

7.3.3 Detalle de solución

Para acceder al detalle de una solución tenemos varios caminos:

- **Acceso directo a través de la búsqueda general**

Aquí podemos realizar la búsqueda directa de la solución a través del filtro de búsqueda general, para ello necesitamos saber el código de solución

El formulario de búsqueda de soluciones está dividido en dos secciones principales. A la izquierda, hay un panel con los campos de búsqueda: 'Texto de búsqueda', 'Aplicación', 'Usuario creador' y 'Organización funcional usuario creador'. A la derecha, hay un panel con los filtros: 'Estado' (con botones para 'Publicada' y 'Pde Validar'), 'Tipo solución' (con un botón para 'Preguntas frecuentes (FAQ)'), 'Tipo de actuación' (con un botón para 'Remoto'), 'Público Objetivo' (con un botón para 'Usuario final'), 'Fecha creación', 'Fecha actualización', 'Fecha publicación' y 'Fecha retirada'. En la parte superior derecha, hay un botón de 'Filtros' y un campo de búsqueda con el texto 'Buscar por código de solución...'. En la parte inferior derecha, hay un botón de 'Limpiar filtros'.

Una vez escrito el código de solución, pulsamos en la lupa de la derecha y accederemos al detalle de la misma

La pantalla muestra el detalle de la solución 'Problemas de acceso a Webmail'. En la parte superior, hay un encabezado con el título de la solución, el código '400035', el estado 'Pde Validar', el tipo de solución 'Preguntas frecuentes (FAQ)', el número de votos '22' y un botón de 'Acciones'. Debajo del encabezado, hay una sección de 'Información de solución' que incluye: 'Creado el 4 de febrero del 2010 11:03', 'Actualizado el 19 de mayo del 2021 9:51', 'Publicado el 20 de julio del 2010 12:39', 'Aplicación: Para profesional TI: TEXTO1', 'Tipo actuación: Remoto', 'Público objetivo: Usuario final', 'Requiere login: Si', 'Para usuario final: II>', 'Información de solución: Problemas de acceso a Webmail'. En la parte inferior, hay una barra de navegación con los botones 'Fecha', 'Tecnico', 'Org. Funcional', 'Comentario' y 'Respuesta'.

- **Acceso a través de un criterio de búsqueda en los filtros**

Para acceder al detalle de la solución, debemos pulsar sobre ella en el listado

GESTIÓN DE SOLUCIONES

TEXTO: LOREM IPSUM • TIPO SOLUCIÓN: PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ) • TIPO ACTUACIÓN: REMOTO • PÚBLICO OBJETIVO: USUARIO FINAL • ESTADO: PUBLICADA •

Título	Código solución	Fecha creación	Estado	Valoración
Lorem Ipsum Click	406214	25/11/2020 14:55:56	Publicada	13

Mostrando desde 1 hasta 1 - En total 1

Una vez se ha pulsado sobre ella, accederemos al detalle de la misma

Exo es una prueba para ayudaDigital WebSocket

Problemas de acceso a Webmail

406205

Página Webmail

Preguntas frecuentes (FAQ)

23

Acciones

Creado el 4 de febrero del 2010 11:33 Actualizado el 19 de mayo del 2021 9:51 Publicado el 20 de julio del 2019 12:36

Aplicación:

Tipo actuación: Remoto

Público objetivo: Usuario final

Requiere login: Si

Para profesional TI:

TEXTO1

ID

Para usuario final:

Información de solución:

Problemas de acceso a Webmail

Una vez situados en el detalle de la misma, este se compone de los siguientes elementos

prueba 3 envio sms

450087

Borrador

Incidencias o configuración frecuente (FSI)

6

Acciones

Creado el 24 de mayo del 2023 13:00 Actualizado el 24 de mayo del 2023 13:01

Aplicación:

9

Tipo actuación: Remoto

10

Público objetivo: Profesional TIC

14

Requiere login: No

15

Envío SMS: Si

Para profesional TI:

11

prueba 3 envio sms

Para usuario final:

12

prueba 3 envio sms

Información de solución:

13

prueba 3 envio sms

1. Título de la solución
2. Código de solución. Código único identificador de la solución
3. Estado de la solución
4. Tipo de solución de la solución
5. Número de visitas que ha tenido la solución

6. Valoración media de los usuarios para dicha solución
7. Botonera de acciones
8. Aplicación por referencia de la solución
9. Tipo de actuación de la solución
10. Público objetivo de la solución
11. Breve resumen para el técnico
12. Breve resumen para el usuario final
13. Breve resumen de la solución
14. Requiere login
15. Envío SMS

Para comentar la solución, desde la botonera de acciones pulsaremos en dicha acción

prueba

448365

Ppte Validar

Catalogo de peticiones (ECR)

11

★ ★ ★ ★ ★

Acciones ▾

Comentar

Solicitar retirada

Creado el 17 de enero del 2022 13:03 Actualizado el 17 de enero del 2022 14:05

Aplicación:

Tipo actuación: Remoto

Público objetivo: Profesional TIC

Requiere login: No

Para profesional TI:
prueba

Para usuario final:

Información de solución:
prueba

Fecha	Técnico	Org. Funcional	Comentario	Respuesta
17/01/2022	PROVEEDOR FACTORIA USUARIO PRUEBA	DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE)	Pendiente de validar para su publicación	-
17/01/2022	PROVEEDOR FACTORIA USUARIO PRUEBA	DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE)	El estado ha cambiado de Borrador a Ppte Validar	-
17/01/2022	PROVEEDOR FACTORIA USUARIO PRUEBA	DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE)	Created document 448365	-

Mostrando desde 1 hasta 3 - En total 3 resultados

Una vez hecho click, nos aparecerá un cuadro de diálogo el cual deberemos rellenar los campos obligatorios marcados con un(*)y pulsaremos el botón de enviar

prueba

448385

Pdte Validar

Catalogo de peticiones (ECR)

3

★★★★★

Acciones ▾

Creado el 17 de enero del 2022 13:03 Actualizado el 17 de enero del 2022 13:04

Aplicación:

Pública en internet:

Si

Información de actuación:

prueba

Información de solución:

prueba

Fecha

17/01/2022

PR

17/01/2022

PR

17/01/2022

PROVEEDOR FACTORIA USUARIO PRUEBA

DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE)

Created document 448385.

Mostrando desde 1 hasta 3 - En total 3 resultados

Tipo(*)

Seleccione una opción

Comentar (*)

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

Enviar

Luego, si todo ha ido correctamente recibiremos la notificación correspondiente