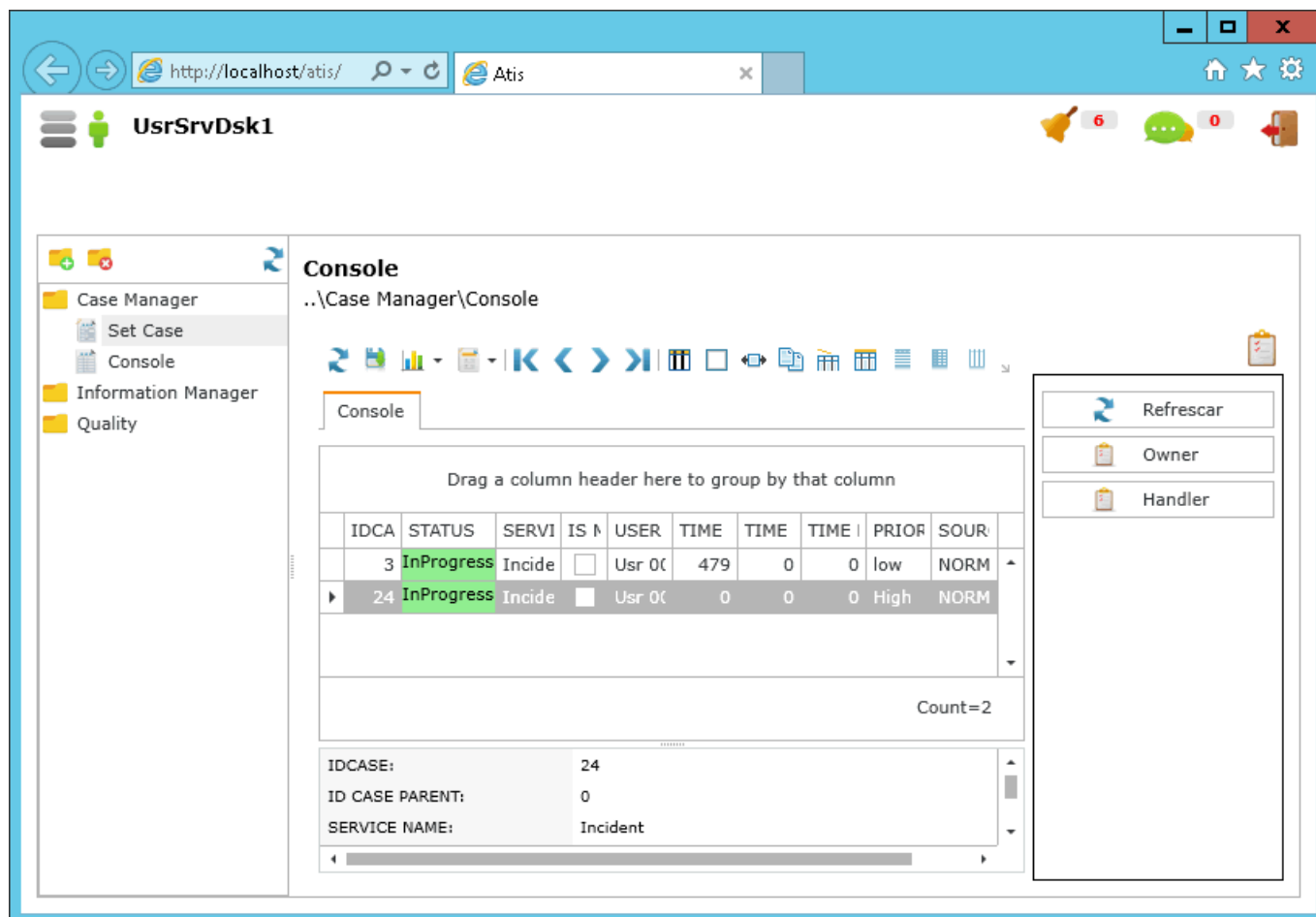



Cómo resolver un incidente

Acceda al portal Atis

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



1. Ver el origen del incidente y los datos detallados


En la lista de casos asignados, seleccione un incidente y haga clic  para ver los datos detallados del incidente.

Ticket attention detail

Value	Description
IDSDTICKET	24
IDSDTICKET_PARENT	0
TICKETSTATUSNAME	InProgress
TICKET_ISMAYOR	False
TICKET_TITLE	Monitor failing
TICKET_COUNTTIME	13
TICKET_COUNTTIMEPAUSE	0
TICKET_COUNTTIMERESOLVED	0
TICKET_DATERESOLVED	2016-07-29 19:00:01
TICKET_DATECLOSED	2016-07-29 19:00:01
TICKET_DATELASTCUT	2016-07-29 19:13:01
IDSDTICKETSOURCETYPE	_PERSON
IDCMDBCONTACTTYPE_USER	4
IDMDCATEGORYDETAIL_INITIAL	33
IDMDCATEGORYDETAIL_FINAL	33
SOURCETYPENAME	PERSON

Incident current status (points to TICKETSTATUSNAME)

Source of the incident (points to SOURCETYPENAME)


- Haga clic en  para **Proprietario, Manejador y Usuario** del incidente:

Permisos: Vista de lista


Permissions

Incident_general

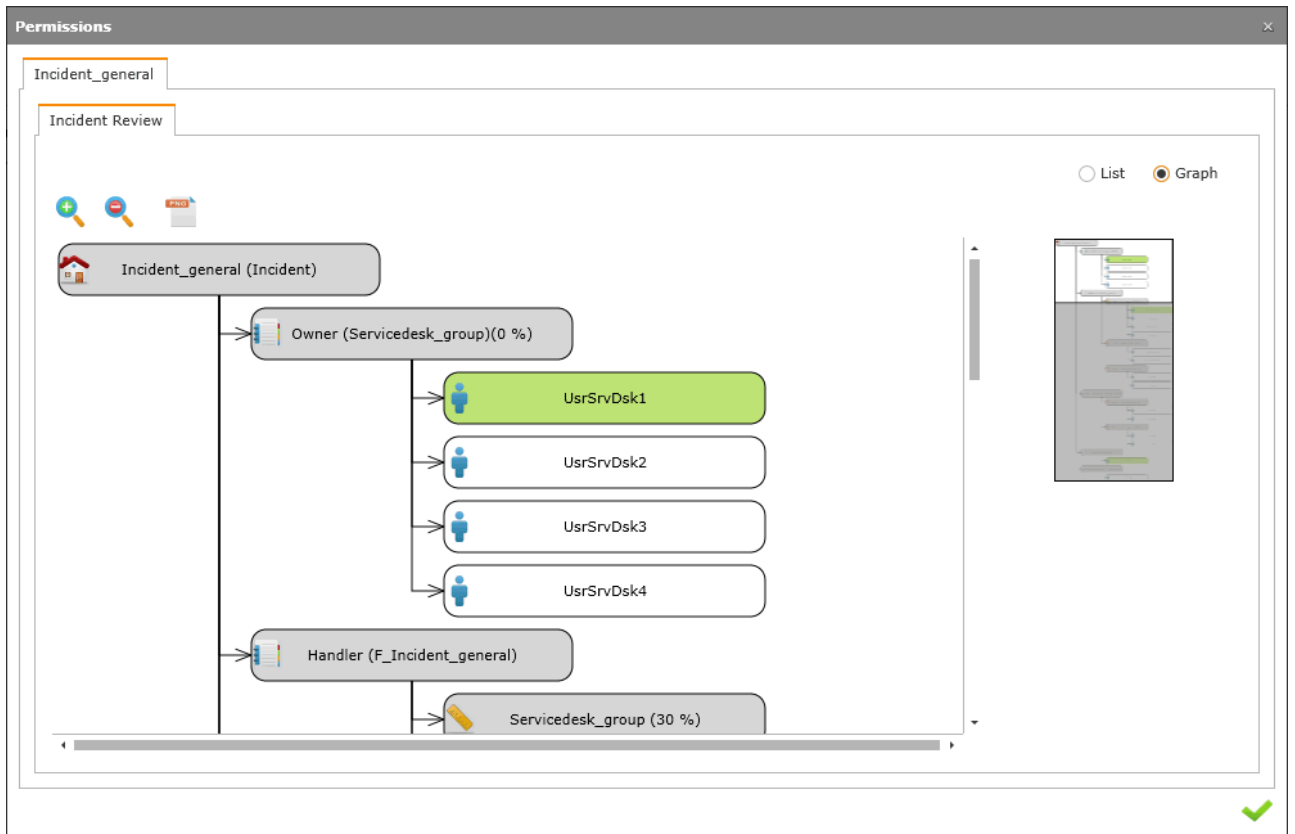
Incident Review



List Graph 

Ticket Id	Type name	Status	Type User Nam	CI Generic Nar	First Name	Last Name	Middle Name	Model	Asg Lvl
24	Internal	Active	Owner	UsrSrvDsk1	Jacob	Graham	Johnson	Incident_genei	0
24	Internal	Active	User	Usr 001	Jordan	Franklin	Ford	Incident_genei	0
24	Internal	Active	Handler	UsrSrvDsk1	Jacob	Graham	Johnson	Incident_genei	1



Permisos: Gráfico



- 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 iniciar 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:

Number Case: 16

Incident_general : Monitor failing
Maximun time : 480 - Priority : High

Category : Desktop Support Service\Hardware\ : Failing Detail

Description
While working the user has started to notice that sometimes the monitor flickers or shows waves

Matrix of Activities

Step	IDSDTICKET	Title	Edo Activity	Return	Type	Order
Analysis	0	Request fulfilment General	MODEL		IN MODEL	1
Analysis	0	Problem_general	MODEL		IN MODEL	2

Guide or general help

Attention



Message

Analysis | Solution | Customer Satisfaction Survey | Incident Review

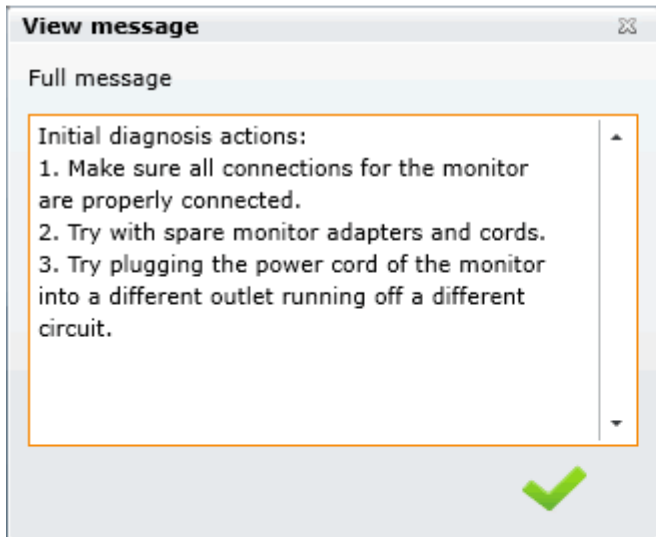
Comment
This step is focus on understand the incident and find a solution as soon as possible so the user can continue working.
If you find the cause or a possible problem please take note in the diagnostic box or create a problem record. But do not focus on fin

Change step:
Solution

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



Guide or general help | Description

Attention [Pin]

[Refresh] [Calendar 26] [Add]

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

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.

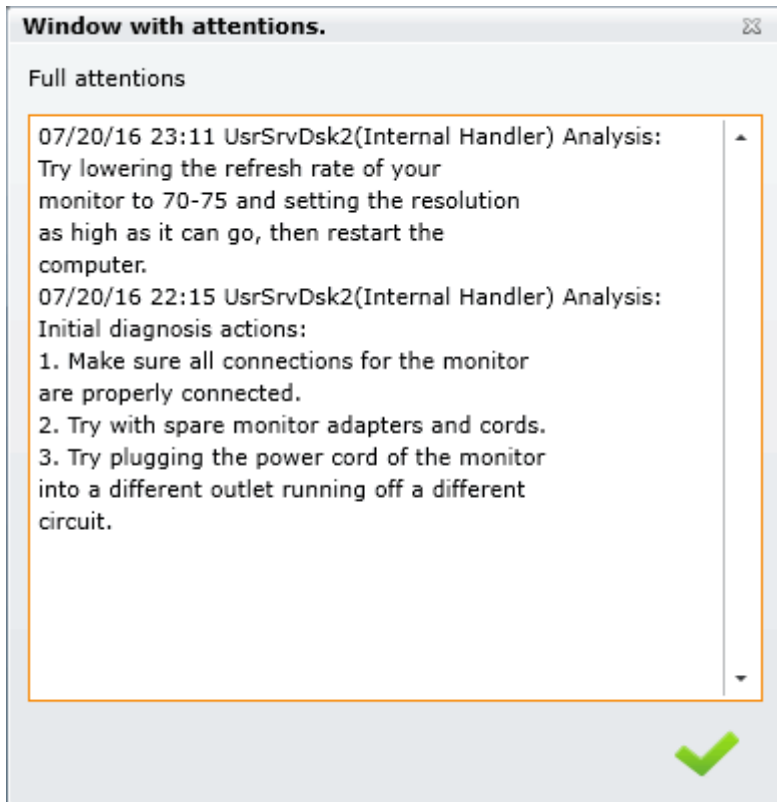
07/20/16 22:15 UsrSrvDsk2(Internal Handler) [Expand]

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

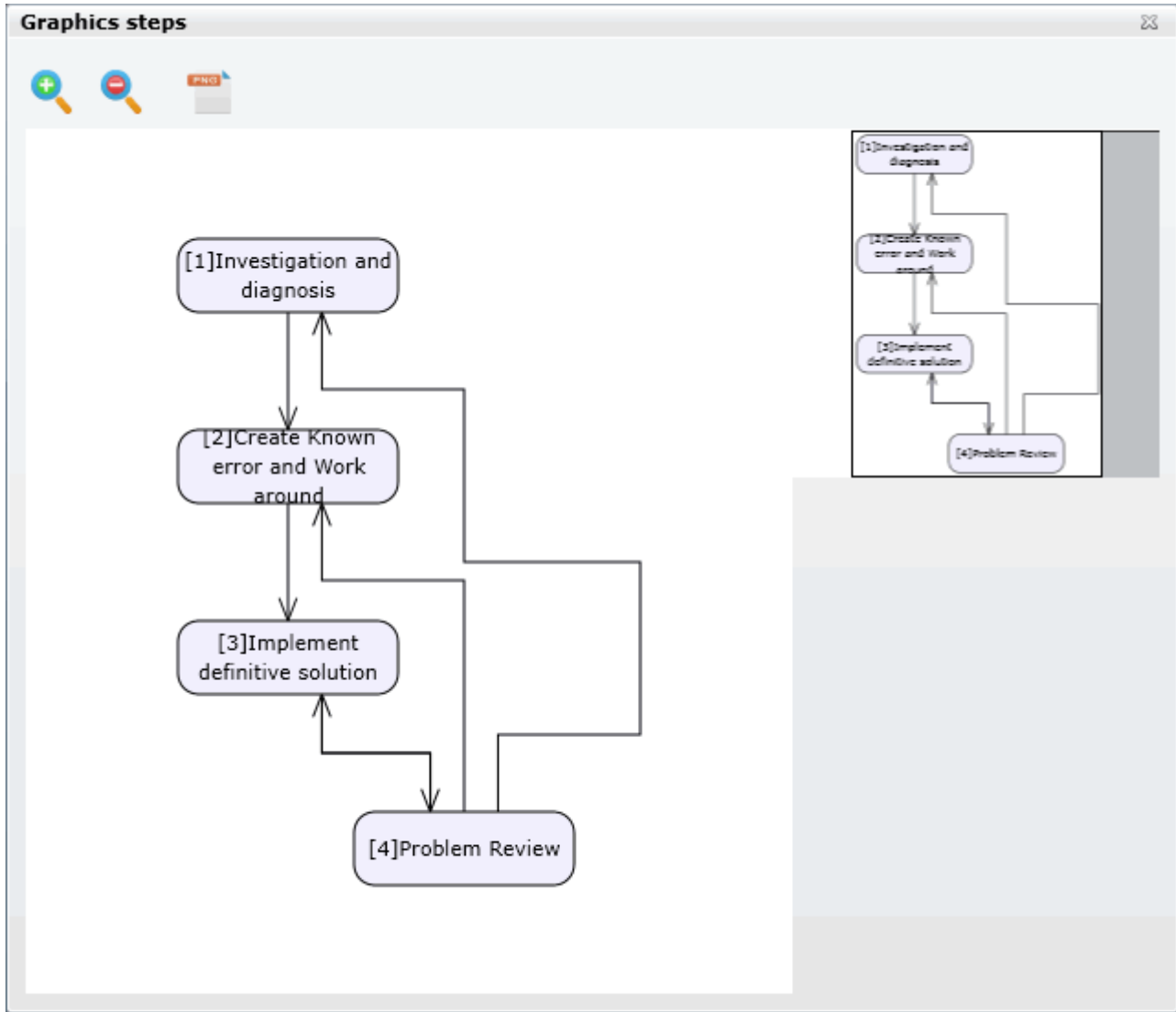


Guía


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








✖ ✔

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

3. Matriz de Actividades

Ver: [Cómo crear un modelo](#)

IT Help Center se basa en modelos de actividades/atención. En ellos se definen el flujo, los grupos de atención, el tiempo, las escaladas, los 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.

Matrix of Activities       




Step	IDSDTICKET	Title	Edo Activity	Return	Type	Order
Analysis	0	Request fulfilment General	MODEL		IN MODEL	1
Analysis	0	Problem_general	MODEL		IN MODEL	2

Models

Analysis
Solution
Customer Satisfac

Comment

This step is focus on understand the incident and find a solution as soon as possible so the user can continue working.
 If you find the cause or a possible problem please take note in the diagnostic box or create a problem record. But do not focus on fin

Aquí puedes añadir nuevas actividades/casos relacionados:

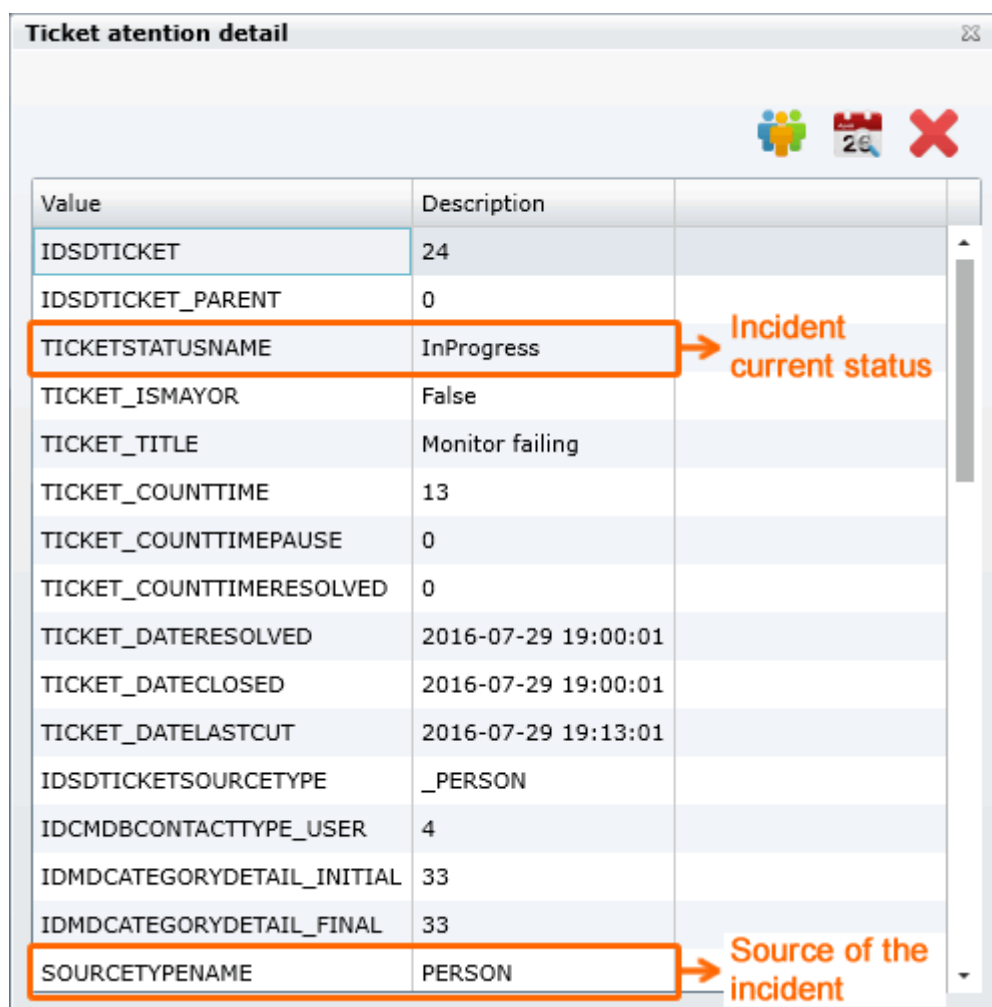
- Solicitudes [Crear un nuevo registro de solicitud a partir de un incidente](#)
- Problemas [Crear un nuevo registro de problemas a partir de un incidente](#)

Ver: [Creación de un RFC a partir de un registro de problema.](#)

4. Herramientas de atención

Ver detalles del caso

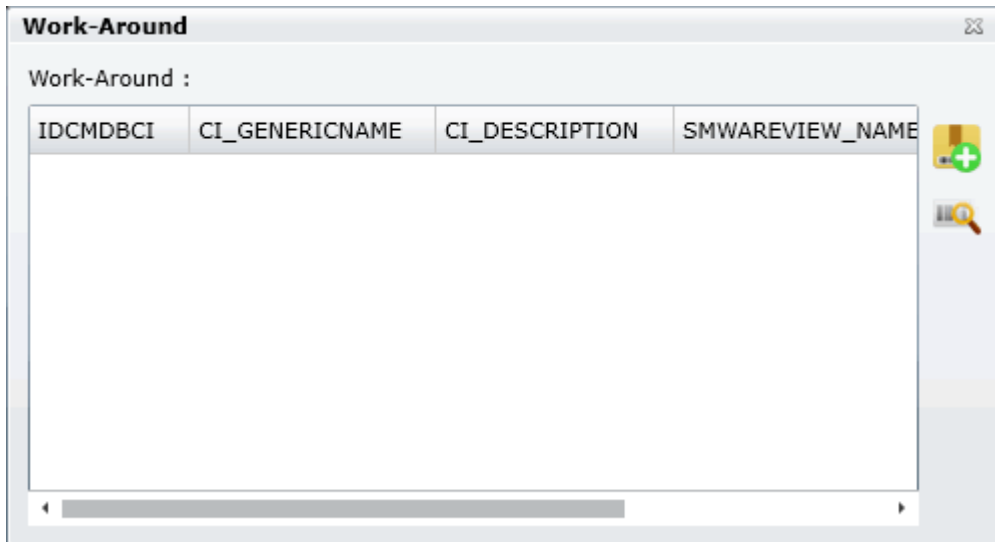
Haga clic en  para ver los detalles del caso





Value	Description	
IDSDTICKET	24	
IDSDTICKET_PARENT	0	
TICKETSTATUSNAME	InProgress	→ Incident current status
TICKET_ISMAYOR	False	
TICKET_TITLE	Monitor failing	
TICKET_COUNTTIME	13	
TICKET_COUNTTIMEPAUSE	0	
TICKET_COUNTTIMERESOLVED	0	
TICKET_DATERESOLVED	2016-07-29 19:00:01	
TICKET_DATECLOSED	2016-07-29 19:00:01	
TICKET_DATELASTCUT	2016-07-29 19:13:01	
IDSDTICKETSOURCETYPE	_PERSON	
IDCMDBCONTACTTYPE_USER	4	
IDMDCATEGORYDETAIL_INITIAL	33	
IDMDCATEGORYDETAIL_FINAL	33	
SOURCETYPENAME	PERSON	→ Source of the incident


Ver Solución

Haga clic en  para ver soluciones de trabajo relacionadas.



- 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 :


- Live
- Prep
- Live**
- Retired

- Tipo de contacto** Seleccione el tipo de aviso (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




El administrador puede cambiar la categoría antes de cerrar el incidente.

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

- Escriba el motivo para modificar la categoría.

', and at the bottom right are red 'X' and green checkmark icons." data-bbox="118 130 682 620"/>

- 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



El administrador puede cambiar el valor de prioridad antes de cerrar el incidente.

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 incident is critical

Same model | New model

Select the category to change.

Category : Desktop Support Service\Hardware

Detail : Failing

Select the Priority to change.

Priority : High


High

Medium

low

Is Major:

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

- 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

X ✓

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

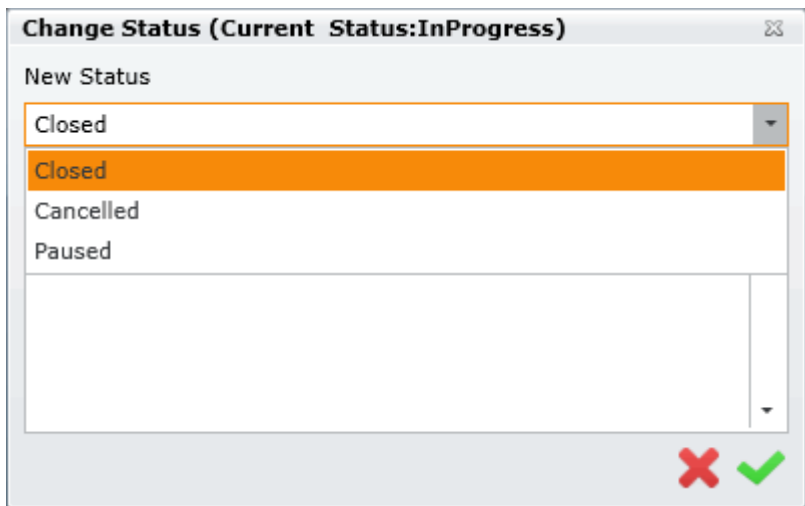
Reason for action

X ✓

Haga clic en  para aumentar


Estado de modificación

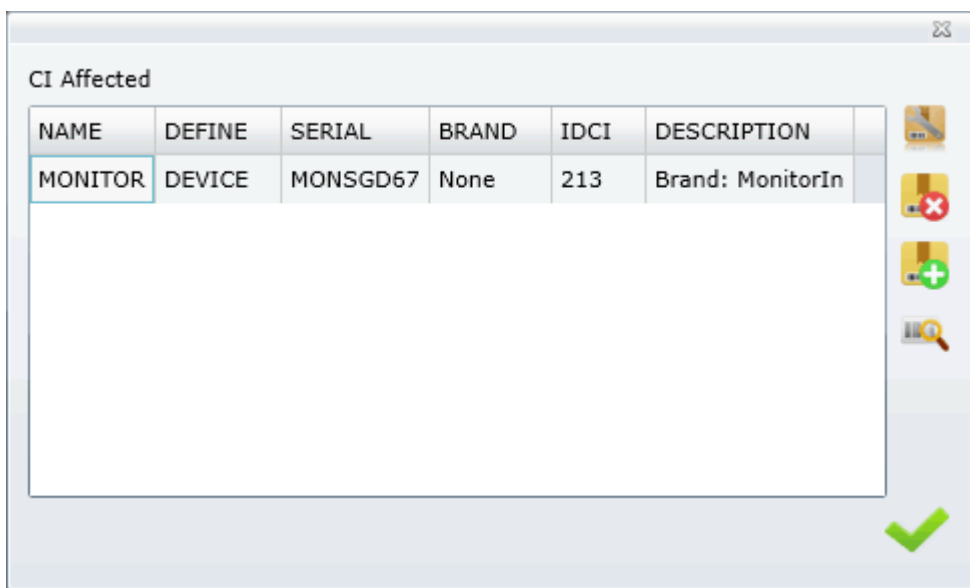
Haga clic en  En la pantalla emergente seleccione un nuevo estado y añada una razón:





Cuando pase el mouse sobre el icono, mostrará el estado actual

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 

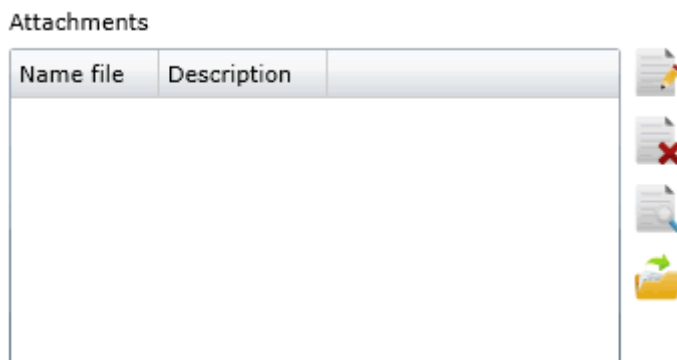
Una pantalla emergente le permite ver información y relaciones de la CI


Ver:

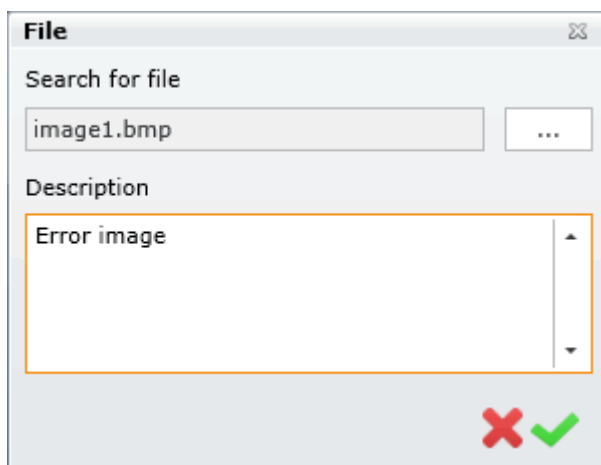
[Cómo ver y editar CIs](#)

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  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.

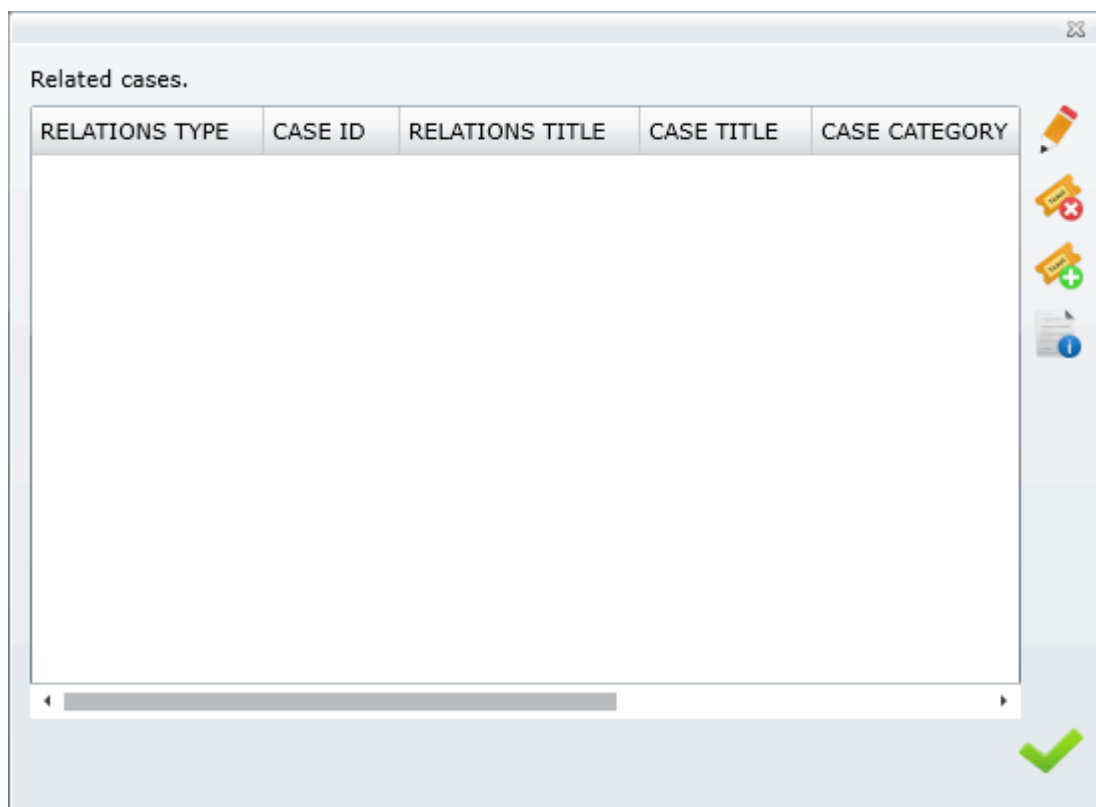
Borrar archivo: Seleccionar el archivo adjunto y hacer clic en 


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 incidente:


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



2. Haz 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	T.	IDSDT	CATEG	CATEG	TICKE	MT_TI	IDSDI	IDSDT	IDSDT	IDSLA	
▶	3	E	3	Securi	Failing	InProgr	Incide	0	3	2	1	▲
	24	M	4	Deskti	Failing	InProgr	Incide	0	3	2	1	
	1	E	1	Securi	Failing	Closec	Incide	0	5	2	1	
	2	E	2	Securi	Reque	Closec	Incide	0	5	2	1	

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

Related Editor ✖

Select case and fill all data

Select Case : 3 Elevator stuck 🔍

Category : Security Service\Unknown\Failing

Case : Unknown relation

Title : Unknown relation
This case is part of
This case is the result of

Description :

✓ ✗

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

Related Editor ✖

Select case and fill all data

Select Case : 3 Elevator stuck 🔍

Category : Security Service\Unknown\Failing

Case : This case is the result of

Title : Failure on circuit

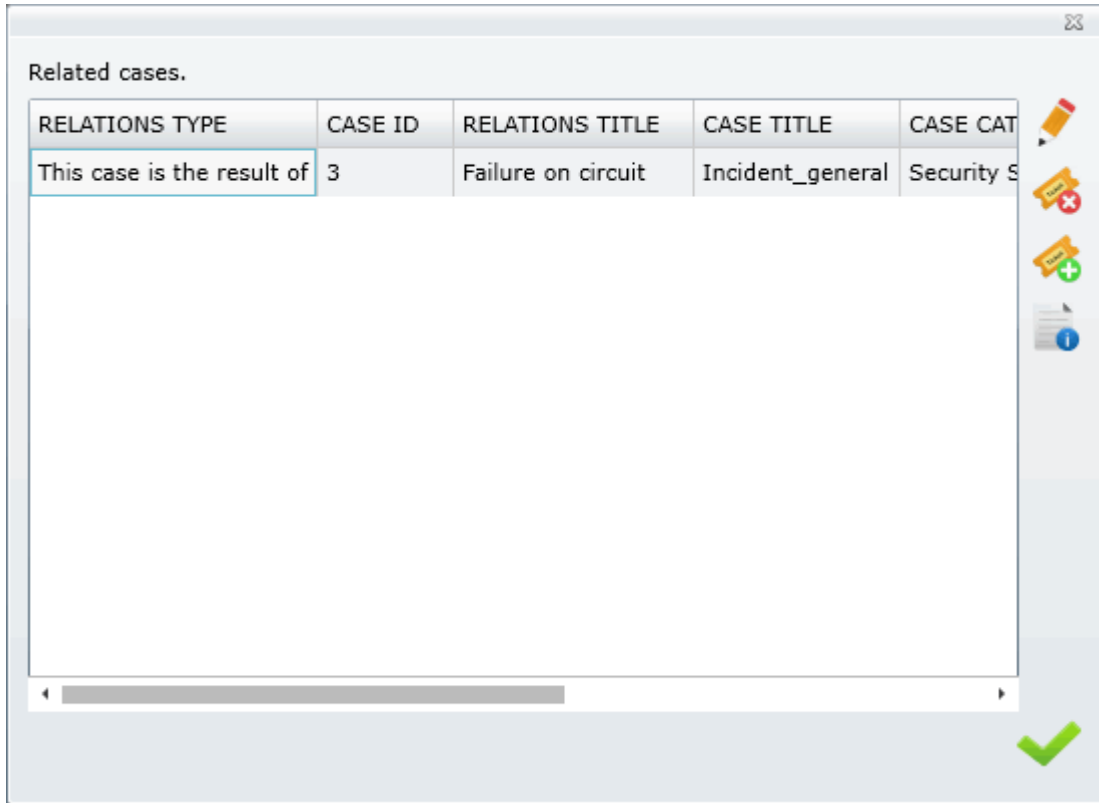
Description : There's a circuit on main circuit

✓ ✗

Haga clic en  para guardar.

Related cases.

RELATIONS TYPE	CASE ID	RELATIONS TITLE	CASE TITLE	CASE CAT
This case is the result of	3	Failure on circuit	Incident_general	Security S



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 Relación de Padre



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 Relación de Hijo



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

(35) Add knownererror and workarc
CHILDREN
Visible

(37) Monitor flickers after repair
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 paso²⁾ Cuando un administrador ha incluido todas las actividades y acciones

para el paso actual, puede establecer el siguiente paso.



Cada vez que hay un cambio de escalón, el administrador tiene que incluir una razón y opcionalmente una recomendación para el siguiente paso.

1. Para cambiar de **Análisis** a **Solución**



Step summary for :

Type a description of the actions executed in this step:Analysis

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

Recomendation for new step:Solution


I lower the refresh rate of the monitor to 70-75 and setting the resolution as high as it can go, then restart the computer.
I found out that there's a problem with the main circuit.

Analysis **Solution** Customer Satisfaction Survey Incident Review

Comment

In this step you or your team should implement a solution that allows the users to continue working, If you need, create a RFC or other record to complete the task.

Change step:
Customer Satisfaction Survey 

Mientras el incidente está en los pasos de **Análisis** y **Solución** su estado es **InProgress**:



Change status InProgress



2. Para cambiar de **Solución** a **Encuesta de satisfacción del cliente**

Step summary for :

Type a description of the actions executed in this step:Solution

The issue is fixed, the monitor is working fine

Recomendation for new step:Customer Satisfaction Survey

Analysis Solution **Customer Satisfaction Survey** Incident Review

Comment

At this step the user should be consulted about the quality of the service he received while this incident was resolved.

Step

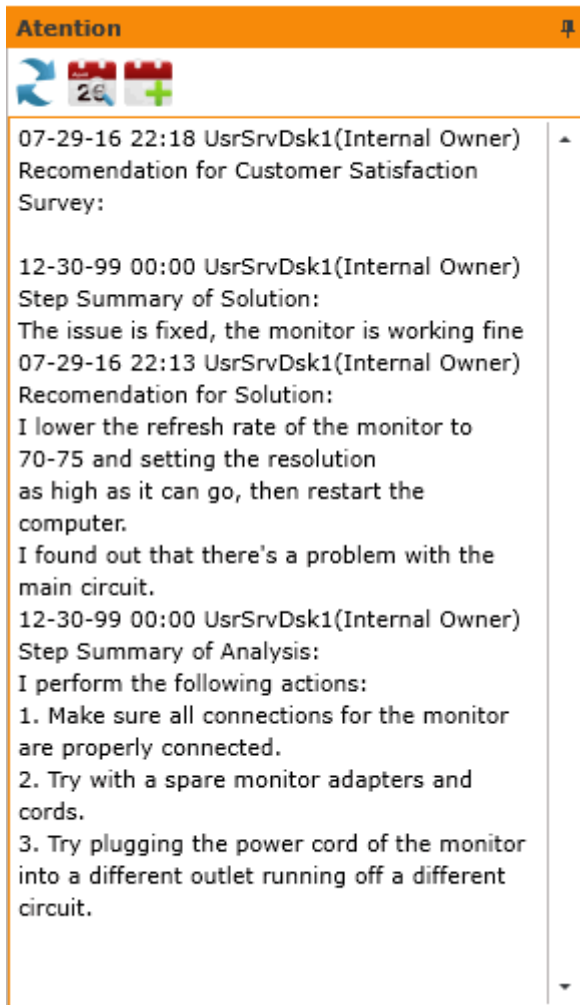
Change step:
Incident Review

Cuando hay una solución y el paso es la **Encuesta de satisfacción del cliente** el estado cambia a **Resuelto**



Change status Resolved

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



The screenshot shows a ticketing system interface with an orange header labeled "Atention". Below the header, there are three icons: a blue circular arrow, a red square with a white '26', and a green square with a white plus sign. The main content area displays a list of tickets with their dates, times, and user information. The first ticket is dated 07-29-16 at 22:18, owned by UsrSrvDsk1, and contains a recommendation for a customer satisfaction survey. The second ticket is dated 12-30-99 at 00:00, also owned by UsrSrvDsk1, and contains a step summary of a solution for a monitor issue. The third ticket is dated 07-29-16 at 22:13, owned by UsrSrvDsk1, and contains a recommendation for a solution to the monitor issue, including steps to lower the refresh rate and set the resolution. The fourth ticket is dated 12-30-99 at 00:00, owned by UsrSrvDsk1, and contains a step summary of an analysis, including a list of actions to take to resolve the monitor issue.

07-29-16 22:18 UsrSrvDsk1(Internal Owner)
Recomendation for Customer Satisfaction Survey:

12-30-99 00:00 UsrSrvDsk1(Internal Owner)
Step Summary of Solution:
The issue is fixed, the monitor is working fine

07-29-16 22:13 UsrSrvDsk1(Internal Owner)
Recomendation for Solution:
I lower the refresh rate of the monitor to 70-75 and setting the resolution as high as it can go, then restart the computer.
I found out that there's a problem with the main circuit.

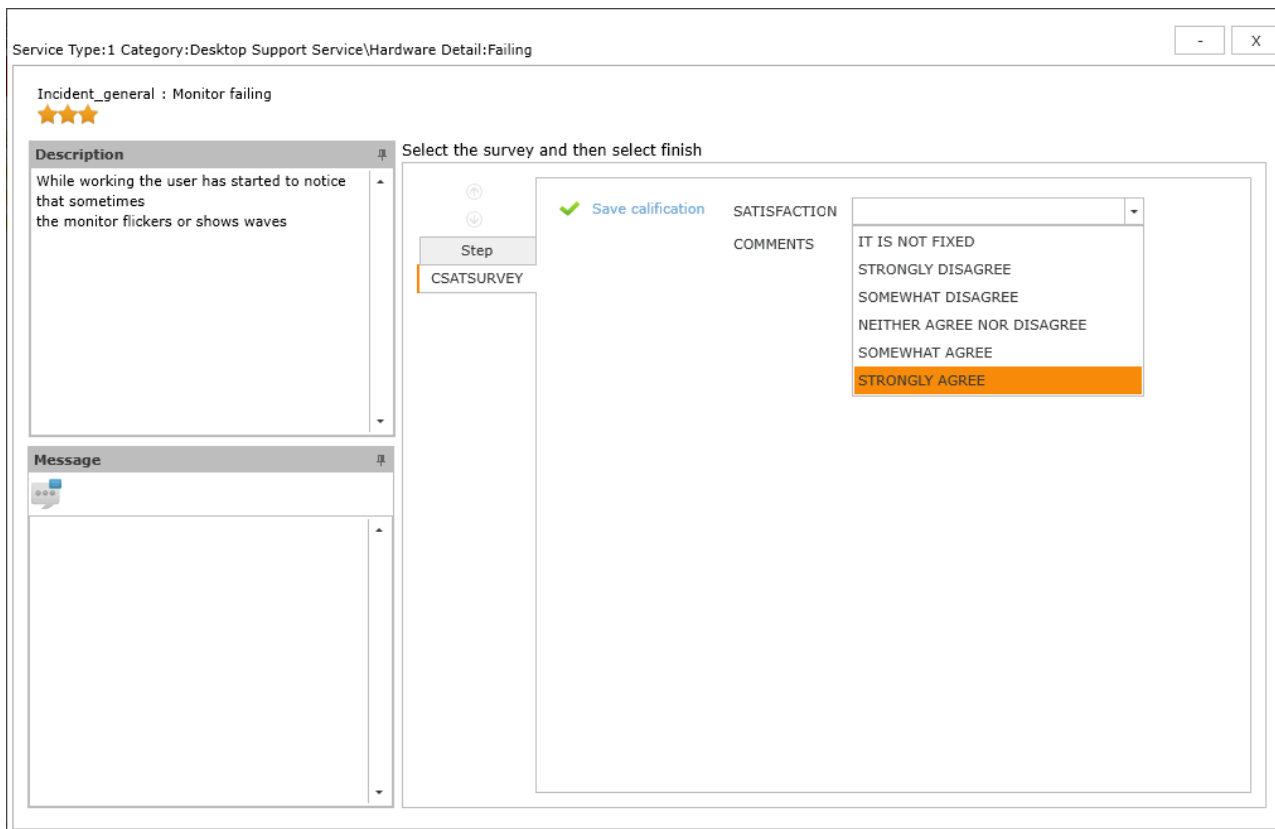
12-30-99 00:00 UsrSrvDsk1(Internal Owner)
Step Summary of Analysis:
I perform the following actions:

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

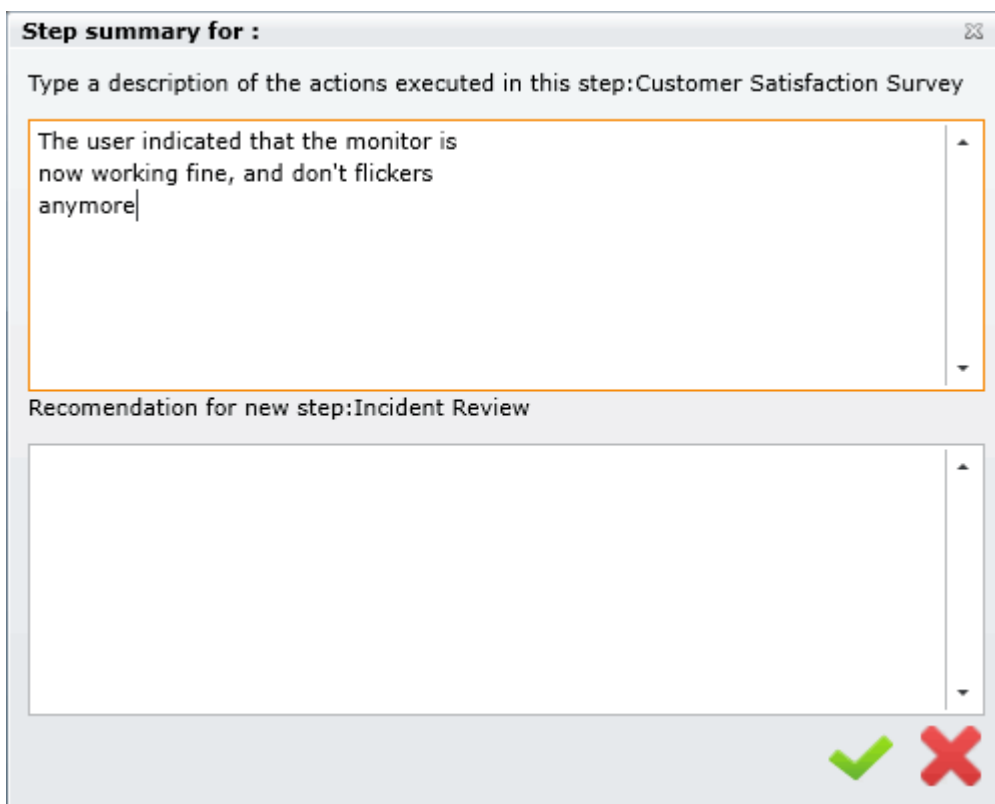
8. Cierre del caso

1. Después de que el usuario envía la **Encuesta de Satisfacción del Cliente**, el caso necesita una revisión adicional, si es aprobado el caso puede ser cerrado:

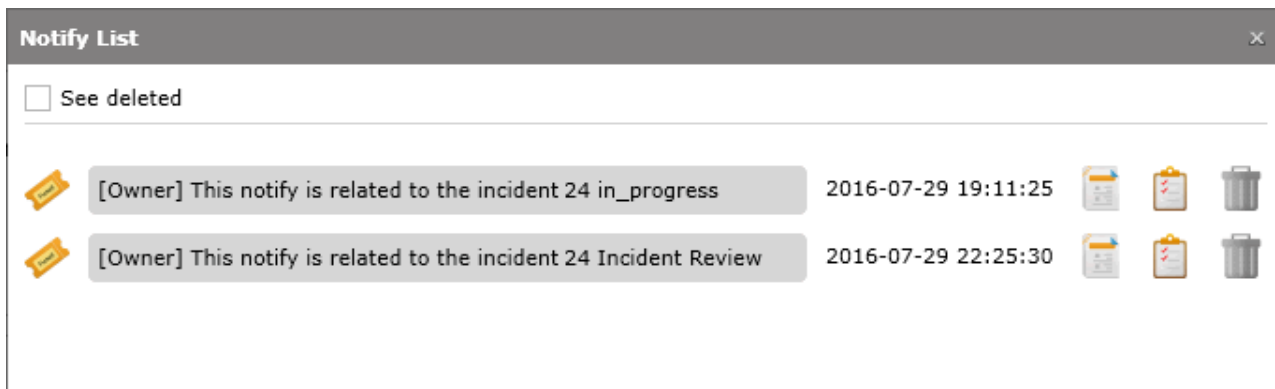
Encuesta de satisfacción del cliente





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



Cuando el paso cambie a **Revisión**, el dueño del caso será notificado:



3. Según la revisión, el resultado del caso puede ser cambiado a **Resuelto** o **Cancelado**.
Seleccione un valor de resultado de la lista desplegable, añada un valor de retorno de costes y haga clic en  para guardar

Result: Resolved Cost Return: 

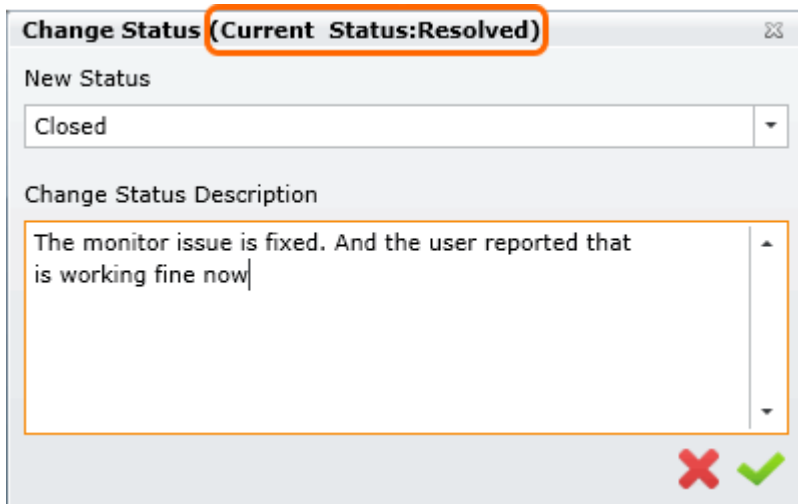
- Resolved
- Canceled

Ver:

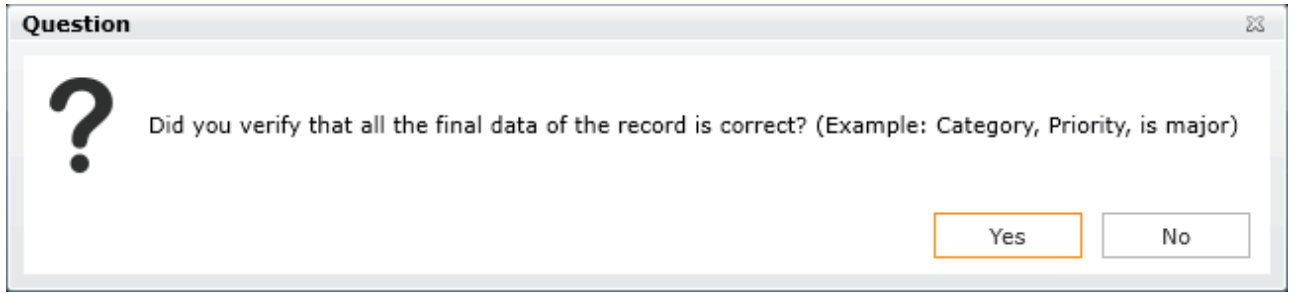
[Modelos: Valores de resultado](#)

[Modelos: Fijar el estado del caso](#)

4. Haga clic en  para cambiar el estado:



5. Cuando el administrador haga clic en  aparecerá un mensaje solicitando verificar si los datos del incidente son correctos.



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

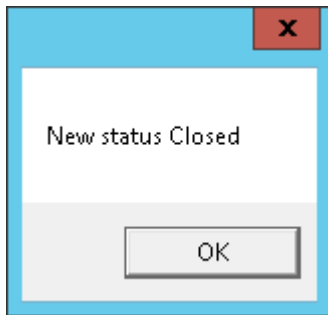
Ver:

[Cambiar Categoría](#)

[Cambiar prioridad](#)

[Fije el caso como mayor](#)

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



1)

Optional

2)

According to the service model

From:

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

Permanent link:

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

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

