562434D Does not print in black	K	P	0	1	3	2	F	1	1	9		

- Ver:
- [Crear un nuevo error conocido](#)
- [Crear una nueva solución provisional](#)

<b>Urgencia</b> <b>Impacto</b> <b>Prioridad</b>	<p>Estos campos indican cuán crítico es este caso para su empresa y cómo afecta a la operación.</p> <p><b>Urgencia</b> es la rapidez con la que se debe solucionar el problema para que no afecte a las operaciones normales de la empresa.</p> <p>Urgency : <table border="1"><tr><td>Medium</td><td>▼</td></tr><tr><td>High</td><td></td></tr><tr><td><b>Medium</b></td><td></td></tr><tr><td>low</td><td></td></tr></table></p> <p><b>Impacto</b> es cuán grandes serán los efectos del tema reportado. El <i>Impacto</i> se rellena automáticamente cuando se fija el SLA.</p> <p>Impact : <table border="1"><tr><td>High</td><td>▼</td></tr><tr><td><b>High</b></td><td></td></tr><tr><td>Medium</td><td></td></tr><tr><td>low</td><td></td></tr></table></p> <p><b>Prioridad</b> Se calcula en función de la urgencia y el impacto. Seleccione Urgencia e Impacto y Prioridad se calculará</p> <p>Priority : <table border="1"><tr><td>High</td><td>▼</td></tr><tr><td><b>High</b></td><td></td></tr><tr><td>Medium</td><td></td></tr><tr><td>low</td><td></td></tr></table></p>	Medium	▼	High		<b>Medium</b>		low		High	▼	<b>High</b>		Medium		low		High	▼	<b>High</b>		Medium		low	
Medium	▼																								
High																									
<b>Medium</b>																									
low																									
High	▼																								
<b>High</b>																									
Medium																									
low																									
High	▼																								
<b>High</b>																									
Medium																									
low																									
<b>Is Major</b>	<p>Haga clic en la casilla de verificación para indicar si el problema es importante.</p> <p>Is Mayor: <input checked="" type="checkbox"/></p>																								

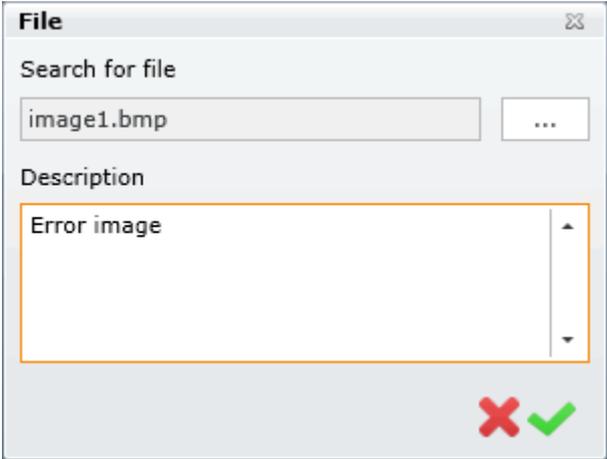
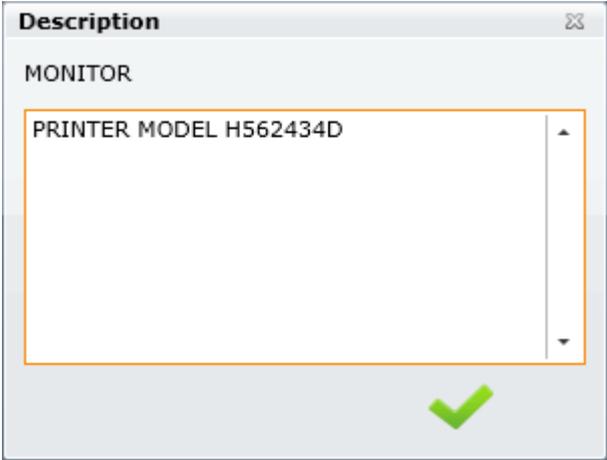
## 4. Añadir anexo

Aquí puede agregar adjuntos relevantes a un incidente:

### Attachments

Name file	Description



<b>Agregar archivo</b>	<p>Para agregar archivos adjuntos al caso, haga clic en  una pantalla emergente que le permite examinar el equipo en busca de los archivos que desea adjuntar. Puede incluir una descripción para cada archivo adjunto.</p> <div data-bbox="384 293 991 752"></div> <p>Haga clic en  para encontrar el archivo, añadir descripción y haga clic en  para guardar.</p>
<b>Editar descripción</b>	<p>Seleccione el archivo adjunto y haga clic en  para editar la descripción del archivo y haga clic en  para guardar.</p> <div data-bbox="384 1043 991 1503"></div>
<b>Eliminar archivo</b>	Seleccionar archivo adjunto y hacer clic en 
<b>Descargar archivo</b>	Seleccionar archivo adjunto y hacer clic en 

## 5. Añadir CI

Aquí puedes relacionar los CIs con un incidente:

CI Affected

NAME	DEFINE	SERIAL	BRAND	IDCI	DESCRIPTION
------	--------	--------	-------	------	-------------



Para agregar CIs afectados a un incidente, haga clic en  una pantalla emergente que le permite buscar CIs.  
Ver todo o buscar un CI específico.  
Filtrar por columna, arrastre una cabecera de columna para agrupar

**Search**

Show : Search

Select column to search : CIDEFINE\_NAME

Show : DEVICE

Drag a column header here to group by that column

IDCMDBCI	CI_GENERI	IDCMDBBR	BRAND	IDCMDBCID	CIDEFINE_
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



**Agregar CI**

**Search**

Show : View all

CIDEFINE\_NAME

IDCMDBCI	CI_GENERI	IDCMDBBR	BRAND	IDCMDBCII	CIDEFIN
☞ CIDEFINE_NAME: KNOWN ERRORS RECORD					
☞ CIDEFINE_NAME: LOCATION					
☞ CIDEFINE_NAME: PEOPLE					
☞ CIDEFINE_NAME: PRINTER					
97	PRINTER 0:	8	HP	8	PRINTER
98	PRINTER 0:	8	HP	8	PRINTER
99	PRINTER 0:	8	HP	8	PRINTER
100	PRINTER 0:	8	HP	8	PRINTER
215	PRINTER 0:	8	HP	8	PRINTER
☞ CIDEFINE_NAME: WORKAROUND RECORD					

Seleccione un CI y haga clic en  para agregar.

<b>Editar descripción de CI</b>	<p>Seleccione CI y haga clic en  para editar la descripción y haga clic en  para guardar.</p> <div data-bbox="327 253 928 712"><p><b>Description</b> </p><p>MONITOR</p><div data-bbox="347 365 908 618"><p>PRINTER MODEL H562434D</p></div><p></p></div>
<b>Borrar CI</b>	<p>Seleccionar CI y hacer clic en </p>
<b>Ver CI</b>	<p>Seleccionar CI y hacer clic en </p> <p>Una pantalla emergente le permite ver información y relaciones de la CI</p> <p>Ver: <a href="#">Cómo ver CI Información y relaciones</a></p>

## 6. Crear problema

Si has terminado de configurar la información del problema:

Ticket number: 28

Select user : Usr 001

Method of notice : eMail ( usr001@email.com )

Description :

The multi-function does not print in black although both cartridges are new. And several times prints an alignment test page at each boot

Attachments

Name file	Description

Title :

Multi-function printer unable to print in black

Information: Select a category

Category : ..\Printing ServiceUnknown<Problem>

Detail : Problem

WorkArrown Count 0

IDMDSLA	SLANAME	TITLEM	MAXT
3	Problem_general	Problem_general	2880
4	Problem_Major	Problem_Major	720

CI Affected

NAME	DEFINE	SERIAL	BRAND	IDCI
PRINTER 05	PRINTER	000213	HP	215

Urgency : High Impact : Medium

Priority : Medium

Is Major:

**Crear caso**

Haga clic en  para crear el registro de incidentes. El nuevo registro se crea y el sistema asignará un ID de caso único:

**Cancelar caso**

Haga clic en  para cancelar

**Salir del caso**

Haga clic en  para salir

**Minimizar formulario**

Haga clic en  Cuando la ventana del formulario es minimizada, el icono  con el número de caso aparecerá en la esquina superior izquierda de la ventana principal, haga clic en el icono para restaurar el formulario.

**Menú de creación rápida**

Haga clic en  para abrir la ventana Plantilla de casos, puede elegir una plantilla de casos existente para crear rápidamente un nuevo caso.

Ver

[Formas rápidas de crear un nuevo caso](#)

1)

Ticket

From:

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

Permanent link:

[http://leverit.com/ithelpcenter/es:archived:create\\_problem](http://leverit.com/ithelpcenter/es:archived:create_problem)

Last update: **2021/01/05 18:01**

