

Creación de Errores Conocidos y Soluciones Alternativas desde un registro de Problema

Iniciar sesión en el portal ITHelpCenter.

- [Creación de Error Conocido \(KE\) y Solución Alternativa \(WA\)](#)
- [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 Error Conocido (KE) y Solución Alternativa (WA)

1. Errores conocidos y soluciones alternativas pueden ser creadas desde un problema, en el paso **Creación de Error Conocido y Solución Alternativa**.
Seleccionar en el menú: *Gestión de Casos > Consola*, en la regilla seleccionar el registro de Problema y dar clic en el botón **Resolver**¹⁾, la ventana de *atención del caso* se abrirá. Expandir cada formulario para la creación del KE y WA:

2

Media
Fecha del CAT:
17/08/2021

Problema de Hardware
Detalle: Problema relacionado con el Hardware

_Problem:Servicios IT|Soporte de Hardware|Problema

Estado actual: InProgr...
Usuario: Usr 001(94)
Handler Interno

Inicio Mismos casos Actividades

Información

Tiempo restante: 47:52:42
Máximo Estimado: 19/08/2021 05:33 PM
Tiempo máximo restante

Guía **Caso** **Categoría** **Work-Arounds found 0**

Información

Funcional **Jerárquico** **Estado**

Escalamiento

CI **Adjuntar archivo** **Casos relacionados**

Enlace

Atención: Agregar mensajes: Mensaje:

Investigación y diagnóstico
Creación de Error Conocido y Solución Alternativa
Implementación de Solución
Revisión

Información de Error Conocido

UNASSIGNED
Nuevo Guardar Eliminar Cancelar Gráfico

IDCMDBCI	CI_GENERICNAME	CI_DESCRIPTION	CI_SERIALNUMBER	IC
218	KR00005	Imagen borrosa ...	0000218	2

Información de CI Relación de salida Relación de entrada

Básico **Error Conocido**

Serie:

Nombre:

Definición de CI:

Fecha de ingreso:

Estado:

Fecha de salida:

Marca:

Otros detalles:

Información de Solución Alternativa

UNASSIGNED
Nuevo Guardar Eliminar Cancelar Gráfico

IDCMDBCI	CI_GENERICNAME	CI_DESCRIPTION	CI_SERIALNUMBER	IC
219	WR00005	Fix para imagen...	0000219	1

Información de CI Relación de salida Relación de entrada

Básico **Solución Alternativa** **Archivo**

Serie:

Nombre:

Definición de CI:

Fecha de ingreso:

Estado:

Fecha de salida:

Marca:



Otros detalles:

Cambiar al nuevo paso:

Implementación de Solución

2. 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.</p> <p>IN Activo. Después de la creación, cambiar el estado a IN para habilitar los registros de errores conocidos y soluciones alternativos.</p> <p>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.



Todos los campos son obligatorios.

3. 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.

Información de Error Conocido

UNASSIGNED

20

ID CMDB CI	CI GENERIC NAME	CI description	CI serial number	Id CMDB CI state	CI state name	Id CMDB CI definition
218	KR00005	Imagen borro ...	0000218	2	IN	3

◀ ▶

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.

Nuevo Guardar Eliminar Cancelar Gráfico

Información de CI Relación de salida Relación de entrada

Básico Error Conocido

Serie: 0000218
 Nombre: KR00005
 Definición de CI: KNOWN ERRORS RECORD
 Fecha de ingreso: Tue Aug 17 2021 17:36:35 GMT-0500 (Colombia)
Estado: IN
Fecha de salida: Tue Aug 17 2021 17:36:14 GMT-0500 (Colombia)
 Marca: NO APLICA
 Otros detalles: Imagen borrosa en el monitor

Cuando cambia el estado a IN, la Fecha de ingreso se actualiza también

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, asesores²⁾, 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
Error Conocido

Eliminar
Guardar

Agregar síntomas

Monitores de modelo HQUU89 presentan distorsión en el color e imágenes

Agregar solución definitiva

Habilitar

Permiso de Usuario ALL

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, asesores³, usuarios finales, etc.).
USER: Disponible solo para usuarios finales.
MANAGER: Disponible solo para administradores y asesores ITHC, no para usuarios finales.

Permiso de Usuario

Nuevo Guardar Eliminar Cancelar Gráfico

Información de CI Relación de salida Relación de entrada

Básico Solución Alternativa Archivo

Cancelar Eliminar Guardar Nuevo

Paso 2. Revisar conexión

Descripción del paso Verificar conexión y reemplazar cables del monitor.

Permiso de Usuario NONE

20 Ir 1

IDCMDBCI	IDCMDB_EFWORKAROUND_RIM	STEPSPERFORM_NAME	STEPSPERFORM_DESCRIPTIO
219	210	1. Revisar driver	Revisar driver del monitor. Desc...
219	211	2. Revisar conexión	Verificar conexión y reemplazar ..


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 adjuntar el archivo

Dar clic en este botón para seleccionar 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, asesores⁴), 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


Cancelar 
Eliminar 
Guardar 
Nuevo 

Archivo

Permiso de Usuario

NONE


20 
Ir
1

IDCMDBCI	IDCMDB_EFWORKAROUNDFILE_RIM	FILESRV	IDUSERTYPE_WAF
219	2	001(1,8,0,10,21,...	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 en la rejilla.
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.

Información de Error Conocido

UNASSIGNED
20
Ir
1

Nuevo
Guardar
Eliminar
Cancelar
Gráfico

IDCMDBCI	CI_GENERICNAME	CI_DESCRIPTION	CI_SERIALNUMBER	IC
218	KR00005	Imagen borrosa ...	0000218	2

Información de CI
Relación de salida
Relación de entrada

Dispositivo tiene Error Conocido
Impresoras con este Error
OTHERS

Nuevo +
Eliminar -
Relaciones existentes con otros CIs

FDMA01	CI_DATEPLANNED	CI_DATEIN	CI_DATEOUT	CI_GENERICNAME	CI_DESCRIPTION	IDC
<input type="checkbox"/>	Thu Jan 01 1970 00:00:00 GMT-0500 (Colombia Standard Time)	Thu Jan 01 1970 00:00:00 GMT-0500 (Colombia Standard Time)	Thu Jan 01 1970 00:00:00 GMT-0500 (Colombia Standard Time)	PC 099	Dispositivo 00099	10

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
×

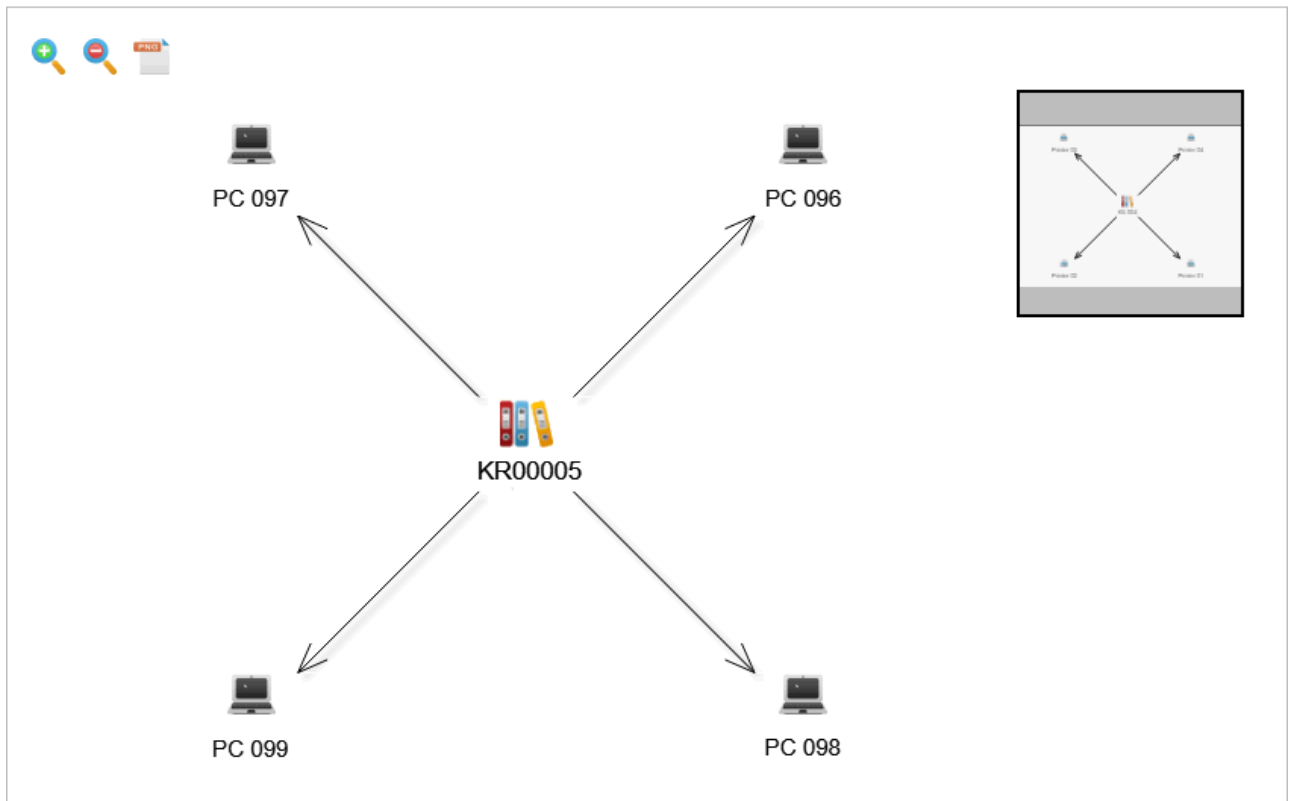
Guardar ✓

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.

- Seleccionar el WA y la pestaña **Relación de entrada > Error Conocido tiene Solución Alternativa**
- 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

Nuevo + Eliminar -

FDMA01	CI_DATEPLANNED	CI_DATEIN	CI_DATEOUT	CI_GENERICNAME	CI_DESCRIPTION	IDC
<input checked="" type="checkbox"/>	Tue Aug 17 2021 17:36:14 GMT-0500 (Colombia Standard Time)	Tue Aug 17 2021 17:36:35 GMT-0500 (Colombia Standard Time)	Tue Aug 17 2021 17:36:14 GMT-0500 (Colombia Standard Time)	KR00005	Imagen borrosa en el monitor	21

Relacionar un KE o WA a una categoría

Relacionar registros de KE y WA a una o más categorías.

1. Para relacionar registros de Error Conocido o Soluciones Alternativas a una categoría en el catálogo de servicios, seleccionar los registros de KE y WA en la rejilla.

Cambiar a ASSIGNED
y dar clic en este botón


The screenshot shows a software interface with a status dropdown menu set to "ASSIGNED". Below it are buttons for "20", "lr", and "1". A table with the following data is visible:

IDCMDBCI	CI_GENERICNAME	CI_DESCRIPTION	CI_SERIALNUMBER	IC
218	KR00005	Imagen borrosa ...	0000218	2

- Se abrirá la ventana de edición, en el campo **Detalle de Categoría** dar clic en el botón **Búsqueda** para seleccionar la categoría(s) a la que se relacionará el KE/WA.

The screenshot shows an edit window for a category. The "Category" field is set to "Servicios IT\Soporte de Hardware". The "Category Detail" field is set to "Incidente". The "Status" dropdown menu is open, showing options: "Live", "Prep", "Live", and "Retired". A table with the following data is visible:

IDMDCATEGORYDETAIL_CMDBCI	CATEGORY	IDMDCATEGORYDETAIL	CATEGORYNAME	IDCMDBCI	IDSYSSTATUS	SYSTEM!
4	Servicios IT...	33	Incidente	218	1	Live

- En el campo **Estado** seleccionar **Live** y dar clic en  para guardar el registro. En esta ventana de edición se pueden agregar/editar/eliminar registros.

Editar registros de KE or WA

- Seleccionar los registros de KE o WA en la rejilla.
- Dar clic en el registro para habilitarlo para edición. Editar la información en cualquiera de estas pestañas: *Básico*, *Formularios adicionales*, *Relaciones de Entrada y Salida*.
- Cuando termine la edición, dar clic en el botón **Guardar**.

O dar doble clic sobre el registro

[2\)](#) [3\)](#) [4\)](#)
, ,

operadores

From:

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

Permanent link:

https://leverit.com/ithelpcenter/es:en:administrator:create_ke_wa_prob

Last update: **2021/08/18 20:47**

