

4.4.22 Reasignar solicitud

Esta acción permite reasignar una solicitud y tener la posibilidad de tramitarla directamente cuando esté asignada a un resolutor que no corresponda.

The screenshot shows a web interface for a request management system. The main header displays 'NORMAL' and the request ID '4682316'. Below this, the request details are shown: 'Solicitud Pruebas Migración ServiciosCGES', 'Estado: ABERTA', 'Tipificación: Incidencia Funcional', 'Recurso: DW SSHH', and 'Fecha apertura: 05/11/2021 11:19'. A description states: 'Solicitud de pruebas para la nueva plataforma de migración de ServiciosCGES'. On the right, an 'Acciones' (Actions) dropdown menu is open, listing options like 'Escalar', 'Planificar', 'Reclamar', 'Resolver', 'Adjuntar Documento', 'Comentar', 'Contacto telefónico', 'Exportar detalle', 'Reasignar solicitud' (highlighted with a red box), and 'Relacionar'. To the right of the menu, a sidebar shows 'Datos de la solicitud' (Request Data) and 'Datos del usuario afectado' (Affected User Data). The affected user is 'JULIO DIAZ-PEZCUEZO RUIZ' from 'CENTRO DE GESTION' with phone number '619955997' and email 'j.diaz-pezcuezo.rui@accenture.com'. Below this, 'Datos del usuario asignado' (Assigned User Data) shows 'PROVINCIAL USUARIO PRUEBA' from 'STIC EQUIPO PROVINCIAL TIC SEVILLA' with a last assignment date of '13/11/2021 19:00'. At the bottom, a list of activities shows the request being escalated and then reassigned to the assigned user.

Al seleccionar la opción "Reasignar solicitud" se nos abrirá un diálogo:

The dialog box titled 'Escalar (*)' (Escalate) is shown. It contains a dropdown menu labeled '¿A QUIEN DESEA ESCALAR?' (To whom do you want to escalate?). Below this is a large text area labeled 'Comentario (*)' (Comment) with the placeholder text 'Escribe aquí un comentario de escalado...' (Write here an escalation comment...). At the bottom right, there is an 'Escalar' button. A footnote at the bottom states: '(*) Esta información se notificará al usuario afectado. Redactar de manera entendible y sin saludos.' (This information will be notified to the affected user. Redact in an understandable way and without greetings).

En el que debemos indicar a quién se le va a reasignar la solicitud, junto con un comentario de escalado. Al darle al botón "Escalar", si todo ha ido bien, aparecerá el siguiente mensaje en pantalla:



Solicitud modificada correctamente.

 [Facebook](#)

