

4.1 Matriz de listados y acciones (solicitudes)

Acción / Listados solicitudes	Incidencias / Peticiones como proveedor	Jefe Proyecto	Incidencias asignadas a resolutores (Sistemas)	Incidencias asignadas a responsables (Sistemas)	Solicitudes Asignadas
Actuar desarrollo	Si				
Actuar histórico	Si				
Actuar sistema			Si		
Activar	Si	Si	Si	Si	Si
Adjuntar Documento	Si	Si	Si	Si	Si
Asociar etiquetas	Si	Si		Si	Si
Base Conocimiento	Si	Si	Si	Si	Si
Cambiar CI causa raíz					
Cancelar					
Causa raíz					
Cerrar				Si	Si
Cerrar Problema					
Comentar	Si	Si	Si	Si	Si
Escalar		Si		Si	Si
Exportar detalle	Si	Si	Si	Si	Si
Forzar la resolución	Si		Si		
Modificar solicitud	Si	Si	Si	Si	Si
Planificar			Si		
Reclamar					
Rechazar cierre					
Rechazar cierre problema					
Registrar plataforma	Si		Si	Si	
Relacionar	Si	Si	Si	Si	Si
Resolver		Si			Si
Revisar actuaciones	Si				
Suspender problema					
Solicitar Exclusión ANS	Si		Si		

Acción / Listados solicitudes	Autopeticiones como proveedor	Buscar en todas las solicitudes (Solicitudes Service Desk)	Solicitudes ámbitos TIC (Listado coordinador actividad no planificada)	Solicitudes de mis proyectos	Solicitudes de mis aplicaciones

Actuar desarrollo	Si				
Actuar histórico					
Actuar sistema					
Activar	Si				
Adjuntar Documento	Si	Si	Si	Si	Si
Asociar etiquetas					
Base Conocimiento					
Cambiar CI causa raíz					
Cancelar	Si				
Causa raíz					
Cerrar					
Cerrar Problema					
Comentar	Si	Si	Si	Si	Si
Escalar					
Exportar detalle	Si	Si	Si	Si	Si
Forzar la resolución					
Modificar solicitud				Si	
Planificar					
Reclamar		Si	Si	Si	Si
Rechazar cierre		Si	Si	Si	Si
Rechazar cierre problema					
Registrar plataforma					
Relacionar					
Resolver problema					
Suspender problema					
Solicitar Exclusión ANS					

	Solicitudes exclusiones ANS					
Acción / Listados solicitudes						
Actuar desarrollo						

Actuar histórico						
Actuar sistema						
Activar						
Adjuntar Documento	Si					
Asociar etiquetas						
Base Conocimiento						
Cambiar CI causa raíz						
Cancelar						
Causa raíz						
Cerrar						
Cerrar Problema						
Comentar	Si					
Escalar						
Exportar detalle	Si					
Forzar la resolución						
Modificar solicitud						
Planificar						
Reclamar						
Rechazar cierre						
Rechazar cierre problema						
Registrar plataforma						
Relacionar						
Resolver problema						
Suspender problema						
Solicitar Exclusión ANS						
Aprobar Exclusión ANS	Si					