

4.4.1.2 Actuar para sistemas

En la acción Actuar se nos abrirá la siguiente ventana:

Fecha de actuación (*)

07/10/2021 12:58

Plataforma

Base de datos

Entorno

Fase

Grupo lógico

Clasificación

Próximo paso de la actuación

☒ Continuar actuando

☐ Escalar

☐ Resolver

Comentario (*) ☐ Visible por el usuario final

Escriba aquí comentarios sobre su actuación...

(*) No incluir saludos y despedidas, sólo la intervención realizada

Guardar

En el seleccionable **"Tipo de actuación"** deberá dejar constancia de forma obligatoria del tipo de actuación que se va a realizar.

En el seleccionable **"Fecha de actuación"** permitirá modificar la fecha en la que queremos que quede reflejada la actuación realizada.

El desplegable **"Plataforma"** podremos seleccionar la plataforma afectada por el problema.

El desplegable **"Entorno"** podremos seleccionar el entorno afectado por el problema.

El desplegable **"Grupo lógico"** podremos seleccionar el grupo lógico afectado por el problema.

El desplegable **"Base de datos"** podremos seleccionar la base de datos afectada por el problema, este campo no es obligatorio y solo podrá ser informada si previamente se ha indicado el entorno.

El campo **"Fase"** se rellenará automáticamente al informar el grupo lógico y no podrá ser modificado.

El seleccionable **"Clasificación"** se informará automáticamente al informar el grupo lógico y no podrá ser modificado.

En la parte del próximo paso del problema se nos mostrarán 3 opciones:

Continuar actuando: El resolutor podrá registrar todas las actuaciones que estime oportunas mediante esta opción. Estas actuaciones serán asignadas al mismo resolutor y no se modificará la asignación del problema.

Escalar: El resolutor podrá cambiar la asignación de los problemas mediante esta opción, en la cual dichos problemas serán enviadas a otro resolutor o responsable gestor del problema dentro de su organización funcional. En el caso de que se elija esta opción, deberá elegir obligatoriamente a quién se la escala. Hay dos posibilidades:

- La asignación al gestor de problemas.
- La asignación al responsable gestor del problema.
- La asignación a un miembro de su misma organización funcional.

Resolver: Para realizar el cierre de un problema, el resolutor deberá elegir esta opción.

- Lo primero que debemos hacer es elegir un versionado:

☒ Resolver

Versionado (*)

¿MODIFICA LÍNEA BASE?

Causa raíz (*)

SELECCIONA CAUSA RAÍZ...

Causa imputable

CAUSA IMPUTABLE...

Comentario causa raíz (*)

Escriba aquí comentarios sobre su actuación...

Solución

SELECCIONA UNA OPCIÓN...

Comentario (*)

☒ Visible por el usuario final

Escriba aquí comentarios sobre su actuación...

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

Guardar

- En el caso de seleccionar "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.:

☒ Resolver

Versionado (*) ⓘ

NO INCREMENTA VERSIÓN (SÓLO REQUIERE PETICIÓN D... x ▼

PL configuración

SELECCIONE UNA PL DE CONFIGURACIÓN... ▼

Causa raíz (*) ⓘ

SELECCIONA UNA OPCIÓN... ▼

Comentario causa raíz (*)

Escriba aquí comentarios sobre su actuación...

Solución

SELECCIONA UNA OPCIÓN... ▼

- Si seleccionamos la opción "NO INCREMENTA VERSIÓN (SOLO REQUIERE PETICIÓN DE LANZAMIENTO DE DATOS)", aparecerá otro combo para poder seleccionar una PL de datos:

Versionado (*) ⓘ

¿MODIFICA LÍNEA BASE?

|

NO APLICA

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

NO INCREMENTA VERSIÓN (SOLO REQUIERE PETICIÓN DE LANZAMIENTO DE CONFIGURACIÓN EN FARO)

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

☒ Resolver

Versionado (*) ⓘ

NO INCREMENTA VERSIÓN (SÓLO REQUIERE PETICIÓN DE L... x ▼

PL datos

SELECCIONE UNA PL DE DATOS... ▼

Causa raíz (*)

SELECCIONA CAUSA RAÍZ... ▼

Causa imputable

CAUSA IMPUTABLE... ▼

Comentario causa raíz (*)

Escriba aquí comentarios sobre su actuación...

Solución

SELECCIONA UNA OPCIÓN... ▼

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.

- En el caso de que se quiera cerrar una solicitud de tipo Incidencia, el resolutor deberá indicar de forma obligatoria el campo "Causa raíz" y el "Comentario causa raíz".

Cuando se selecciona una causa raíz, automáticamente se carga el select de causa imputable con la opción asociada a la causa raíz, es obligatorio. En el caso de querer cambiarla, se habilitará un comentario para escribir la justificación del cambio, además es obligatorio.

Formulario de resolución de una solicitud de tipo Incidencia. El formulario está dividido en dos columnas. A la izquierda, hay un botón "Resolver" con un icono de lupa. Debajo de este, hay un campo "Causa raíz (*)" con un menú desplegable que muestra "SELECCIONA CAUSA RAÍZ...". Debajo de este, hay un campo "Comentario causa raíz (*)" con un área de texto que dice "Escriba aquí comentarios sobre su actuación...". Debajo de este, hay un checkbox "Requiere RFC". A la derecha, hay un campo "Causa imputable" con un menú desplegable que muestra "CAUSA IMPUTABLE...". Debajo de este, hay un campo "Justificación causa imputable" con un área de texto que dice "Escriba aquí el comentario para justificar el cambio de la causa imputable...".

- En el caso de que la solicitud sea de tipo Petición o un Problema, la causa raíz tendrá el valor NO APLICA y la causa imputable aparecerá deshabilitada y no será obligatoria.

Formulario de resolución de una solicitud de tipo Petición o Problema. El formulario está dividido en dos columnas. A la izquierda, hay un botón "Resolver" con un icono de lupa. Debajo de este, hay un campo "Causa raíz (*)" con un menú desplegable que muestra "NO_APLICA". Debajo de este, hay un checkbox "Requiere RFC". A la derecha, hay un campo "Causa imputable" con un menú desplegable que muestra "CAUSA IMPUTABLE...".

- En el caso en que la resolución requiera de una "RFC", se deberá marcar la casilla "Requiere RFC" y seleccionar a continuación la RFC necesaria.

Formulario de selección de RFC. El formulario está dividido en dos columnas. A la izquierda, hay un checkbox "Requiere RFC" que está marcado. Debajo de este, hay un campo "SELECCIONA LA RFC CORRESPONDIENTE" con un menú desplegable que muestra una lista de RFCs. La lista incluye: "68510 - MODIFICACIÓN GRANJA DE BALANCEO PARA PACS 10.3.6", "68675 - REVISIÓN Y LIMPIEZA DEL ENTORNO DE PRODUCCIÓN NODO AUTONÓMICO EN SEVILLA", "68685 - AMPLIACIÓN ASIGNACIÓN MEMORIA RAM A SERVIDORES DE NODO AUTONÓMICO", y "68730 - INSTALACIÓN LIMPIEZA DE AGENTE SERVER VIEW V/S 30 EN NODOS DE".

68730 - INSTALACIÓN LIMPIA DE AGENTE SERVER VIEW V0.30 EN NODOS DE
HYPER-V CTI MÁLAGA PRODUCCIÓN POR PROBLEMA DE CONSUMO DE
MEMORIA DEL PROCESO.
68733 - CREACIÓN DE M. VIRTUAL PARA EL SERVICIO CUADRO DE MANDOS
REPORTING RRHH
68848 - CREACIÓN DE MÁQUINAS VIRTUALES WEBLOGIC PARA SAN AGUSTÍN
DE I INARFS

- 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

☒ Resolver

Solución

SELECCIONA UNA OPCIÓN...

Causa raíz (*)

SELECCIONA CAUSA RAÍZ...

Causa imputable

CAUSA IMPUTABLE...

Comentario causa raíz (*)

Escriba aquí comentarios sobre su actuación...

☐ Requiere RFC

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

☒ Resolver

Solución

SELECCIONA UNA OPCIÓN...

MICS. PRUEBA PÍLDORA FUNCIONAL DE TIPO FAQ

PRUEBA DE CREACIÓN CON IMAGEN 01

PRUEBA DE CREACIÓN CON IMAGEN 02

PRUEBA

LOREM IPSUM

LOREM IPSUM

☐ Requiere RFC

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

MiCS. Prueba píldora funcional de tipo FAQ

401707

Publicada

Preguntas frecuentes (FAQ)

188
★★★★☆

Creado el 6 de abril del 2018 8:23 **Actualizado** el 18 de diciembre del 2020 10:48 **Publicado** el 6 de abril del 2018 8:47

Aplicación: NUEVA WEB TECNICA **Tipo actuación:** Presencial **Objetivo público:** Profesional TIC

Información de actuación:

<![CDATA[
MiCS. Prueba píldora funcional de tipo FAQ.

la etiqueta como aplicaciones

Información de solución:

MiCS. Prueba píldora funcional de tipo FAQ

 Fecha

 Técnico

 Org. Funcional

 Comentario

DESGARRO LO SOFTWARE SERVICIOS

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.

Por último, en el campo "**Comentario**", se deberá especificar un comentario de forma obligatoria sobre esta actuación. Además, tendremos la opción de marcar si dicho comentario será visible o no por el usuario final.

Se pulsará el botón "**Guardar**", una vez rellenado todos los campos. Dicha actuación realizada se visualizará en la pestaña de "Resumen de actuaciones".

| Resumen de actividades | Registro de actividad | Relacionadas | Documentos | Resumen de actuaciones | Soluciones | Exclusiones ANS |
|--|--|---|---|---|--|---|
| | | | | | | Buscar  |
|  Fecha actuación |  Tipo actuación |  Causa |  Cod. Aplicación |  Técnico |  Org. Funcional |  Sig. Acción |
|  11/08/2022 10:15 | No dispongo de la información necesaria para mi actuación/resolución (diagnóstico) | - | RRHH_CVDIG_VEC | PROVEEDOR SISTEMAS USUARIO PRUEBA | ADMINISTRACION SISTEMAS CENTRALES-CTI | ESCALADO ADMINISTRACION SISTEMAS CENTRALES-CTI (FUJITSU) |

Mostrando desde 1 hasta 1 - En total 1 resultados