







Detalle estados de casos y como cambiarlo

- Descripción de los estados de caso
- Cómo pausar un caso
- Cómo cancelar un caso
- Cómo cerrar un caso

Posibles estados de los casos:

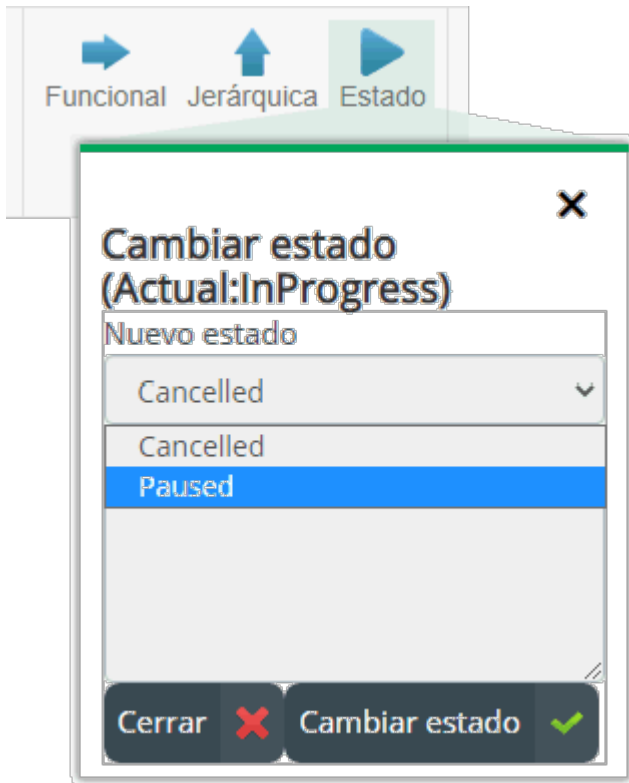
	<p>Start (Iniciado o borrador) Indica que se ha iniciado la creación de un caso pero no ha terminado de crear, de forma que aún no tiene asignado un SLA/Modelo de atención y grupo de trabajo.</p>
	<p>In Progress (En progreso) Se ha creado el caso y ha sido asignado un SLA/Modelo y un grupo de trabajo. El caso está en proceso de atención.</p>
	<p>Paused (Pausado) Se pausa un caso durante su atención cuando se requiere respuesta de un usuario, grupo o una tercera parte para continuar con la atención y solución del caso. Cambiando a este estado se evita exceder el tiempo máximo por SLA/Modelo.</p>
	<p>Resolved (Solucionado) Este estado indica que el caso está resuelto y se ha confirmado que el servicio o servicios reportados han sido restaurados.</p>
	<p>Closed (Cerrado) Terminación del caso, el asesor da cierre al caso, después de verificar que esté resuelto y el usuario ha calificado el servicio (si aplica encuesta de evaluación de servicio).</p>
	<p>Canceled (Cancelado) Se descarta el caso.</p>

Cómo pausar un caso



Para pausar un caso su estado actual debe ser EnProgreso (InProgress).

1. Iniciar sesión en el portal ITHelpCenter. En el menú principal lateral, seleccionar *Administración de Casos > Consola*
En la rejilla de casos, seleccionar el caso a pausar y dar doble clic sobre ese registro o dar clic en el botón **Resolver**.
2. En la ventana de **atención de caso** dar clic en la botón **Estado** se abrirá la subventana para cambiar el estado, seleccionar en el campo desplegable **Paused**.



3. *Opcional.* Ingresar la causa del cambio y dar clic en **Aceptar**. En la ventana principal de atención de caso dar clic en el botón **Actualizar** para refrescar el estado del caso a **Pausado (Paused)**.



Para cambiar el estado a **EnProgreso** seleccionar el caso y con el botón **Estado** cambiar nuevamente el estado.

Cómo cancelar un caso





Para cancelar un caso su estado actual puede ser **EnProgreso, Pausado o Resuelto**.

1. Iniciar sesión en el portal ITHelpCenter. En el menú principal lateral, seleccionar *Administración de Casos > Consola*
En la rejilla de casos, seleccionar el caso a pausar y dar doble clic sobre ese registro o dar clic en el botón **Resolver**.
2. En la ventana de [atención de caso](#) dar clic en la botón **Estado** se abrirá la subventana para cambiar el estado, seleccionar en el campo desplegable **Cancelled**.
3. *Opcional*. Ingresar la causa de cancelación y dar clic en **Aceptar**. El caso se descartará automáticamente y se cerrará la ventana de atención.

Cómo cerrar un caso

1. Iniciar sesión en el portal ITHelpCenter. En el menú principal lateral, seleccionar *Administración de Casos > Consola*
En la rejilla de casos, seleccionar el caso a pausar y dar doble clic sobre ese registro o dar clic en el botón **Resolver**.
2. El caso solo se puede cerrar cuando el caso ya se encuentre en el último paso del modelo de atención, en el que estará disponible la ventana para el cambio a estado **Cerrado (Closed)**. Opcionalmente ingresar un comentario de cierre y seleccionar del listado un resultado y costo de la solución.
Finalmente dar clic en el botón **Cambiar estado**, se visualizará un mensaje indicando si se verificaron la categoría, prioridad, urgencia (Es mayor) del caso antes del cierre, cuando se da clic en el botón **Aceptar** el estado cambiará a **Cerrado (Closed)**. [Ver herramienta Categoría](#)

¿Verificó que todos los datos finales del registro son correctos?
(ejemplo: Categoría, Prioridad, es mayor)

Cuando se da clic en el botón OK el estado va a cambiar a Closed

Nuevo estado Closed

Para cambiar el estado a Closed:

Cambiar estado (Actual:Resolved)

Nuevo estado

Closed

Cambiar Descripción del estado

Resultado: Ok_software

Costo de retorno: 0

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

Permanent link:
http://www.leverit.com/ithelpcenter/es:asesor:estado_casos

Last update: **2021/08/26 16:56**

