

# Manual Apertura de Tickets (Ticketing)

## Tabla de contenido

<b>Manual Apertura de Tickets (Ticketing)</b> .....	1
<b>Manual Apertura de Tickets (Ticketing) Service Desk</b> .....	3
<b>1. Apertura de ticket</b> .....	4
<b>1.1 SERVICIOS CONTRATADOS</b> .....	4
<b>1.2 Estados ID del Servicio</b> .....	6
<b>1.3 Como validar Estados ID del Servicio en Ticketing</b> .....	6
<b>1.4 Estado de Usuario.</b> .....	8
<b>1.5 Acceso a Ticketing.</b> .....	8
<b>1.6 Creación de Ticket(Ticketing)</b> .....	9
<b>1.6.1 Ticket genérico</b> .....	9
<b>1.6.2 Tipo Proyecto</b> .....	10
<b>1.7 Servicio afectado.</b> .....	11
<b>1.8 Tipo de reporte</b> .....	12
<b>1.9 DESCARTES DE PRIMER NIVEL</b> .....	13
<b>1.10 Origen del reporte.</b> .....	14
<b>1.11 Computa SLA.</b> .....	14
<b>1.12 Fecha y hora de la detección</b> .....	15
<b>1.14 Grupo de notificaciones:</b> .....	15
<b>1.15 Descripción</b> .....	16
<b>1.15.1 Observaciones.</b> .....	16
<b>1.15.2 Horario para realizar la visita.</b> .....	16
<b>1.15.3 Nombre del contacto para la visita.</b> .....	16
<b>1.15.4 Requerimientos para visita.</b> .....	16
<b>1.16 Ticket Master</b> .....	16
<b>1.17 Guardar</b> .....	17
<b>2. Asignación de Ticket</b> .....	17
<b>2.1 Espacio Escala de tiempo.</b> .....	18
<b>2.2 Cambio de estatus de ticket</b> .....	19
<b>2.3 Razón para el estado ticketing.</b> .....	20
<b>2.4 RFO: Informe de Incidencia Reason for Outage.</b> .....	21
<b>3.Referencias</b> .....	22

## Manual Apertura de Tickets (Ticketing) Service Desk

Bienvenido al Manual de Apertura de tickets enfocado en la plataforma ticketing . Este documento ha sido creado con el propósito de proporcionarte información detallada y orientación sobre solución indispensable para optimizar la gestión de solicitudes de atención al cliente a través de un eficiente sistema de tickets. Esta plataforma centralizada simplifica el seguimiento y la respuesta a las consultas de los clientes, proporcionando funciones para la administración efectiva de la información de contacto y la priorización de tickets.

Por medio de ticketing los usuarios pueden crear y asignar tickets de manera ágil, realizar un seguimiento del progreso de manera sencilla y ofrecer respuestas rápidas y oportunas a los clientes. Destacándose por sus avanzadas capacidades de informes y métricas, esta herramienta brinda a los agentes valiosa información sobre tendencias, rendimiento y tiempos de respuesta en el servicio de atención al cliente.

Adicional por medio de la plataforma se registran y monitorean los incidentes, problemas, solicitudes, cambios y tareas. Esta solución puede brindar una manera eficiente y automatizada de administrar varias operaciones de servicio al cliente al mismo tiempo que proporciona una mejor visibilidad del problema de cada cliente. (Servitronic, 2023)

## 1. Apertura de ticket

### 1.1 SERVICIOS CONTRATADOS

Los servicios que más se reportan son los 4 primeros:

#### ❖ Capacidad

Puede interconectar o enlazar 2 o más sucursales; se conecta al equipo y se configura y tiene cierto control del servicio.

El cliente no puede ingresar a nuestros equipos y UFINET tampoco puede ingresar a los equipos del cliente.

#### ❖ Internet

Coloco un equipo en una sola sede, dejan el router y ya se tiene internet. Por lo general los residenciales.

#### ❖ Fibra Oscura

Misma capacidad. No dejamos router, solo se entrega la fibra (Se renta el transporte del punto A al B)

#### ❖ Vía Satelital (VSAT)

Es un servicio de capacidad, pero no por fibra, sino por satélite. Antenas redireccionadas al satélite. P. ej: Conectan sedes.

Se utiliza por lo general donde no hay cobertura, lugares recónditos. PANAMÁ es una de las ciudades donde más se utiliza.

#### ❖ DATACENTER

Lugares donde se renta un espacio donde puedan instalar sus equipos. P. ej: Interconectar sucursales sale costoso, montar la infraestructura; entonces UFINET renta el espacio donde el cliente instala sus equipos en cada RAC (puerta).

Espacio en bodega, oficina, es un lugar cerrado. Es una infraestructura formal y es más grande.

#### ❖ TOWERING

Prestar servicio de infraestructura, se cuenta con todos los permisos. Se rentan postes por ejemplo de A a B para que el cliente ponga su fibra. UFINET también tiene ductorias (Conductos Subterráneos).

Ej: Antenas, UFINET renta el espacio en torre para que el cliente haga sus propias conexiones, arrienda el espacio para que el cliente ponga su cámara.

Está en cualquier lugar externo, en la calle.



#### Definición:

El ID del servicio es el número de identificación del servicio que el cliente tiene contratado con UFINET

#### Características:

- Por cada servicio contratado se asigna un ID específico.
- Al reportar la falla, el cliente brinda el ID de servicio en la llamada o mediante el correo.

#### Ejemplo Nombramiento ID:

COCOLEG10079052C

País Origen: Colombia (CO: Los 2 primeros dígitos)

País Destino: Colombia (CO: Los siguientes 2 dígitos)

Nombre Cliente: LEG (LEG: Los 3 siguientes dígitos)

Correlativo: 10079052 (Los 8 siguientes dígitos que genera el sistema aleatoriamente)

Tipo de Servicio: Capacidad (C: La última letra)

Nota: C: Capacidad; I: Internet; F: Fibra Oscura

#### Abreviaturas más usadas:

COLOMBIA	CO
GUATEMALA	GT
PANAMA	PA
HONDURAS	HN
EL SALVADOR	SV
ESTADOS UNIDOS	US
MEXICO	MX
NICARAGUA	NI
ARGENTINA	AR
BRAZIL	BR
PARAGUAY	PY
ECUADOR	EC
COSTA RICA	CR

## 1.2 Estados ID del Servicio

**En Servicio:** (Se genera ticket)

**De Baja:** Se dio de baja (No se genera ticket)

**Suspendido:** Inconveniente Administrativo (No se genera ticket). Validar primero con Supervisor N1 y confirme en la plataforma Phoenix el corte por cartera y abocar únicamente a ésta área con los datos de contacto. No se debe remitir al comercial.

**Baja lógica:** Lo detectó el sistema porque le van a hacer algún cambio al ID. (Se puede generar ticket genérico).

**Planificación:** Están en desarrollo (se puede generar ticket) Genérico

**Construcción:** Lo están instalando (se puede generar ticket) Genérico

**Cancelado:** Se canceló (No se genera ticket) No se puede generar ticket, no se puede reabrir un ticket en ese estado.

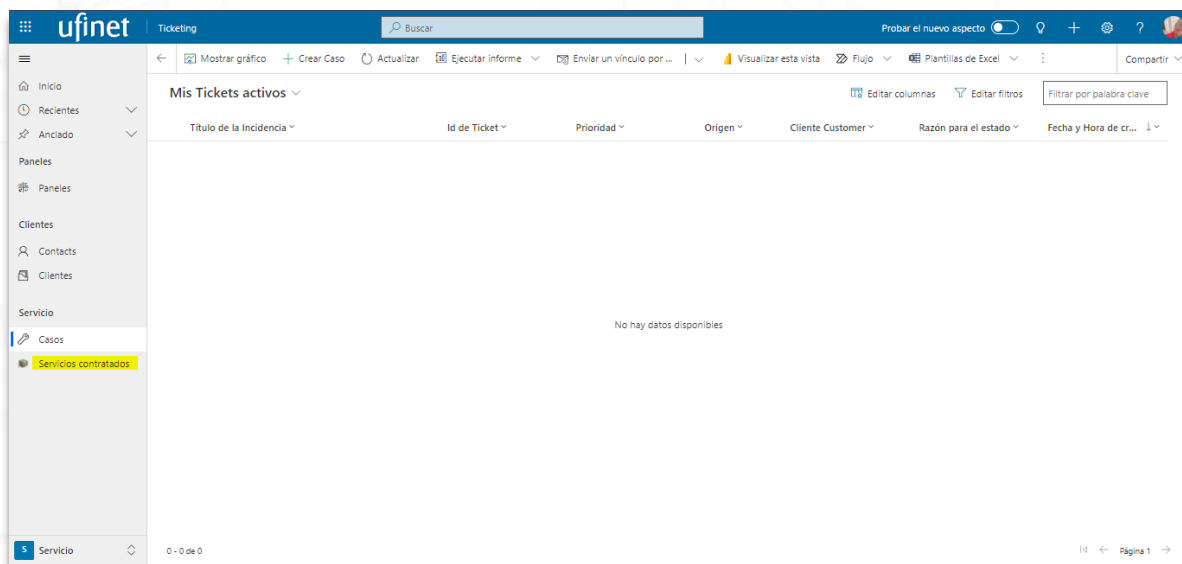
**Pendiente Cliente:** Se genera ticket genérico.

**ANULADO:** porque le crearon otro id, por cancelación de servicio, renovación etc.

**Nota:** En los Estados De baja, Suspendido y Cancelado no se genera el ticket y se le notifica al cliente.

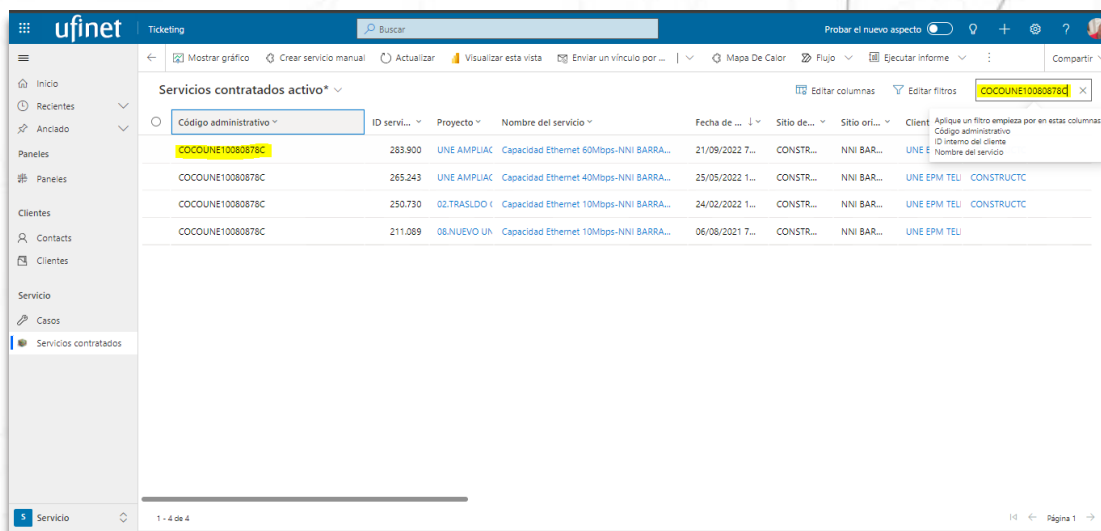
## 1.3 Como validar Estados ID del Servicio en Ticketing

**Paso 1:** Desde la página principal de ticketing en la barra de menú lado izquierdo darle clic en la opción Servicios contratados.

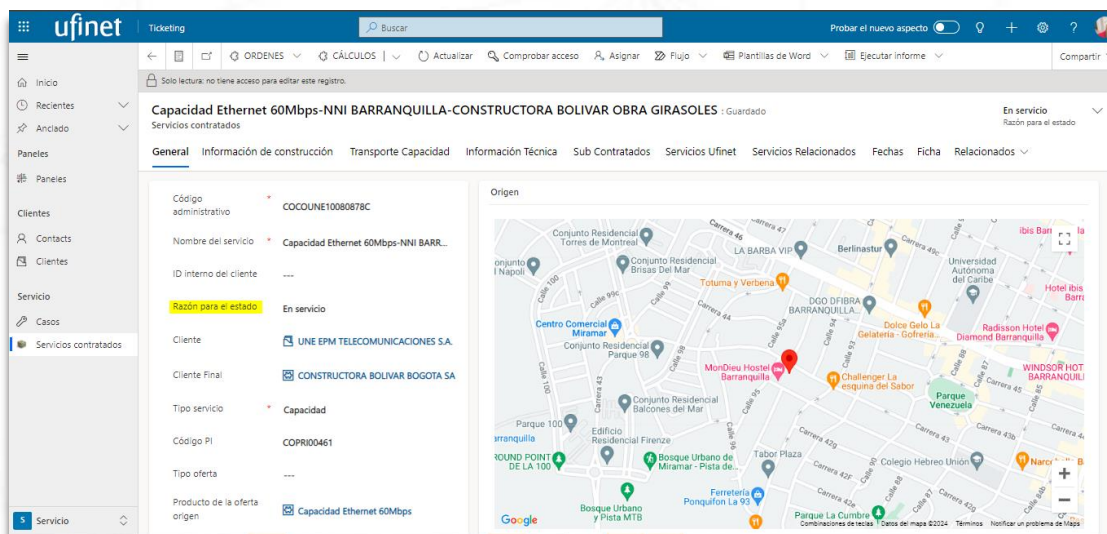




**Paso 2:** Al darle clic en la pestaña de servicios contratados activos automáticamente aparecerá una pestaña en zona inferior derecha de la pantalla para aplicar filtros y se deberá ingresar el código administrativo del servicio que se validará.

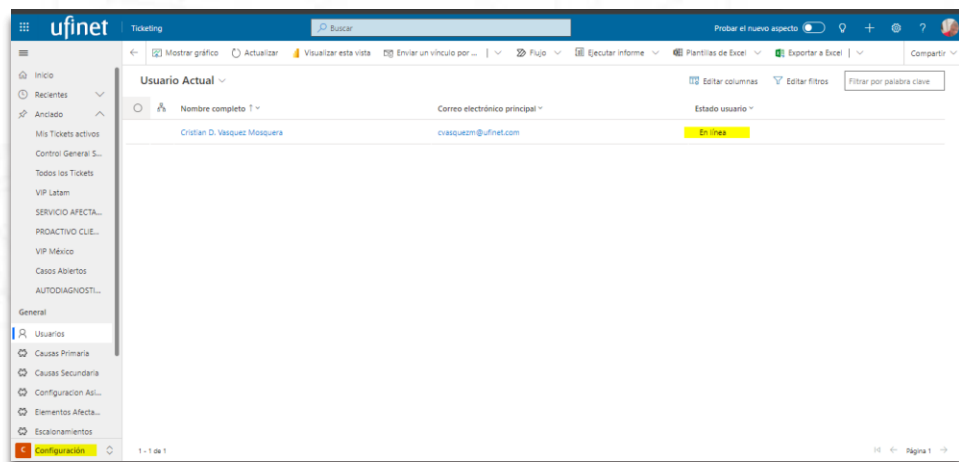
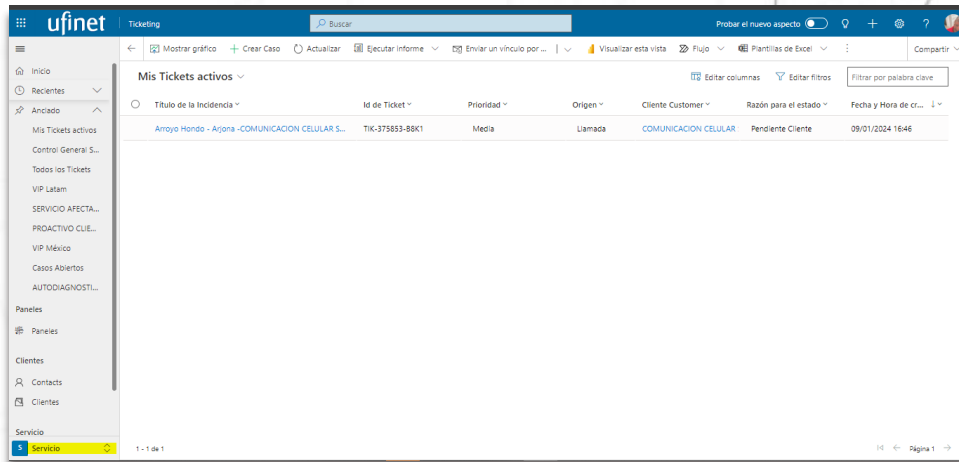


**Paso 3: Paso2:** Al ingresar el código administrativo del servicio que se validará.



## 1.4 Estado de Usuario.

Ingreso para colocarse en línea:  
Pestaña de Configuración



## 1.5 Acceso a Ticketing.

Esta plataforma está desarrollada por Microsoft y se encuentra en la nube bajo Dynamic 365.

Link: <https://restore.crm4.dynamics.com/>

Se ingresa con las credenciales del correo corporativo



## 1.6 Creación de Ticket(Ticketing)

### 1.6.1 Ticket genérico

- Si: Solamente aplica cuando el cliente no cuenta con ID y/o información del servicio
- No: Cuando el cliente nos proporciona el ID de su servicio.

The screenshot shows the 'ufinet' Ticketing interface. The main heading is 'Crear Caso : Sin guardar'. Below it are tabs: 'Resumen' (selected), 'Brigadas', 'Notificaciones a cliente', 'Bitacora', and 'Cambio de usuario'. The 'Apertura del ticket' section contains several fields: 'Título de la incidencia', 'ID de ticket', 'Tipo' (with a dropdown menu open showing 'Si' and 'No', where 'No' is selected), 'Ticket genérico' (with a dropdown menu open showing 'Si' and 'No', where 'No' is selected), 'Tipo Proyecto' (with a dropdown menu open showing 'Si' and 'No', where 'No' is selected), 'Origen del reporte' (set to 'Llamada'), and 'Servicio afectado'.

#### Tipo

**Cliente:** Es para incidencias reportadas por el cliente, notificados por medio de correo, WhatsApp o llamada.

**Interno:** Es para tickets de carácter internos Ufinet, por temas proactivos hacia nuestro cliente o por temas de monitoreo de nuestros nodos.

The screenshot shows the 'ufinet' Ticketing interface. The main heading is 'Crear Caso : Sin guardar'. Below it are tabs: 'Resumen' (selected), 'Brigadas', 'Notificaciones a cliente', 'Bitacora', and 'Cambio de usuario'. The 'Apertura del ticket' section contains several fields: 'Título de la incidencia', 'ID de ticket', 'Tipo' (with a dropdown menu open showing 'Cliente' and 'Interno', where 'Interno' is selected), 'Ticket genérico' (with a dropdown menu open showing 'Si' and 'No', where 'No' is selected), 'Tipo Proyecto' (with a dropdown menu open showing 'Si' and 'No', where 'No' is selected), 'Origen del reporte' (set to 'Llamada'), and 'Servicio afectado'.

## 1.6.2 Tipo Proyecto

Se refiere a la categorización o clasificación de un proyecto según sus características, objetivos y naturaleza. Existen diversos criterios para clasificar los proyectos, y a continuación se presentan algunos tipos comunes:

BAU

FTTH MultiOperador

Para nuestro caso, el SD Latam solamente genera tickets para BAU (Son pequeñas, medianas y grandes empresas).

### Origen del reporte

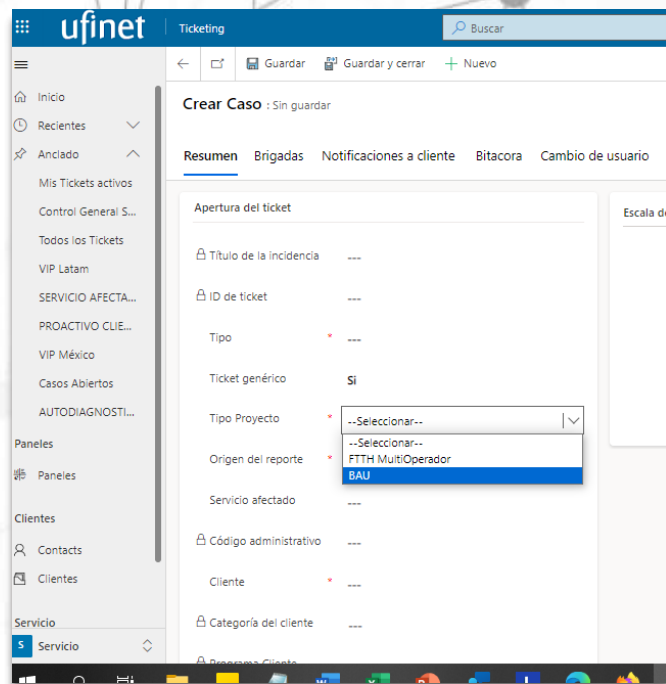
Medio o la Fuente a través de la cual se ha generado o llegado la información. Es la procedencia o el punto de partida del reporte.

### Tipos más comunes

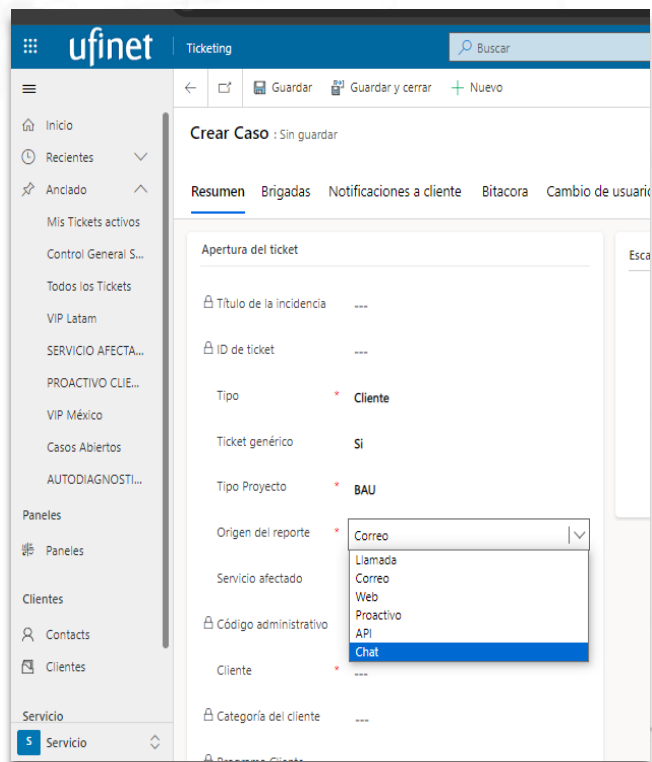
**Correo:** Reportes que ingresan mediante la bandeja principal al correo principal del NOC [noclatam@ufinet.com](mailto:noclatam@ufinet.com).

**Llamada:** Reportes que ingresan por medio del aplicativo ifx call center <https://ufinetv5.ifxcallcenter.com/agentdesk/op/>

**Proactivo:** Reportes que ingresan provenientes de alarmas por servicios posiblemente afectados a nivel de monitoreo interno.



**Web:** Reportes de los clientes que ingresan por medio del aplicativo Ticketing Ufinet Web <https://ticketing.ufinet.com/es-ES/>



## 1.7 Servicio afectado.

Colocamos el ID proporcionado por el cliente. (Este ya no es modificable).

The screenshot shows the 'Crear Caso' form in the uFinet Ticketing system. The form is titled 'Crear Caso : Sin guardar'. The left sidebar contains navigation links: Inicio, Recientes, Anclado, Mis Tickets activos, Todos los Tickets, Control General S..., VIP Latam, SERVICIO AFECTA..., PROACTIVO CLIE..., VIP México, Casos Abiertos, AUTODIAGNOSTI..., Paneles, and Clientes. The main form area has tabs: Resumen, Brigadas, Notificaciones a cliente, Bitacora, and Cambio de u. The 'Resumen' tab is active. The form fields are: ID de ticket (---), Tipo (---), Ticket genérico (Si), Tipo Proyecto (BAU), Origen del reporte (Llamada), Servicio afectado (COCO03270023), Código administrativo (COCO03270023 En servicio), and Cliente (---). A 'Búsqueda avanzada' link is visible at the bottom right.

Al seleccionar el ID los campos de “Código Administrativo y Cliente” se completarán de forma automática.

The screenshot shows the 'Crear Caso' form in the uFinet Ticketing system. The form is titled 'Crear Caso : Sin guardar'. The left sidebar contains navigation links: Inicio, Recientes, Anclado, Mis Tickets activos, Todos los Tickets, Control General S..., VIP Latam, SERVICIO AFECTA..., PROACTIVO CLIE..., VIP México, Casos Abiertos, AUTODIAGNOSTI..., Paneles, and Clientes. The main form area has tabs: Resumen, Información del servicio, Brigadas, Notificaciones a cliente, Bitacora, and Cambio de usuario. The 'Resumen' tab is active. The form fields are: ID de ticket (---), Tipo (---), Ticket genérico (No), Tipo Proyecto (BAU), Origen del reporte (Llamada), Servicio afectado (Servicio de Alquiler FO - 2 Hilos - Tramo ...), Código administrativo (COCO03270023), Cliente (COLOMBIA MOVIL S.A. ESP), and Tipo de cliente (Operador). A 'Seleccione Guardar' button is visible on the right side.

## 1.8 Tipo de reporte

Seleccionar la causa de afectación que el cliente está reportando. (Esta opción es la segunda reconfirmación que calidad toma para validación de tiempo y SLA sobre el ticket).

- ❖ **Caída total:** Cliente reporta su servicio totalmente caído
- ❖ **Degradaciones**
  - **Alta latencia:** Tiempo que tarda un paquete de datos en viajar desde el punto de origen hasta el punto de destino. Una latencia alta indica un mayor tiempo de espera o retraso en la comunicación
  - **Perdida de paquetes:** Se refiere a la situación en la que algunos paquetes de datos transmitidos a través de una red no llegan correctamente a su destino. En sistemas de comunicación digital, la información se divide en paquetes más pequeños para ser transmitida eficientemente
  - **Intermitencia:** Se refiere a la presencia de interrupciones temporales o discontinuidades en los servicios.
  - **Lentitud:** Se refiere a la reducción en la velocidad de transmisión de datos o en la capacidad de respuesta de una red
- ❖ **Sin Servicio Afectado:** Solicitudes del cliente cuando ya no presenta la falla, por ejemplo información del motivo de caída en una hora determinada.
- ❖ **Consulta Administrativa:** Solicitudes del cliente con respecto a la parte administrativa, por ejemplo, solicitud de gráficas de consumo.

The screenshot shows the 'ufinet Ticketing' interface. On the left is a sidebar with navigation links like 'Inicio', 'Recientes', 'Anciado', and 'Mis Tickets activos'. The main area is titled 'Crear Caso : Sin guardar'. Below this is a 'Resumen' tab. The form contains several fields: 'Categoría del cliente', 'Programa Cliente', 'Tipo de reporte' (with a dropdown menu open showing 'Caída total', 'Degradación', 'Sin servicio afectado', and 'Consulta administrativa'), 'Computa SLA', 'Fecha y hora de la detección', 'E-mail de quien reporta', 'Teléfono de quien reporta', 'Grupo de notificación', 'Idioma para notificaciones', and 'Permitir notificaciones por reapertura' (set to 'No').

## Degradaciones desde la practica.

**Pérdida de Paquetes:** Por ejemplo, videos de YouTube, se tarda en abrir, se entrecorta. Se hacen pruebas de ping y se evidencia que tarda el servicio de internet.

**Alta Latencia:** Estoy presentando tiempos de respuesta altos. La fibra está fuera del rango establecido. Supera los db establecidos, el servicio va a estar inestable, presentado lentitud, perdida de paquetes.

**Lentitud:** no llega al ancho de banda, presenta saturación en el servicio, o lentitud. Sube y baja la señal.

**Intermitencia:** Estoy presentando caídas recurrentes. El servicio levanta y se cae. Por ejemplo, no abre una página, actualiza y nuevamente abren, los videos se cuelgan.

**Atenuación:** Similar a la alta latencia. Este se usa más cuando se reporta Fibra Oscura.

## 1.9 DESCARTES DE PRIMER NIVEL

DESCARTES: Son pruebas iniciales o pruebas que el cliente hace; consisten en:

- ❖ Reinicie
- ❖ Equipo energizado (Es decir encendido)
- ❖ Valide cables conectados correctamente
- ❖ Luces o Led activos

Cuando es por llamada, se le piden pruebas de descartes de 1er. Nivel. Son obligatorias para caída total.

### Solicitud de descartes desde la practica vía llamada y documentación.

Se recibe llamada del cliente quien reporta caída total del enlace indica que el equipo se encuentra sin enlace de fibra Confirma que los descartes primer nivel fueron realizados.

- ❖ Fluído eléctrico
- ❖ Reinicio de equipo
- ❖ Luces o Led activos

E-mail 2 para notificaciones	
Descripción:	<p>Se recibe llamada del cliente quien reporta caída total del enlace indica que el equipo se encuentra sin link de fibra Confirma que los descartes primer nivel fueron realizados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fluido eléctrico</li> <li>-Reinicio de equipo</li> </ul>

## 1.10 Origen del reporte.

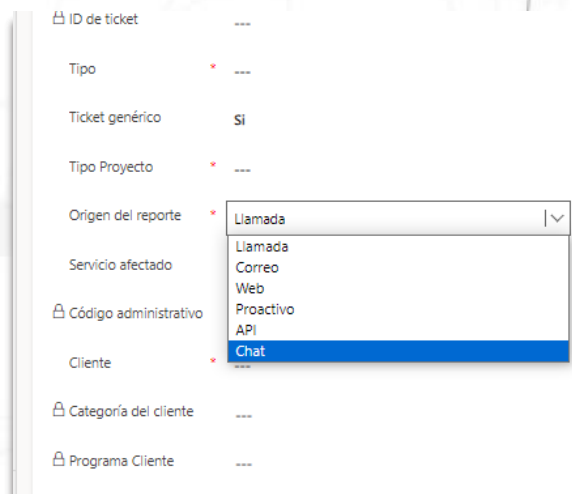
Se coloca el origen de donde se recibió la notificación del cliente para generar el ticket.

**Llamada:** Reporte del cliente por llamada telefónica

**Correo:** Reporte del cliente vía correo electrónico

**Web:** ticket creado por el cliente desde el Portal Web

**Proactivo:** reporte de plataforma alarmas proactivas.



The screenshot shows a form with the following fields and values:

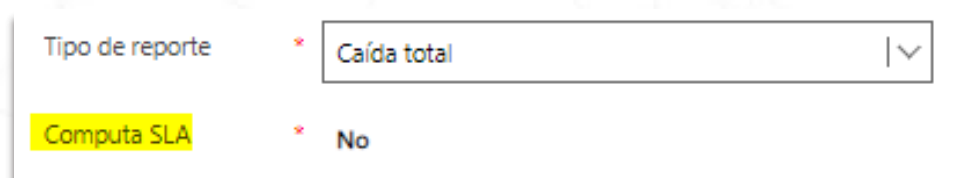
- ID de ticket: ---
- Tipo: \*
- Ticket genérico: SI
- Tipo Proyecto: \*
- Origen del reporte: \* (Dropdown menu is open, showing options: Llamada, Correo, Web, Proactivo, API, Chat. 'Chat' is selected.)
- Servicio afectado: ---
- Código administrativo: ---
- Cliente: \*
- Categoría del cliente: ---
- Programa Cliente: ---

## 1.11 Computa SLA.

Todos los tickets generados como caída, deben de computar SLA SI. Todo lo que se habrá con otro ticket de afectación, debe de ser NO.

**Si:** El servicio presente caída total y/o caso especial que se debe de otorgar SLA.

**No:** El servicio presente algún tipo de degradación y fue problema del cliente.



The screenshot shows a form with the following fields and values:

- Tipo de reporte: \* (Dropdown menu is open, showing the option: Caída total)
- Computa SLA: \* (Checkbox is checked, labeled 'No')



### 1.12 Fecha y hora de la detección.

Esta es la hora en la que el cliente envía el correo o se recibe la llamada de teléfono informando que su servicio está fallando.

### 1.13 Nombre, e-mail, teléfono de quien reporta.

Son datos de la persona que está enviando el correo o llamada, realizando el reporte de la afectación.

Clic en la Lupa de buscar y dos desplegara los contactos que están cargados en la base de datos para el cliente.

Al seleccionar el contacto los campos E-mail y teléfono de quien reporta se llenarán de forma automática.

### 1.14 Grupo de notificaciones:

Agregar el grupo que tenga identificado el nombre del cliente.

Clic en la lupa de búsqueda y nos desplegara el grupo general de contactos registrados para el cliente, al cual se le enviaran las notificaciones.

En el idioma para notificaciones tenemos las opciones “inglés y Castellano”

**Permitir notificaciones por reapertura:** Siempre debe de ser NO.

Esta opción debe de estar en “No” debido a que si en algún momento es necesario cambiar de estatus resuelto el ticket a progreso no se enviará correo al cliente informándole la reapertura de su ticket.

## 1.15 Descripción

Colocar el inconveniente que presenta su enlace según lo que el cliente nos indique. Es importante que cuando el ticket sea generado por correo, coloquen el correo con todo y encabezado en donde será visible la fecha y hora en que el cliente está reportando.

### 1.15.1 Observaciones.

Comentarios adicionales que nos ayuden a detallar la incidencia reportada por el cliente.

### 1.15.2 Horario para realizar la visita.

Solicitar al cliente por si fuera necesario movilizar personal técnico al sitio.

### 1.15.3 Nombre del contacto para la visita.

Contacto para solicitar accesos, ubicación etc.

### 1.15.4 Requerimientos para visita.

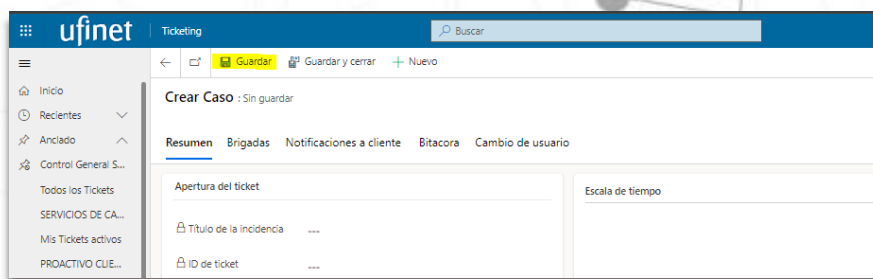
Colocar datos necesarios para realizar la visita (parafiscales, listado de técnicos, datos del vehículo, etc.)

The screenshot shows the 'ufinet Ticketing' interface. On the left is a sidebar menu with options like 'Inicio', 'Recientes', 'Anciado', 'Control General S...', 'Todos los Tickets', 'SERVICIOS DE CA...', 'Mis Tickets activos', 'PROACTIVO CUE...', 'AUTODIAGNOSTI...', 'Casos Abiertos', 'Web Dia #1', 'VIP Latam', 'VIP México', 'Paneles', 'Clientes', 'Contacts', 'Clientes', and 'Servicio'. The main area is titled 'Crear Caso : Sin guardar' and has tabs for 'Resumen', 'Brigadas', 'Notificaciones a cliente', 'Bitacora', and 'Cambio de usuario'. The 'Resumen' tab is active, showing a form with fields: 'Descripción', 'Observaciones', 'Horario para realizar visita', 'Nombre de contacto para visita', 'Telefono de contacto para visita', 'Requerimientos para visita', 'Ticket master', 'Tipo de Ticket' (set to 'Individual'), and 'Estado web'.

## 1.16 Ticket Master

Buscar el número de ticket correcto de la falla que está afectando el enlace reportado (debemos de estar seguros del número de ticket de la falla debido a que luego de seleccionarlo no es posible modificarlo)

Ticket master



## 2. Asignación de Ticket

- ❖ Al finalizar de llenar todos los campos necesarios y dar clic en guardar nos desplegara la siguiente pantalla, la cual indica que el ticket ya fue creado correctamente.
- ❖ En la parte superior izquierda se encuentra el encabezado del ticket el cual contiene el ID del servicio, el nombre del cliente y el tipo de incidencia que presenta el enlace.
- ❖ En la parte superior derecha se encuentran los datos de la prioridad del ticket, es status y el nombre del quien tiene asignado el ticket.
- ❖ En el espacio de Asignaciones se encuentran los siguientes campos.
- ❖ Equipo Actual = nos indica el equipo que tiene asignado el ticket.
- ❖ Asignar a Equipo = Se debe buscar y seleccionar el equipo al que se procederá asignar.
- ❖ Asignar a usuario = La herramienta de forma automática nos hará la sugerencia del ingeniero al que podemos asignar el ticket, pero nosotros como usuario podemos seleccionar de forma manual el ingeniero al cual asignar.
- ❖ En el espacio Apertura de Ticket se encuentran los campos.
- ❖ Título de la incidencia = nos despliega la misma información que el encabezado del ticket (ID del Servicio, Nombre del Cliente y causa de la incidencia)
- ❖ ID del Ticket = nos indica el número del ticket generado el cual debemos de proporcionárselo a nuestro cliente.

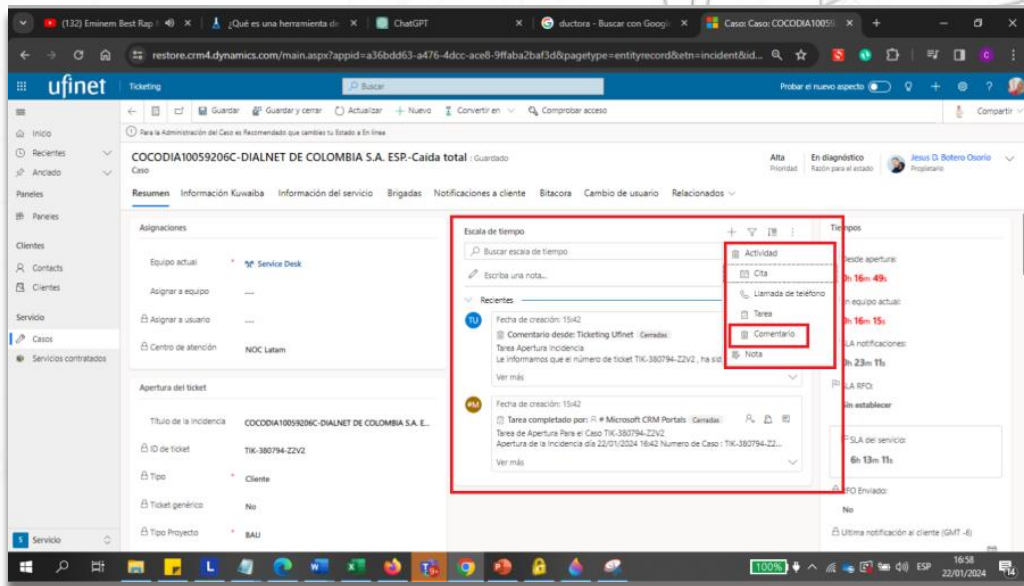
**Nota:** En la siguiente ilustración se logra evidenciar el nuevo Ticket aperurado visualizado desde la interface de ticketing.

The screenshot shows the ufinet ticketing system interface. The top navigation bar includes the ufinet logo and a search bar. The left sidebar contains navigation links for Inicio, Recientes, Asignaciones, and other sections. The main content area displays the details of a ticket titled "COCODIA10059206C-DIALNET DE COLOMBIA S.A. ESP.-Caida total". The ticket is assigned to "Service Desk" and has a status of "Guardado". The "Escala de tiempo" (Time Scale) section shows a list of recent activities and tasks, including "Fecha de creación: 15:42" and "Comentario desde Ticketing Ufinet".

## 2.1 Espacio Escala de tiempo.

En esta área encontraremos todos los comentarios y/o tareas que contiene el ticket tanto de información interna como compartida al cliente. Para agregar un comentario y/o tarea, seleccionamos el icono con el signo (+) Luego de seleccionar el icono (+) nos despegara varias opciones de las cuales debemos de elegir la que dice "Tarea"

This screenshot shows the same ufinet ticketing interface, but with a red box highlighting the "Escala de tiempo" (Time Scale) section. A dropdown menu is open, showing various options for adding content to the ticket: "Actividad", "Cita", "Llamada de teléfono", "Tarea", "Comentario", and "Nota". The "Tarea" option is highlighted, indicating the correct selection for adding a task to the ticket.

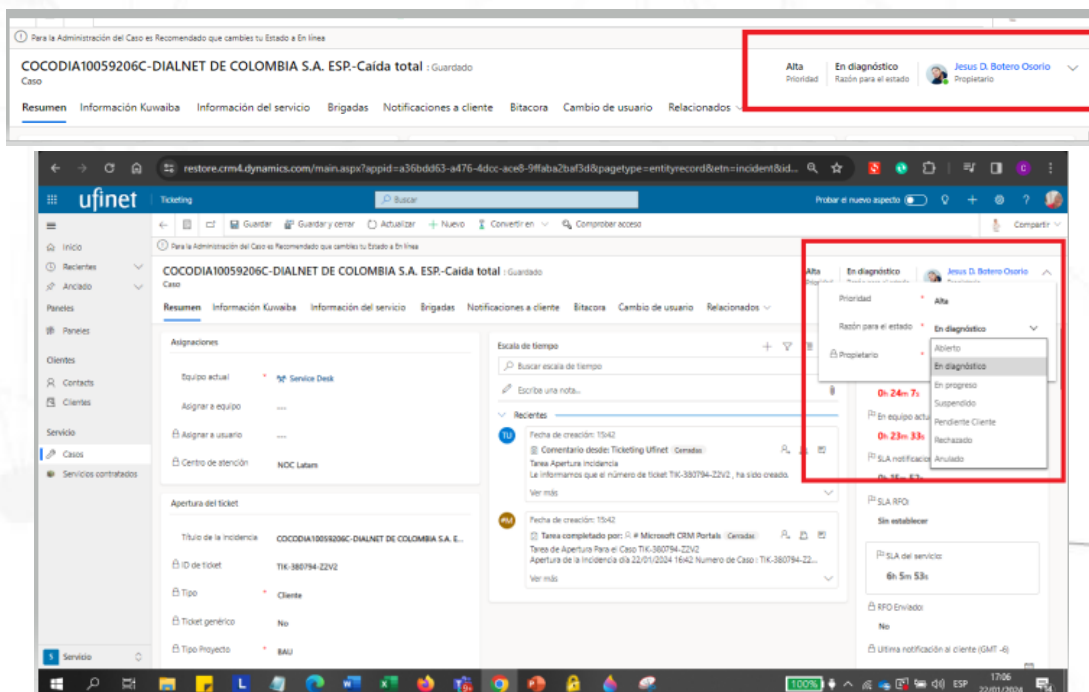


## 2.2 Cambio de estatus de ticket.

En la parte superior derecha, en la opción de quien tiene asignado el Ticket, seleccionamos la opción de flecha hacia abajo para que nos despliegue el resto de las opciones:

**Prioridad:** Podemos cambiar la prioridad del ticket (Alta, Media y Baja)

**Razón para el estado:** Esta opción nos despliega todos los estados en los que podemos colocar el ticket. (Estas opciones pueden variar de acuerdo al rol que se le asigne al usuario que tiene asignado el ticket)





## 2.3 Razón para el estado ticketing.

- ❖ **En diagnóstico:** El ticket siempre nace en diagnostico SLA >40 min
- ❖ **En progreso:** Se refiere a que nuestros ingenieros se encuentran ejecutando actividades para resolver el incidente reportado por nuestros clientes, estas actividades pueden ser de tipo lógico o físico.
- ❖ **Suspendido:** Corresponde a un estado que se encuentran detenidos los tiempos puesto que hay factores ajenos al cliente y Ufinet, en donde no se pueden ejecutar labores (factores naturales, político-sociales, etc.)
- ❖ **Pendiente Cliente:** Se refiere a alguna situación que requiera la intervención por parte de nuestros clientes, ya sea descartes de primer nivel, accesos al sitio, monitoreo o la confirmación de la operatividad normal del circuito.
- ❖ **Rechazado:** Por ejemplo, un ticket se generó de forma errada y debo cambiarlo por otro al que le debo dar seguimiento.
- ❖ **Anulado:** Se anula por mal reporte del ticket.
- ❖ **Resuelto:** La incidencia se encuentra superada y nos encontramos en proceso de confirmación y recopilación de datos para la construcción del informe final (en caso aplique imputabilidad), tiempo aproximado de 24 horas para el siguiente estado.
  - ✓ El cuadro de cierre es obligatorio para los imputables a UFINET y cuando son imputables al cliente lo mínimo que deberían tener es:
  - ✓ Causa
  - ✓ Solución
  - ✓ Trabajos realizados
  - ✓ Confirmado con
  - ✓ Obligatoria Fecha de Inicio y Fecha Final cuando es CAÍDA TOTAL y es imputable a UFINET.



Resumen
Información Kuwaiba
Información del servicio
Brigada:

Tipo de incidencia \* Equipos
Causa primaria \* Fortuito
Causa secundaria \* Desconocido
Elemento afectado \* Router
Tipo de actividad \* Instalación de equipos
Responsable incidencia \* Operación y mantenimiento

Imputable a Ufinet

Tipo de interconexión Última milla
Visita técnica requerida Si
Trabajos realizados \* se envió personal al nodo y se reemplazó el router afectado
Desplazamiento de brigada requerido Si
Salida en falso No
Grupo resolutor \* Coordinador Latam
Tipo de solución \* Definitiva
Fecha de restablecimiento del servicio (GMT-6) 12/12/2022 11:09
Resumen RFO se envió personal al nodo y se reemplazó el router afectado

Pais de ubicación de la falla \* Guatemala
Ambito de la falla \* Metropolitano
Latitud de la falla \* 0,0000
Longitud de la falla \* 0,0000
Confirmado con \* Maria Luisa Delgado

- ❖ **Cerrado:** Cuando la incidencia ya fue superada y hemos procedido a validar toda la información (tiempos, causa, solución) y se ha procedido al envío del RFO (en caso de imputabilidad).

## 2.4 RFO: Informe de Incidencia Reason for Outage.

No se generan para todos los servicios, se obliga cuando la falla es imputable a UFINET, cuando no son imputables al cliente, no es necesario el RFO. Hay excepciones cuando son imputables al cliente, dado que algunos lo solicitan.

CIERRE DE CASO	
CAUSA:	*****
TRABAJOS REALIZADOS:	*****
IMPUTABLE:	*****
Red complementaria:	*****

### 3. Referencias

#### Referencias

Servitronic. (6 de 06 de 2023). *Servitronic*. Obtenido de Servitronic: <https://www.servicetonic.com/>