



Ajuste Resolution notes y RFO

CIRIONTECHNOLOGIES.COM

Contenido

1. Objetivo	4
2. Alcance.....	4
3. Referencias para la elaboración de este documento	4
4. Definiciones.....	4
5. Responsabilidades	5
6. Descripción Funcional.....	5
7. Anexos.....	6

Identificación y aprobación

Código	Versión	Vigencia	Clasificación
IO-106	01	20/05/2025	Público: Operaciones
	Nombre:	Área	
Elaborado por:	Yunnys Sepúlveda	Operation Governance	
Revisado por:	Glaciana Rocha	Operaciones	
Aprobado por:			

La versión actual de este documento está en el servidor. Las copias fuera del servidor se consideran no controladas.

Modificaciones

Versión 1	Creación documento.
------------------	---------------------

1. Objetivo

El objetivo de este documento es presentar la descripción funcional de desarrollo en service now.

2. Alcance

Se aplica a la Directoría de Operaciones:

- Operaciones Network Management LATAM.
- Operaciones Assurance
- Operaciones Service Managers
- Call Center y equipo de Incident Management

3. Referencias para la elaboración de este documento

- ISO 9001
- ISO/IEC 27001
- ISO 20000

4. Definiciones

Acrónimo	Definición
Snow	Service Now
UI	Espacio de trabajo de Incidencia "Interface de Usuario"
SOW	Espacio de trabajo "Service Operations Workspace"
CASE	Tipo de ticket el cual es el registro visible para las solicitudes, requerimientos o Incidentes del cliente
INC	Tipo de Ticket de trabajo Cirion, son el resultado de fallos o interrupciones del servicio
RFO	Reason for outage

5. Responsabilidades

Perfil	Responsabilidades
TSC, NM	Diligenciamiento de los campos

6. Descripción Funcional

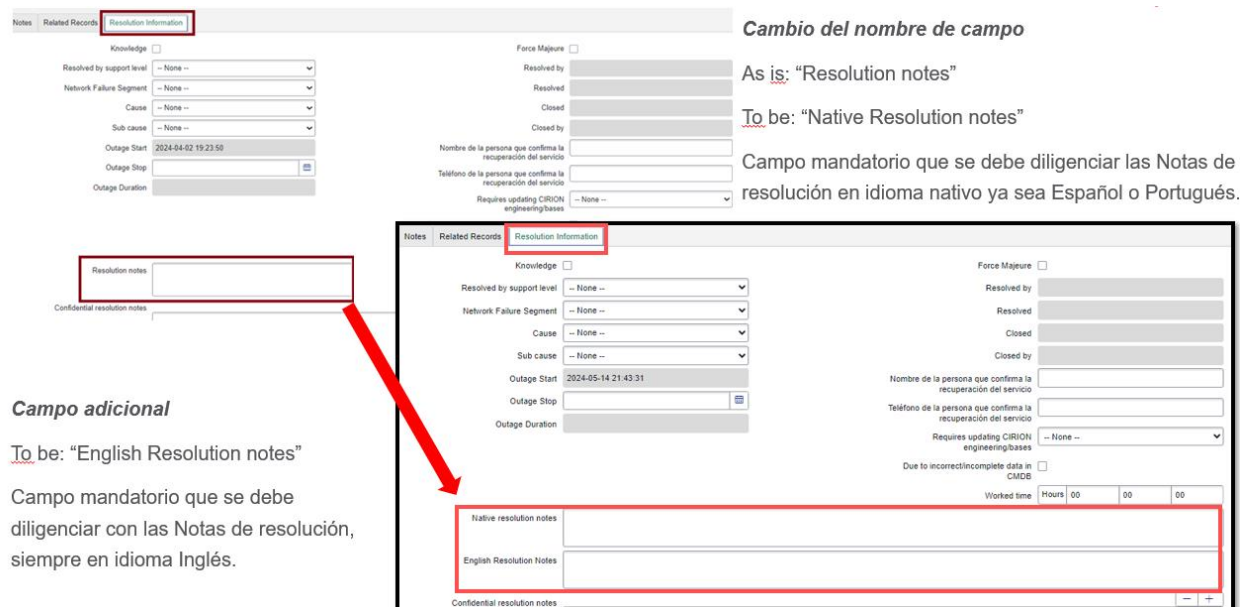
6.1 Beneficio

- Customer Experience: enviar en 2 idiomas las notas de resolución y el RFO
- Integridad del Proceso: alineamiento de la documentación de campos mandatorios al momento de resolución de un INC.

6.2 Descripción del Cambio Funcional Snow

Se presenta a continuación las instrucciones para la correcta documentación de la Información de Resolución de un INC en la herramienta Service Now TSM Cirion Technologies

1. Al momento de realizar el cambio de Estado del INC a “Resolved”, en las vistas de trabajo de SOW y UI, todos los operadores encontrarán la solicitud de los campos mandatorios y los siguientes ajustes en las Notas de Resolución:



Cambio del nombre de campo

As is: “Resolution notes”

To be: “Native Resolution notes”

Campo mandatorio que se debe diligenciar las Notas de resolución en idioma nativo ya sea Español o Portugués.

Campo adicional

To be: “English Resolution notes”

Campo mandatorio que se debe diligenciar con las Notas de resolución, siempre en idioma Inglés.

2. Una vez queda guardado el estado “Resolved”, va a ser generado un archivo PDF que será enviado por correo al cliente y estará disponible en el Portal del Cliente. El idioma base del PDF es seleccionado de acuerdo con el Support Segment del cliente:
Hyperscaler y International/GAM: inglés;

Latam Brasil y LAT MS BRA Monitoring: Portugués;
Todos los Support segments de países hispanos de LATAM (TSC y NM): Español.
En el template de RFO enviado hoy, se incluye la descripción del campo “English Resolution Notes”, obteniendo así los dos templates:

Enterprise Repair Closure Summary

Estimado cliente,

Sobre el Ticket: CS0035395

Tipo de problema: Administrative Solution
Causa Raiz: Administrative Blocking
Acción para resolución: TEST Ajuste resolution notes y RFO
Notas de solución en Inglés: TEST Adjust resolution notes and RFO
Fecha/Hora de creación de Ticket (Outage Start): 2024-05-08 16:29:55
Fecha/hora de Resolución (Outage Stop): 2024-05-08 16:39:15
Persona que confirma servicio:
No. Telefónico del contacto:

Ante cualquier consulta, no dude en contactarnos. En próximos días les llegara una encuesta para calificar nuestro servicio.

Saludos,
Cirion.
Inspira el Futuro

Template adicional en Ingles del RFO

To be: “English notes”

Se incluye en el RFO los dos templates:

1. Idioma Nativo
2. Idioma Ingles

Enterprise Repair Closure Summary

Estimado cliente,

Sobre el Ticket: CS0035395

Tipo de problema: Administrative Solution
Causa Raiz: Administrative Blocking
Acción para resolución: TEST Ajuste resolution notes y RFO
Notas de solución en Inglés: TEST Adjust resolution notes and RFO
Fecha/Hora de creación de Ticket (Outage Start): 2024-05-08 16:29:55
Fecha/hora de Resolución (Outage Stop): 2024-05-08 16:39:15
Persona que confirma servicio:
No. Telefónico del contacto:

Ante cualquier consulta, no dude en contactarnos. En próximos días les llegara una encuesta para calificar nuestro servicio.

Saludos,
Cirion.
Inspira el Futuro

English notes:

Enterprise Repair Closure Summary

Dear Customer,

Regarding the Ticket: CS0035395

Failure Type: Administrative Solution
Root Cause: Administrative Blocking
Actions Taken: TEST Ajuste resolution notes y RFO
English Resolution Notes: TEST Adjust resolution notes and RFO
Date/Hour Outage Start: 2024-05-08 16:29:55
Date/Hour Outage Stop: 2024-05-08 16:39:15
Normalization confirmed by:
Contact Phone Number:

If you have any further questions, please do not hesitate to contact us. In the next few days, you will receive a satisfaction survey to evaluate our customer service.

Regards,
Cirion.
Inspires the future.

7. Anexos

NA.