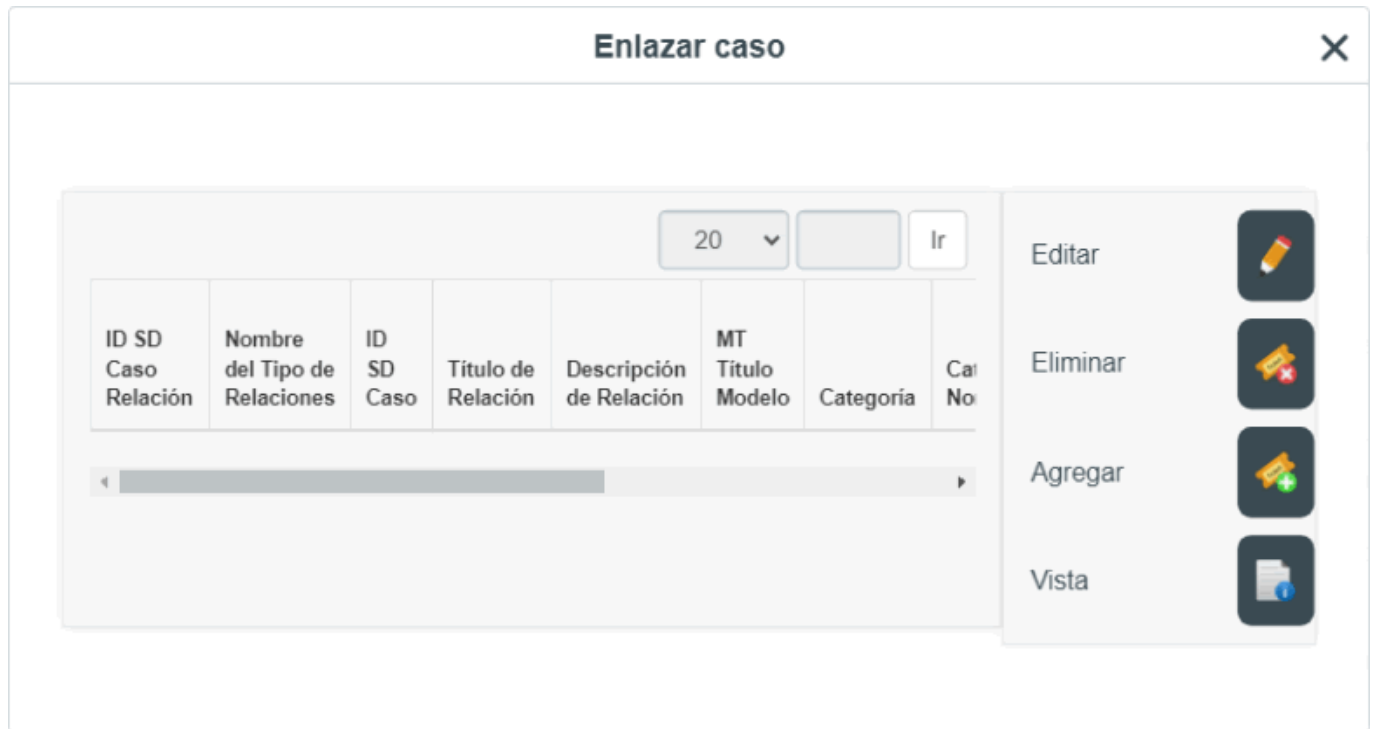


Detalle herramienta Enlazar Caso

Al dar en el botón **Enlazar caso** o el botón **Casos relacionados**¹⁾, 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 Casu 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**.

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

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.

1)

Desde la consola de atención de casos

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

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

Last update: **2021/08/26 17:26**

