

## Contenido

Documentación reasignaciones .....	3
Consola Profile .....	3
Consola de configuración Web .....	4
Razones de reasignación .....	5
Razones por defecto.....	5
Crear razón de reasignación.....	5
Editar Razón de reasignación .....	6
Asociar Razón de reasignación al proyecto.....	6
Desasociar Razones de reasignación.....	7
Asociar /Desasociar razón de reasignación desde la opción ver Proyectos .....	8
Ver proyectos donde se encuentra asociada la razón de reasignación .....	8
Listar razones de reasignación .....	9
Reasignación de casos.....	10
Configurar reasignación de casos.....	10
Editar Reasignación de casos .....	11
Deshabilitar reasignaciones en ejecución .....	13
Borrar Reasignación de casos.....	13
Listar reasignación de casos .....	14
Filtrar Reasignación de casos .....	14
Botón “Pendiente por Reasignación de aprobación” .....	14
Reasignación de aprobaciones.....	15
Configurar reasignación de aprobaciones.....	15
Editar Reasignación de aprobaciones .....	17
Borrar Reasignación de aprobaciones.....	17
Listar reasignación de aprobaciones .....	18
Filtrar Reasignación de aprobaciones .....	18
Botón “Pendiente por Reasignación de casos” .....	18
Consola de especialistas WEB .....	19
Realizar una reasignación.....	19
Filtros sobre la ventana de reasignación.....	21

Ejecución del proceso de reasignación .....	22
Registro en el histórico de cada caso .....	22
Restricciones y recomendaciones generales .....	22
Consola de configuración Windows .....	23
Razones de reasignación .....	24
Razones por defecto.....	24
Crear razón de reasignación.....	24
Editar Razón de reasignación .....	25
Asociar Razón de reasignación al proyecto.....	25
Desasociar Razones de reasignación.....	26
Asociar /Desasociar razón de reasignación desde la opción ver Proyectos .....	27
Ver proyectos donde se encuentra asociada la razón de reasignación .....	27
Listar razones de reasignación .....	28
Reasignación de casos.....	29
Configurar reasignación de casos.....	29
Editar Reasignación de casos .....	30
Deshabilitar reasignaciones en ejecución .....	32
Borrar Reasignación de casos.....	33
Listar reasignación de casos .....	34
Filtrar Reasignación de casos .....	34
Botón “Pendiente por Reasignación de aprobación” .....	35
Reasignación de aprobaciones.....	35
Configurar reasignación de aprobaciones.....	35
Editar Reasignación de aprobaciones .....	37
Borrar Reasignación de aprobaciones.....	37
Listar reasignación de aprobaciones.....	38
Filtrar Reasignación de aprobaciones .....	38
Botón “Pendiente por Reasignación de casos” .....	38
Consola de especialistas WEB .....	39
Realizar una reasignación.....	39
Filtros sobre la ventana de reasignación.....	40

## Documentación reasignaciones

Con la nueva funcionalidad de Reasignaciones masivas, el usuario administrador o especialista con permisos sobre esta, tendrá la posibilidad de reasignar Casos masivamente desde la consola de Configuración a uno o más especialistas.

También tendrá disponible la opción de reasignación manual en la consola de especialistas.

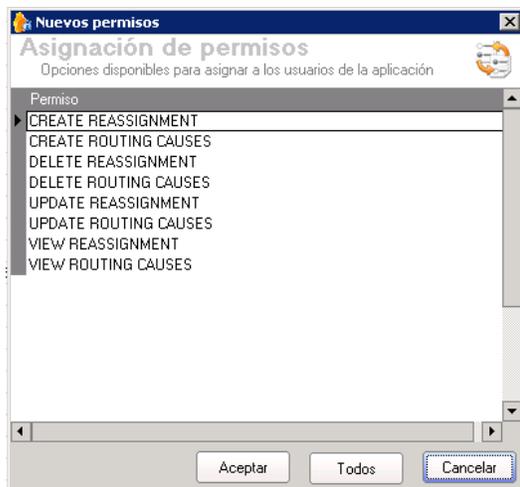
A continuación se describe el funcionamiento del módulo:

### Consola Profile

En el módulo *Profile* estarán disponibles los siguientes permisos, todos con opción de auditoria.

**Para la consola de configuración:**

- 'NEW ROUTING CAUSES'
- 'EDIT ROUTING CAUSES'
- 'NEW REASSIGNMENT'
- 'EDIT REASSIGNMENT'
- VIEW ROUTING CAUSES
- VIEW REASSIGNMENT



Y para la consola de especialistas el siguiente permiso:

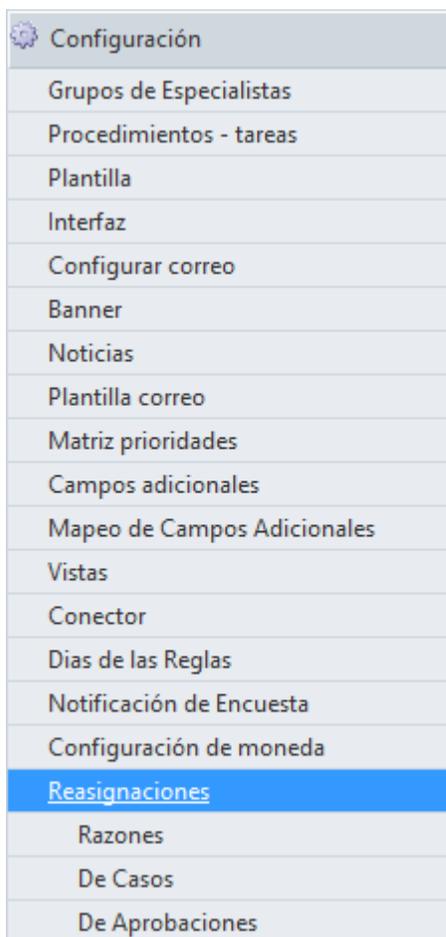
- REASSIGN CASES



**NOTA:** Tenga en cuenta que para utilizar la funcionalidad de reasignaciones, el usuario deberá contar con los permisos necesarios. Estos permisos deberán ser asignados por grupo de trabajo.

## Consola de configuración Web

Dentro del menú principal de configuración, se podrá encontrar el módulo de reasignaciones.



Desde este el usuario podrá realizar la configuración de reasignaciones masivas de casos, procesos de votación y las razones de reasignación.

El usuario administrador o un especialista con permisos sobre el modulo tendrá disponibles las siguientes opciones:

- Razones de reasignación
- Reasignaciones de casos
- Reasignaciones de aprobación

<u>Reasignaciones</u>
Razones
De Casos
De Aprobaciones

## Razones de reasignación

### Razones por defecto

Inicialmente en cada proyecto el usuario tendrá disponible cuatro (4) razones de reasignación, definidas por defecto; estas razones podrán ser desasociadas del proyecto (s), o editadas de acuerdo a la necesidad.

A continuación se mencionan las razones que estarán disponibles en los proyectos existentes

- ✓ Vacaciones
- ✓ Incapacidad
- ✓ Licencia
- ✓ Viaje

**Nota:** para proyectos nuevos, estas razones se cargaran por defecto.

### Crear razón de reasignación

Permite al usuario crear una razón de reasignación. Para crearla debe ingresar la razón y una descripción.

Al momento de guardar la razón el sistema le dará la opción de asociarla a todos los proyectos.

#### Razones de reasignación

Los campos marcados con * son obligatorios	
* Razón	VIAJE DE TRABAJO
* Descripción (Máx 250 )	Viaje fuera del país, que impide gestión de casos

Guardar ó Cancelar

✓ La razón se creó satisfactoriamente. Desea asociarla a todos los proyectos? [Si](#) ó [No](#)

### Razones de reasignación

Los campos marcados con \* son obligatorios

* Razón	<input type="text"/>
* Descripción (Máx 250 )	<input type="text"/>

Guardar ó Cancelar

**Importante:** Los campos son obligatorios. No se permite ingresar una razón con nombre idéntico, si la razón ya existe en la base de datos, el usuario tiene la posibilidad de asociarla al proyecto, seleccionando la opción “si” que aparece en el mensaje de validación

✓ Ya existe una razón con ese nombre, ¿desea asociarla? [Si](#) ó [No](#)

### Razones de reasignación

Los campos marcados con \* son obligatorios

* Razón	VIAJE DE TRABAJO
* Descripción (Máx 250 )	Viaje fuera del país, que impide gestión de casos

Guardar ó Cancelar

### Editar Razón de reasignación

El usuario puede modificar la razón y la descripción. Para editar una razón de clic sobre el icono  que se muestra en el listado de razones al lado de cada razón; modifique los datos requeridos y de clic en guardar, la información se actualiza inmediatamente en la lista de razones y en las reasignaciones donde esta se esté usando (aplica para todos los proyectos donde se encuentre asociada).

✓ La razón se actualizó exitosamente

### Razones de reasignación

Los campos marcados con \* son obligatorios

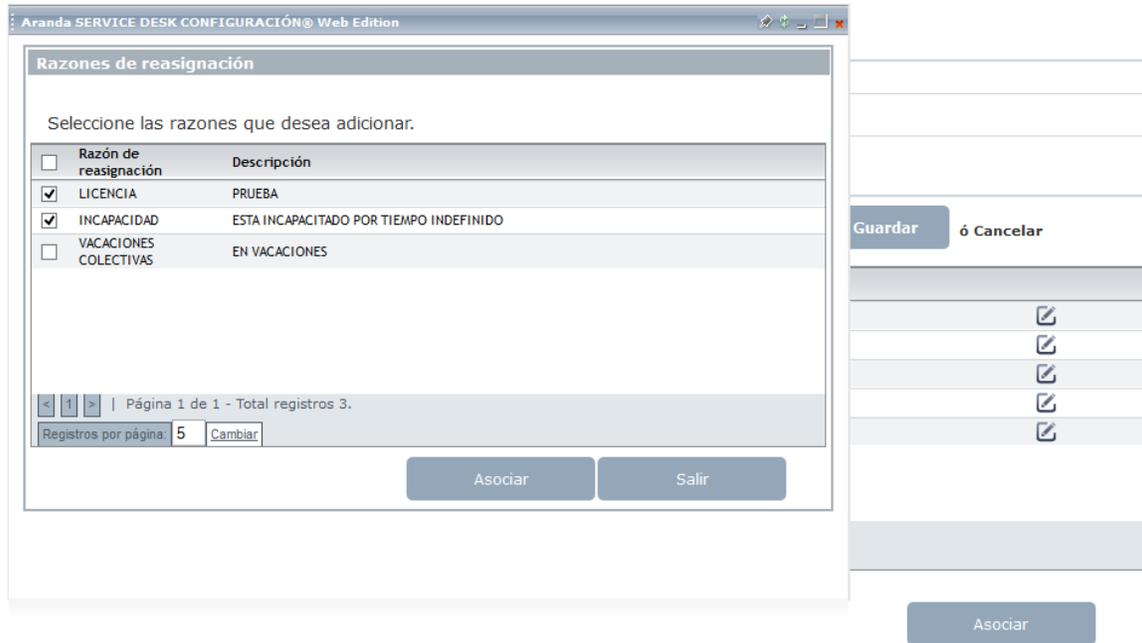
* Razón	<input type="text"/>
* Descripción (Máx 250 )	<input type="text"/>

Guardar ó Cancelar

<input type="checkbox"/>	Razón de reasignación	Descripción	
<input type="checkbox"/>	Ausencia Justificada	Sanción que impide que el usuario realic...	<a href="#">Ver Proyectos</a> 

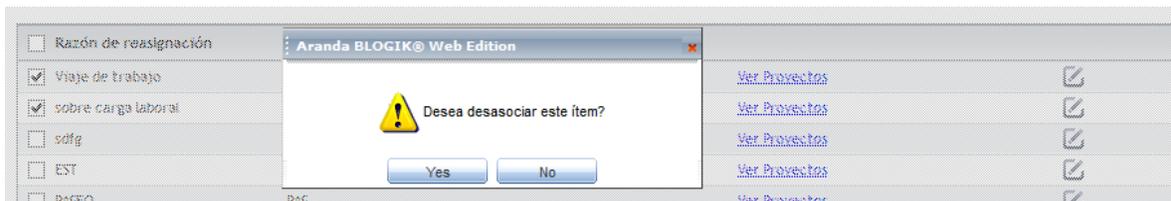
### Asociar Razón de reasignación al proyecto

Para asociar una razón de clic en el botón Asociar disponible en la parte inferior del listado de razones, a continuación se abre una ventana emergente que le muestra las razones que no están asociadas al proyecto, en esta puede seleccionar una o varias.



## Desasociar Razones de reasignación

El usuario puede desasociar una o más razones de un proyecto. Para desasociar una razón o más razones, seleccione el o los registros, de clic en el botón desasociar que aparece en la parte inferior del listado de razones, confirme la acción de borrado.



Desde el mensaje informativo, el usuario puede desasociar la(s) razón(s) de todos los proyectos donde se encuentre, dando clic en la opción “si”.



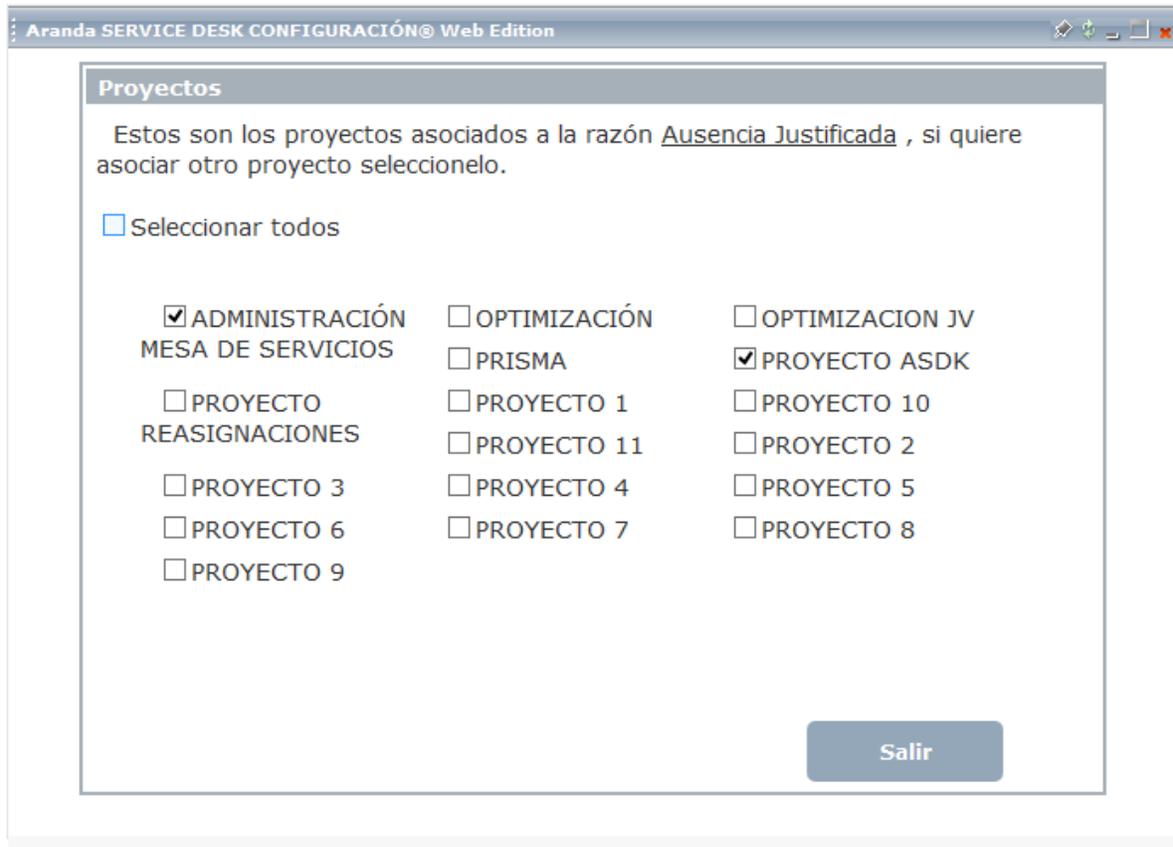
**Importante:** El botón desasociar únicamente está disponible si hay como mínimo un registro seleccionado. Si no existe una confirmación de desasociar la razón de todos los proyectos, este únicamente se desasociara del proyecto donde se ejecutó la acción. La razón estará disponible en caso que requiera asociarla nuevamente.

**Nota:** No se podrán desasociar Razones que estén siendo usadas en alguna reasignación. Por lo tanto el sistema informará antes de realizar la des asociación de la acción o acciones marcadas para desasociar.

Las razones asociadas a reasignaciones activas no se podrán desasociar.

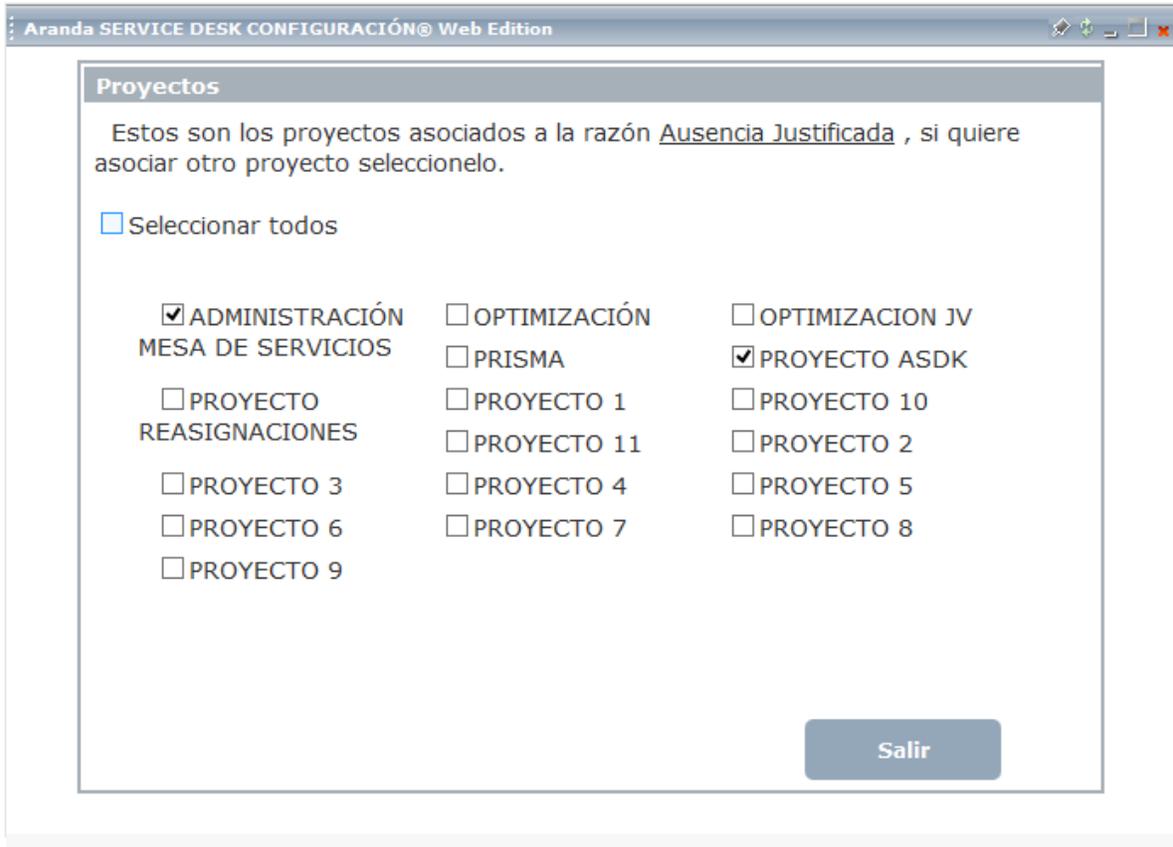
### Asociar /Desasociar razón de reasignación desde la opción ver Proyectos

El usuario puede desasociar una razón de uno o más proyectos. Para desasociar una razón de un proyecto de clic en la opción [Ver Proyectos](#), esta acción abre una ventana emergente que le muestra marcado con check los proyectos en los que esta se encuentra asociada; usted podrá marcar o desmarcar uno o más check de acuerdo a su necesidad, la asociación o des asociación se verá reflejada inmediatamente después de cerrar la ventana.



### Ver proyectos donde se encuentra asociada la razón de reasignación

El usuario puede ver a qué proyectos se encuentra asociada una razón. Para ver a qué proyectos se encuentra asociada una razón de clic en la opción [Ver Proyectos](#), esto abre una ventana donde se muestra esta información.



## Listar razones de reasignación

El usuario puede ver las razones que están asociadas a cada proyecto.

Por cada razón se muestra: Razón, Descripción, Opción ver proyecto, Editar y seleccionar.

<input type="checkbox"/> Razón de reasignación ^	Descripción		
<input type="checkbox"/> INCAPACIDAD.	Enfermedad general no mayor a 3 días...	<a href="#">Ver Proyectos</a>	
<input type="checkbox"/> VACACIONES	DESCANSO LEGAL REMUNERADO...	<a href="#">Ver Proyectos</a>	
<input type="checkbox"/> Viaje de trabajo	Viajando fuera del país...	<a href="#">Ver Proyectos</a>	

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 3.

## Reasignación de casos

El sistema permite programar reasignaciones de casos masivamente, esta funcionalidad resulta útil para momentos de inactividad de uno o más especialistas, por diferentes razones, como incapacidad, vacaciones, etc.

### Configurar reasignación de casos

Para configurar una reasignación de casos, de clic en el botón adicionar, que se encuentra disponible en la parte superior del listado de reasignaciones.

El usuario tendrá un formulario disponible como el que se muestra en la siguiente imagen:

#### » Reasignación de Casos

Los campos marcados con \* son obligatorios

Especialista a inactivar	<input type="text"/>	<input type="button" value="🔍"/>	*Desde	<input type="text"/>	<input type="button" value="📅"/>	*Hasta	<input type="text"/>	<input type="button" value="📅"/>
* Razón de reasignación	<input type="text"/>		* Seleccione un tipo de Balanceo	<input type="text"/>	<input type="button" value="❓"/>	<input type="checkbox"/>	Enviar correo de notificación	<input type="button" value="❓"/>
<small>Esta configuración no aplica para tareas y artículos.</small>								
Proyectos	<input type="text"/>		Grupo Especialistas	<input type="text"/>		Tipo de Caso	<input type="text"/>	
						Seleccione un tipo de Balanceo	<input type="text"/>	
						Especialista Responsable	<input type="text"/>	<input type="button" value="⊕"/>
Proyecto	Grupo de Especialistas	Tipo de Caso	Tipo de Balanceo	Especialista Responsable				
No hay registros para mostrar								

#### Para configurar una reasignación tenga en cuenta lo siguiente:

Los campos especialista a inactivar y las fechas desde - hasta, son indispensables para continuar con la configuración, si estos campos no son seleccionados previamente, no será posible obtener el listado de razones de reasignación.

La fecha inicial deberá ser mayor a la actual.

En el campo especialista a inactivar solo se tienen en cuenta los usuarios con rol de especialista (y rol especialista y normal) activos que estén asociados como mínimo a un proyecto y pertenezcan a uno o más grupos de especialistas

Las razones de reasignación que se listan son las comunes de los proyectos donde el especialista a inactivar se encuentra asociado.

El tipo de balanceo, corresponde al balanceo que se aplicara para las configuraciones que no se hayan realizado una a una. Para el caso de Tareas y Artículos este tipo de balanceo no aplica por lo tanto si la configuración no se realiza uno a uno, estos tipos de casos no serán asignados.

En el campo proyecto, se listan los proyectos a los cuales el especialista a inactivar se encuentra asociado, es indispensable para seleccionar el grupo de especialistas.

En el campo grupo de especialistas se listan los grupos a los que está asociado el especialista a inactivar en el proyecto seleccionado previamente.

En el campo tipo de caso se listan los tipos de casos disponibles para configurar: Incidentes, cambios, requerimientos de servicio, Problemas, Artículos y tareas

Los campos tipo de balanceo y especialista responsable son excluyentes. Para el caso de Tareas y artículos el campo tipo de balanceo no estará disponible para realizar ninguna selección, únicamente se tendrá en cuenta el campo especialista responsable.

Si requiere enviar una notificación al nuevo (o nuevos) especialistas responsables, debe marcar la opción "Enviar notificación". Tenga en cuenta que esta notificación se enviara a todos los nuevos responsables en el momento que la reasignación pase a Ejecución.

**Importante:** Tenga en cuenta que el sistema no le permitirá asignar como nuevo especialista responsable a un usuario que tenga una reasignación programada con fechas que se traslapen.

## Editar Reasignación de casos

Desde el listado de reasignaciones, el usuario tiene la posibilidad de editarlas, siempre y cuando estas no se encuentren en estado ejecutado.

### » Reasignación de Casos

Los campos marcados con \* son obligatorios

Especialista a inactivar  \*Desde  \*Hasta

\*  \*   Enviar correo de notificación

Esta configuración no aplica para tareas y artículos.

Seleccione un proyeci Seleccione un grupo Incidentes Seleccione un tipo de Balanceo Seleccione un especialista

Proyecto	Grupo de Especialistas	Tipo de Caso	Tipo de Balanceo	Especialista Responsable
ADMINISTRACIÓN ASDK	REASIGNACIONES 2	Incidentes		ABRAHAM RAFAEL ALI MUNIVE
ADMINISTRACIÓN ASDK	REASIGNACIONES 2	Cambios	Asignar Especialista con menos Carga	
ADMINISTRACIÓN ASDK	REASIGNACIONES 2	Requerimientos de Servicio		ADA.MICHELLE DEL PINO BUSTOS
ADMINISTRACIÓN ASDK	REASIGNACIONES 2	Problemas		ADIS DEL SOCORRO CABARCAS OROZCO
ADMINISTRACIÓN ASDK	REASIGNACIONES 2	Artículos		ABRAHAM RAFAEL ALI MUNIVE

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 5.

Guardar Cancelar

**Para editar una reasignación tenga en cuenta lo siguiente:**

**Para reasignaciones pendientes por ejecución no son editables los siguientes campos:**

- ✓ Especialista a inactivar
- ✓ Motivo

En las líneas de configuración únicamente son editables:

- ✓ Tipo de balanceo
- ✓ Especialista responsable

Recuerde que los campos Tipo de balanceo y responsable son Excluyentes.

En la edición se podrán eliminar una o varias líneas de configuración

La fecha inicial deberá ser mayor a la actual.

El tipo de balanceo, corresponde al balanceo que se aplicara para las configuraciones que no se hayan realizado una a una. Tenga en cuenta que este balanceo no aplica para los tipos de caso Tareas y Artículos.

En el campo proyecto, se listan los proyectos a los cuales el especialista a inactivar se encuentra asociado, es indispensable para seleccionar el grupo de especialistas.

En el campo grupo de especialistas se listan los grupos a los que está asociado el especialista a inactivar en el proyecto seleccionado previamente.

En el campo tipo de caso se listan los tipos de casos disponibles para configurar: Incidentes, cambios, requerimientos de servicio, Problemas, Artículos y tareas

Si requiere enviar una notificación al nuevo (o nuevos) especialistas responsables, debe marcar la opción "Enviar notificación". Tenga en cuenta que esta notificación se enviará a todos los nuevos responsables en el momento que la reasignación inicie su Ejecución.

**Para reasignaciones en ejecución no son editables los siguientes campos:**

- ✓ Especialista a inactivar
- ✓ Motivo
- ✓ Fecha inicial

**En las líneas de configuración únicamente son editables:**

- ✓ Tipo de balanceo
- ✓ Especialista responsable

## Deshabilitar reasignaciones en ejecución

El usuario podrá deshabilitar una reasignación que se encuentra en ejecución, esta acción la podrá realizar en cualquier momento.

Para deshabilitar una reasignación es necesario editarla, seleccionar el check deshabilitar reasignación, dar clic en la opción guardar y confirmar la acción.

### » Reasignación de Casos

Los campos marcados con \* son obligatorios

Especialista a inactivar	<input type="text" value="APPLICATION ADMINISTRATOR"/>	*Desde	<input type="text" value="29/04/2013"/>	*Hasta	<input type="text" value="30/04/2013"/>
*	<input type="text" value="PROCESO 29042013"/>	*	<input type="text" value="Asignar el Responsable del Grupo"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox" value="Enviar correo de notificación"/>
<input type="checkbox"/> Deshabilitar reasignación					

Esta configuración no aplica para tareas y artículos.

Seleccione un proyec	Grupo Especialistas	Incidentes	Seleccione un tipo de Balanceo	Especialista Responsable	+
----------------------	---------------------	------------	--------------------------------	--------------------------	---

Proyecto	Grupo de Especialistas	Tipo de Caso	Tipo de Balanceo	Especialista Responsable
ADMINISTRACIÓN ASDK	Asistencia de Seguridad	Incidentes		NELSON SANCHEZ JARAMILLO

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 1.

Guardar Cancelar

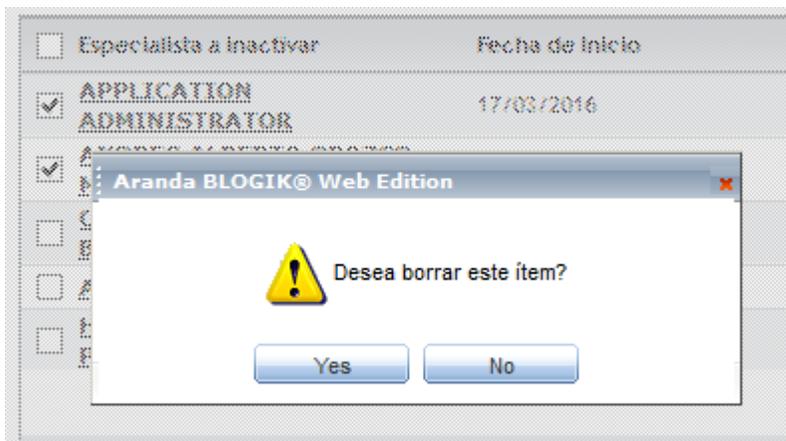
**Importante:** Tenga en cuenta que la acción deshabilitar reasignación, activará el usuario inmediatamente; por otra parte el proceso no es retroactivo, es decir no devuelve los casos que ya han sido asignados.

## Borrar Reasignación de casos

El usuario podrá Borrar una o más reasignaciones, siempre y cuando estas no se encuentren en ejecución.

Para Borrar una o más reasignaciones márkelas y de clic en el botón borrar.

NOTA: Tenga en cuenta que esta acción borrará la reasignación (aplica de casos y procesos de votación) de este especialista en todos los proyectos donde este se encuentre asociado.



### Listar reasignación de casos

En el listado de reasignaciones el usuario tendrá tres opciones disponibles:

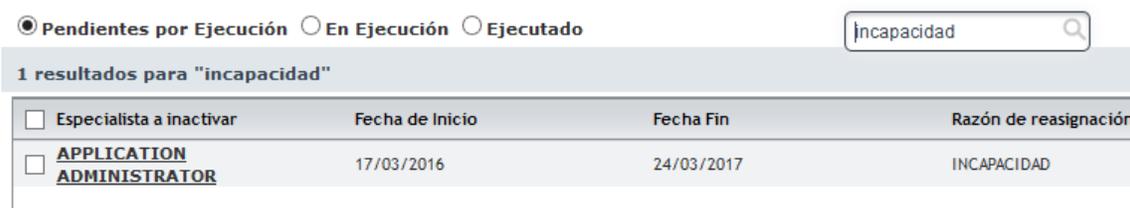
- ✓ Pendientes por Ejecución: Se listan las reasignaciones que están pendientes por ejecutar, estas pueden ser editadas y borradas
- ✓ En ejecución: Se listan las reasignaciones que están en ejecución, estas pueden ser editadas y/o deshabilitadas.
- ✓ Ejecutado: Se listan las reasignaciones que ya han sido Ejecutadas o deshabilitadas, no pueden ser editadas ni borradas, únicamente se puede ver el detalle de la configuración.

Por cada reasignación se muestra la siguiente información: especialista a inactivar, la fecha inicial, fecha final, razón de reasignación

### Filtrar Reasignación de casos

El usuario podrá realizar filtros sobre la grilla de reasignaciones; este se aplicará sobre la vista donde el usuario se encuentre ubicado (Pendiente por ejecución, En Ejecución, Ejecutado).

El filtro se podrá realizar por Especialista a inactivar y Razón de reasignación; este se mantiene hasta tanto no se borre o se cambie el criterio ingresado.



### Botón “Pendiente por Reasignación de aprobación”

Esta opción le permitirá ver las reasignaciones que han sido configuradas para “Reasignaciones de casos” pero que aún no han sido configuradas para “Reasignaciones de aprobación”

Al dar clic sobre este botón se mostraran las reasignaciones de aprobación pendientes por configurar, para cada uno de los usuarios que tienen una Reasignación de casos. Para configurarla basta con dar clic sobre el registro y diligenciar los datos del proyecto y nuevo especialista encargado del proceso de aprobación.

APPLICATION ADMINISTRATOR 03/04/2013 18:42:38 > Inicio > Reasignación de Casos

> ADMINISTRACIÓN MESA DE SERVICIOS ADMINISTRACIÓN MESA DE SERVICIOS

### Reasignación de Casos

Adicionar Pendientes por reasignación de aprobación

Pendientes por Ejecución  En Ejecución  Ejecutado

Especialista a inactivar	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Razón de reasignación
APPLICATION ADMINISTRATOR	17/03/2016	24/03/2017	INCAPACIDAD
ANDRES ALBERTO OROZCO MEDINA	13/07/2014	13/07/2015	VACACIONES
CLAUDIA CONSTANZA BOHORQUEZ ROBAYO	12/04/2014	12/04/2015	MOTIVOS
ABEL GUZMAN ALCALA	20/04/2013	25/04/2013	pruebas
HAROLD HERNAN GONZALEZ POTES	05/04/2013	19/04/2013	pruebas

< 1 2 > | Página 1 de 2 - Total registros 7.

Nota: Dentro de las “Pendientes por reasignación de aprobación” No estarán disponibles las de fechas vencidas.

La edición de las fechas (desde -hasta) se verán reflejadas tanto en la resignación de casos como en la de aprobaciones.

## Reasignación de aprobaciones

En caso de ausencia de un especialista responsable de aprobaciones cambios (procesos de votación), el usuario administrador del sistema o un especialista con permisos de ejecución del módulo de reasignaciones, podrá configurar a un usuario diferente que se encargue de las aprobaciones de cambios mientras el responsable se encuentre ausente.

### Configurar reasignación de aprobaciones

Para configurar un proceso de aprobación tenga en cuenta lo siguiente:

Para realizar la configuración de una reasignación de procesos de aprobación, el usuario tendrá disponible el formulario que se muestra en la imagen

## Reasignación de Procesos de Aprobación

Los campos marcados con \* son obligatorios

\* Especialista a inactivar   \*Desde   \*Hasta

\* Razón de reasignación    Enviar correo de notificación

Proyectos   Especialista Responsable

Proyecto	Especialista Responsable
No hay registros para mostrar	

Tenga en cuenta lo siguiente:

Los campos especialista a inactivar y las fechas desde hasta, son indispensables para continuar con la configuración, si estos campos no son seleccionados previamente, no será posible obtener el listado de razones de reasignación.

La fecha inicial deberá ser mayor a la actual.

En el campo especialista a inactivar solo se tienen en cuenta los usuarios con rol de especialista (y rol especialista y normal) activos que estén asociados como mínimo a un proyecto y pertenezcan a uno o más grupos de especialistas

Las razones de reasignación que se listan son las comunes de los proyectos donde el especialista a inactivar se encuentra asociado. En caso de no existir razones comunes para los proyectos, el sistema le informará.

En el campo proyectos se listan los proyectos a los cuales el especialista a inactivar está asociado

En el campo especialista Responsable se listan los especialistas que no pertenecen a los grupos donde el especialista a inactivar se encuentra asociado y estén participando en el proceso de votación.

Si requiere enviar una notificación al nuevo especialista responsable, deberá marcar la opción “Enviar notificación”. Tenga en cuenta que esta notificación se enviara al nuevo responsable en el momento que la reasignación pase a Ejecución.

### Importante:

- ✓ El sistema le permitirá ingresar un único responsable por proyecto.

- ✓ No le permitirá asignar como nuevo especialista responsable a un usuario que tenga una reasignación (ya sea de casos o de aprobación) programada con fechas que se traslapen.

### Editar Reasignación de aprobaciones

Desde el listado de reasignaciones, el usuario tiene la posibilidad de editarlas, siempre y cuando estas no se encuentren en estado ejecutado.

**Para reasignaciones pendientes por ejecución no son editables los siguientes campos:**

- ✓ Especialista a inactivar
- ✓ Motivo

En las líneas de configuración únicamente es editable

- ✓ Especialista responsable

APPLICATION ADMINISTRATOR 04/04/2013 10:06:05 > Inicio > Reasignación de Procesos de Aprobación

> **Reasignación de Procesos de Aprobación**

Los campos marcados con \* son obligatorios

* Especialista a inactivar	ADRIANA LUCÍA GUTIÉRREZ CUADRA
*Desde 10/04/2013	*Hasta 10/04/2013
* INCAPACIDAD.	<input checked="" type="checkbox"/> Enviar correo de notificación

Seleccione un proyeto Seleccione un especialista

Proyecto	Especialista Responsable
ADMINISTRACIÓN MESA DE SERVICIOS	ALEX GIOVANNY AMAYA FLOREZ

Guardar Cancelar

### Borrar Reasignación de aprobaciones

El usuario podrá Borrar una o más reasignaciones de aprobaciones, siempre y cuando estas no se encuentren en ejecución.

Para Borrar una o más reasignaciones márkelas y de clic en el botón borrar.

NOTA: Tenga en cuenta que esta acción borrará la reasignación de este especialista en todos los proyectos donde este se encuentre asociado.

### Listar reasignación de aprobaciones

En el listado de reasignaciones el usuario tendrá tres opciones disponibles:

- ✓ Pendientes por Ejecución: Se listan las reasignaciones que están pendientes por ejecutar, estas pueden ser editadas y borradas
- ✓ En ejecución: Se listan las reasignaciones que están en ejecución, estas pueden ser editadas
- ✓ Ejecutado: Se listan las reasignaciones que ya han sido Ejecutadas, no pueden ser editadas ni borradas, únicamente se puede ver el detalle de la configuración.

Por cada reasignación se muestra la siguiente información: especialista a inactivar, la fecha inicial, fecha final, razón de reasignación

### Filtrar Reasignación de aprobaciones

El usuario podrá realizar filtros sobre la grilla de reasignaciones; este se aplicará sobre la vista donde el usuario se encuentre ubicado (Pendiente por ejecución, En Ejecución, Ejecutado).

El filtro se podrá realizar por Especialista a inactivar y Razón de reasignación; este se mantiene hasta tanto no se borre o se cambie el criterio ingresado.

### Botón “Pendiente por Reasignación de casos”

Esta opción le permitirá ver las reasignaciones que han sido configuradas para “Reasignaciones de aprobación” pero que aún no han sido configuradas para “Reasignaciones de casos”

Al dar clic sobre este botón se mostraran las reasignaciones de casos pendientes por configurar, para cada uno de los usuarios que tienen una Reasignación de aprobación. Para configurarla basta con dar clic sobre el registro y diligenciar los datos necesarios para terminar la configuración.

### Reasignación de Procesos de Aprobación

Adicionar

Pendientes por reasignación de casos

 Pendientes por Ejecución  En Ejecución  Ejecutado

Filtrar

<input type="checkbox"/> Especialista a inactivar	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Razón de reasignación
<input type="checkbox"/> <u>PEDRO NEL AVELLA SALAMANCA</u>	15/04/2013	23/04/2013	VACACIONES
<input type="checkbox"/> <u>GYNA PAOLA FALLA CALDERON</u>	10/04/2013	14/04/2013	INCAPACIDAD.

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 2.

Nota: Dentro de las “Pendientes por reasignación de casos” No estarán disponibles las de fechas vencidas.

La edición de las fechas (desde -hasta) se verán reflejadas tanto en la resignación de casos como en la de aprobaciones.

## Consola de especialistas WEB

En la consola de especialistas el usuario contará con la funcionalidad de reasignaciones. Para utilizar esta funcionalidad deberá tener los permisos necesarios, que deberán ser asignados previamente en el profile.

Con esta funcionalidad el usuario podrá reasignar uno o más casos que estén asignados a un especialista a un nuevo especialista responsable.

Esta reasignación se deberá realizar por tipo de caso.

### Realizar una reasignación

El usuario tendrá disponible en la consola de especialistas la nueva funcionalidad de “Reasignaciones” que le permitirá realizar asignación de casos a uno o varios especialistas.

Aranda SERVICE DESK

APPLICATION ADMINISTRATOR 04/04/2013 10:51:24 Inicio > Reasignación

ADMINISTRACIÓN MESA DE SERVICIOS ADMINISTRACIÓN MESA DE SERVICIOS

Reasignaciones masivas

Reasignación

Para realizar una reasignación, seleccione el tipo de caso, el especialista y el grupo

Incidentes Seleccione un especialista Seleccione un grupo Buscar

Seleccione una razón Especialista Responsable Reasignar

Para realizar una reasignación manual de casos tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ El usuario deberá contar con el permiso de REASSIGN CASES, este deberá ser asignado desde el módulo profile
- ✓ Deberán existir razones de reasignación previamente configuradas para el proyecto.
- ✓ Para iniciar el proceso, será indispensable que se elija un tipo de caso y el especialista (a bajar carga de casos). Con este filtro el sistema identificará los grupos donde el especialista se encuentra asociado, posterior a esto el usuario deberá ejecutar la búsqueda.
- ✓ En la lista de casos resultado de la búsqueda, el usuario podrá seleccionar uno o más casos para reasignar a un nuevo especialista.

*Nota: en la búsqueda de casos tipo problema, se tienen en cuentas los Errores conocidos.*

- ✓ Posteriormente el usuario deberá seleccionar la razón de reasignación y el nuevo especialista responsable.
- ✓ En el campo de especialista responsable, se listan únicamente los especialistas que pertenecen al grupo seleccionado (recuerde que no se tendrá en cuenta al especialista responsable del grupo, a menos que este se encuentre asociado como especialista).

APPLICATION ADMINISTRATOR 04/04/2013 10:51:24 > Inicio > Reasignación

**ADMINISTRACIÓN MESA DE SERVICIOS** ADMINISTRACIÓN MESA DE SERVICIOS

Reasignaciones masivas

**Reasignación**

Para realizar una reasignación, seleccione el tipo de caso, el especialista y el grupo

Problemas  Mesa De Servicios

Seleccione una razón  Seleccione un especialista

<input type="checkbox"/>	No. Caso	CI	Estado	Prioridad	Categoría
<input type="checkbox"/>	168347		registrado	Medio	Casos WEB
<input type="checkbox"/>	168346	CSN744000A7-LAPTOP	SOLUCIONADO	Medio	Casos WEB
<input type="checkbox"/>	168345	CSN744000AD-LAPTOP	registrado	Baja	CATEGO
<input type="checkbox"/>	168336	AS0729143780-UPS	PROCESO	Baja	Ambiente para Sistemas de Información
<input type="checkbox"/>	168335	CSN74400085-LAPTOP	PROCESO	Baja	CATEGORIA PRUEBAS
<input type="checkbox"/>	168333	CSN74400088-LAPTOP	registrado	Alta	Ambiente para Sistemas de Información
<input type="checkbox"/>	168322	CSN74400053-LAPTOP	registrado	Baja	Ambiente para Sistemas de Información
<input type="checkbox"/>	168321	CSN74400053-LAPTOP	registrado	Alta	Ambiente para Sistemas de Información

< 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 > | Página 1 de 3975 - Total registros 119234.

Registros por página: 30

© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation

## Filtros sobre la ventana de reasignación

En la página de reasignaciones, el usuario tendrá disponible la opción de filtros, esta opción estará visible siempre y cuando existan datos en la grilla de reasignaciones.

El filtro estará disponible para todos los tipos de casos y se aplicara sobre los datos resultado de búsqueda de las reasignaciones.

Para los tipos de caso Incidente, Cambio y Requerimiento de servicio estarán disponibles, los siguientes criterios:

- Nombre del cliente
- Estado
- Fecha de Registro
- CI
- Compañía
- Categoría
- Prioridad

Para el tipo de caso Problema, estarán disponibles los siguientes criterios

- Estado
- Fecha de Registro
- CI
- Categoría
- Prioridad

Para el tipo de caso Artículo, estarán disponibles los siguientes criterios:

- Titulo
- Descripción

Para el tipo de caso Tarea, únicamente estará disponible el criterio:

- Estado

### Ejecución del proceso de reasignación

El proceso de reasignaciones, será ejecutado por el servicio DB Manager. El tiempo de ejecución dependerá de la cantidad de casos a reasignar.

### Registro en el histórico de cada caso

En cada caso reasignado por la consola de configuración o la consola de especialistas, quedará registrado en el histórico lo siguiente:

- Usuario quien hizo o configuro la reasignación
- Especialista anterior
- Nuevo Especialista
- Razón de reasignación

Registrado Por	Tipo	Fecha
 APPLICATION ADMINISTRATOR	REASIGNAR	11/04/2013 16:27:04

Anotación

[REASSIGNMENT]  
Old: DIANA DEL PILAR PAREDES CRUZ New: VLADIMIR RUEDA RUEDA  
[CAUSE]  
Licencia

## Restricciones y recomendaciones generales

- ✓ El proceso de reasignación automática al realizar la ejecución, desactiva el usuario
- ✓ El proceso de reasignación manual, no desactiva el usuario
- ✓ Si el especialista a inactivar corresponde al responsable del grupo y dentro de la configuración de reasignaciones se selecciona este tipo de balanceo Responsable del grupo, la inactivación del usuario se ejecutará, pero los casos que cumplan con este tipo de balanceo, seguirán asignados a este especialista, hasta tanto no se seleccione un nuevo responsable
- ✓ La fecha final que se configura para el periodo de inactividad es inclusive.

- ✓ Aunque es posible configurar solo un día en la consola de configuración, se recomienda que las reasignaciones para este tipo de configuración se realicen por la consola de especialistas.
- ✓ La funcionalidad de filtros en la consola de especialistas (opción reasignaciones) únicamente aplica cuando existen registros sobre la grilla de reasignaciones.
- ✓ Tanto la reasignación de casos como de aprobaciones puede ser deshabilitada en cualquier momento de su ejecución, esto ocasionará la activación del usuario.
- ✓ Si el usuario a inactivar es el único integrante del grupo de especialistas, no se podrá realizar ningún tipo de reasignación hasta tanto no se asocie al menos un nuevo especialista al grupo. (Si esta se realiza por la consola de configuración, aunque se puedan seleccionar tipos de balanceo, solo se ejecutará la inactivación del usuario, pero los casos seguirán a nombre del usuario)
- ✓ Cuando se ejecutan reasignaciones de procesos de aprobación, tenga en cuenta que en la pestaña proceso de aprobación se visualizará el nuevo usuario asignado al proceso de votación y el grupo al que pertenece (Si el usuario pertenece a más de un grupo aparecerá el primer grupo que encuentre el sistema.)
- ✓ En la pestaña resumen de la consola de configuración podrá cambiar el idioma de envío de la notificación, los idiomas disponibles son: Inglés, Español y Portugués, tenga en cuenta que por defecto estará en Español.

Seleccione el idioma de las notificaciones del sistema

Español  Inglés  Portugués

## Consola de configuración Windows

En la consola de configuración Windows, el usuario tendrá disponible, la funcionalidad de reasignaciones.

Desde esta el usuario podrá realizar la configuración de reasignaciones masivas de casos, procesos de votación y las razones de reasignación.

Las opciones disponibles serán

- Razones de reasignación
- Reasignaciones de casos
- Reasignaciones de aprobación



## Razones de reasignación

### Razones por defecto

Inicialmente en cada proyecto el usuario tendrá disponible cuatro (4) razones de reasignación, definidas por defecto; estas razones podrán ser desasociadas del proyecto (s), o editadas de acuerdo a la necesidad.

A continuación se mencionan las razones que estarán disponibles en los proyectos existentes

- ✓ Vacaciones
- ✓ Incapacidad
- ✓ Licencia
- ✓ Viaje

**Nota:** para proyectos nuevos, estas razones se cargaran por defecto.

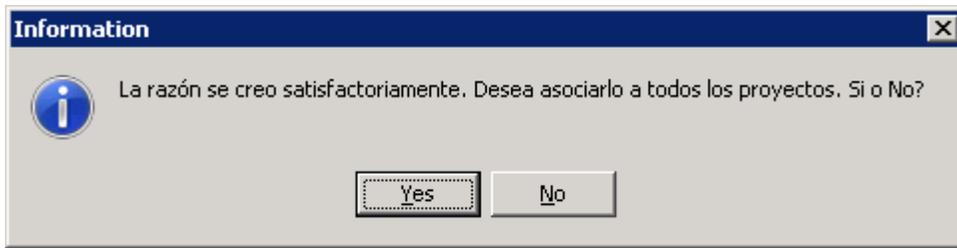
### Crear razón de reasignación

Permite al usuario crear una razón de reasignación. Para crearla debe ingresar la razón y una descripción.

Al momento de guardar la razón el sistema le dará la opción de asociarla a todos los proyectos.

#### Razón

Los campos marcados con * son obligatorios	
* Razón	<input type="text" value="INCAPACIDAD"/>
* Descripción (Máx 250)	<input type="text" value="Enfermedad general no mayor a 3 días"/>
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="ñ Cancelar"/>	



**Importante:** Los campos son obligatorios. No se permite ingresar una razón con nombre idéntico, si la razón ya existe en la base de datos, el usuario tiene la posibilidad de asociarla al proyecto, seleccionando la opción “si” que aparece en el mensaje de validación

### Razón

Los campos marcados con \* son obligatorios

* Razón	VACACIONES
* Descripción (Máx 250)	<div data-bbox="457 783 891 936">An information dialog box with a blue header containing the word 'Information' and a close button. The main area has a light gray background and contains a blue information icon on the left. To the right of the icon, the text reads: 'Ya existe una razón con ese nombre, ¿desea asociarla?'. At the bottom center, there are two buttons: 'Yes' and 'No'.</div>

Seleccionar todos

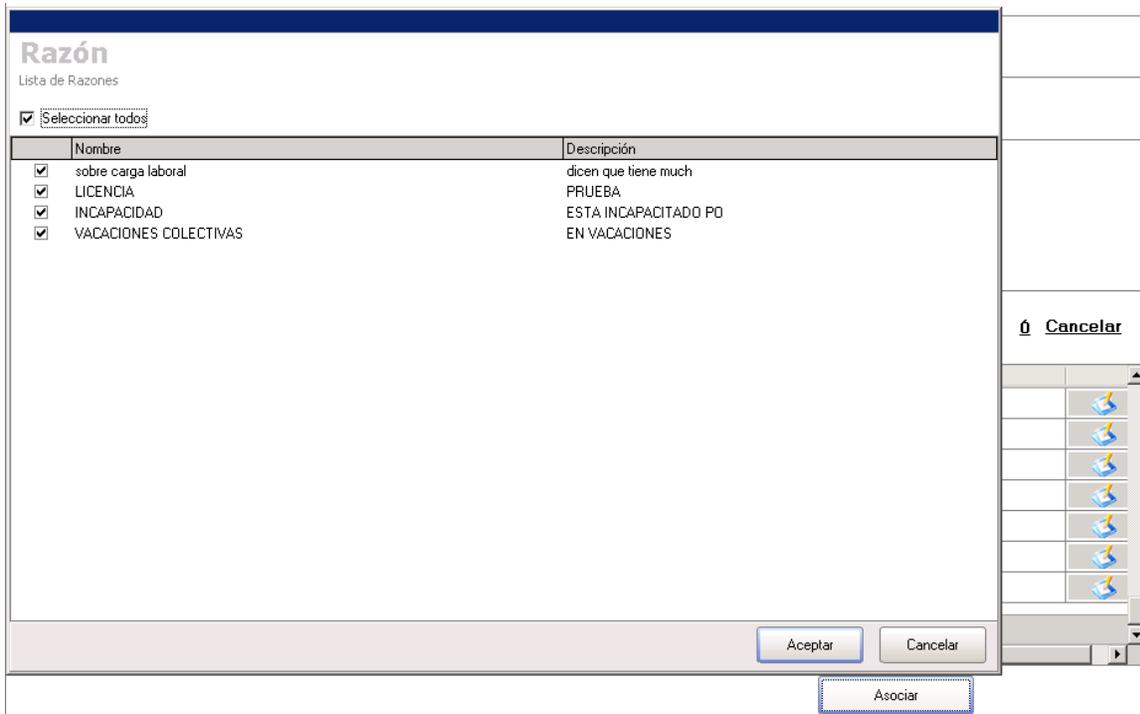
Guardar o Cancelar

### Editar Razón de reasignación

El usuario puede modificar la razón y la descripción. Para editar una razón de clic sobre el icono  que se muestra en el listado de razones al lado de cada razón; modifique los datos requeridos y de clic en guardar, la información se actualiza inmediatamente en la lista de razones y en las reasignaciones donde esta se esté usando (aplica para todos los proyectos donde se encuentre asociada).

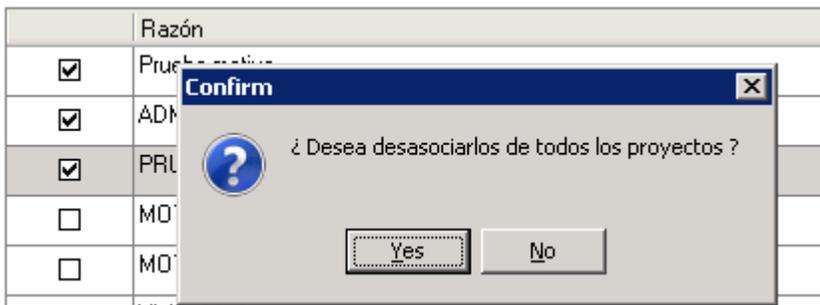
### Asociar Razón de reasignación al proyecto

Para asociar una razón de clic en el botón Asociar disponible en la parte inferior del listado de razones, a continuación se abre una ventana emergente que le muestra las razones que no están asociadas al proyecto, en esta puede seleccionar una o varias.



## Desasociar Razones de reasignación

El usuario puede desasociar una o más razones de un proyecto. Para desasociar una razón o más razones, seleccione el o los registros, de clic en el botón desasociar que aparece en la parte inferior del listado de razones, confirme la acción de borrado.

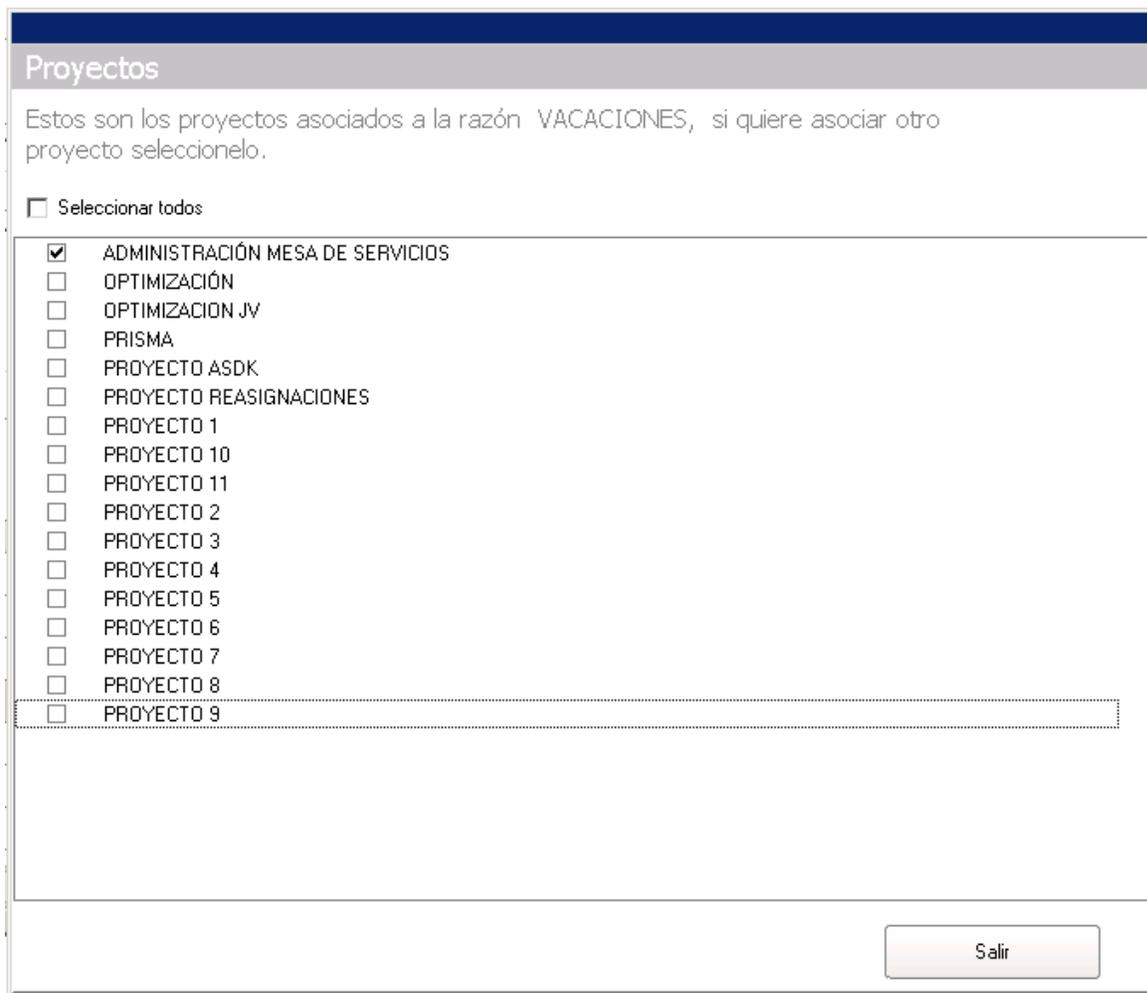


**Importante:** El botón desasociar únicamente está disponible si hay como mínimo un registro seleccionado.

**Nota:** No se podrán desasociar Razones que estén siendo usadas en alguna reasignación. Por lo tanto el sistema informará antes de realizar la des asociación de la acción o acciones marcadas para desasociar.

### Asociar /Desasociar razón de reasignación desde la opción ver Proyectos

El usuario puede desasociar una razón de uno o más proyectos. Para desasociar una razón de un proyecto de clic en la opción [Ver Proyectos](#) , esta acción abre una ventana emergente que le muestra marcado con check los proyectos en los que esta se encuentra asociada; usted podrá marcar o desmarcar uno o más check de acuerdo a su necesidad, la asociación o des asociación se verá reflejada inmediatamente después de cerrar la ventana.



Proyectos

Estos son los proyectos asociados a la razón VACACIONES, si quiere asociar otro proyecto selecciónelo.

Seleccionar todos

- ADMINISTRACIÓN MESA DE SERVICIOS
- OPTIMIZACIÓN
- OPTIMIZACION JV
- PRISMA
- PROYECTO ASDK
- PROYECTO REASIGNACIONES
- PROYECTO 1
- PROYECTO 10
- PROYECTO 11
- PROYECTO 2
- PROYECTO 3
- PROYECTO 4
- PROYECTO 5
- PROYECTO 6
- PROYECTO 7
- PROYECTO 8
- PROYECTO 9

Salir

### Ver proyectos donde se encuentra asociada la razón de reasignación

El usuario puede ver a qué proyectos se encuentra asociada una razón. Para ver a qué proyectos se encuentra asociada una razón de clic en la opción [Ver Proyectos](#) , esto abre una ventana donde se muestra esta información.

**Proyectos**

Estos son los proyectos asociados a la razón VACACIONES, si quiere asociar otro proyecto selecciónelo.

Seleccionar todos

- ADMINISTRACIÓN MESA DE SERVICIOS
- OPTIMIZACIÓN
- OPTIMIZACION JV
- PRISMA
- PROYECTO ASDK
- PROYECTO REASIGNACIONES
- PROYECTO 1
- PROYECTO 10
- PROYECTO 11
- PROYECTO 2
- PROYECTO 3
- PROYECTO 4
- PROYECTO 5
- PROYECTO 6
- PROYECTO 7
- PROYECTO 8
- PROYECTO 9

### Listar razones de reasignación

El usuario puede ver las razones que están asociadas a cada proyecto.

Por cada razón se muestra: Razón, Descripción, Opción ver proyecto, Editar y seleccionar.

Seleccionar todos

	Razón	Descripción		
<input type="checkbox"/>	Ausencia Justificada	Sanción que impide que el usuario realice la gestión	<a href="#">Ver Proyectos</a>	
<input type="checkbox"/>	VACACIONES	DESCANSO LEGAL REMUNERADO	<a href="#">Ver Proyectos</a>	
<input type="checkbox"/>	INCAPACIDAD.	Enfermedad general no mayor a 3 días	<a href="#">Ver Proyectos</a>	

## Reasignación de casos

El sistema permite programar reasignaciones de casos masivamente, esta funcionalidad resulta útil para momentos de inactividad de uno o más especialistas, por diferentes razones, como incapacidad, vacaciones, etc.

### Configurar reasignación de casos

Para configurar una reasignación de casos, de clic en el botón adicionar, que se encuentra disponible en la parte superior del listado de reasignaciones.

El usuario tendrá un formulario disponible como el que se muestra en la siguiente imagen:

Aranda Software - 6.1.11.4

Reasignación de casos

Adicionar reasignación de casos

Los campos marcados con \* son obligatorios

\*Especialista a inactivar  \*Desde  \*Hasta

\*Razón de reasignación  \*Tipo de balanceo   Enviar Notificación de Correo

Esta configuración no aplica para tareas y artículos.

Proyecto  Grupo de especialista  Tipo de caso  Tipo de balanceo  Especialista Responsable

Guardar ó cancelar

### Para configurar una reasignación tenga en cuenta lo siguiente:

Los campos especialista a inactivar y las fechas desde - hasta, son indispensables para continuar con la configuración, si estos campos no son seleccionados previamente, no será posible obtener el listado de razones de reasignación.

La fecha inicial deberá ser mayor a la actual.

En el campo especialista a inactivar solo se tienen en cuenta los usuarios con rol de especialista (y rol especialista y normal) activos que estén asociados como mínimo a un proyecto y pertenezcan a uno o más grupos de especialistas

Las razones de reasignación que se listan son las comunes de los proyectos donde el especialista a inactivar se encuentra asociado.

El tipo de balanceo, corresponde al balanceo que se aplicara para las configuraciones que no se hayan realizado una a una. No aplica para Tareas y Artículos.

Los campos tipo de balanceo y especialista responsable son excluyentes. Para el caso de Tareas y artículos el campo tipo de balanceo no estará disponible para realizar ninguna selección, únicamente se tendrá en cuenta el campo especialista responsable.

En el campo proyecto, se listan los proyectos a los cuales el especialista a inactivar se encuentra asociado, es indispensable para seleccionar el grupo de especialistas.

En el campo grupo de especialistas se listan los grupos a los que está asociado el especialista a inactivar en el proyecto seleccionado previamente.

En el campo tipo de caso se listan los tipos de casos disponibles para configurar: Incidentes, cambios, requerimientos de servicio, Problemas, Artículos y tareas

Los campos tipo de balanceo y especialista responsable son excluyentes.

Si requiere enviar una notificación al nuevo (o nuevos) especialistas responsables, debe marcar la opción "Enviar notificación". Tenga en cuenta que esta notificación se enviara a todos los nuevos responsables en el momento que la reasignación pase a Ejecución.

**Importante:** Tenga en cuenta que el sistema no le permitirá asignar como nuevo especialista responsable a un usuario que tenga una reasignación programada con fechas que se traslapen.

### **Editar Reasignación de casos**

Desde el listado de reasignaciones, el usuario tiene la posibilidad de editarlas, siempre y cuando estas no se encuentren en estado ejecutado.

Adicionar reasignación de casos

Los campos marcados con \* son obligatorios

\* Especialista a inactivar: ABEL AUGUSTO VEGA CARVAJAL      \* Desde: 06/04/2013      \* Hasta: 06/04/2013

\* Razón de reasignación: PRUEBAS PROCESO      \* Tipo de balanceo: Asignar Especialista con menos Casos       Enviar Notificación de Correo

Esta configuración no aplica para tareas y artículos.

Proyecto      Grupo de especialista      Tipo de caso      Tipo de balanceo      Especialista Responsable

Proyecto	Grupo Especialista	Tipo de caso	Tipo de Balanceo	Especialista Reasignad:
PRISMA REASIGNACIONES	REASIGNACIONES PRISMA	Requerimientos de Servicio	Asignar Especialis	

Guardar      ó cancelar

**Para editar una reasignación tenga en cuenta lo siguiente:**

**Para reasignaciones pendientes por ejecución no son editables los siguientes campos:**

- ✓ Especialista a inactivar
- ✓ Motivo

En las líneas de configuración únicamente son editables:

- ✓ Tipo de balanceo
- ✓ Especialista responsable

Recuerde que los campos Tipo de balanceo y responsable son Excluyentes.

En la edición se podrán eliminar una o varias líneas de configuración

La fecha inicial deberá ser mayor a la actual.

El tipo de balanceo, corresponde al balanceo que se aplicara para las configuraciones que no se hayan realizado una a una. Tenga en cuenta que este tipo de balanceo no aplica para los tipos de caso Tareas y Artículos.

En el campo proyecto, se listan los proyectos a los cuales el especialista a inactivar se encuentra asociado, es indispensable para seleccionar el grupo de especialistas.

En el campo grupo de especialistas se listan los grupos a los que está asociado el especialista a inactivar en el proyecto seleccionado previamente.

En el campo tipo de caso se listan los tipos de casos disponibles para configurar: Incidentes, cambios, requerimientos de servicio, Problemas, Artículos y tareas

Si requiere enviar una notificación al nuevo (o nuevos) especialistas responsables, debe marcar la opción "Enviar notificación". Tenga en cuenta que esta notificación se enviara a todos los nuevos responsables en el momento que la reasignación pase a Ejecución.

**Para reasignaciones en ejecución no son editables los siguientes campos:**

- ✓ Especialista a inactivar
- ✓ Motivo
- ✓ Fecha inicial

**En las líneas de configuración únicamente son editables:**

- ✓ Tipo de balanceo
- ✓ Especialista responsable

### **Deshabilitar reasignaciones en ejecución**

El usuario podrá deshabilitar una reasignación que se encuentra en ejecución, esta acción la podrá realizar en cualquier momento.

Para deshabilitar una reasignación es necesario editarla, seleccionar el check deshabilitar reasignación, dar clic en la opción guardar y confirmar la acción.

## Adicionar reasignación de casos

Los campos marcados con \* son obligatorios

* Especialista a inactivar	<input type="text" value="SANDY TATIANA OVIEDO SIERRA"/>	* Desde	<input type="text" value="06/05/2013"/>	* Hasta	<input type="text" value="29/05/2013"/>
* Razón de reasignación	<input type="text" value="Pruebas proyecto"/>	* Tipo de balanceo	<input type="text" value="Asignar Especialista con menos Carga"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Enviar Notificación de Correo

Esta configuración no aplica para tareas y artículos.

Proyecto	Grupo de especialista	Tipo de caso	Tipo de balanceo	Especialista Responsable
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Proyecto	Grupo Especialista	Tipo de caso	Tipo de Balanceo	Especialista Reasignado
ADMINISTRACIÓN AS DK	SENA	Problemas	Asignar el Respon	
ADMINISTRACIÓN AS DK	SENA	Articulos		OSCAR ALEJANDRO LI
ADMINISTRACIÓN AS DK	SENA	Cambios		NICOLAS VELASQUEZ

Guardar

ó cancelar

**Importante:** Tenga en cuenta que la acción deshabilitar reasignación, activará el usuario inmediatamente; por otra parte el proceso no es retroactivo, es decir no devuelve los casos que ya han sido asignados.

### Borrar Reasignación de casos

El usuario podrá Borrar una o más reasignaciones, siempre y cuando estas no se encuentren en ejecución.

Para Borrar una o más reasignaciones márkuelas y de clic en el botón borrar.

NOTA: Tenga en cuenta que esta acción borrará la reasignación de este especialista en todos los proyectos donde este se encuentre asociado.

Reasignación de casos

Adicionar Casos pendientes por Aprobaciones

Pendiente por ejecución
  En ejecución
  Ejecutado



Especialista a inactivar	Desde	Hasta	Razón de reasignación
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">ANDRES ALBERTO DROZCO MEDINA</a>	13/07/2014	13/07/2015	VACACIONES
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">CLAUDIA CONSTANZA BOHORQUEZ ROBAYO</a>	12/04/2014	12/04/2015	MOTIVOS
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">ABEL GUZMAN ALCALA</a>	20/04/2013	25/04/2013	pruebas
<input type="checkbox"/> <a href="#">PEDRO NEL AVELLA SALAMANCA</a>	15/04/2013	23/04/2013	VACACIONES
<input type="checkbox"/> <a href="#">HAROLD HERNAN GONZALEZ POTES</a>	05/04		pruebas
<input type="checkbox"/> <a href="#">JUAN PABLO SORA OSPINA</a>	05/04		1 De Abril

**Confirm**

¿Está seguro que desea eliminar el registro?

Yes No

## Listar reasignación de casos

En el listado de reasignaciones el usuario tendrá tres opciones disponibles:

- ✓ Pendientes por Ejecución: Se listan las reasignaciones que están pendientes por ejecutar, estas pueden ser editadas y borradas
- ✓ En ejecución: Se listan las reasignaciones que están en ejecución, estas pueden ser editadas
- ✓ Ejecutado: Se listan las reasignaciones que ya han sido Ejecutadas, no pueden ser editadas ni borradas, únicamente se puede ver el detalle de la configuración.

Por cada reasignación se muestra la siguiente información: especialista a inactivar, la fecha inicial, fecha final, razón de reasignación

## Filtrar Reasignación de casos

El usuario podrá realizar filtros sobre la grilla de reasignaciones; este se aplicará sobre la vista donde el usuario se encuentre ubicado (Pendiente por ejecución, En Ejecución, Ejecutado).

El filtro se podrá realizar por Especialista a inactivar y Razón de reasignación; este se mantiene hasta tanto no se borre o se cambie el criterio ingresado.

Pendiente por ejecución
  En ejecución
  Ejecutado



**2 Resultados para "vacaciones"**

Especialista a inactivar	Desde	Hasta	Razón de reasignación
<input type="checkbox"/> <a href="#">ANDRES ALBERTO DROZCO MEDINA</a>	13/07/2014	13/07/2015	VACACIONES
<input type="checkbox"/> <a href="#">PEDRO NEL AVELLA SALAMANCA</a>	15/04/2013	23/04/2013	VACACIONES

## Botón “Pendiente por Reasignación de aprobación”

Esta opción le permitirá ver las reasignaciones que han sido configuradas para “Reasignaciones de casos” pero que aún no han sido configuradas para “Reasignaciones de aprobación”

Al dar clic sobre este botón se mostraran las reasignaciones de aprobación pendientes por configurar, para cada uno de los usuarios que tienen una Reasignación de casos. Para configurarla basta con dar clic sobre el registro y diligenciar los datos del proyecto y nuevo especialista encargado del proceso de aprobación.

Reasignación de casos

Pendiente por ejecución  En ejecución  Ejecutado

vacaciones

**2 Resultados para "vacaciones"**

Especialista a inactivar	Desde	Hasta	Razón de reasignación
<input type="checkbox"/> <a href="#">ANDRES ALBERTO DROZCO MEDINA</a>	13/07/2014	13/07/2015	VACACIONES
<input type="checkbox"/> <a href="#">PEDRO NEL AVELLA SALAMANCA</a>	15/04/2013	23/04/2013	VACACIONES

Nota: Dentro de las “Pendientes por reasignación de aprobación” No estarán disponibles las de fechas vencidas.

La edición de las fechas (desde -hasta) se verán reflejadas tanto en la resignación de casos como en la de aprobaciones.

## Reasignación de aprobaciones

En caso de ausencia de un especialista responsable de aprobaciones cambios (procesos de votación), el usuario administrador del sistema o un especialista con permisos de ejecución del módulo de reasignaciones, podrá configurar a un usuario diferente que se encargue de las aprobaciones de cambios mientras el responsable se encuentre ausente.

## Configurar reasignación de aprobaciones

Para configurar un proceso de aprobación tenga en cuenta lo siguiente:

Para realizar la configuración de una reasignación de procesos de aprobación, el usuario tendrá disponible el formulario que se muestra en la imagen

Tenga en cuenta lo siguiente:

Los campos especialista a inactivar y las fechas desde hasta, son indispensables para continuar con la configuración, si estos campos no son seleccionados previamente, no será posible obtener el listado de razones de reasignación.

La fecha inicial deberá ser mayor a la actual.

En el campo especialista a inactivar solo se tienen en cuenta los usuarios con rol de especialista (y rol especialista y normal) activos que estén asociados como mínimo a un proyecto y pertenezcan a uno o más grupos de especialistas

Las razones de reasignación que se listan son las comunes de los proyectos donde el especialista a inactivar se encuentra asociado.

En el campo proyectos se listan los proyectos a los cuales el especialista a inactivar está asociado

En el campo especialista Responsable se listan los especialistas que no pertenecen a los grupos donde el especialista a inactivar se encuentra asociado.

Si requiere enviar una notificación al nuevo especialista responsable, deberá marcar la opción "Enviar notificación". Tenga en cuenta que esta notificación se enviara al nuevo responsable en el momento que la reasignación pase a Ejecución.

**Importante:**

- ✓ El sistema le permitirá ingresar un único responsable por proyecto.
- ✓ No le permitirá asignar como nuevo especialista responsable a un usuario que tenga una reasignación (ya sea de casos o de aprobación) programada con fechas que se traslapen.

### Editar Reasignación de aprobaciones

Desde el listado de reasignaciones, el usuario tiene la posibilidad de editarlas, siempre y cuando estas no se encuentren en estado ejecutado.

**Para reasignaciones pendientes por ejecución no son editables los siguientes campos:**

- ✓ Especialista a inactivar
- ✓ Motivo

En las líneas de configuración únicamente es editable

- ✓ Especialista responsable

Reasignación de Aprobación

Configurar Reasignación de Aprobación

Los campos marcados con \* son obligatorios

\* Especialista a Inactivar GYNA PAOLA FALLA CALDERON

\* Desde 10/04/2013 \* Hasta 14/04/2013

\* Razón de inactivar INCAPACIDAD.  Enviar Notificación de Correo ?

\* Proyecto \* Responsable de Votación

Proyecto	Nombre Especialista		
ADMINISTRACIÓN MESA DE SERVICIOS	DIEGO FERNEY MENDEZ MAYORGA		

1

Guardar [ó cancelar](#)

### Borrar Reasignación de aprobaciones

El usuario podrá Borrar una o más reasignaciones de aprobaciones, siempre y cuando estas no se encuentren en ejecución.

Para Borrar una o más reasignaciones márkelas y de clic en el botón borrar.

NOTA: Tenga en cuenta que esta acción borrará la reasignación de este especialista en todos los proyectos donde este se encuentre asociado.

### Listar reasignación de aprobaciones

En el listado de reasignaciones el usuario tendrá tres opciones disponibles:

- ✓ Pendientes por Ejecución: Se listan las reasignaciones que están pendientes por ejecutar, estas pueden ser editadas y borradas
- ✓ En ejecución: Se listan las reasignaciones que están en ejecución, estas pueden ser editadas
- ✓ Ejecutado: Se listan las reasignaciones que ya han sido Ejecutadas, no pueden ser editadas ni borradas, únicamente se puede ver el detalle de la configuración.

Por cada reasignación se muestra la siguiente información: especialista a inactivar, la fecha inicial, fecha final, razón de reasignación

Reasignación de procesos de aprobación

Adicionar Aprobaciones pendientes por Reasignar casos

Pendiente por ejecución  En ejecución  Ejecutado



Especialista a inactivar	Desde	Hasta	Razón de reasignación
<input type="checkbox"/> PEDRO NEL AVELLA SALAMANCA	15/04/2013	23/04/2013	VACACIONES
<input checked="" type="checkbox"/> GYNA PAOLA FALLA CALDERON	10/04/2013	14/04/2013	INCAPACIDAD.

### Filtrar Reasignación de aprobaciones

El usuario podrá realizar filtros sobre la grilla de reasignaciones; este se aplicará sobre la vista donde el usuario se encuentre ubicado (Pendiente por ejecución, En Ejecución, Ejecutado).

El filtro se podrá realizar por Especialista a inactivar y Razón de reasignación; este se mantiene hasta tanto no se borre o se cambie el criterio ingresado.

Reasignación de procesos de aprobación

Adicionar Aprobaciones pendientes por Reasignar casos

Pendiente por ejecución  En ejecución  Ejecutado

incapacidad 

1 Resultados para "incapacidad"

Especialista a inactivar	Desde	Hasta	Razón de reasignación
<input type="checkbox"/> GYNA PAOLA FALLA CALDERON	10/04/2013	14/04/2013	INCAPACIDAD.

### Botón "Pendiente por Reasignación de casos"

Esta opción le permitirá ver las reasignaciones que han sido configuradas para "Reasignaciones de aprobación" pero que aún no han sido configuradas para "Reasignaciones de casos"

Al dar clic sobre este botón se mostrarán las reasignaciones de casos pendientes por configurar, para cada uno de los usuarios que tienen una Reasignación de aprobación. Para configurarla basta con dar clic sobre el registro y diligenciar los datos necesarios para terminar la configuración.

#### Reasignación de procesos de aprobación

Adicionar

Aprobaciones pendientes por Reasignar casos

Pendiente por ejecución

En ejecución

Ejecutado

Especialista a inactivar	Desde	Hasta	Razón de reasignación
<input type="checkbox"/> <a href="#">PEDRO NEL AVELLA SALAMANCA</a>	15/04/2013	23/04/2013	VACACIONES
<input type="checkbox"/> <a href="#">GYNA PAOLA FALLA CALDERON</a>	10/04/2013	14/04/2013	INCAPACIDAD.

Nota: Dentro de las “Pendientes por reasignación de casos” No estarán disponibles las de fechas vencidas.

La edición de las fechas (desde -hasta) se verán reflejadas tanto en la resignación de casos como en la de aprobaciones.

## Consola de especialistas WEB

En la consola de especialistas el usuario contará con la funcionalidad de reasignaciones. Para utilizar esta funcionalidad deberá tener los permisos necesarios, que deberán ser asignados previamente en el profile.

Con esta funcionalidad el usuario podrá reasignar uno o más casos que estén asignados a un especialista a un nuevo especialista responsable.

Esta reasignación se deberá realizar por tipo de caso.

### Realizar una reasignación

El usuario tendrá disponible en la consola de especialistas la nueva funcionalidad de “Reasignaciones” que le permitirá realizar asignación de casos a uno o varios especialistas.

#### Reasignaciones Masivas

Para realizar una reasignación, Seleccione un tipo de caso y especialista

Tipo de caso	Especialista	Grupo especialistas	Buscar
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button"/>

Razón de reasignación  Responsable

Seleccionar todos

No Caso	Cliente	CI	Compañía	Estado	Prioridad	Categoría
---------	---------	----	----------	--------	-----------	-----------

Para realizar una reasignación manual de casos tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ El usuario deberá contar con el permiso de REASSIGN CASES, este deberá ser asignado desde el módulo Profile
- ✓ Deberán existir razones de reasignación previamente configuradas para el proyecto.
- ✓ Para iniciar el proceso, será indispensable que se elija un tipo de caso y el especialista (a bajar carga de casos). Con este filtro el sistema identificará los grupos donde el especialista se encuentra asociado, posterior a esto el usuario deberá ejecutar la búsqueda.
- ✓ En la lista de casos resultado de la búsqueda, el usuario podrá seleccionar uno o más casos para reasignar a un nuevo especialista.

*Nota: en la búsqueda de casos tipo problema, se tienen en cuentas los Errores conocidos.*

- ✓ Posteriormente el usuario deberá seleccionar la razón de reasignación y el nuevo especialista responsable.
- ✓ En el campo de especialista responsable, se listan únicamente los especialistas que pertenecen al grupo seleccionado.

Reasignaciones Masivas

Para realizar una reasignación, Seleccione un tipo de caso y especialista

Tipo de caso:  Especialista:  Grupo especialistas:

Razón de reasignación:  Responsable:

Seleccionar todos

	No Caso	CI	Estado	Prioridad	Categoría
<input type="checkbox"/>	45708	CSN74600F58-LAPTOP	registrado	LOW	Casos WEB
<input type="checkbox"/>	45709	CSN74600F58-LAPTOP	registrado	LOW	Casos WEB
<input type="checkbox"/>	45710	CSN74600F58-LAPTOP	registrado	LOW	Casos WEB
<input type="checkbox"/>	45711	CSN74600F58-LAPTOP	registrado	LOW	Casos WEB
<input type="checkbox"/>	45712	CSN74600F58-LAPTOP	registrado	LOW	Casos WEB
<input type="checkbox"/>	46609	CSN74600F58-LAPTOP	registrado	LOW	Casos WEB
<input type="checkbox"/>	46610	CSN74600F58-LAPTOP	registrado	LOW	Casos WEB
<input type="checkbox"/>	46611	CSN74600F58-LAPTOP	registrado	LOW	Casos WEB
<input type="checkbox"/>	46612	CSN74600F58-LAPTOP	registrado	LOW	Casos WEB
<input type="checkbox"/>	46613	CSN74600F58-LAPTOP	registrado	LOW	Casos WEB
<input type="checkbox"/>	46614	CSN74600F58-LAPTOP	registrado	LOW	Casos WEB
<input type="checkbox"/>	46615	CSN74600F58-LAPTOP	registrado	LOW	Casos WEB
<input type="checkbox"/>	46616	CSN74600F58-LAPTOP	registrado	LOW	Casos WEB
<input type="checkbox"/>	46721	CSN74600F58-LAPTOP	registrado	LOW	Casos WEB
<input type="checkbox"/>	46722	CSN74600F58-LAPTOP	registrado	LOW	Casos WEB

Página 1  Página actual 1 de 2385 - Total Registros 119234

### Filtros sobre la ventana de reasignación

En la página de reasignaciones, el usuario tendrá disponible la opción de filtros, esta opción estará visible siempre y cuando existan datos en la grilla de reasignaciones.

El filtro estará disponible para todos los tipos de casos y se aplicara sobre los datos resultado de búsqueda de las reasignaciones.

Para los tipos de caso Incidente, Cambio y Requerimiento de servicio estarán disponibles, los siguientes criterios:

- Nombre del cliente
- Estado
- Fecha de Registro
- CI
- Compañía
- Categoría
- Prioridad

Para el tipo de caso Problema, estarán disponibles los siguientes criterios

- Estado
- Fecha de Registro
- CI
- Categoría
- Prioridad

Para el tipo de caso Artículo, estarán disponibles los siguientes criterios:

- Titulo
- Descripción

Para el tipo de caso Tarea, únicamente estará disponible el criterio:

- Estado