

| | | | | | | | | |
|--|-------------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | |
| | 1. Información General | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | ID Ticket | 12345 | | | | | | |
| | Fecha y Hora de apertura | 16 Mayo 2024, 10:50 am | | | | | | |
| | Solicitante | Leslee Serna, sernalesg@gmail.com | | | | | | |
| | Canal de contacto | correo | | | | | | |
| | Area o Departamento | Soporte | | | | | | |
| | Prioridad | Alta | | | | | | |
| | Estado del ticket | Cerrado | | | | | | |
| | Asignación | Leslee Serna | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | 2. Descripción del problema | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | Descripción del incidente | Se tenía error "3 failed" en terminal de Visual estudio al querer correr el código de FizzBuzz | | | | | | |
| | Evidencia adjunta | Failed (3) | | | | | | |
| | Software/Hardware involucrado | Visual Studio Code, MacOS Chip M3 | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | 3. Diagnóstico Inicial | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | Revisión del técnico | Cuenta con conectividad, permisos otorgados, instalación correcta de softwares | | | | | | |
| | Resultados de las pruebas iniciales | El programa no encontraba ciertas palabras del código | | | | | | |
| | Hipnosis inicial | Mal código, mal syntax según el OS | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | 4. Acciones realizadas | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | Fecha y hora | Mayo 15, 2 pm aprox | | | | | | |
| | Tarea realizada | Se busco en código main y se determino que la syntax de "FizzBuzz, Fizz y Buzz" no era la misma que la del test | | | | | | |
| | Herramientas usadas | Visual Studio Code, Terminal bash | | | | | | |
| | Resultado | Se corrigio sin problemas el incidente | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | 5. Resolución | | | | | | | |
| | Descripción de la solución aplicada | Se cambio en código la palabra "FizzBuzz" por "Fizzbuzz", "fizz" por "Fizz" y "buzz" por "Buzz" | | | | | | |
| | Validación con el usuario | Se verifico que ya se encontro la palabra al cambiar. | | | | | | |
| | Fecha y hora del cierre | Mayo 15, 2:10pm | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | 6. Observaciones | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | Recomendaciones al usuario | Verificar la syntax para usuario de MacOS | | | | | | |
| | Seguimiento requerido | NA | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | 7. Técnico responsable | | | | | | | |
| | Nombre del técnico | Leslee | | | | | | |