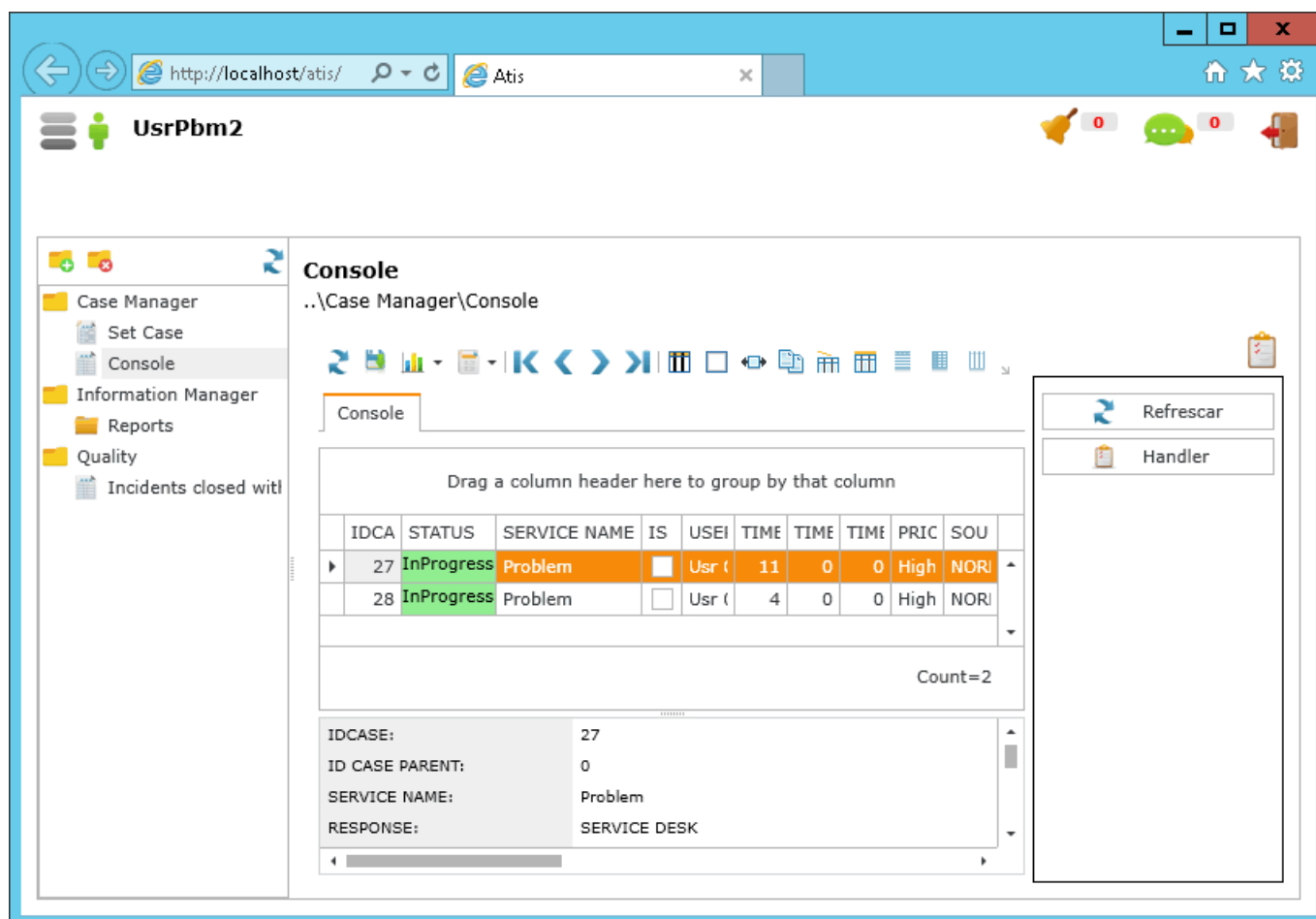



Cómo resolver un problema

Acceda al portal Atis


En el panel izquierdo, haga clic en **Manager case > Console.**




1. Ver el origen del problema y los datos detallados

En la lista de casos asignados, seleccione un registro de problemas y haga clic en  para ver los datos detallados del problema.

Ticket attention detail



Value	Description	
IDSDTICKET	28	
IDSDTICKET_PARENT	0	
TICKETSTATUSNAME	InProgress	→ Problem current status
TICKET_ISMAYOR	False	
TICKET_TITLE	Print queue blocked despite cancellation	
TICKET_COUNTTIME	21	
TICKET_COUNTTIMEPAUSE	0	
TICKET_COUNTTIMERESOLVED	0	
TICKET_DATERESOLVED	2016-07-30 19:39:48	
TICKET_DATECLOSED	2016-07-30 19:39:48	
TICKET_DATELASTCUT	2016-07-30 20:00:48	
IDSDTICKETSOURCETYPE	_PERSON	
IDCMDBCONTACTTYPE_USER	4	
IDMDCATEGORYDETAIL_INITIAL	18	
IDMDCATEGORYDETAIL_FINAL	18	
SOURCETYPENAME	PERSON	→ Source of the problem

- Haga clic en  para **Proprietario, Manejador y Usuario** del registro de problemas:

Permisos: Vista de lista


Permissions

Problem_general

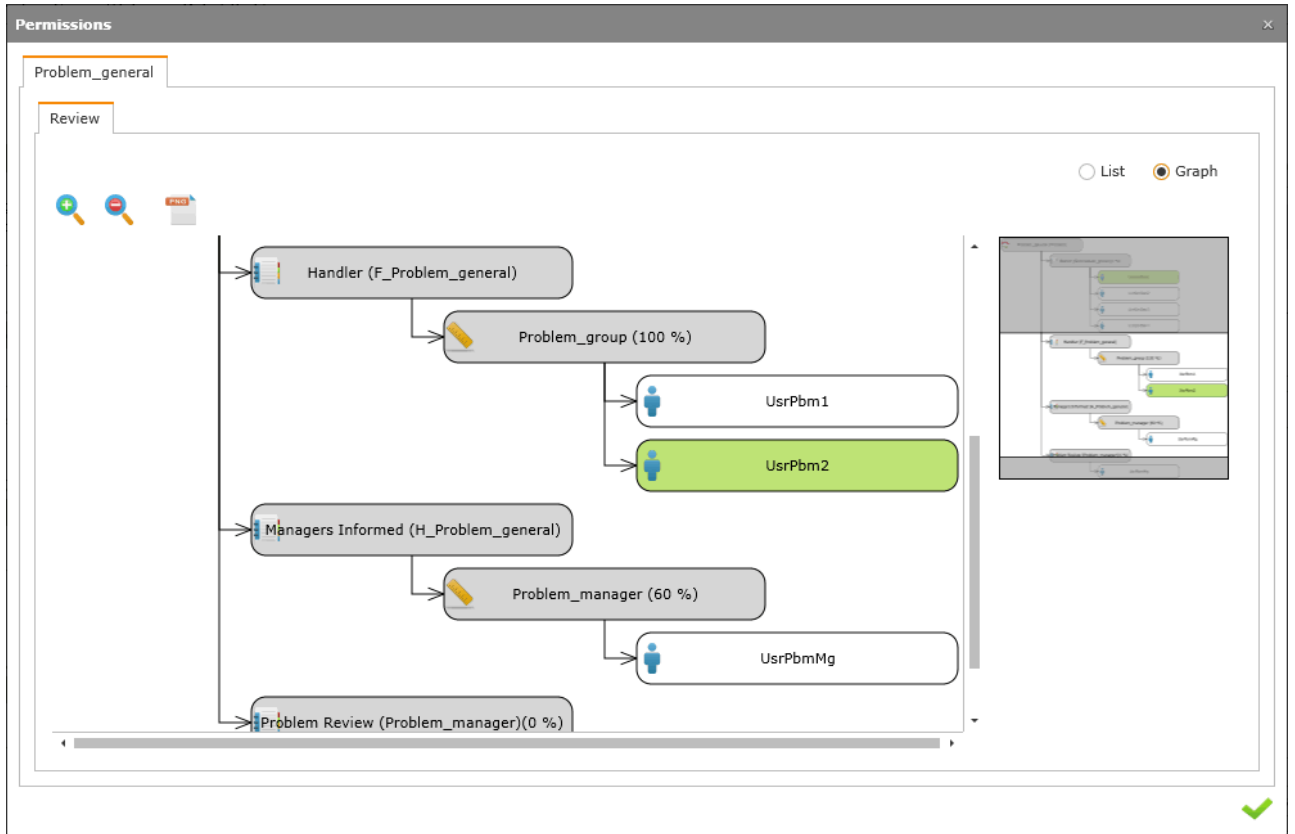
Review



List Graph @

Ticket Id	Type name	Status	Type User Nam	CI Generic Nar	First Name	Last Name	Middle Name	Model	Asg Lvl
28	Internal	Active	Owner	UsrSrvDsk1	Jacob	Graham	Johnson	Problem_gene	0
▶ 28	Internal	Active	Handler	UsrPbm2	Jayden	Jordan	Wilson	Problem_gene	1



Permissions: Graph



- Haga clic en  para ver el registro de acciones
- En la pantalla de permisos, haga clic en  para ver los datos de contacto del usuario:

CMDB Contact

Contact type: Information:

Type name	Contact defined
eMail	usr001@email.com



Street Address:

City :

Province/State/County :

Zip/Postal Code :

System status :

2. Para llamar la atención

Haga clic en el botón **Manejador**, se abrirá la ventana de atención, abajo hay una descripción de los campos predeterminados que aparecen en la ventana:

Case Number: 28 Type User:Handler
Service Type:2 Category:Printing Service\Unknown Detail:Problem

Problem_general : Print queue blocked despite cancellation
Max Remain 2,859 Func Remain 00

Description
Under Windows, it may happen that the queue for file and data printing become frozen due to a jammed printing trouble and however when you cancel the printing, neither the cancellation nor the waiting print queue works.

Matrix of Activities

Step	IDSDTICKET	Title	Edo Activity	Return	Type	Order
0			MODEL		IN MODEL	0

Guide or general help
This record was created because there is something wrong that can or is impacting several users or critical functions. First, you should gather all of the information about the incident related and services impacted, then

Attention
20

Message

Status Step:
Investigation and diagnosis | Create Known error and Work around | Implement solution | Review

Comment
Check all incidents and RFCs related or with the same Category. Apply Root cause techniques to detect the Root cause of this problem

Change step:
Create Known error and Work z

Añadir acciones de atención

En el panel izquierdo, haga clic en  , en la pantalla emergente escriba las acciones y haga clic en  para guardar.

Records Administrator and date

View message [Close]

Full message

Initial diagnosis actions:

1. Make sure all connections for the monitor are properly connected.
2. Try with spare monitor adapters and cords.
3. Try plugging the power cord of the monitor into a different outlet running off a different circuit.

[Green checkmark]



Guide or general help | Description

Attention [Close]

[Calendar icon] 26 [Plus icon]

07/20/16 23:11 UsrSrvDsk2(Internal Handler) [Close]

Analysis:
Try lowering the refresh rate of your monitor to 70-75 and setting the resolution as high as it can go, then restart the computer.

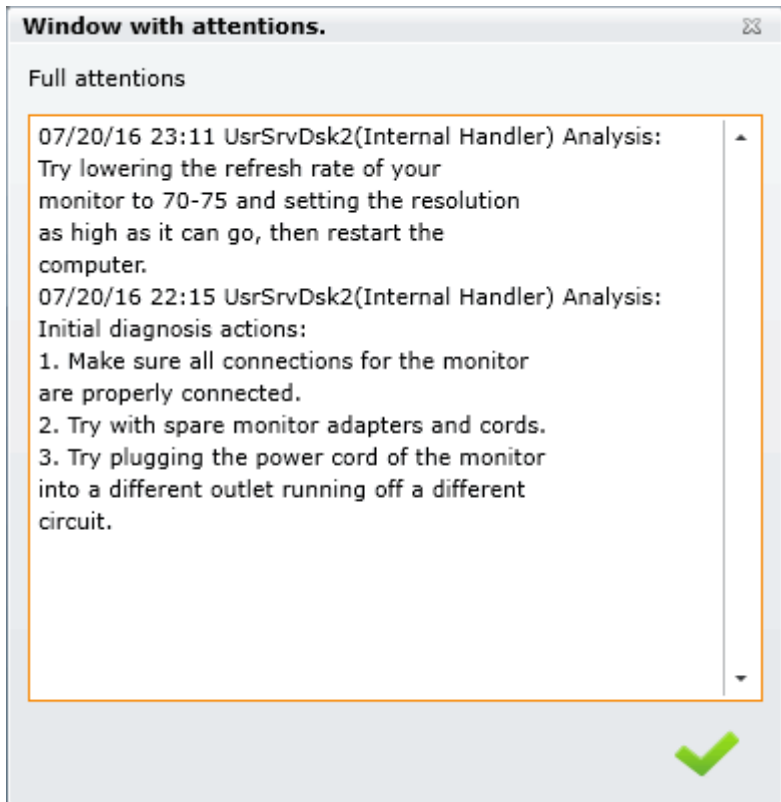
07/20/16 22:15 UsrSrvDsk2(Internal Handler) [Close]

Analysis:
Initial diagnosis actions:

1. Make sure all connections for the monitor are properly connected.
2. Try with spare monitor adapters and cords.
3. Try plugging the power cord of the monitor into a different outlet running off a different circuit.

Message

Para ver el registro de acciones, haga clic en [Calendar icon] 26

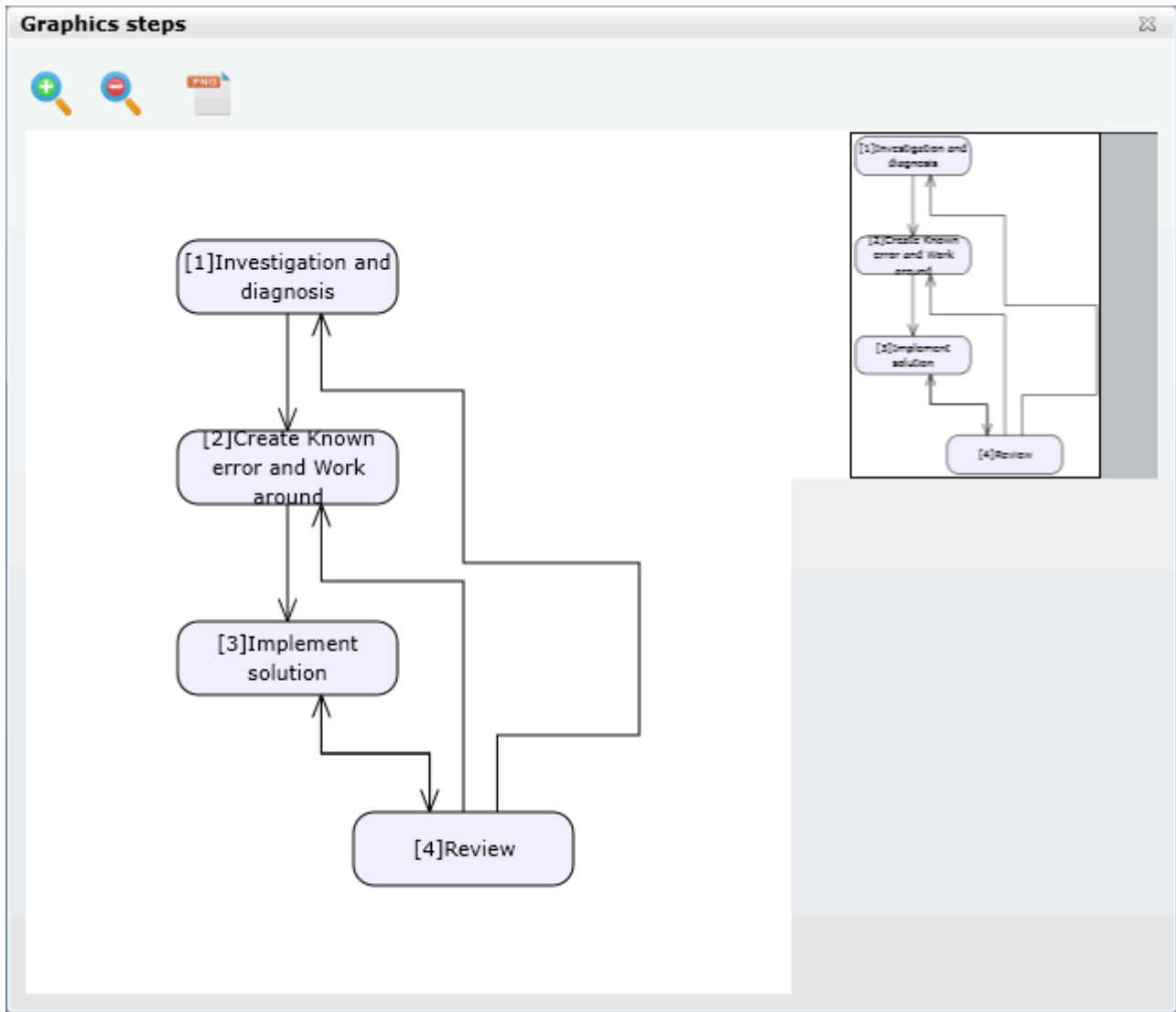


Guía


Instrucciones de soporte de servicio para ayudar a resolver un caso más rápido, estas instrucciones se definen en la configuración del modelo.

Ver: [Cómo crear un modelo](#)

Haga clic en  para graficar los pasos del modelo:



Enviar mensajes

En el panel izquierdo, haga clic en , en la pantalla emergente seleccione los usuarios y escriba el mensaje a enviar

Enter message ✖


Users	
<input checked="" type="checkbox"/>	Owner
<input type="checkbox"/>	Handler
<input checked="" type="checkbox"/>	User

Message

First actions:

1. Make sure all connections for the monitor are properly connected.
2. Try with spare monitor adapters and cords.
3. Try plugging the power cord of the monitor into a different outlet running off a different circuit.
4. Try lowering the refresh rate of the monitor to 70-75 and setting the resolution as high as it can go, then restart the computer.

✖ ✓

Los usuarios y el propietario también pueden enviar comentarios, haga clic en  para ver si hay nuevos mensajes.

3. Matriz de Actividades


See: [Cómo crear un modelo](#)

IT Help Center se basa en modelos de actividades/atención. En ellos se definen el flujo, grupos de atención, tiempos, escaladas, posibles retornos entre otros. Después de crear un registro, la herramienta decide qué modelo utilizará según las reglas definidas. A continuación, el modelo determinará qué grupo trabajará en el registro. Cada tanto, la herramienta comprobará el tiempo transcurrido y decidirá si es necesaria una escalada.

Aquí puedes añadir nuevas actividades/casos relacionados:
Ver: [Creación de un RFC a partir de un registro de problema.](#)

4. Herramientas de atención

Ver detalles del caso

Haga clic en  para ver los detalles del caso

Value	Description	
IDSDTICKET	28	
IDSDTICKET_PARENT	0	
TICKETSTATUSNAME	InProgress	→ Problem current status
TICKET_ISMAYOR	False	
TICKET_TITLE	Print queue blocked despite cancellation	
TICKET_COUNTTIME	21	
TICKET_COUNTTIMEPAUSE	0	
TICKET_COUNTTIMERESOLVED	0	
TICKET_DATERESOLVED	2016-07-30 19:39:48	
TICKET_DATECLOSED	2016-07-30 19:39:48	
TICKET_DATELASTCUT	2016-07-30 20:00:48	
IDSDTICKETSOURCETYPE	_PERSON	
IDCMDBCONTACTTYPE_USER	4	
IDMDCATEGORYDETAIL_INITIAL	18	
IDMDCATEGORYDETAIL_FINAL	18	
SOURCETYPENAME	PERSON	→ Source of the problem



Ver Solución


Haga clic en  para ver soluciones de trabajo relacionadas.


Work-Around

Work-Around :


IDCMDBCI	CI_GENERICNAME	CI_DESCRIPTION	SMWAREVIEW_NAME
----------	----------------	----------------	-----------------

- Haga clic en  para buscar y agregar soluciones.

- Haga clic en  para ver las soluciones seleccionadas.

Ver información de contacto del usuario

Haga clic en  para ver los datos de contacto del usuario.


- Cuando pase el ratón sobre el icono, podrá ver el nombre de usuario y la forma preferida de contacto:





User Usr 001: Jordan Franklin Ford Notify me by eMail (usr001@email.com)

- Al hacer clic en el icono, una pantalla emergente le permite añadir/editar los datos de contacto:

CMDB Contact

Contact type: Information: (+) - 

Type name	Contact defined	
eMail	usr001@email.com	
Mobile	(+57) 1-3212347896	

Street Address:

City : Colombia


Province/State/County :

Zip/Postal Code :

System status :

- Prep
- Live**
- Retired


Tipo de contacto Seleccione el tipo de notificación (móvil, teléfono, correo electrónico)

Información	según el tipo de aviso: móvil/teléfono/correo electrónico y haga clic en  para agregar.
Dirección	Otros datos de contacto como dirección, país, condado/estado y código postal
Estado del sistema	Seleccione el estado del sistema: Preparación: Pendiente de aprobación En vivo: Activo Retirado: Información obsoleta

Cambiar Categoría



Un administrador puede cambiar la categoría antes de cerrar el registro del problema.

Haga clic en  para cambiar la **Categoría**.

- Escriba el motivo para modificar la categoría.


Change Settings

Reason for change

Same model | New model

Select the category to change.



Category : Printing Service\Unknown


Detail : Problem 

Select the Priority to change.

Priority : High

Is Major:

- Haga clic en  para categorizar el caso, busque la categoría que mejor describa el problema.

Category Search



Search by

Select the category

Category 1 :

Category 2 :

CATEGORY	CATEGORYSTATUS	
Desktop Support Service\Hardware\<Failing>	1	
Desktop Support Service\Hardware\<Problem>	1	
Desktop Support Service\Hardware\<Request>	1	
Desktop Support Service\Hardware\<Change>	1	


 

Select a new category and clic on 

Cambiar prioridad



Un administrador puede cambiar el valor de prioridad antes de cerrar el registro del problema.

Haga clic en  para cambiar la **Prioridad**.

- Escriba el motivo para cambiar la prioridad.
- Seleccione un nuevo valor de **Prioridad** de la lista desplegable.

Change Settings

Reason for change

The problem is critical

Same model | New model

Select the category to change.

Category : ..\Security ServiceUnknown<Problem>

Detail : Problem

Select the Priority to change.

Priority : High

High

Medium

low


Is Major:

✖ ✔

También puede hacer clic en la casilla de verificación **Is Major** checkbox

- Haga clic en ✔ para guardar los cambios.

Escalamiento funcional

Haga clic en 

En la pantalla emergente, puede seleccionar el tipo de escalada y añadir una razón para escalar el caso:

Ir al siguiente usuario: El caso se asignará automáticamente al siguiente administrador disponible en el mismo nivel.

Ir al siguiente nivel: El caso se asignará automáticamente a un administrador disponible en el nivel superior.

Asignación directa: Seleccione un administrador de la lista desplegable para asignar directamente el caso.

Functional Escalation

Go to the next user Go to the next level Direct asignation

Users

1 (4)UsrSrvDsk1 30 100

Reason for action

✗ ✓

Haga clic en  para aumentar

Escalamiento jerárquico

Haga clic en 

En la pantalla emergente, puede seleccionar el tipo de escalada y añadir una razón para escalar el caso, opciones activas:

Ir al siguiente nivel: El caso se asignará automáticamente a un administrador disponible en el nivel superior.

Asignación directa: Seleccione un administrador de la lista desplegable para asignar directamente el caso.

Hierarchic Escalation


Go to the next user Go to the next level Direct asignation

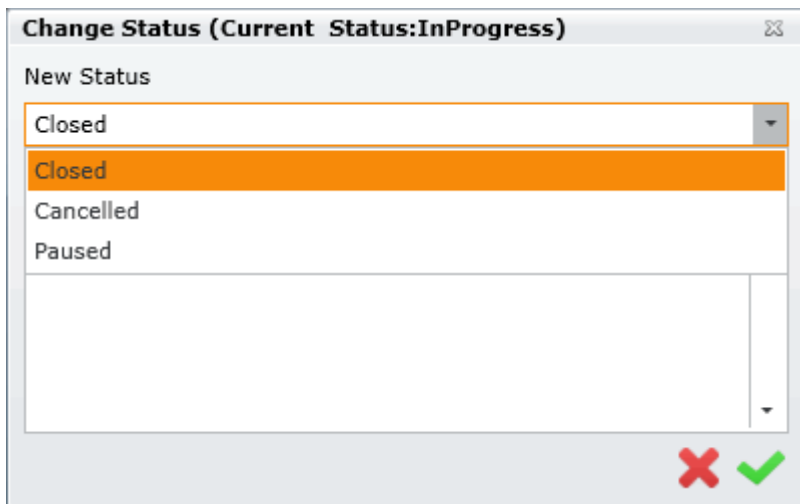
Reason for action

✗ ✓

Haga clic en  para aumentar


Estado de modificación

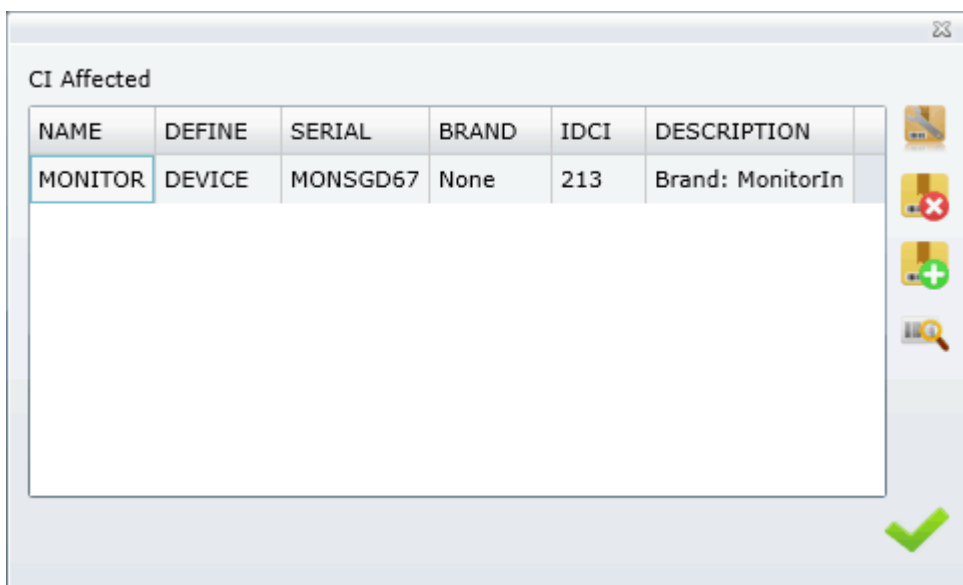
Haga clic en  En la pantalla emergente seleccione un nuevo estado y añada una razón:





Cuando pase el ratón sobre el icono, mostrará el estado actuals

Editor CI

Haga clic en  , En la pantalla emergente puede revisar o eliminar CIs ya relacionados, o añadir nuevos CIs




Agregar CIs: hacer clic en  una pantalla emergente le permite buscar CIs.

Editar descripción de CI: Seleccione CI y haga clic en  para editar la descripción y haga clic en

✓ para guardar.

Borrar CI: Seleccionar CI y hacer clic en 


Ver CI: Seleccionar CI y hacer clic en 

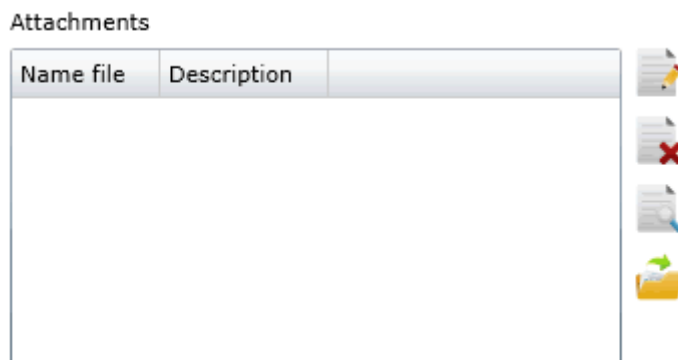
Una pantalla emergente le permite ver información y relaciones de la CI


Ver:

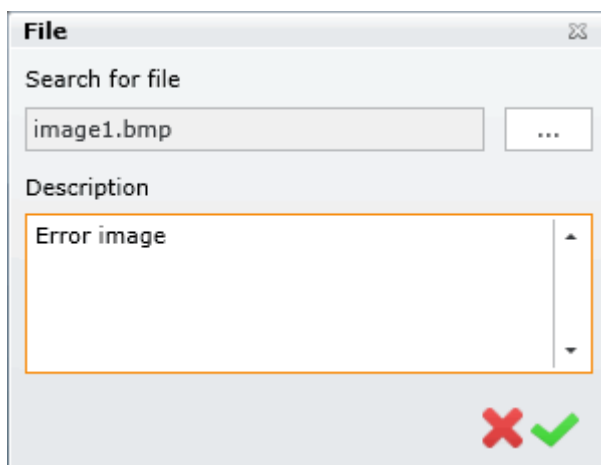
[Cómo ver y editar CIs](#)

Editor de archivos adjuntos



Haga clic en  En la pantalla emergente puede revisar o eliminar archivos adjuntos ya relacionados, o añadir nuevos archivos




Agregar archivo: Haga clic en  a una pantalla emergente que le permite examinar el equipo en busca de los archivos que desea adjuntar. Puede incluir una descripción para cada archivo adjunto.




Haga clic en  para encontrar el archivo, añadir descripción¹⁾ y haga clic en  para guardar.

Editar descripción: Seleccione el archivo adjunto y haga clic en  para editar la descripción del archivo y haga clic en  para guardar.

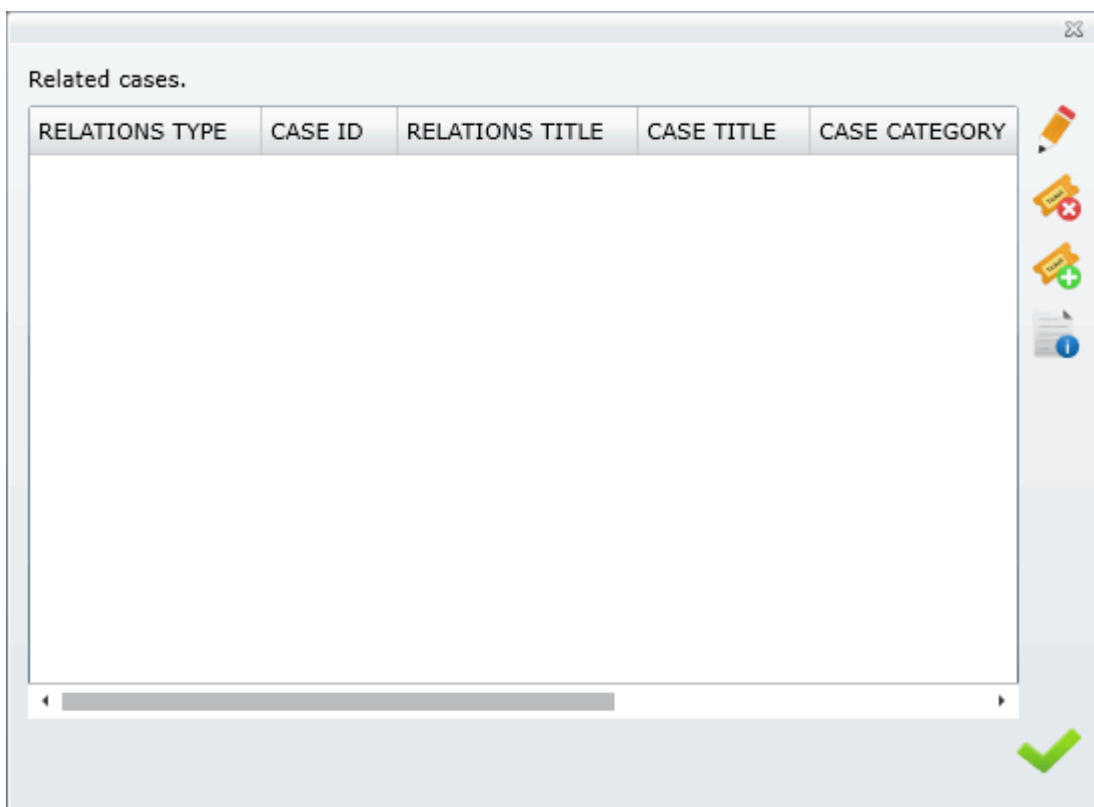
Borrar archivo: Seleccionar el archivo adjunto y hacer clic en 


Descargar archivo: Seleccionar el archivo adjunto y hacer clic en 

5. Añadir/editar casos relacionados

Haga clic en  para agregar/editar casos relacionados con el problema:


1. Al hacer clic en el icono, una pantalla emergente le permite agregar/editar casos relacionados:



2. Haga clic en  para buscar y agregar casos:

Related Editor ✖

Select case and fill all data

Select Case : 0 

Category : \

Case :

Title :

Description :

✓ ✗

Haga clic en  para buscar casos:

Search

Show :

Drag a column header here to group by that column

	IDSD'	TICKET_	IDSD'	CATE	CATEGORY	TICK	MT_	IDSI	IDSI	IDSI	IDSI	
	3	Elevator	3	Secur	Failing	InPr	Inci	0	3	2	1	▲
	25	NO MECH	5	Printi	Failing	InPr	Inci	0	3	2	1	
	26	NO MECH	6	Printi	Problem	InPr	Prob	0	3	2	3	
▶	27	Unable to	7	Printi	Problem	InPr	Prob	0	3	2	3	
	28	Print que	8	Printi	Problem	InPr	Prob	0	3	2	3	
	1	Elevator	1	Secur	Failing	Clos	Inci	0	5	2	1	
	2	Elevator	2	Secur	Request	Clos	Inci	0	5	2	1	
	24	Monitor f	4	Desk	Failing	Clos	Inci	0	5	2	1	

✓ ✗

3. 3. Una vez que haya seleccionado un caso para relacionar, seleccione el tipo de relación en la lista desplegable: *Relación desconocida, Este caso forma parte de o Este caso es el resultado de*

Related Editor ✖

Select case and fill all data

Select Case : 27 Unable to connect the printer, access denied 🔍

Category : Printing Service\Unknown\Problem

Case :

Title :

Description :

✓ ✗

4. 4. Por último, añade el título y la descripción:

Related Editor ✖

Select case and fill all data

Select Case : 27 Unable to connect the printer, access denied 🔍

Category : Printing Service\Unknown\Problem

Case :

Title :

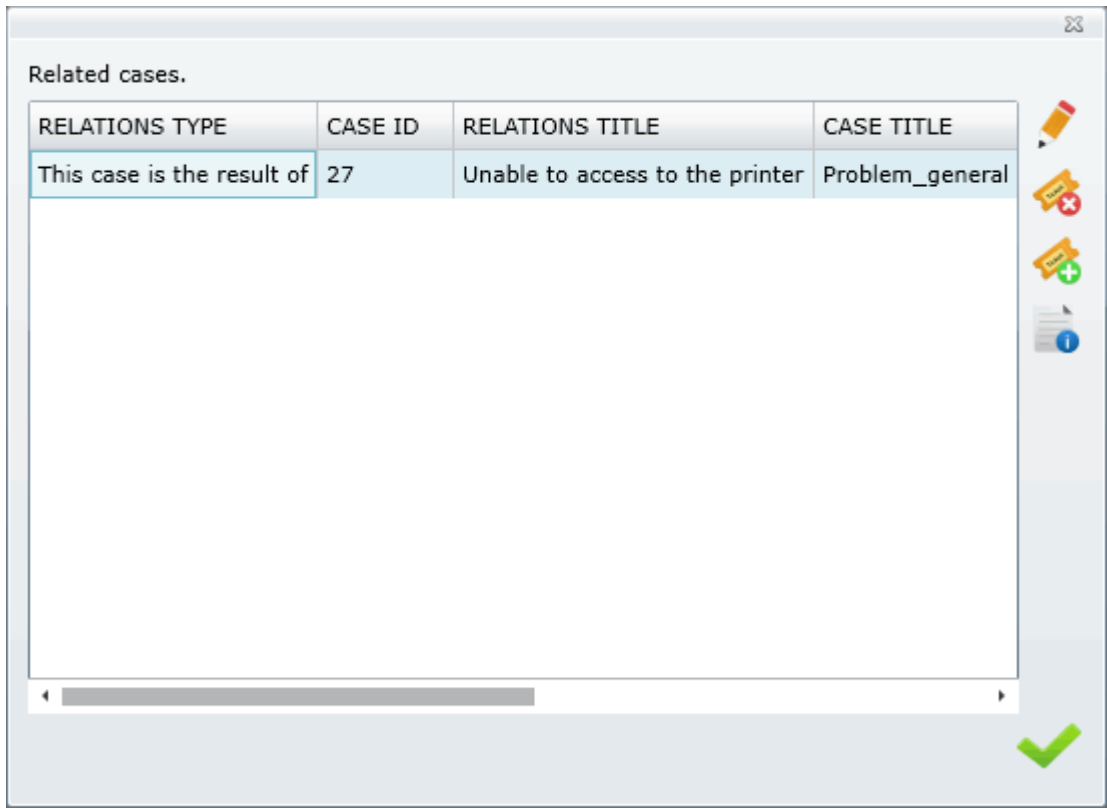
Description :

✓ ✗

Haga clic en ✓ para guardar.

Related cases.

RELATIONS TYPE	CASE ID	RELATIONS TITLE	CASE TITLE
This case is the result of	27	Unable to access to the printer	Problem_general



Haga clic en el icono para borrar la relación




Haga clic en el icono para editar la relación



Haga clic en el icono para ver la información del caso relacionado

6. Añadir/Editar relaciones padre-hijo

Agregar Relaciones con los Padres



Haga clic en  En la pantalla emergente puede buscar en una lista de los casos existentes, seleccione el caso que será el caso **Padre**

Search Relation


Show :

IDSDTICKET	TICKET_TITLE	IDSDTICKETM	CATEGORYDESCRIPTION
8	The printer is not detected.	8	
9	Loss of connection to your router.	9	
10	Loss of signal.	10	
22	Printing in color issue	13	
28	Multi-function printer unable to print	14	
33	Monitor maintenance	15	Maintenance and repairs for
34	Dusty GPU and the fans not working	16	
35	Add knownerror and workaround	17	Maintenance and repairs for
37	Monitor flickers after repair	18	
11	The printer is not detected.	19	

Counter 14

Agregar Relaciones Infantiles



Haga clic en  En la pantalla emergente puede buscar en una lista de casos existentes, seleccione los casos que serán el **Niño/los Niños**

Relation

Show :

	IDSDTICKET	TICKET_TITLE	IDSDTICKETMT	CATEGORYDESCRIP	CATEGORY
▶	33	Monitor maintenano	15	Maintenance and rej	Failing
	34	Dusty GPU and the l	16		Request
	35	Add knownerror and	17	Maintenance and rej	Failing
	37	Monitor flickers afte	18		Problem

Count=4

Relaciones gráficas

Haga clic en para dibujar el gráfico.

View Ticket 16

(16) Monitor failing
MAIN
Visible
Childs Activities Parents

(33) Monitor maintenance
CHILDREN
Visible
Childs Activities Parents

(34) Dusty GPU and the fans not
CHILDREN
Visible
Childs Activities Parents

(37) Monitor flickers after repair
CHILDREN
Visible

(35) Add knownerror and workarc
CHILDREN
Visible

Incident_general : Monitor failing Maximun time : 480 Priority

Information
General
Permissions
Relations
Childrens
Parents

..\Relations\Childrens

Name	Ticket
TICKET	33
TICKET	34
TICKET	35
TICKET	37


7. Paso de modificación



La modificación de la configuración del modelo y de los ajustes de pasos requiere el acceso a la configuración del sistema, por lo tanto, debe tener privilegios



administrativos.
Ver: [Cómo crear un modelo](#)

Cuando un administrador ha incluido todas las actividades y acciones para el paso actual, puede establecer el siguiente paso. En la esquina inferior derecha, si es posible, seleccione el siguiente paso de la lista desplegable y haga clic en el icono . Cada vez que hay un cambio de escalón, el administrador tiene que incluir una razón y opcionalmente una recomendación para el siguiente paso.

1. 1. Para cambiar de **Investigación y Diagnóstico** a **Crear Error Conocido y Solución de Problemas**



Step summary for : ✖

Type a description of the actions executed in this step: Investigation and diagnosis

During the investigation:
I found out there's a problem with model HT8976 of printers
A recurrent error accessing the printer.
You can run a command to cancel the queue without restarting:
net stop spooler

Recommendation for new step: Create Known error and Work around




Create a knownerror and workaround related to HT8976 printer model


 

Investigation and diagnosis Create Known error and Work around Implement solution Review

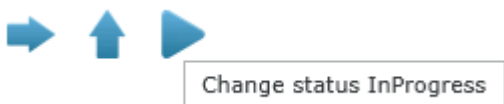
Comment

Create a Known error Record with Work-Around(s) related so other people can use this information. If there is a solution, document it in the Known error record.

Change step:
Implement solution 

Mientras que el problema está en la **Investigación y Diagnóstico** y **Crear Error Conocido y Solución de Problemas** el estado del paso es **InProgress**:



Ver:
[Crear errores conocidos y soluciones de trabajo](#)


2. Para cambiar de **Crear una solución conocida y solución alternativa** a **Implementar Solución**

Step summary for :

Type a description of the actions executed in this step: Create Known error and Work a

The KE for HT8976 printer model was created.
The WA was created: Print queue blocked.


Recommendation for new step: Implement solution



Investigation and diagnosis Create Known error and Work around **Implement solution** Review

Comment
Create a Known error Record with Work-Around(s) related so other people can use this information. If there is a solution, document it in the Known error.

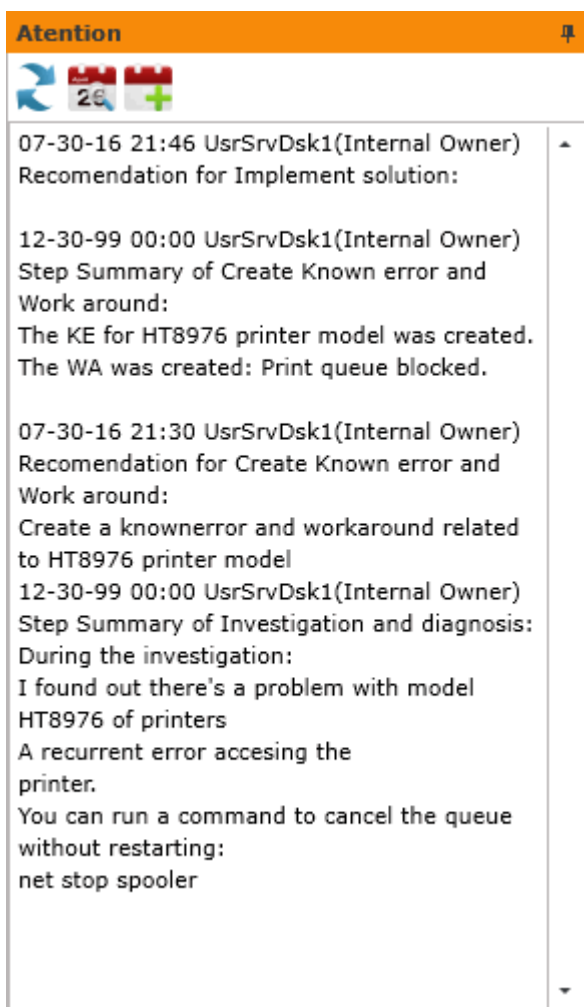
Change step:
Review



Cuando hay una solución, el estado puede cambiar a **Resuelto**.
Para configurar el estado del paso: [Definir estado del caso](#)



3. Las acciones y actividades se registran en el registro de acciones, véase el panel de atención:



8. Caja de cierre



La modificación de la configuración del modelo y de los ajustes de pasos requiere el acceso a la configuración del sistema, por lo tanto, debe tener privilegios administrativos.



Ver: [Cómo crear un modelo](#)

1. Para cambiar el paso a **Revisión de Incidentes**, primero el manejador del caso debe escribir la razón y opcionalmente una recomendación para el paso de revisión:

Step summary for :

Type a description of the actions executed in this step: Implement solution

The problem with printers model HT8976 was fixed

Recomendation for new step: Review


✓ ✗

2. Según la revisión, el resultado del caso puede ser cambiado a **Resuelto, No resuelto, Demasiado Caro o Cancelado**
Seleccionar de la lista desplegable:

➔ ⬆️ ✓ 📦 📎 🔗 🔄 📧 ✖️

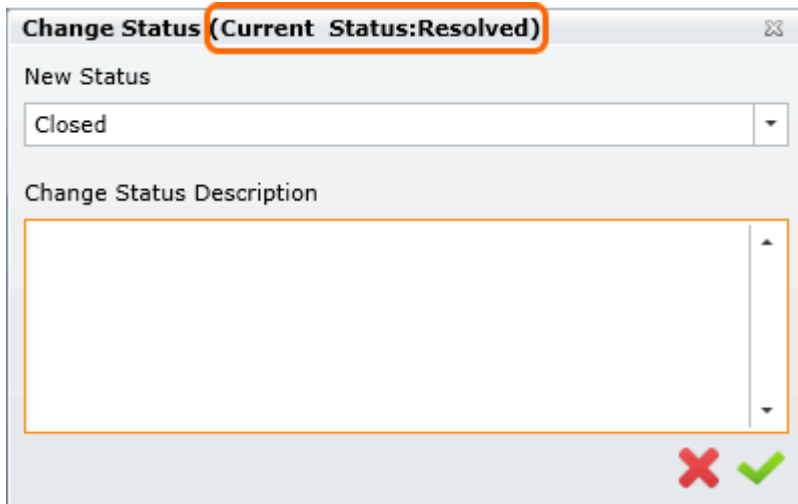
Result: resolved Cost Return: 0


- resolved
- unresolved
- tooexpensive
- canceled

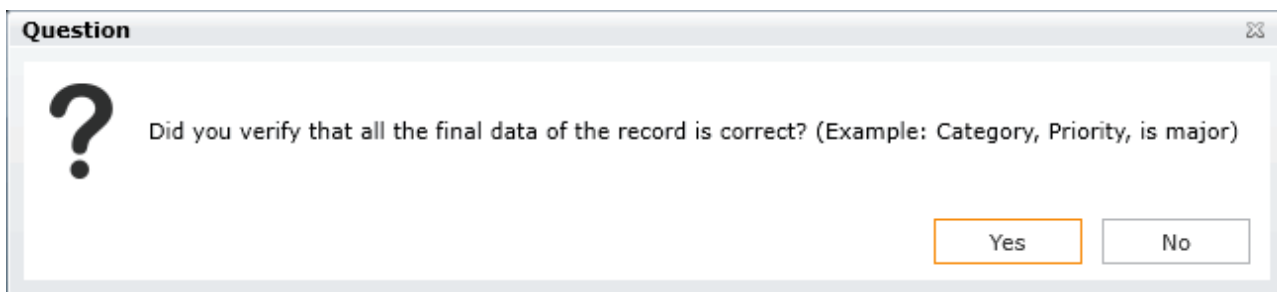
Haga clic en  para guardar el resultado.

Ver:
[Modelos: Valores de resultado](#)
[Modelos: Fijar el estado del caso](#)

3. Haga clic en  para cambiar el estado:



Cuando el administrador haga clic en  aparecerá un mensaje pidiéndole que verifique si los datos del incidente son correctos.



Si el administrador hace clic en NO, entonces puede cambiar cualquier detalle del caso:

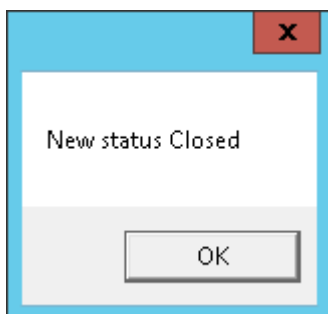
Ver:

[Cambiar Categoría](#)

[Cambiar prioridad](#)

[Fije el caso como mayor](#)

Si el administrador hace clic en Sí, el estado cambia a **Cerrado** . :



1)

Optional

From:

<http://leverit.com/ithelpcenter/> - **IT Help Center**

Permanent link:

http://leverit.com/ithelpcenter/es:archived:how_to_solve_a_problem

Last update: **2021/01/05 18:01**

