

4.4.14.4 Resolver para equipos provinciales

Al seleccionar la acción Resolver, el resolutor visualizará el siguiente formulario:



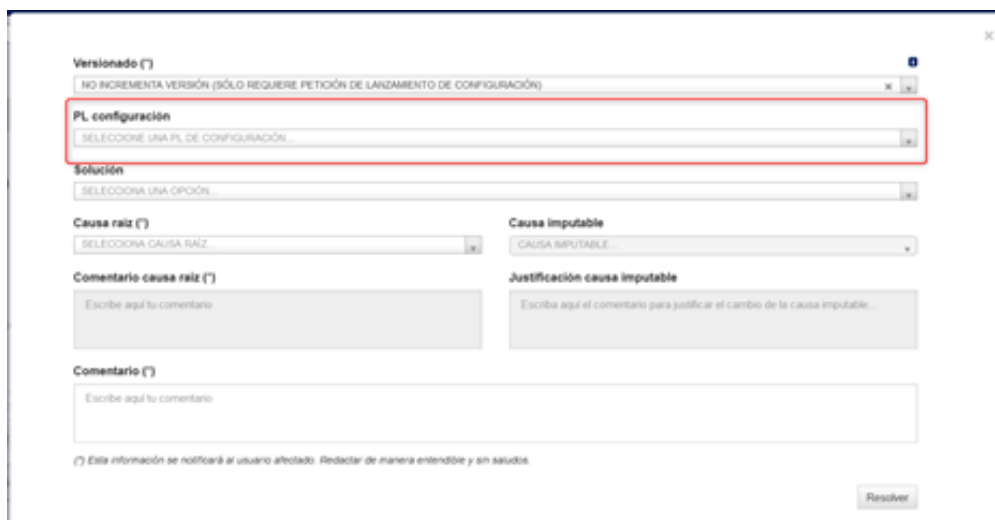
Formulario de resolución para equipos provinciales. El formulario contiene los siguientes campos:

- Versionado (*)**: Campo de texto con el valor "¿MODIFICA LINEA BASE?".
- Solución**: Campo de texto con el valor "SELECCIONA UNA OPCIÓN".
- Causa raíz (*)**: Campo de texto con el valor "SELECCIONA CAUSA RAÍZ".
- Causa imputable**: Campo de texto con el valor "CAUSA IMPUTABLE".
- Comentario causa raíz (*)**: Campo de texto con el valor "Escribe aquí tu comentario".
- Justificación causa imputable**: Campo de texto con el valor "Escribe aquí el comentario para justificar el cambio de la causa imputable..".
- Comentario (*)**: Campo de texto con el valor "Escribe aquí tu comentario".

Nota: (*) Esta información se notificará al usuario afectado. Redactar de manera entendible y sin saludos.

Botón: Resolver

- En el caso de seleccionar el versionado "NO INCREMENTA VERSIÓN (SOLO REQUIERE PETICIÓN DE LANZAMIENTO DE CONFIGURACIÓN)", se habilitará un combo para poder seleccionar una PL de configuración. Si resolvemos la solicitud mediante este versionado, la solicitud cambiará al estado "Pendiente de implantar" y se creará una solicitud de configuración en JIRA asociada a la PL de configuración (si se ha seleccionado alguna) y a la solicitud:



Formulario de resolución para equipos provinciales. El formulario contiene los siguientes campos:

- Versionado (*)**: Campo de texto con el valor "NO INCREMENTA VERSIÓN (SOLO REQUIERE PETICIÓN DE LANZAMIENTO DE CONFIGURACIÓN)".
- PL configuración**: Campo de texto con el valor "SELECCIONA UNA PL DE CONFIGURACIÓN".
- Solución**: Campo de texto con el valor "SELECCIONA UNA OPCIÓN".
- Causa raíz (*)**: Campo de texto con el valor "SELECCIONA CAUSA RAÍZ".
- Causa imputable**: Campo de texto con el valor "CAUSA IMPUTABLE".
- Comentario causa raíz (*)**: Campo de texto con el valor "Escribe aquí tu comentario".
- Justificación causa imputable**: Campo de texto con el valor "Escribe aquí el comentario para justificar el cambio de la causa imputable..".
- Comentario (*)**: Campo de texto con el valor "Escribe aquí tu comentario".

Nota: (*) Esta información se notificará al usuario afectado. Redactar de manera entendible y sin saludos.

Botón: Resolver

- En el caso de seleccionar el versionado "NO INCREMENTA VERSIÓN (SOLO REQUIERE PETICIÓN DE LANZAMIENTO DE DATOS)", se habilitará un combo para poder seleccionar una PL de datos. Si resolvemos la solicitud mediante este versionado, la solicitud cambiará al estado "Pendiente de implantar" y se creará una solicitud de datos en JIRA asociada a la PL de datos (si se ha seleccionado alguna) y a la solicitud:

Versionado (*)

NO INCREMENTA VERSIÓN (SÓLO REQUIERE PETICIÓN DE LANZAMIENTO DE DATOS)

Pl. datos

SELECCIONE UNA PL. DE DATOS...

Solución

SELECCIONA UNA OPCIÓN...

Causa raíz (*)

SELECCIONA CAUSA RAÍZ...

Causa imputable

CAUSA IMPUTABLE...

Comentario causa raíz (*)

Escribe aquí tu comentario

Justificación causa imputable

Escribe aquí el comentario para justificar el cambio de la causa imputable...

Comentario (*)

Escribe aquí tu comentario

(*) Esta información se notificará al usuario afectado. Redactar de manera entendible y sin saludos.

Resolver

- En el caso de seleccionar el versionado "NO APLICA" fijará la solicitud, es decir, cambiará su estado a "Pendiente confirmar cierre".

Versionado (*)

NO APLICA

Solución

SELECCIONA UNA SOLUCIÓN...

Causa raíz (*)

NO_APLICA

Causa imputable

CAUSA IMPUTABLE...

Justificación causa imputable

Escribe aquí el comentario para justificar el cambio de la causa imputable...

Comentario (*)

Escribe aquí tu comentario

(*) Esta información se notificará al usuario afectado. Redactar de manera entendible y sin saludos.

[Guía de buenas prácticas para documentar solicitudes](#)

Resolver

- En el caso de ser de Soporte Provincial, aparecerá también el versionado "REQUIERE TAREA", se habilitará un combo para poder seleccionar un proyecto de JIRA que estarán filtrados por la provincia del usuario logado. Si resolvemos la solicitud mediante este versionado, la solicitud cambiará al estado "Pendiente de implantar" y en JIRA podrán pasar dos cosas:
 - » Que no proceda que la tarea pase a JIRA, con lo que se escalará desde allí y la solicitud pasará del estado "Pendiente de implantar" a "Abierta".
 - » Que se resuelva la tarea en JIRA, con lo que la solicitud pasará de "Pendiente de implantar" a "Pte. Conf. Cierre".

Versionado (*)

REQUIERE TAREA

Proyecto JIRA (*)

SELECCIONE UN PROYECTO...

Causa raíz (*)

NO_APLICA

Causa imputable

CAUSA IMPUTABLE...

Comentario causa raíz (*)

Escribe aquí tu comentario

Justificación causa imputable

Escriba aquí el comentario para justificar el cambio de la causa imputable...

Comentario (*)

Escribe aquí tu comentario

(*) Esta información se notificará al usuario afectado. Redactar de manera entendible y sin saludos.

Resolver

Para peticiones el formulario es el siguiente:



Requiere implantación (*)
NO MODIFICA LB NI NECESITA PL

Causa raíz (*)
NO APLICA

Comentario (*)
Escribe aquí tu comentario

Resolver

Para incidencias el formulario es el siguiente:



Requiere implantación (*)
NO MODIFICA LB NI NECESITA PL

Causa raíz (*)
E1. DESCORDONAMIENTO USUARIO

☒ El usuario ha realizado una actualización que ha provocado la incidencia.

Comentario causa raíz (*)
Escribe aquí tu comentario

Comentario (*)
Escribe aquí tu comentario

Resolver

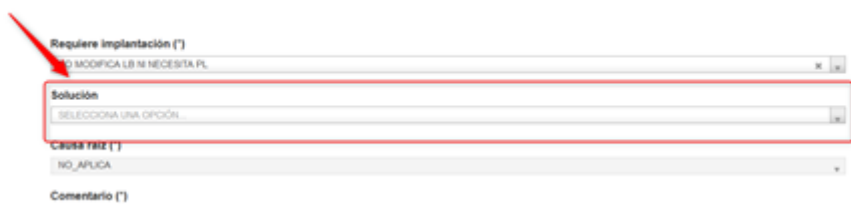
Causa raíz: Se especifica la causa raíz de la incidencia.

Comentario causa raíz: Se detalla el motivo por el cual se ha indicado dicha causa raíz.

Comentario: descripción de la acción que se está realizando.

Solución: soluciones del mismo CI/Recurso que la solicitud

Aquí veremos una nueva opción para poder asociar una solución en el cierre de la solicitud, veremos un nuevo desplegable que mostrarán soluciones del mismo CI/Recurso que la solicitud



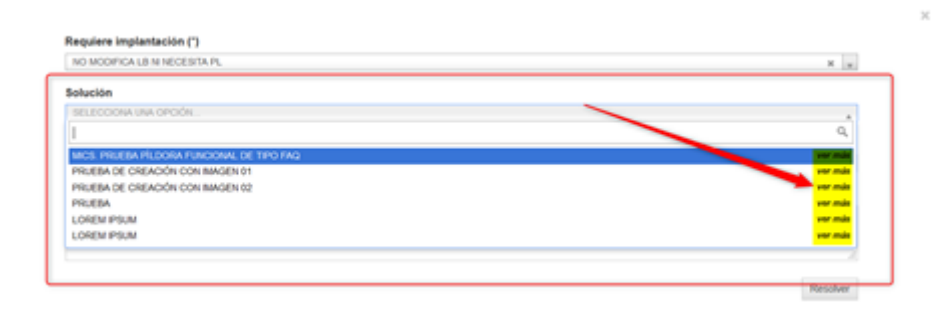
Requiere implantación (*)
NO MODIFICA LB NI NECESITA PL

Solución
SELECCIONA UNA OPCIÓN

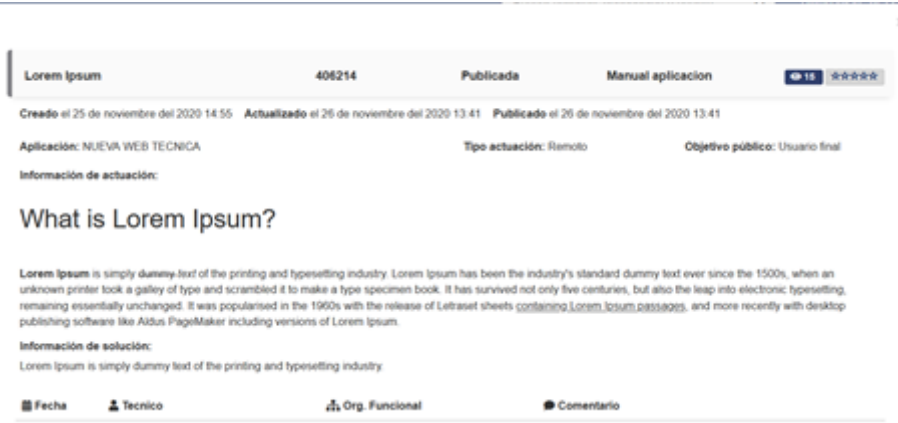
Causa raíz (*)
NO APLICA

Comentario (*)

Al desplegarlo, podemos observar como a la derecha de las opciones existentes nos sale un link con el texto "ver más", que ante cualquier duda de la solución podremos resolverla haciendo click en él para observar el detalle de esa solución



Nos mostrará una nueva ventana emergente con los datos de la solución



Una vez seleccionada en el desplegable la solución que queremos asociar en el cierre de la solicitud, solo bastaría con terminar de rellenar el formulario de cierre para que se asocie. La podremos observar en la pestaña "Soluciones" en el detalle de la solicitud.