

4.4.1.5 Actuar de sistemas para solicitudes tipo reclamación

Fecha de actuación (*): 07/10/2021 13:06

Próximo paso de la actuación

☒ Continuar actuando

☐ Escalar ¿A QUIEN DESEA 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 “**Fecha de actuación**” permitirá modificar la fecha en la que queremos que quede reflejada la actuación realizada.

En la parte del próximo paso del problema se nos mostraran 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.

En el seleccionable “**Motivo de escalado**” deberá dejar constancia de forma obligatoria del tipo de actuación que se va a realizar.

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

- 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 desplegable 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.

☒ Resolver

Solución
SELECCIONA UNA OPCIÓN...

Causa raíz (*):
SELECCIONA CAUSA RAÍZ...

Causa imputable
CAUSA IMPUTABLE...

Comentario causa raíz (*):
Escriba aquí comentarios sobre su actuación...

- En el caso de que la causa raíz tenga el valor NO APLICA, la causa imputable aparecerá deshabilitada y no será obligatoria.

☒ Resolver

Causa raíz (*)
NO_APLICA

Causa imputable
CAUSA IMPUTABLE...

- 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

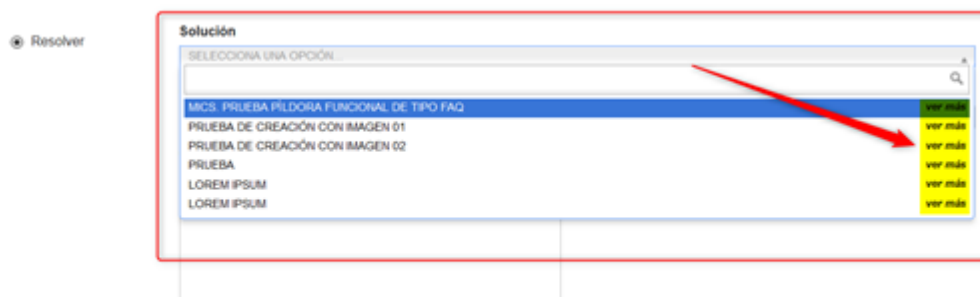
Solución
SELECCIONA UNA OPCIÓN...

Causa raíz (*):
SELECCIONA CAUSA RAÍZ...

Causa imputable
CAUSA IMPUTABLE...

Comentario causa raíz (*):
Escriba aquí comentarios sobre su actuación...

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



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

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