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:

Ģ LPI	inicio + Crear un requerimiento 🕐 Requerimientos 🤀 Preguntas Frecuentes	P. Usuarios del Sistema del Reiz (estructura de arbei)
	+ Agregar Q. Buscer C. Chinas	
	O PIL_No puedo reimprimir un comprobante (2023000164)	ר/ו
Requerimientos Estadísticas Base de conocimiento Histórico 35 Todes	Creade: () Just have per R. Non-proposite lifer proyects Estimato: So han realizado cambios en el sistema y ya es posible realizar la reimpresión de comprobantes correctamente. Saludos. * 7.01m Saludón Técnica Parasto B I A < Z < IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	Control of the second
	X Rechazar	

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 pciones 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 <u>Aprobar</u> de la Figura 38. El requerimiento quedará de la siguiente manera:



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**.



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:

G LPI	♠ Inicio + Crear un requerimiento ⑦ Requerimientos ⑧ Preguntas Frecuentes	P. Usuarios del Sistema dad Raíz (estructura de arbol)
	+ Q \$	
	○ PIL_No puedo reimprimir un comprobante (2023000151)	1/1
Requerimientos 4	Auginas al imprimir se visualizari unos caracteres raros.	12-07-2023 13:19:17
Estadísticas Base de conocimiento Histórico 21 Todos	Creado: () hace 2 minutos por Å lider proyecto lider proyecto Estimado: Se han realizado cambios en el sistema y ya es posible realizar la reimpresión de comprobantes correctamente. Saludos. Rechazado en 10-08-2023 14:04 por usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now por Å usuario sistema usuario Image: () Just now	Tipo Requerimiento Categoría Categoría 1. Soporte a Usuarios 1. Soporte a Usuarios I. Soporte a Usuarios I. Soporte a Usuarios I.
	O Responder 👻 🍸	· • · •

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.



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