

Crear errores conocidos y soluciones de trabajo

Crear errores conocidos y soluciones de trabajo en CMDB



Puede agregar nuevos errores conocidos y soluciones en el CMDB. CMDB le permite crear errores conocidos y soluciones en caso de que los haya encontrado en etapas tempranas, como el desarrollo, lo que significa que no necesita un registro de problemas para crear nuevos errores conocidos y soluciones de trabajo.

The screenshot shows the CMDB interface with the following components:

- Left Panel:** A tree view showing the hierarchy: CMDB > CI Define > CIs (highlighted with a red box) > Base_Line > Catalogs.
- Assets Catalog Table:** A table with columns BCI, CI_SERIALNUMBER, and CI_GENERICNAME. It lists various assets like PRINTERS, LAPTOPS, and WORKAROUNDS.
- Details Panel:** A form for editing a CI. The 'Disposed Date' field is highlighted with a red box and contains the text 'KNOWN ERRORS RECORD' and 'WORKAROUND RECORD'.

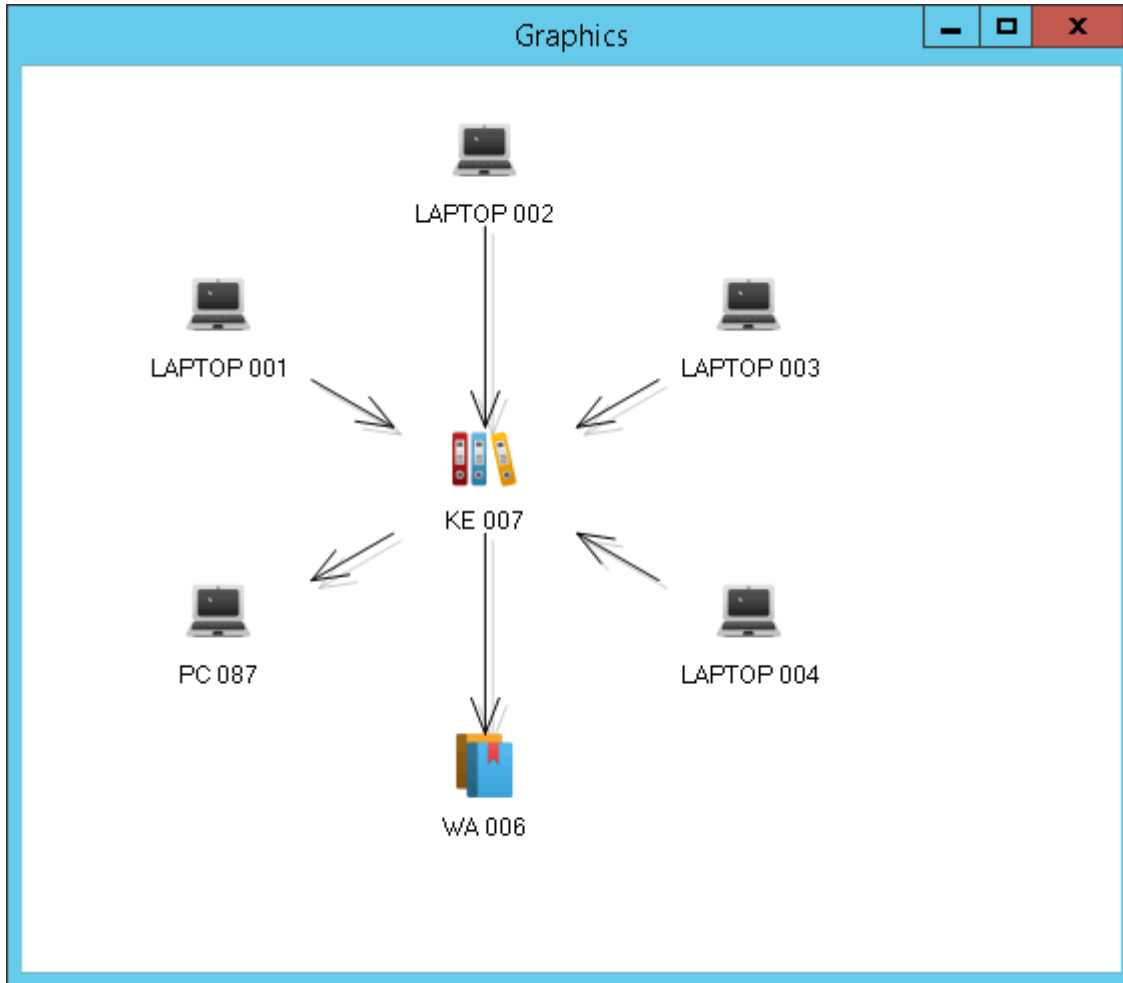
BCI	CI_SERIALNUMBER	CI_GENERICNAME
215	000213	PRINTER 05
216	000214	KE 0005
217	000215	WA 0004
218	000216	KE 0006
219	000217	WA 0005
220	000218	LAPTOP 001
221	000219	LAPTOP 002
222	000220	LAPTOP 003
223	000221	LAPTOP 004
224	000222	KE 007
225	000223	WA 006
226	000224	WA 007

También puede agregar relaciones y graficarlas:



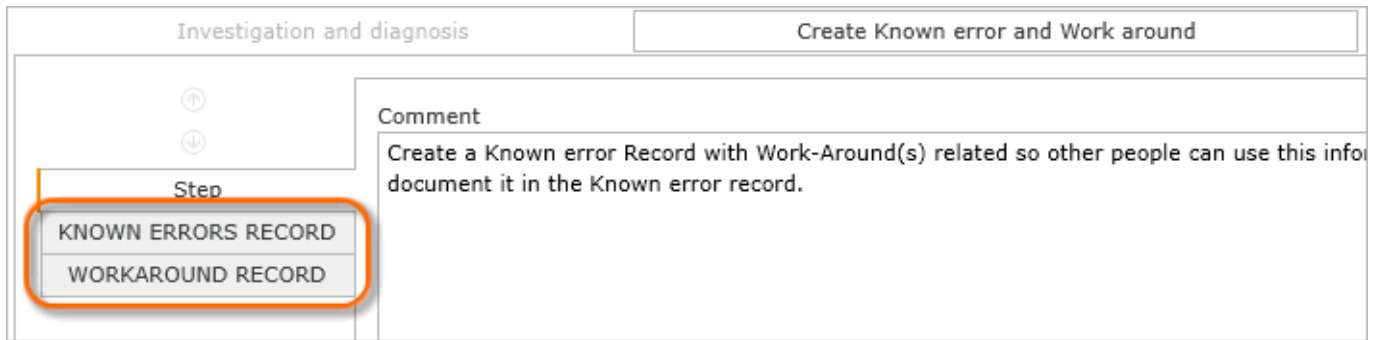
CI Information	Output Relation	Input Relation
DEVICE HAS KNOWERROR	PRINTER HAS KNOWN BUG	OTHERS

FDMA01	CI_DATEPLANNED	CI_DATEIN	CI_DATEOUT	CI_GENERICNAME	CI_DESCRIPTION	IDCMDBCI	IDCMDBBRAND	CI_SERIALNUMBER
<input checked="" type="checkbox"/>	2016-07-21	2016-07-21	2016-07-21	LAPTOP 001	LAPTOP	220	3	000218
<input checked="" type="checkbox"/>	2016-07-21	2016-07-21	2016-07-21	LAPTOP 002		221	3	000219
<input checked="" type="checkbox"/>	2016-07-21	2016-07-21	2016-07-21	LAPTOP 003		222	3	000220
<input checked="" type="checkbox"/>	2016-07-21	2016-07-21	2016-07-21	LAPTOP 004		223	3	000221
<input checked="" type="checkbox"/>	2016-07-21	2016-07-21	2016-07-21	KE 007	Disabled touchpa...	224	1	000222



Crear errores conocidos y soluciones de problemas a partir de un registro de problemas

En la pantalla Atención de problemas:



Investigation and diagnosis

Create Known error and Work around

Step

KNOWN ERRORS RECORD

WORKAROUND RECORD

Comment

Create a Known error Record with Work-Around(s) related so other people can use this info document it in the Known error record.

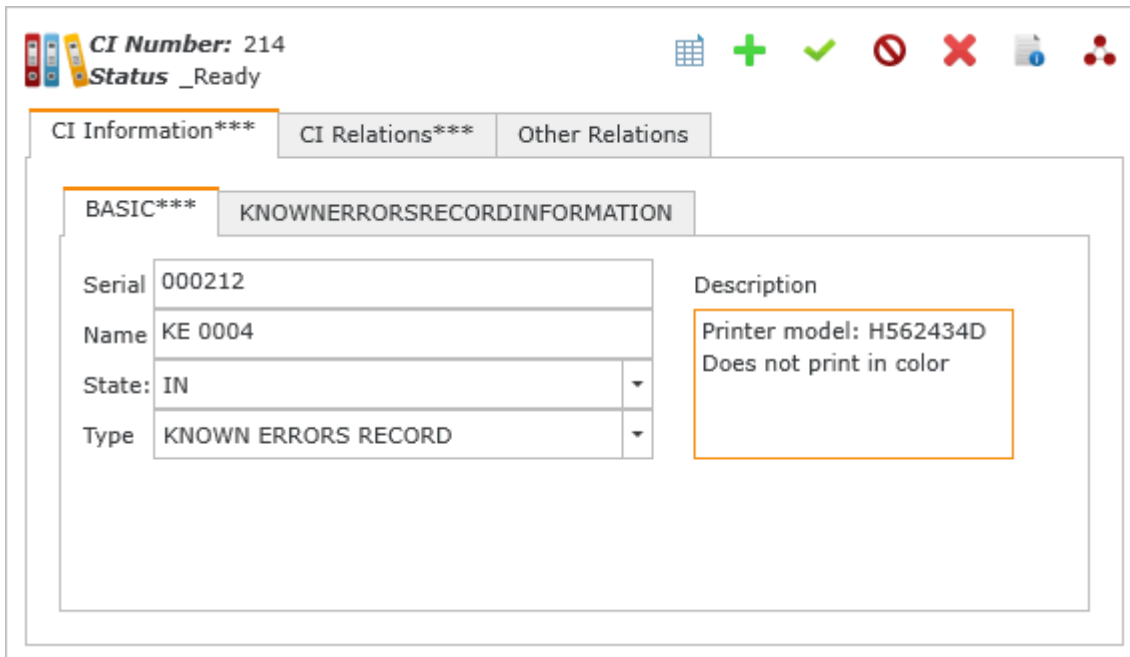
Crear un nuevo error conocido

1. Mientras asiste a un caso de problema, en el paso **Crear error conocido y solución de trabajo** haga clic en la pestaña *GRABACIÓN DE ERRORES CONOCIDOS*
2. Haga clic en **+** para crear un nuevo *registro de error conocido*..
Añadir datos **BASICOS** de errores conocidos:
 - o Serie
 - o Nombre
 - o Estado
 - o Tipo Por defecto: **KNOWN ERROR RECORD**
 - o Descripción
3. En el panel izquierdo, cambie a **ASIGNADO**




Haga clic en **✓** para guardar

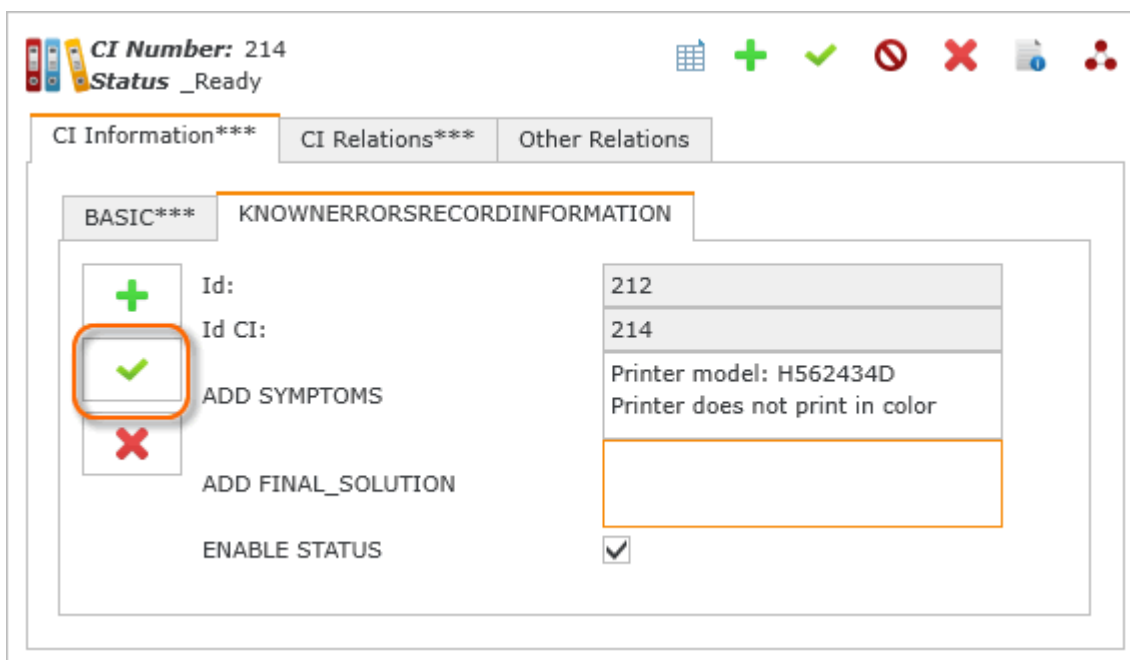
Haga doble clic en grabar para editar. Cambiar el **valor de estado** a **IN**.



4. Haga clic en la pestaña *KNOWNERRRORSRECORDINFORMATION*.


Agregar **INFORMACIÓN** de error conocido. Haga clic en :

- Agregar síntomas
- Añada la solución final. Incluir sólo si existe una solución existente **Incluir sólo si existe una solución existente**



Haga clic en  para guardar.


5. Agregar relaciones CI.


- **KNOWNERROR HAS WORKAROUND**: Los errores conocidos pueden estar relacionados con las soluciones de trabajo existentes. Haga clic en  para agregar una relación de

solución alternativa.

Ver:

[Crear una nueva solución alternativa](#)

- OTHER RELATIONS > DEVICE/PRINTER HAS KNOWNERROR: Los dispositivos o impresoras pueden estar relacionados con el error conocido. Haga clic en  para agregar. Pueden añadirse varios dispositivos







En la pantalla de búsqueda, busque un dispositivo específico o visualice todos los dispositivos. Haga clic en la casilla de verificación para relacionar el dispositivo y haga clic en  para guardar.


Search relation

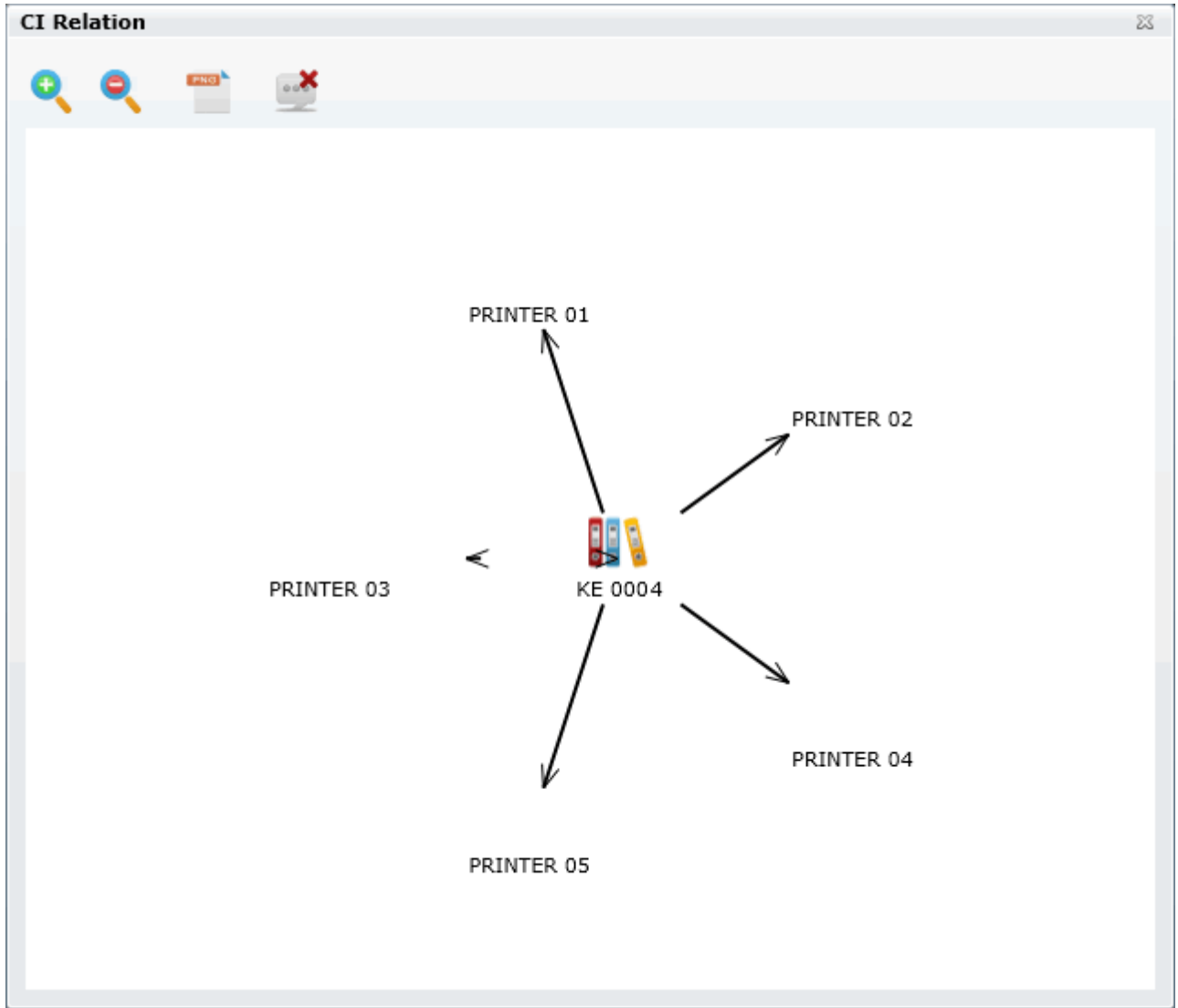
Show :

	CI_DATEPLAI	CI_DATE	CI_DAT	CI_GENI	CI_DESCRIPTION	IDC
<input checked="" type="checkbox"/>	12/30/1899 12	6/21/2016	6/21/201	PRINTER 0	DEVICE 00103	8
<input type="checkbox"/>	12/30/1899 12	6/21/2016	6/21/201	PRINTER 0	DEVICE 00102	8
<input type="checkbox"/>	12/30/1899 12	6/21/2016	6/21/201	PRINTER 0	DEVICE 00101	8
<input type="checkbox"/>	12/30/1899 12	6/21/2016	6/21/201	PRINTER 0	DEVICE 00100	8
<input checked="" type="checkbox"/>	7/20/2016 9:4:	7/20/2016	7/20/201	PRINTER 0	DEVICE 00215, MOC	8

Counter 5

6. Haga clic en  para dibujar el mapa de relaciones:



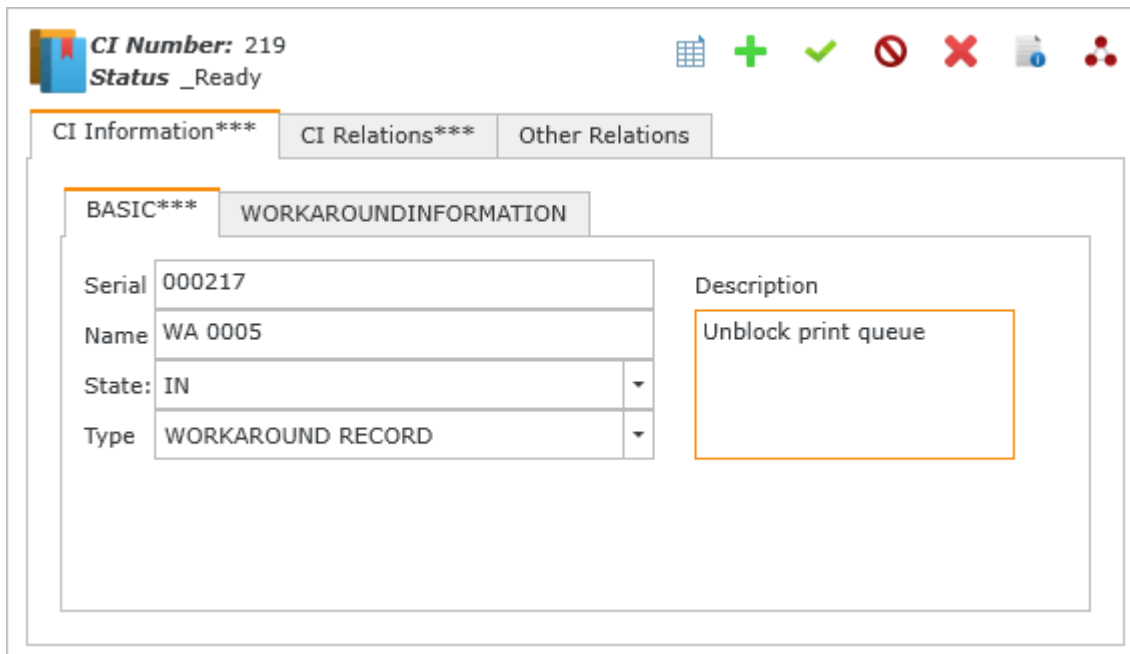
Crear una nueva solución provisional

1. Mientras asiste a un caso de Problema, en el paso **Crear un error conocido y solución de problemas**, haga clic en la pestaña *GRABAR RECORD TRABAJO*
2. Haga clic en **+** para crear un nuevo *registro de error conocido*.
Añadir datos **BASICOS** de errores conocidos:
 - o Serie
 - o Nombre
 - o Estado
 - o Tipo. Por defecto: **KNOWN ERROR RECORD**
 - o Descripción
3. En el panel izquierdo, cambie a **ASIGNADO**




Haga clic en  para guardar

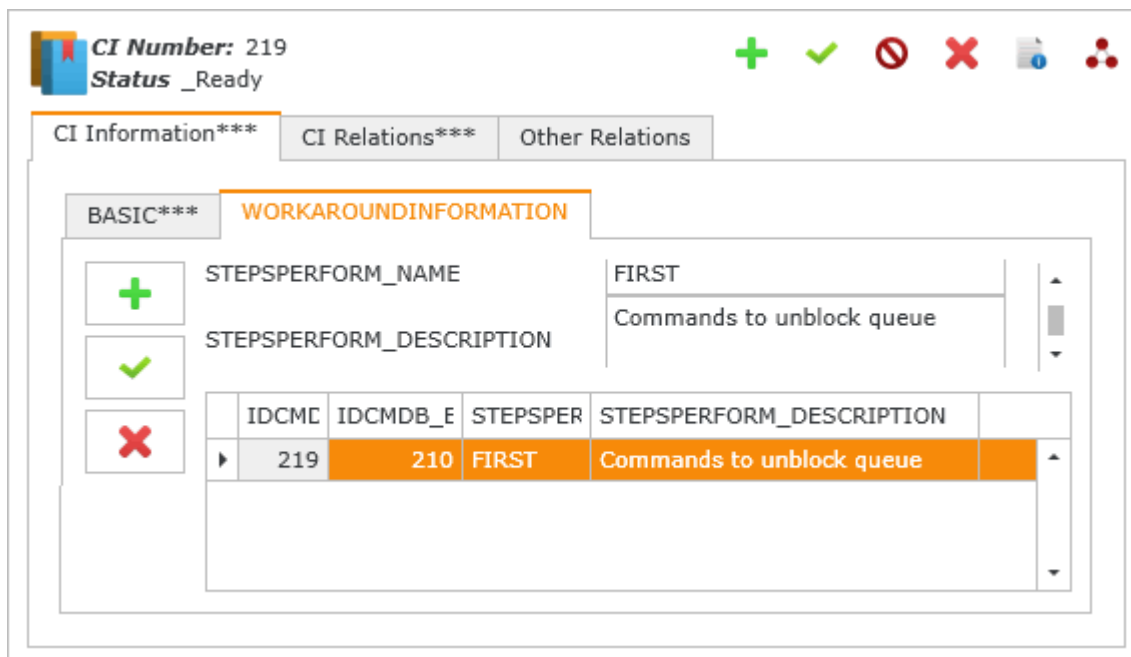
Haga doble clic en grabar para editar. Cambiar el **Valor de estado** a **IN**.



4. Haga clic en la pestaña *WORKAROUNDINFORMATION*


Agregar **INFORMACIÓN** de solución intermedia. Haga clic en :


- o Añadir nombre.
- o Añadir Descripción.



Haga clic en  para guardar.

5. Agregar relaciones CI.

- **KNOWNERROR HAS WORKAROUND:** Los errores conocidos pueden estar relacionados con las soluciones de trabajo existentes. Haga clic en  para agregar una relación de solución alternativa.
Se pueden agregar múltiples relaciones







Haga clic en la casilla de verificación para relacionar un error conocido y haga clic en  para guardar.

Search relation

Show :

	CI_D	CI_DA'	CI_DAT	CI_C	CI_DESCRIPTION	IDCMDBC
<input type="checkbox"/>	12/30/	6/21/20:	6/21/201	KE 00C	The modem needs to be reset e	3
<input type="checkbox"/>	12/30/	6/21/20:	6/21/201	KE 00C	The Laser printer is mixing the	3
<input type="checkbox"/>	12/30/	6/21/20:	6/21/201	KE 00C	The Laptop is overheating	3
<input type="checkbox"/>	7/18/2	7/18/20:	7/18/201	KE		3
<input type="checkbox"/>	7/20/2	7/20/20:	7/20/201	KE 00C	Printer model: H562434D Does not print in black	3
<input type="checkbox"/>	7/20/2	7/20/20:	7/20/201	KE 00C	NO MECH MODE error message.	3
<input checked="" type="checkbox"/>	7/20/2	7/20/20:	7/20/201	KE 00C	Print queue blocked despite can	3
<input type="checkbox"/>	7/21/2	7/21/20:	7/21/201	KE 007	Disabled touchpad after Win 10 upgrade	3

Counter 8

Relacionar los errores conocidos y las soluciones de solución de problemas con categorías

En la pantalla de atención de problemas:

Investigation and diagnosis Create Known error and Work around Implement solution

ASSIGNED

CI Number: 219
Status: _Update

Id CI	Generic name	Serial number
216	KE 0005	000214
214	KE 0004	000212
217	WA 0004	000215
218	KE 0006	000216
219	WA 0005	000217

CI Information*** CI Relations*** Other Relations

KNOWERROR HAS WORKAROUND OTHERS***

FDMA0:	CI_DATEPLANNED	CI_DATEIN	CI_DATEOUT
<input type="checkbox"/>	7/20/2016 7:42:25 PM	7/20/2016 7:43:52 PM	7/20/2016 7:42:25 PM

Haga clic en  para abrir la pantalla de búsqueda de categorías:

Category detail

Category : ..\Security Service\Unknown\<Failing>

Detail : Failing

Status :

- Prep
- Live**
- Retired

Category	Status	State
Desktop Support Service\Hardware\	Failing	Live

Busque las categorías, seleccione Estado de **Live** Live y haga clic en 

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

Permanent link: http://leverit.com/ithelpcenter/es:archived:ke_wa

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



