

[logo de la organización]
[nombre de la organización]

REGISTRO DE PROBLEMAS

Instrucciones de uso

Instrucciones de uso
<p>El problema puede contener una o más filas. Si usted registra cada paso de la búsqueda de una solución (que es altamente recomendable) para un problema, utilice nuevas filas para cada entrada (la fila siguiente si es el último problema de una lista o inserte una nueva fila debajo del problema sobre el que está trabajando).</p>
<p>Para registrar un nuevo problema, utilice la primera fila del primer problema y registre. Utilice la columna "I" en la primera fila disponible y registre los datos correspondientes. Modifique los datos del problema, datos del usuario, etc. a lo largo de la vida del problema.</p>
<p>La hoja "Registro del problema" utiliza listas en columnas: C, F, L, Q, T y V. Las fuentes de datos para las listas están en la hoja "instrucciones de uso". Escriba sus propios datos en la hoja "instrucciones de uso" para que puedan ser usados en la hoja "Registro del problema". Por ello, al comenzar con un nuevo problema es importante copiar el último problema (es decir, la primera fila del último problema), para que las listas y sus respectivas fuentes estén disponibles.</p>
<p>Para editar los datos de un problema, utilice la primera fila del primer problema y registre. Utilice la columna "I" en la primera fila disponible y registre los datos correspondientes. Modifique los datos del problema, datos del usuario, etc. a lo largo de la vida del problema.</p>
<p>Prioridad: la celda se calcula automáticamente (impacto+urgencia-1).</p>

No elimine los datos debajo de este punto. Complete los datos que

Consejos
<p>Registre todos los problemas informados. A medida que avanza el proceso de resolución, registre cada tarea realizada. Para ello, cree una fila y complete todos los campos necesarios en la fila de "Resolución" repetida para el mismo problema las veces que sea necesario (es decir, hasta que se resuelva).</p>
<p>Utilice una nueva plantilla para cada cliente.</p>
<p>Se pueden generar informes utilizando los botones de "Info", "Detalle" y "Tabla de Datos".</p>
<p>En el problema que se categorizó, ingrese la modificación en la columna "Categoría de caso".</p>

e se utilizan en la tabla "Registro del problema".

Origen

Portal Web:

Service desk

Teléfono

Correo electrónico

Gestión de eventos

Detalle del usuario

Apellido, Nombre 1	000000_email@sigloveintiuno.com.ar
Apellido, Nombre 2	000000_email@sigloveintiuno.com.ar
Apellido, Nombre 3	000000_email@sigloveintiuno.com.ar

Lista de EC de usuarios

- Dell V130
- HP 650
- AOC 2133HD
- Samsung Note I
- Apple iPhone
- HP LaserJet 544

Categoría del problema	Estado del problema	Cambios necesarios
Problemas/Problemas/PC asistencia	En progreso	SÍ
Problemas/Problemas/Comida	Comida	NO
Problemas/Problemas/Desarrollo personal	Resolución	
Problemas/Problemas/Producción		
Problemas/Problemas/OTR		
Problemas/Problemas/OTR		

Causa raíz del problema

Error de usuario
Conflicto de hardware
Falla de hardware
Blanqueo de contraseña
Falla de energía
Conflicto de software
Virus