

3.7 Solución

Una vez que el personal de soporte propone una solución a un requerimiento la misma es registrada en el sistema GLPI. Inmediatamente el usuario recibirá una notificación por correo electrónico indicando que el requerimiento ha sido solucionado. En esta instancia el estado del requerimiento pasa a un estado “**Resuelto**” a la espera de que el usuario apruebe o rechace la solución brindada.

Una vez que el usuario ingresa al requerimiento verá la propuesta de solución de la siguiente manera:

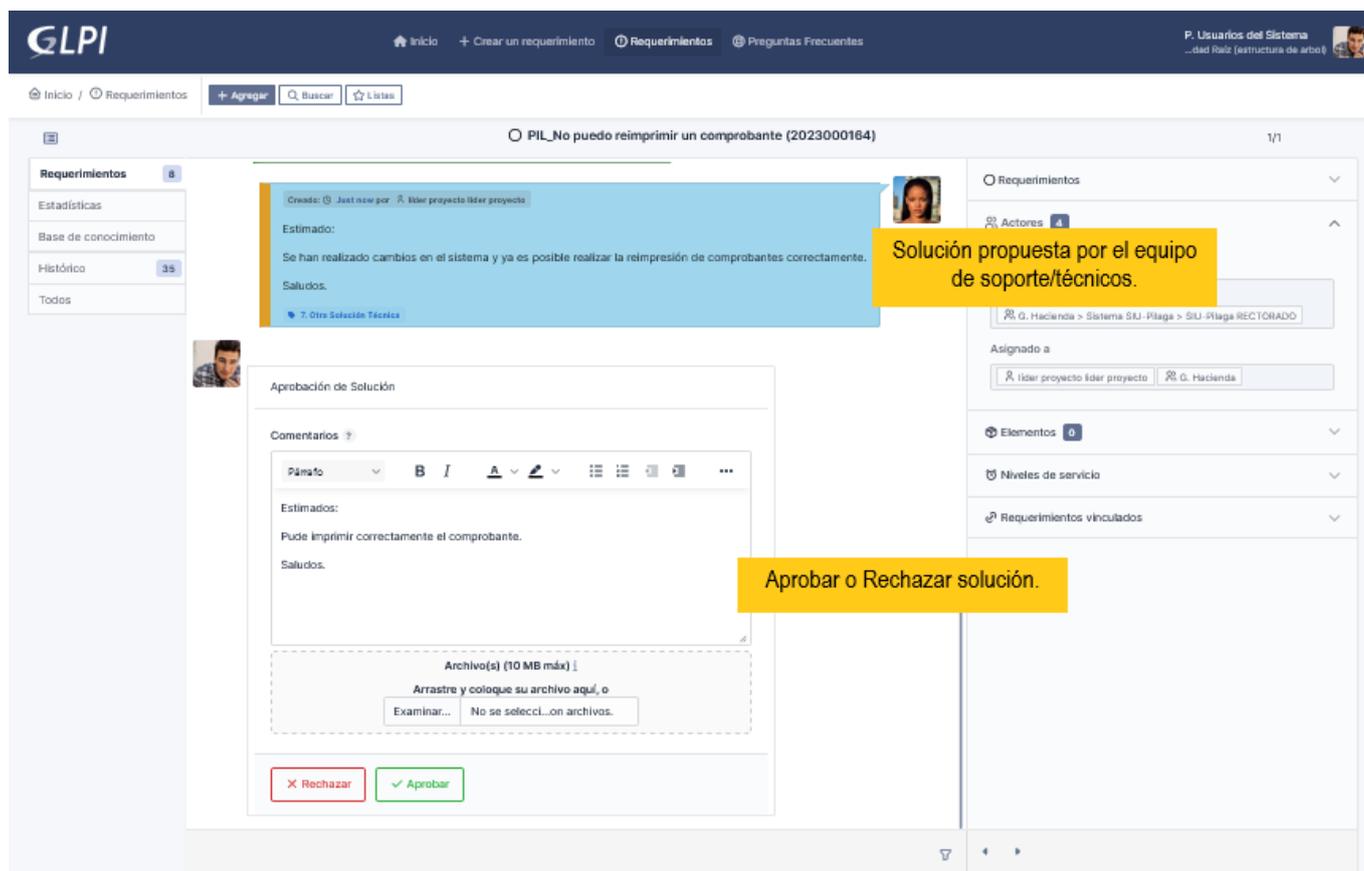


Figura 38: Solución de un requerimiento.

Desde la pantalla de la Figura 38 podrá ver en la parte superior el **tipo** y la **descripción** de la solución propuesta por el personal de soporte encargado del requerimiento y en la parte inferior aparecerá una sección para ingresar un comentario (obligatorio cuando se rechaza la solución) y las opciones para Aprobar o Rechazar la solución. En ambos casos se podrá adjuntar un documento, si fuese necesario.

Aprobar solución:

En caso de aprobar la solución propuesta, se deberá hacer clic sobre el botón **Aprobar** de la Figura 38. El requerimiento quedará de la siguiente manera:

GLPI Inicio + Crear un requerimiento Requerimientos Preguntas Frecuentes P. Usuarios del Sistema ...dad Raíz (estructura de árbol)

Inicio / Requerimientos

PIL_No puedo reimprimir un comprobante (2023000164) 1/1

Requerimientos 9

Satisfacción

Estadísticas

Base de conocimiento

Histórico 39

Todos

Se aprueba la propuesta de solución.

Creado: hace 13 minutos por líder proyecto líder proyecto

Estimado:

Se han realizado cambios en el sistema y ya es posible realizar la reimpresión de comprobantes correctamente.

Saludos.

7. Otra Solución Técnica Aceptado en 10-08-2023 12:14 por usuario sistema usuario

Creado: Just now por usuario sistema usuario

Estimados:

Pude imprimir correctamente el comprobante.

Saludos.

Categoría 1. Soporte a Usuarios

Estado ● Cerrado

Origen de las solicitudes ... de gestión de Requerimientos

Urgencia Media

Impacto Medio

Prioridad Media

Aprobación ✓ Aceptado

Figura 39: Solución Aprobada.

La solución quedará marcada en verde, la respuesta del usuario quedará debajo de la solución y el requerimiento quedará en estado **Cerrado**, tal como se muestra en la pantalla de la Figura 39. Cuando el requerimiento queda cerrado se da por finalizada la atención del mismo. El siguiente paso por parte del usuario será responder una **Encuesta de Satisfacción**.



Nota: Cuando la solución es aceptada el requerimiento pasa al estado "**Cerrado**".

Rechazar solución:

En caso de que la solución propuesta no solucione el problema reportado, desde la pantalla de la Figura 38 el usuario deberá completar el campo **Comentarios**, ingresando el motivo del rechazo, y luego hacer clic sobre el botón **Rechazar**. Una vez hecho esto se mostrará la siguiente pantalla:

The screenshot shows the GLPI interface for a ticket titled "PIL_No puedo reimprimir un comprobante (2023000151)". The ticket is in the "En curso (asignado)" state. A solution was posted by "lider proyecto lider proyecto" on 12-07-2023 13:19:17, but it is marked as rejected with a red bar on the left. The rejection message states: "Rechazado en 10-08-2023 14:04 por usuario sistema usuario". A user response from "usuario sistema usuario" is posted below, stating: "El reporte no se muestra correctamente. Siguen apareciendo caracteres raros. Se adjunta captura de pantalla." The right sidebar shows the ticket details, including the state "En curso (asignado)".

Figura 40: Solución Rechazada.

La solución quedará marcada en rojo, la respuesta del usuario quedará debajo de la solución y el requerimiento quedará en estado **En curso (asignado)** para que se siga con la atención del mismo.



Nota: Cuando la solución es rechazada el requerimiento pasa al estado "**En curso (asignado)**".

URL de origen: <https://instructivos.sistemas.unpa.edu.ar/instructivo/pagina/37-soluci%C3%B3n>