

Reportar un problema

Cómo reportar un problema de la consola para que se resuelva sin tres rondas de preguntas.

Para problemas específicos del dispatcher hay una lista más completa en [Reportar una incidencia del dispatcher](#): el Request ID que pide es lo que los hace rastreables.

Comprueba primero estas tres

Buena parte de los reportes se resuelven aquí, sin que intervenga nadie más:

Síntoma	Causa probable
"No veo la pantalla"	Tus roles — Qué puedes ver, y por qué
"Veo menos filas que mi compañero"	Tu scope — Cómo funciona el scope en la práctica
"Al total le falta una noche"	Fecha de negocio, no natural — Filtros, fechas y favoritos

Ninguna es un fallo, y las tres se responden en un minuto.

Qué incluir

Dato	Por qué
Dónde estabas	El área y la pantalla, no solo "la consola"
Qué hiciste	Los pasos, en orden
Qué esperabas	A menudo la línea más útil, y la que más se olvida
Qué pasó en su lugar	Incluida la redacción exacta de cualquier mensaje
Cuándo	Fecha y hora aproximada
Quién	Tu identificador: determina tus roles y tu scope, así que determina qué deberías haber visto
Marca	Si tu empresa tiene más de una
¿Puntual o recurrente?	Una vez y un patrón apuntan a causas distintas

Identificar un pedido concreto

Un pedido necesita **tienda, número de ticket y origen en conjunto**. El número de ticket por sí solo no es único entre tiendas, así que un reporte con solo un número no se puede rastrear.

Si el dispatcher está implicado, añade el **Request ID** del Planificador: apunta a una ejecución exacta.

Qué evidencia ayuda

- Una captura de **la pantalla concreta con el problema**, con el mensaje visible.
- De un pedido, su **pantalla de detalle** con las marcas de tiempo, no un listado.
- Si hay varias cosas afectadas, **todos** los identificadores en lugar de "unos pedidos esta mañana".

Qué no ayuda

- "Está roto" o "hoy no funciona", sin pantalla, hora y ejemplo.
- Capturas de paneles sin relación.
- Describir el arreglo que quieres en lugar del comportamiento que viste. Di qué pasó; la causa a menudo no está donde se manifiesta.

Antes de reportar un problema de permisos

Di cuál de los dos es: ves la pantalla pero no los datos, o no ves la pantalla. Lo primero es scope, lo segundo un rol. Esa frase suele resolverlo al momento.