

PREGUNTAS FILTRO EN LLAMADA PARA REPORTE DE INCIDENCIAS EN SERVICIOS DE CAPACIDAD E INTERNET

CAÍDA TOTAL

Se debe validar en el primer contacto por llamada con el cliente, el ID correcto, la capacidad y la ubicación del servicio.

1. Consultar si en la sede hay energía
2. Si el equipo en sede posee o no Link de fibra

Estos elementos hacen parte de los descartes de primer nivel

DEGRADACIONES

LENTITUD

Hay que validar que tipo de servicio tiene:

Si es Capacidad:

- Preguntar si la lentitud es sobre todo el servicio.
- Desde cuando presenta la lentitud.

Si es Internet:

- Preguntar si la lentitud es sobre todo el servicio.
- Si es sobre un destino específico, preguntar cual.
- Preguntar si ha realizado descartes directamente desde el equipo Rax si desde sus equipos.

PÉRDIDA DE PAQUETES

Hay que validar que tipo de servicio tiene:

Si es Capacidad:

- Preguntar si la pérdida supera más del 99%.
- Preguntar si realizaron pruebas desde el Rax.

Si es Internet:

- Preguntar si las pérdidas de paquetes son hacia un destino específico.
- Si es sobre toda la red.
- Si puede compartir por correo una traza de las pérdidas.

VALIDACIÓN CMD

Solo para reportes de caídas totales:


1. En información Kuwaiba buscar la IP de la UM (UNI): CPE: ISCOM2110 – RAX711 – RAX701.
2. Ingresar a la VPN de Cisco.
3. Ingresar a CMD desde Windows.
4. Realizar el ping a la IP que ubicaron.
5. Validar si remotamente se tiene respuesta de un equipo remotamente. Este elemento solo nos permite ver si el equipo está encendido.
6. Pegar el resultado en la nota del ticket.

Ej:

Información Kuwaiba:

									GTGUSMPSCCORALPZMAD01	nn11	
RAX701-GC	GTGUSMPSCCORALPZMAD01	channel_group	description	index	mapping	name	switch_port	vlan_access		id	
			UNI-IDU/GTGTU/V10087528I-DEIFXNetworks-coralSPLZAM	3	Access: 1913	un11	Access QinQ	1913		10.235.46.83	1913

CMD

 Símbolo del sistema

```
Microsoft Windows [Versión 10.0.19045.4894]
(c) Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.

C:\Users\emontanoc>ping 10.235.46.83

Haciendo ping a 10.235.46.83 con 32 bytes de datos:
Respuesta desde 10.235.46.83: bytes=32 tiempo=78ms TTL=58
Respuesta desde 10.235.46.83: bytes=32 tiempo=79ms TTL=58
Respuesta desde 10.235.46.83: bytes=32 tiempo=78ms TTL=58
Respuesta desde 10.235.46.83: bytes=32 tiempo=79ms TTL=58

Estadísticas de ping para 10.235.46.83:
    Paquetes: enviados = 4, recibidos = 4, perdidos = 0
            (0% perdidos),
    Tiempos aproximados de ida y vuelta en milisegundos:
        Mínimo = 78ms, Máximo = 79ms, Media = 78ms
```

NOTA: Si encuentran topologías de bus, favor no realizar esta validación.