

4.2 Matriz de listados y acciones (problemas)

Acción / Listados Problemas	Todos los problemas	Problemas como resolutor	Problemas como resolutor (Proveedor no factoría)	Responsable de Gestión Problemas	Problemas asignados a resolutores (Sistemas)	Problemas asignados a responsables (Sistemas)
Actuar desarrollo		Si				
Actuar histórico		Si				
Actuar sistema					Si	
Activar				Si		Si
Adjuntar Documento	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Asociar etiquetas						
Base Conocimiento		Si		Si	Si	Si
Cambiar CI causa raíz		Si		Si		Si
Cancelar						
Causa raíz				Si	Si	Si
Cerrar				Si		Si
Cerrar Problema						
Comentar	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Escalar			Si	Si		Si
Exportar detalle	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Forzar la resolución						
Modificar solicitud						
Planificar						
Reclamar						
Rechazar cierre						Si
Rechazar cierre problema				Si		
Registrar plataforma		Si			Si	Si
Relacionar		Si	Si	Si	Si	Si
Resolver			Si	Si		Si
Revisar actuaciones		Si				
Solicitar Exclusión ANS						

