

CASUÍSTICA	
COAS O GRUPO SIN PERMISOS (IDENTITY O SIMILAR) INDICA QUE YA SE HA REALIZADO	No llamamos para confirmar con el usuario RESOLVEMOS Other – Cause Undetected
ACTIVIDAD DELEGADA AL SAU - Deberíamos haber realizado una configuración que no hicimos en su momento y el grupo técnico nos la rechaza por ese motivo.	- SI SE CONFIGURA Y SE RESUELVE RESOLVEMOS – Application – Closing Processes - SI SE ENVÍA MANUAL POR SER PROPIO RECHAZAMOS – Dismissed by Service Desk – Business – Lack Training
FALTAN DATOS MÍNIMOS QUE DESDE EL SAU NO HEMOS RECOGIDO	Recabaremos los datos mínimos que falten y devolveremos el ticket al grupo técnico Si es clarity quien nos solicita datos y todos se han aportado devolveremos el ticket al grupo con el siguiente texto: <i>Procedemos a la devolución del ticket informándoles que desde el SAU hemos aportado la información que se nos requiere para estos casos según el procedimiento operativo. Por favor, deben verificar si los adjuntos constan en alguna de las MU'S asociadas a esta IM en Clarity. De haberse producido un fallo en la pasarela entre HPSM y CLARITY y no constar en ninguna MU deberán abrir una incidencia a Herramientas. Muchas gracias por su comprensión y colaboración.</i>
EL GRUPO TÉCNICO QUIERE DATOS ADICIONALES	Se devuelve el ticket al grupo técnico, ellos deben solicitar los datos adicionales al usuario.
TICKET CON AUTOESCALADO	El grupo técnico debe solicitar los datos que falten al usuario usando el Pending Customer. EXCEPCIÓN: aquellos tickets de Entorno de Trabajo en el que tenemos una operativa a seguir (configuración de Firma Biométrica, configuración de Impresora, gestiones de VDI y AVD -cierres, reinicios, suscripciones, etc.-)
INCIDENCIA DUPLICADA	Revisamos que en efecto está duplicada RECHAZAMOS Dismissed by Service Desk - User - Communication duplicated Usamos el siguiente texto de cierre: <i>Estimado usuario,</i> <i>Le informamos que estamos gestionando su solicitud a través de la incidencia SDXXX y por tanto procedemos al cierre de esta incidencia por duplicidad. Por favor, si necesita reclamar o actualizar su caso, acceda a la Web del SAU y realice las acciones pertinentes. Si tiene alguna consulta sobre la resolución de su incidencia póngase de nuevo en contacto con nosotros en el 91 581 49 00.</i> <i>Gracias por su comprensión.</i> <i>Un saludo.</i>
NOS INDICAN QUE SE GESTIONA COMO PROYECTO O EVOLUTIVO O UN SERVICIO A CLARITY	Si el proyecto/evolutivo YA ESTÁ CREADO O EN MARCHA, se pide al grupo técnico que mantenga la incidencia y la entregue al usuario cuando corresponda, siempre y cuando este grupo tenga permisos. Si el proyecto/evolutivo NO ESTÁ CREADO - RECHAZAMOS - CÓDIGO: Dismissed by Service Desk - Business - Technical parameters / Business Rule. - TEXTO DE CIERRE: <i>Estimado usuario,</i> <i>Según nos ha indicado el grupo técnico se trata de un Proyecto/Evolutivo/Servicio en Clarity. Para ello tiene que abrir un SGO para contactar con su Área Técnica o su Centro técnico territorial para que sean ellos los que, si procede, abran la petición correspondiente a través de Clarity</i> <i>Gracias. Un saludo.</i>