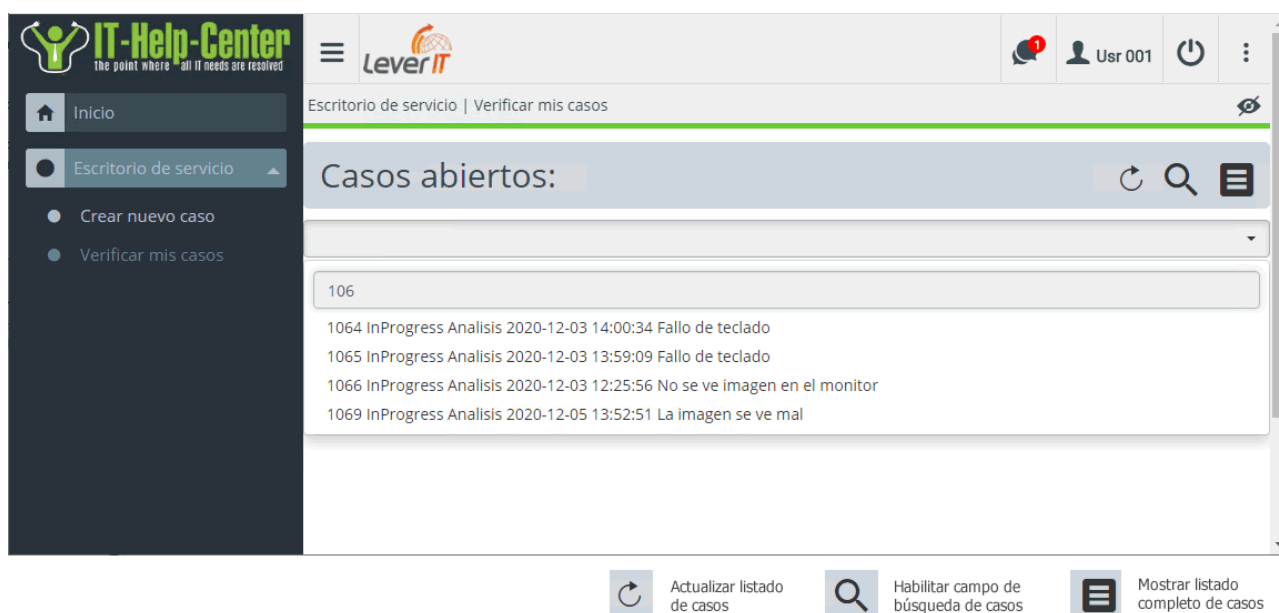


Cómo consultar el estado de un caso

1. Ingresar al portal ITHelpcenter¹⁾.
2. En el menú lateral seleccionar la opción **Verificar mis casos**.
3. Se visualizará el listado de casos abiertos:
 - Seleccionar el caso a consultar directamente del listado
 - O realizar búsqueda por *Número de caso, estado*²⁾, *fecha de creación, título*.



Después de escoger el caso a consultar se mostrará la ventana de estado actual:

Resumen de acciones y Recomendaciones ingresadas por el asesor del caso

1069 **La imagen se ve mal**

Medium

Fecha del CAT: 05/12/2020 01:52 PM

Atención:

Resumen del paso de Analisis Se realiza verificación de todas las conexiones del monitor, cambio de cables y conexión en otra toma

Recomendación para Solucion NA

Estado actual: **Solucion** Paso actual en el modelo

Mensajes:

Se requiere reparación de monitor urgencia para poder terminar informes

Mensajes adicionales enviados del usuario al asesor o del asesor al usuario

Handler: **Mason Wallace Jones**

4. Adicionalmente se pueden enviar mensajes al asesor o adjuntar nuevos archivos al caso:

- Dar clic en el botón **Mensaje:**

Envíe un mensaje al administrador para que administre su caso:

Se requiere reparación de monitor urgencia para poder terminar informes

Cancelar Enviar

- Dar clic en el botón **Adjunto.**

Permite incluir archivos (imagenes de error, logs de eventos, etc.) al caso:
Tamaño máximo recomendado para adjuntos 10MB.

Si hay adjuntos existentes se visualizaran en la subventana:

Adjuntar

Agregar +

ACTUALIZAR ↺

ARCHIVO	DESCRIPCION			
Imagen.png	Imagen distorsionada			
Texto.txt				
Video.lvd				

Aceptar



Dar clic para guardar cada archivo y descripción (Si se incluye)



Se habilita después de guardar. Dar clic en este botón para guardar la edición de **Descripción** para el achivo



Para eliminar adjunto



Para descargar archivo

1)

Enlace proporcionado por cada organización

2)

InProgress (EnProgreso), Resolved (Resuelto)

From:

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

Permanent link:

http://leverit.com/ithelpcenter/es:usuario:consultar_caso

Last update: **2021/07/16 17:00**

