

Índice

- 1. Descripción de la herramienta
 - 1.1 Acceso a la herramienta
 - 1.2 Personalización del escritorio
 - 1.2.1 Acceso Web
 - 1.2.2 Acceso móvil
 - 1.2.3 General
 - 1.2.4 Datos personales
 - 1.2.5 Gestión
 - 1.2.5.1 Compartir filtros
 - 1.2.5.2 Escalado favorito
 - 1.2.5.3 Etiquetas
 - 1.2.5.3.1.1 Crear nueva etiqueta
 - 1.2.5.3.1.2 Modificar etiquetas
 - 1.2.5.4 Filtros negativos
 - 1.2.5.4.1.1 Crear filtro negativo
 - 1.2.6 Seguridad y privacidad
 - 1.3 Configuración de los listado
 - 1.3.1 Filtros de búsquedas
 - 1.3.1.1 Filtro de búsqueda directa de tipo de demanda
 - 1.3.1.2 Filtros de texto
 - 1.3.1.3 Filtros seleccionables
 - 1.3.1.4 Filtros autocompletables
 - 1.3.1.5 Filtros de fecha
 - 1.3.1.6 Filtros de selección
 - 1.3.1.7 Modos de consulta actuales e históricos
 - 1.3.1.8 Filtros de etiquetas
 - 1.3.1.9 Filtros de check
 - 1.3.2 Filtros favoritos
 - 1.3.2.1 Crear filtro favorito
 - 1.3.2.2 Eliminar un filtro favorito
 - 1.3.2.3 Modificación de un filtro favorito
 - 1.3.2.4 Filtro compartido
 - 1.3.2.4.1 ¿Cómo compartir un filtro favorito?
 - 1.3.2.4.2 Asignando un filtro favorito a otro/os usuario/os
 - 1.3.2.4.3 ¿Cómo usar un filtro favorito compartido?
 - 1.3.2.5 Filtro negativo

- 1.3.2.5.1 ¿Cómo crear un filtro negativo?
 - 1.3.2.5.2 Como utilizar un filtro negativo
 - 1.3.2.6 Acciones de las Etiquetas
 - 1.3.3 Criterios de ordenación
 - 1.3.4 Configuración de columnas
 - 1.3.5 Exportación de resultado de filtrar en el listado
- 1.4 Roles
 - 1.4.1 Descripción de roles
 - 1.4.2 Matriz de opciones y acciones por roles
- 1.5 Búsqueda global
- 1.6 Acciones por lotes
 - 1.6.1 Selección de acción y solicitudes
 - 1.6.2 Ejecución de acción por lotes
 - 1.6.3 Acción etiquetar
- 1.7 Flujo de aprobación
- 1.8 Acceso - Aplicaciones Servicios Horizontales
- 2. Solicitudes
 - 2.2 Detalle de una solicitud
 - 2.2.1 Datos relevantes de la solicitud - zona izquierda del detalle.
 - 2.2.2 Datos adicionales de la solicitud - zona derecha del detalle.
 - 2.2.2.1 Datos de la solicitud
 - 2.2.2.2 Datos del usuario afectado
 - 2.2.2.3 Datos del usuario asignado
 - 2.2.2.4 Datos de la plataforma y del recurso
 - 2.2.2.5 Datos del expediente
 - 2.2.2.6 Datos de mantenimiento básico
 - 2.2.2.7 Datos de la avería
 - 2.2.3 Seguir solicitud
 - 2.3 Pestañas
 - 2.3.1 Registro de actividad
 - 2.3.2 Relacionadas
 - 2.3.3 Resumen de actuaciones
 - 2.3.4 Soluciones
 - 2.3.5 Exclusiones ANS
 - 2.3.6 Resumen de actividades
 - 2.3.7. Documentos
- 3. Problemas

- 3.1 Descripción del proceso
- 3.2 Seguir problemas
- 4. Flujo de gestión de solicitudes y problemas
 - 4.1 Matriz de listados y acciones (solicitudes)
 - 4.2 Matriz de listados y acciones (problemas)
 - 4.3 Acciones comunes a todos los listados
 - 4.3.1 Adjuntar documento
 - 4.3.2 Comentar
 - 4.3.3 Exportar detalle
 - 4.3.4 Relacionar
 - 4.3.4.1 Consideraciones sobre las relaciones
 - 4.3.4.1.1 Consideraciones de las relaciones de tipo Problema
 - 4.3.4.1.2 Consideraciones de las relaciones de tipo Hija - Padre
 - 4.3.4.1.3 Consideraciones de las relaciones de tipo Relacionada
 - 4.3.4.1.4 Consideraciones de las relaciones de tipo Incidencia
 - 4.3.5 Etiquetar
 - 4.4 Acciones propias
 - 4.4.1 Actuar
 - 4.4.1.1 Cálculo de HBS
 - 4.4.1.2 Actuar para sistemas
 - 4.4.1.3 Actuar para proveedores
 - 4.4.1.4 Actuar autopeticiones como proveedor
 - 4.4.1.5 Actuar de sistemas para solicitudes tipo reclamación
 - 4.4.2 Activar
 - 4.4.2.1 Activar una solicitud
 - 4.4.2.2 Activar un problema
 - 4.4.4 Cambiar CI causa raíz
 - 4.4.5 Causa raíz
 - 4.4.6 Cerrar
 - 4.4.7 Escalar
 - 4.4.8 Forzar resolución
 - 4.4.9 Modificar solicitud
 - 4.4.9.1 Modificar CI, tipología y ubicación
 - 4.4.9.2 Modificar prioridad
 - 4.4.9.3 Modificar solicitud (Tipificación, CI, ubicación solicitud y entorno)
 - 4.4.10 Planificar
 - 4.4.11 Rechazar resolución

- 4.4.12 Reclamar
- 4.4.13 Registrar plataforma
- 4.4.14 Resolver
 - 4.4.14.1 Resolver RGP
 - 4.4.14.2 Resolver proveedor no factoría y jefe de proyecto
 - 4.4.14.3 Resolver problemas para sistemas
 - 4.4.14.4 Resolver para equipos provinciales
- 4.4.15 Revisar actuaciones
- 4.4.16 Suspende
- 4.4.17 Solicitar exclusión ANS
- 4.4.19 Registrar intento de contacto telefónico
- 4.4.20 Cancelar problema
- 4.4.21 Modificar problema
- 4.4.22 Reasignar solicitud
- 4.4.23 Llamar al usuario
- 5. Base de datos del conocimiento
 - 5.1 Descripción del proceso
 - 5.1.1 Espacio de consulta
 - 5.1.1.1 Búsqueda de una píldora
 - 5.1.1.2 Búsqueda por etiquetas
 - 5.1.1.3 Soluciones frecuentes
 - 5.1.2 Espacio de gestión
 - 5.1.3 Búsqueda de píldoras.
 - 5.2 Registro de píldora del conocimiento
 - 5.2.1 Edición de píldoras
 - 5.2.2 Detalle de la píldora
 - 5.2.3 Puntuar y comentar una píldora
 - 5.3 Flujo de gestión de la Base de Datos del Conocimiento
 - 5.3.1 Acciones sobre una píldora
 - 5.3.1.1 Enviar a validar
 - 5.3.1.2 Validar
 - 5.3.1.3 Rechazar
 - 5.3.1.4 Adjuntar documento
- 6 Puesto de tratamiento de especial importancia (PTEI)
- 7. Gestión de soluciones
 - 7.1 Descripción
 - 7.2 Acceso

- 7.3 Operaciones de soluciones
 - 7.3.1 Búsqueda de solución
 - 7.3.2 Listado de soluciones
 - 7.3.3 Detalle de solución
 - 7.3.4 Registro de solución
 - 7.3.4.1 Campos para el registro de solución
- 7.4 Acciones de solución
 - 7.4.1 Comentar
 - 7.4.2 Editar
 - 7.4.3 Solicitar retirada
 - 7.4.4 Anular retirada
 - 7.4.5 Eliminar
- 8. Gestión de la CMS
 - 8.1 Descripción
 - 8.2 Acceso
 - 8.3 Búsqueda de entidades
 - 8.4 Detalle del recurso
 - 8.5 Creación de recurso
 - 8.6 Cambios masivos
 - 8.7 Entidades
 - 8.7.1 Enlaces
 - 8.7.1.1 Enlace
 - 8.7.2 Hardware
 - 8.7.2.1 Impresora
 - 8.7.2.2 Infraestructura
 - 8.7.2.3 Monitor
 - 8.7.2.4 Puesto trabajo
 - Software instalado
 - 8.7.3 Provisión
 - 8.7.3.1 Direccionamiento
 - 8.7.3.2 Líneas
 - 8.7.3.3 Router
 - 8.7.4 Proyectos
 - 8.7.4.1 Aplicación
 - 8.7.4.2 Área funcional
 - 8.7.4.3 Suite aplicaciones
 - 8.7.4.4 Versión

- 8.7.4.5 Área de negocio
- 8.7.5 Sistemas
 - 8.7.5.1 Agrupación de plataformas
 - 8.7.5.2 Catálogo software
 - 8.7.5.3 Clasificación plataformas por áreas o tecnologías
 - 8.7.5.4 Clasificación tecnológica
 - 8.7.5.5 Esquema
 - 8.7.5.6 Factor OP
 - 8.7.5.7 Grupos lógicos
 - 8.7.5.8 Instancia BBDD
 - 8.7.5.9 Plataforma
 - 8.7.5.10 Rel. grupo lógico - Entorno - Plataforma
 - 8.7.5.11 Rel. instancia SW
 - 8.7.5.12 Relación ámbito - Áreas - Rel grupo lógico
 - 8.7.5.13 VIP
- 8.8 Modelo entidad-relación
- 9. Solicitudes suscritas
- 10. Gestión de edificios, plantas y salas
- 11. Conversor de teléfono
- 12. Gestión de peticiones periódicas
 - 12.1 Descripción
 - 12.2 Acceso
 - 12.3 Operaciones de peticiones
 - 12.3.1 Búsqueda de petición periódica
 - 12.3.2 Listado de peticiones periódicas
 - 12.3.3 Detalle de petición periódica
 - 12.4 Acciones de petición
 - 12.4.1 Editar