

Creación de Errores Conocidos y Soluciones Alternativas en la CMDB

Importante:



- Los artículos de Errores conocidos¹⁾ y Soluciones alternativas²⁾ pueden ser creadas directamente en la CMDB. Se recomienda la creación de registros de errores conocidos y soluciones alternativas en la CMDB en caso de que se encuentren en etapas tempranas, como desarrollo, lo que significa que no se requiere la creación previa de un registro de Problema.
- Las siguientes tareas requieren privilegios administrativos³⁾.

Ingresar al portal ITHelpCenter. En el menú principal, seleccionar *CMDB > Vista de CI*.

Mostrar: Búsqueda

Seleccione Columna para buscar: (TODOS)

Seleccione Columna para buscar:

El mínimo de caracteres debe ser mayor que 3

Información de CI | Relación de salida | Relación de entrada

Básico

Serie:

Nombre:

Definición de CI: PEOPLE

Fecha de ingreso:

Estado: PLANNED

Fecha de salida:

Marca: NO APLICA

Otros detalles:



- [Creación de registros de Errores conocidos \(KE\) y Soluciones Alternativas \(WA\)](#)

- [Habilitar y agregar atributos a los KE y WA](#)
- [Agregar relaciones a los KE o WA](#)
- [Relacionar un KE o WA a una categoría](#)
- [Editar registros de KE or WA](#)

Creación de registros de Errores conocidos (KE) y Soluciones Alternativas (WA)

1. Dar clic en el botón **Nuevo**

Completar la siguiente información en la pestaña Básico

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Serie	Asignar un serial o dar clic en el botón  para generar un serial automáticamente.
Nombre	Asignar un nombre o dar clic en el botón  para generar un nombre automáticamente.
Definición de CI	<p>Seleccionar el tipo de CI, en el campo desplegable, en este caso, seleccionar <i>KNOWN ERRORS RECORD</i> o <i>WORKAROUND RECORD</i>. Tipos de CI por defecto:</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>PEOPLE PRINTER DEVICE KNOWN ERRORS RECORD WORKAROUND RECORD LOCATION COST CENTER SERVICE</p> </div>
Fecha de ingreso	Fecha en la que se activa el CI en el sistema. La fecha de entrada se autocompletará cuando el estado cambia a IN . Ver campo ESTADO.
Estado	<p>Habilita/deshabilita el CI en el sistema. Estados posibles:</p> <p>PLANNED Planeación o pre-producción El estado por defecto para errores conocidos y soluciones alternativos será PLANNED. IN Activo. Después de la creación, cambiar el estado a IN para habilitar los registros de errores conocidos y soluciones alternativas. OUT Deshabilitado.</p>

Fecha de salida	Fecha en la que se desactiva el CI en el sistema. Este campo se autocompletará cuando el estado en el sistema cambia a OUT . Ver campo ESTADO.
Marca	Seleccionar marca en el campo desplegable.
Otros detalles	Observaciones adicionales.

Campos obligatorios.

2. Dar clic en el botón **Guardar**.

Habilitar y agregar atributos a los KE y WA

1. Una vez se crea el KE o WA, seleccionar el registro en la rejilla:
 Seleccionar directamente del listado completo (Mostrar todo) o ingresar alguno de los siguientes criterios de búsqueda en el campo:
 Serial CI⁴⁾, Nombre de CI, Definición de CI⁵⁾.

Mostrar:

Búsqueda ▼

Seleccione Columna para buscar:

(TODOS) ▼

Seleccione Columna para buscar:

KNOWN

20 ▼

IDCMDBCI	CI_SERIALNUMBER	CI_GENERICNAME	CIDFINE_NAME
206	000206	KE 0001	KNOWN ERRORS...
207	000207	KE 0002	KNOWN ERRORS...
208	000208	KE 0003	KNOWN ERRORS...
212	00212	KE 004	KNOWN ERRORS...
218	0000218	KR00005	KNOWN ERRORS...

2. Editar el registro y cambiar el estado del KE o WA a **IN** y dar clic en el botón **Guardar**. Después de guardar, seleccionar de nuevo el registro para editar sus atributos.

3. Agregar información como: síntomas, descripción, solución, pasos de solución o archivos.

Para registros de Error Conocido, complete los campos en la pestaña Error Conocido:

CAMPO DE ERROR CONOCIDO	DESCRIPCIÓN
Agregar síntomas	Agregar los síntomas identificados del error, puede incluir una breve explicación del problema.
Agregar solución	Agregar la solución al error, en caso de que se haya encontrado alguna.
Habilitar	Habilita el registro de Error conocido para búsqueda.

Permiso de visualización del error conocido. Seleccionar en el campo desplegable:

NONE: El registro se crea pero no estará disponible para búsqueda y consulta.
ALL: Disponible para todos los tipos de usuario (Administradores, asesores⁶⁾, usuarios finales, etc.).
USER: Disponible solo para usuarios finales.
MANAGER: Disponible solo para administradores y asesores ITHC, no para usuarios finales.

Nuevo Guardar Eliminar Cancelar Gráfico

Información de CI Relación de salida Relación de entrada

Permiso de Usuario

Básico Error Conocido

IDCMDB_EFKNOWNERRORS_RIM

IDCMDBCI

Agregar síntomas

Agregar solución definitiva

Habilitar

Permiso de Usuario

Eliminar Guardar

Para registros de Solución Alternativa, complete los campos en la pestaña Solución Alternativa y/o la pestaña Archivo:

La solución alternativa puede incluir varios pasos.

Dar clic en el botón **Nuevo** antes de agregar cada paso para habilitar el formulario, completar los siguientes campos y dar clic en el botón **Guardar** por cada paso.

CAMPO DE SOLUCIÓN ALT.	DESCRIPCIÓN
Paso	Identificación del paso.
Descripción del paso	Explicación de actividad(es) incluida(s) o necesarias en el paso como parte de la solución alternativa.

Permiso de visualización de la solución alternativa. Seleccionar en el campo desplegable:

NONE: El registro se crea pero no estará disponible para búsqueda y consulta.
ALL: Disponible para todos los tipos de usuario (Administradores, asesores⁷⁾, usuarios finales, etc.).
USER: Disponible solo para usuarios finales.
MANAGER: Disponible solo para administradores y asesores ITHC, no para usuarios finales.

Nuevo Guardar Eliminar Cancelar Gráfico

Información de CI Relación de salida Relación de entrada

Básico Solución Alternativa Archivo

IDCMDB_EFWORKAROUND_RIM 209

IDCMDBCI 213

Paso Reiniciar la impresora

Descripción del paso Presionar el botón de inicio por 10 segundos

Permiso de Usuario ALL

Cancelar Eliminar Guardar Nuevo

20 Ir 1


IDCMDBCI	IDCMDB_EFWORKAROUND_RIM	STEPSPERFORM_NAME	STEPSPERFORM_DESCRIPTION	IDUSERTYPE_WAI
213	209	Reiniciar la impresora	Presionar el botón de inicio po...	0

Permiso de Usuario


La solución alternativa puede incluir varios archivos.
 En esta pestaña agregar archivo(s) a la solución alternativa.
 Dar clic en el botón **Nuevo** antes de agregar cada archivo para habilitar el formulario, complete los siguientes campos y dar clic en el botón **Guardar** por cada archivo.

CAMPOS DE ARCHIVO	DESCRIPCIÓN

Archivo

Dar clic en  para abrir la ventana para Subir/descargar.

Upload / Download file ✕



File Name 

Id

Date

Description






Dar clic en este botón para seleccionar archivo



Dar clic en este botón para adjuntar el archivo

Permiso de Usuario

Permiso para visualizar archivo(s). Seleccionar en el campo desplegable:

NONE: No se visualizará archivo(s) asociados a la solución.
ALL: Disponible para todos los tipos de usuario (Administradores, asesores⁸⁾, usuarios finales, etc.).
USER: Disponible solo para usuarios finales.
MANAGER: Disponible solo para administradores y asesores ITHC, no para usuarios finales.



Nuevo 
Guardar 
Eliminar 
Cancelar 
Gráfico 

Información de CI
Relación de salida
Relación de entrada





Básico
Solución Alternativa
Archivo

IDCMDB_EFWORKAROUNDFILE_RIM

IDCMDBCI

Archivo  

Permiso de Usuario

Cancelar 
Eliminar 
Guardar 
Nuevo 

Ir 1

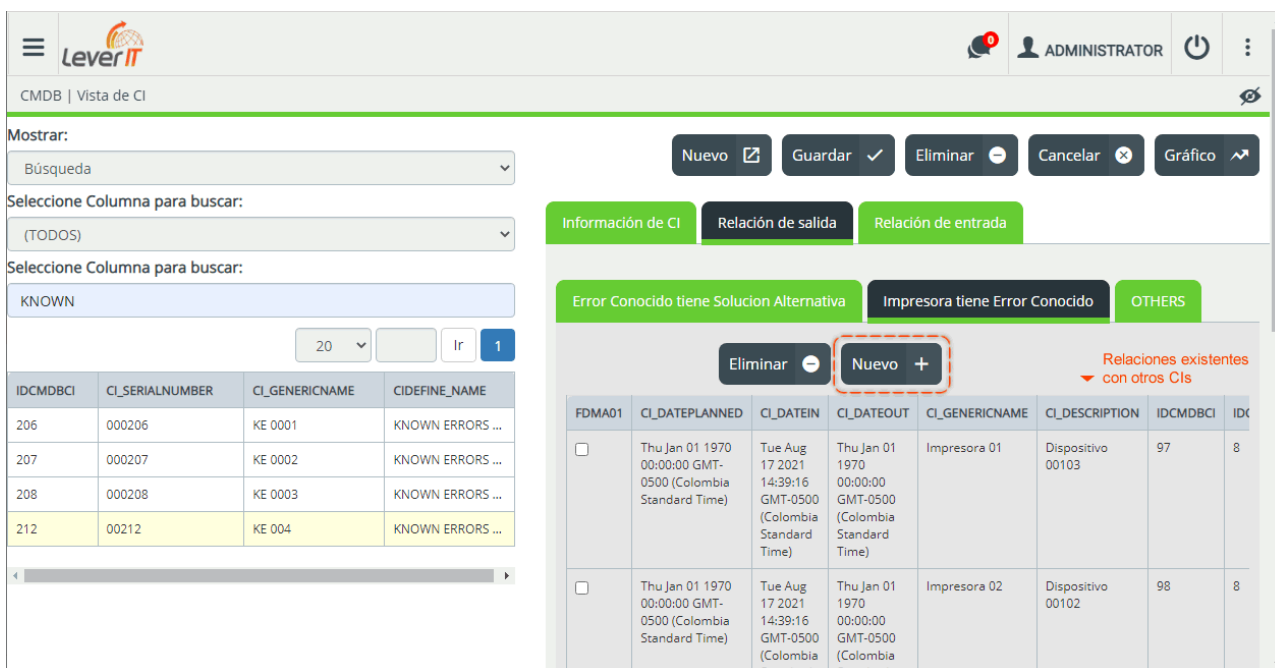
IDCMDBCI	IDCMDB_EFWORKAROUNDFILE_RIM	FILESRV	IDUSERTYPE_WAF
213	1	001(1,8,8,10,21,1)1Gu...	0

4. Terminada la edición de atributos, dar clic en el botón **Guardar** (Ubicado en la barra superior).

Agregar relaciones a los KE o WA

1. Seleccionar el error conocido o solución alternativa
 Seleccionar directamente del listado completo (Mostrar todo) o ingresar alguno de los siguientes criterios de búsqueda en el campo:
 Serial CI⁹⁾, Nombre de CI, Definición de CI¹⁰⁾.
2. Dar clic en el registro para habilitarlo para edición. Seleccionar las pestañas:
 - Para visualizar los tipos de relaciones y relaciones existentes con otros CIs.
 - Para agregar nuevas relaciones:

Relación de salida: Relación del KE o WA con otros CIs
Relación de entrada: Relaciones desde otros CIs a los KE o WA.



Seleccionar el tipo de relación y dar clic en el botón **Nuevo**. Se abrirá la ventana para selección de CIs, según el tipo de relación. Después de seleccionar uno o más CIs dar clic en el botón **Guardar**:

Se mostrarán los CIs según el tipo de relación

Add Relations

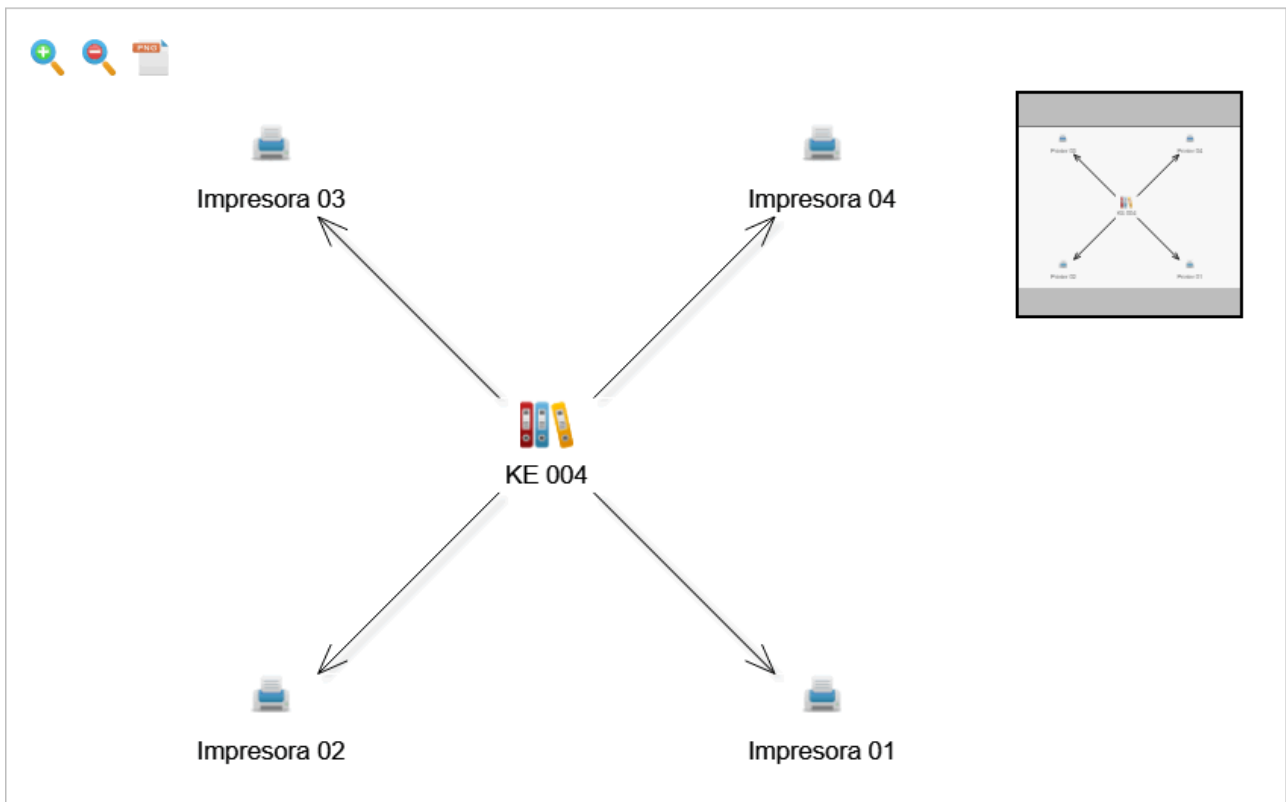
Guardar ✓

FDMA01	CI_DATEPLANNED	CI_DATEIN	CI_DATEOUT	CI_GENERICNAME	CI_DESCRIPTION	IDCMDBCI	IDCMDBCIDEFINE	CIDEFINE_NAME	IDCMDBBRAND	IDCMDBCISTATE	C
<input checked="" type="checkbox"/>	Thu Jan 01 1970 00:00:00 GMT-0500 (Colombia Standard Time)	Tue Aug 17 2021 14:39:16 GMT-0500 (Colombia Standard Time)	Thu Jan 01 1970 00:00:00 GMT-0500 (Colombia Standard Time)	Impresora 04	Dispositivo 00100	100	8	PRINTER	8	2	0





Para graficar relaciones, dar clic en el botón **Grafico**.

Graphic CI




Relacionar una Solución alternativa a un Error conocido.

- a. Seleccionar el WA y la pestaña **Relación de entrada > Error Conocido tiene Solución Alternativa**
- b. Dar clic en el botón **Nuevo** para agregar uno o más registros de error. Una vez seleccionado(s), dar clic en el botón **Guardar**.

Nuevo  Guardar  Eliminar  Cancelar  Gráfico 

Información de CI Relación de salida Relación de entrada

Error Conocido tiene Solucion Alternativa OTHERS

Eliminar  Nuevo 

FDMA01	CI_DATEPLANNED	CI_DATEIN	CI_DATEOUT	CI_GENERICNAME	CI_DESCRIPTION	IDCMDBCI	IDCMDBBRAND
<input checked="" type="checkbox"/>	Thu Jan 01 1970 00:00:00 GMT-0500 (hora estándar de Colombia)	Tue Aug 17 2021 15:11:35 GMT-0500 (hora estándar de Colombia)	Thu Jan 01 1970 00:00:00 GMT-0500 (hora estándar de Colombia)	KE 004	Solución Impresión bloqueada	212	1

Relacionar un KE o WA a una categoría

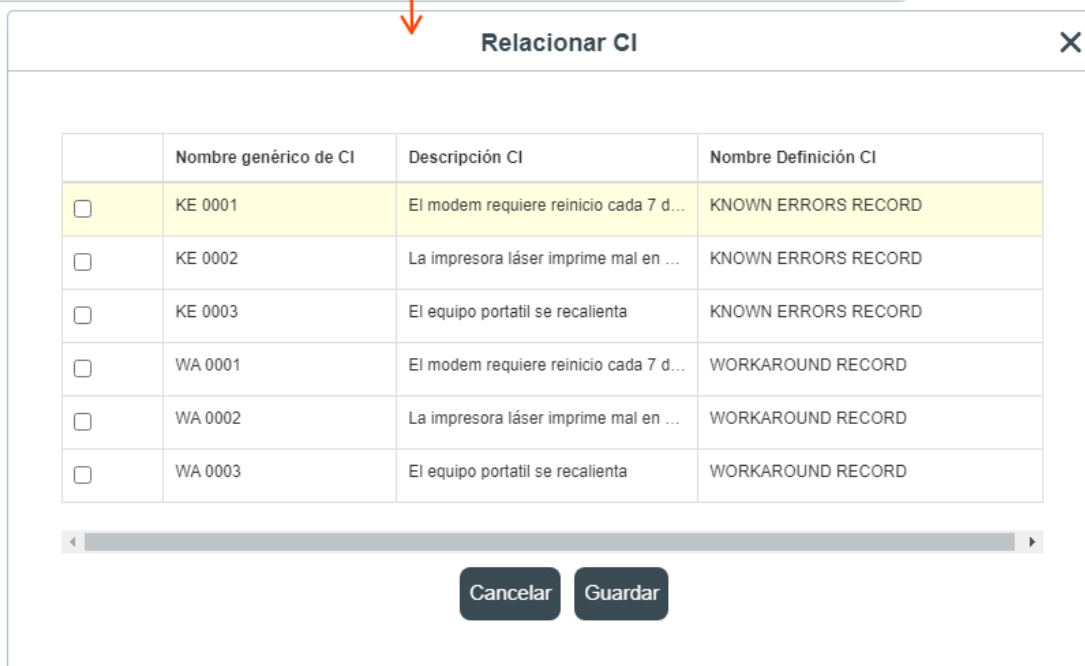
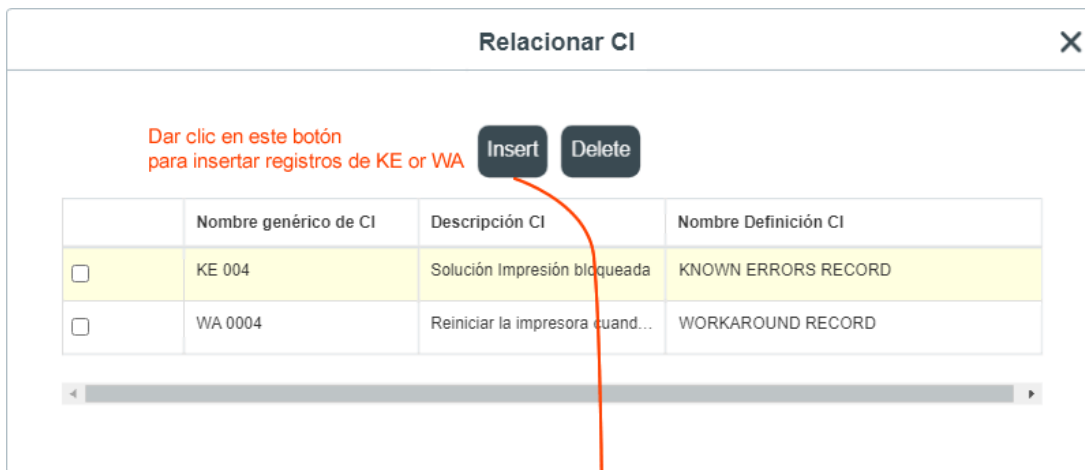
1. Para relacionar registros de error conocido o solución alternativa a una categoría del catálogo de servicio, ir a *Configuración del Proceso > Modelo > Administración de Catálogo*.



The screenshot shows a software interface with a dark header bar containing 'Explorador' and 'Detalle' tabs. Below the header is a toolbar with icons for 'Insertar' (green plus), 'Actualizar' (pencil), 'Eliminar' (red X), 'Verificar SLA' (clipboard), and 'Relacionar CI' (two arrows). The 'Relacionar CI' button is highlighted with a red dashed box. Below the toolbar is a section titled 'Servicio de Impresion/Desconocido' containing a table with columns: 'Nombre', 'Descripción', 'Permisos de usuario', and 'Permisos de grupo'. The first row of the table is highlighted in yellow and has a checked checkbox in the first column.

	Nombre	Descripción	Permisos de usuario	Permisos de grupo
<input checked="" type="checkbox"/>	Fallo	La impresora local est...	2	0
<input type="checkbox"/>	Problema	Hay un problema con ...	1	0
<input type="checkbox"/>	Requerimiento	Tengo un requerimien...	1	0
<input type="checkbox"/>	Cambio	Necesito un cambio e...	1	0

Seleccionar la categoría y dar clic en el botón **Relacionar CI**, se abrirá la siguiente ventana:



Editar registros de KE or WA

1. Seleccionar el error conocido o solución alternativa
Seleccionar directamente del listado completo (Mostrar todo) o ingresar alguno de los siguientes criterios de búsqueda en el campo:
Serial CI¹⁾, Nombre de CI, Definición de CI¹²⁾.
2. Dar clic en el registro para habilitarlo para edición. Editar la información de estas pestañas: *Básico, Formularios adicionales(según el tipo de registro), Relaciones de entrada/salida.*
3. Una vez finalice la edición dar clic en el botón **Guardar**.

1)

KE. Known Errors

2)

WA. Workaround

3)

El perfil del administrador debe tener habilitada: Menú principal > CMDB > Vista de CI en sus opciones administrativas

4) 9) 11)

, ,
Serie

5) 10) 12)

, ,

Known error, Workaround, etc.

6) 7) 8)

, ,

operadores

From:

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

Permanent link:

http://leverit.com/ithelpcenter/es:en:administrator:create_ke_wa

Last update: **2021/08/17 21:00**

