**INCIDENTES**

Para el registro de un incidente tenemos varios campos que llenar según el incidente:

* Fecha de apertura: se selecciona la fecha y hora en la que se recibió el incidente
* Fecha de vencimiento: se puede agregar una fecha de vencimiento de la incidencia.
* Categoría: dependiendo del tipo de incidencia se le contribuye una categoría, hardware, software, etc… a este campo se le pueden agregar más categorías manualmente.
* Tipo: es incidencia
* Solicitante: se rellena con los datos de la persona que emite la incidencia, a la cual se le puede dar un seguimiento por correo
* Observador: se rellena con los datos de la persona que recibe la incidencia.
* Asignado a: La incidencia se le asigna a un técnico para que este resuelva dicha incidencia.
* También se le puede agregar las incidencias a grupos de usuarios.
* Se puede agregar a cada incidencia un proveedor y realizar un seguimiento por correo.
* Estado: Donde se pone el estado en el que se encuentra esa incidencia. (Nuevos, En curso (Asignada), En curso (Planificada), en espera, resuelto, cerrado)
* Fuente de solicitud: Por defecto viene helpdesk, se define donde se origina el incidente.
* Urgencia: Puede ser muy baja, baja, media, alta y muy alta, se define la urgencia con la que tiene que ser atendida la incidencia
* Impacto: Puede ser muy baja, baja, media, alta y muy alta. Define el impacto que puede tener la incidencia sobre el software, hardware, desarrollo del proyecto, etc.
* Prioridad: Puede ser muy baja, baja, media, alta y muy alta. Se establece la prioridad que tiene la incidencia sobre las demás.
* Duración: Se establece la duración que tiene la incidencia suele estar acorde con la urgencia.
* Solicitud de aprobación: se indica cual va a ser el usuario o grupo de usuarios que van a aprobar dicha incidencia.
* Asociación de elementos: se asocian a los incidentes activos como computadoras monitores, etc.
* Titulo: Se describe el título del incidente, algo breve
* Descripción: se describe el incidente.
* Además, se puede anexar a otros incidentes y subir archivos de hasta 2MB.

Aprobaciones:

Una vez registrado el incidente podemos aprobarlo, esto lo hace la persona a la que se le asigno como observador, o el super admin.

* Dentro de esta área tenemos descrita la incidencia con un estado pendiente, el cual debe de ser aprobado o rechazado.

Solución:

Dentro de este apartado tenemos diferentes campos que podemos llenar:

* Plantilla de solución: se puede insertar una plantilla que se haya guardado anteriormente, agregando o quitando campos.
* Buscar una solución: Las soluciones se pueden guardar de manera que una solución se puede utilizar para varios problemas sin la necesidad de estar llenando los campos con los mismos datos
* Tipo de solución: a esta lista se le puede agregar un tipo de solución predefinida que también nos va a ayudar a poder filtrar las incidencias por tipo de solución
* Guardar y agregar a base de conocimientos: Nos permite guardar las soluciones para poderlas emplear en otras incidencias.
* Descripción: de ingresa la descripción de la solución.

Dentro de este apartado la persona designada como observador puede aceptar o rechazar la solución empleada por el técnico, en el caso de ser aceptada, la incidencia pasa a estado cerrado.