

INTRODUCCION.

Bienvenido al manual de búsqueda de servicios. Este manual está diseñado para ayudarte a encontrar los servicios utilizando los distintos filtros dentro de la aplicación Ticketing.

En este manual, encontrarás información sobre cómo buscar servicios, qué servicios están disponibles y cómo encontrar el servicio con la información que nos brindan nuestros clientes.

También te proporcionara información sobre cómo utilizar los diferentes filtros y utilizar los atributos de cada servicio a nuestro favor. Esperamos que este manual les sea útil y que puedas encontrar los servicios que necesitas. Si tienes alguna pregunta o comentario, no dudes en hacérnoslo saber.

VISTA GENERAL DE SERVICIOS CONTRATADOS

A continuación, se presenta una imagen con enumeración que en breve se estará describiendo:

Código administrativo	ID servicio	Proyecto	Nombre del servicio	Fecha de ...	Sitio de ...	Sitio ori...	Cliente ...	Cliente ...	Anexo ...
GTGTINF10073214C	394.618	232168 Upgr...	Capacidad Ethernet 1.100Mbps-NNI Infinit...	07/12/2023 1...	Elio Fredy...	NNI Infini...	Infinitum, Soc	Elio Fredy Orc...	
GTGTINF10132334C	394.617	232190 Capac...	Capacidad Ethernet 200Mbps-NNI Tangle...	07/12/2023 1...	FUNDACI...	NNI Tangle...	Infinitum, Soc	FUNDACION I...	
GTGTINF10132333C	394.616	232152 Capac...	Capacidad Ethernet 500Mbps-NNI Tangle...	07/12/2023 1...	Jáime Ló...	NNI Tangle...	Infinitum, Soc		
COCOPAR10079627C	394.615	12_AMPLIACII	Capacidad Ethernet 300.00Mbps-ITX WOM...	07/12/2023 1...	SUC_059...	ITX WOM...	PARTNERS TEI	Serena del M...	
COCOPAR10132332C	394.614	12_AMPLIACII	Capacidad Ethernet 100.00Mbps-ITX WOM...	07/12/2023 1...	BTA_0668...	ITX WOM...	PARTNERS TEI	Serena del M...	
COCOPAR10073127C	394.613	12_AMPLIACII	Capacidad Ethernet 700.00Mbps-ITX WOM...	07/12/2023 1...	COR_061...	ITX WOM...	PARTNERS TEI	Serena del M...	
COCOPAR10091357C	394.612	12_AMPLIACII	Capacidad Ethernet 400.00Mbps-ITX WOM...	07/12/2023 1...	SUC_062...	ITX WOM...	PARTNERS TEI	Serena del M...	
COCOPAR10078796C	394.611	12_AMPLIACII	Capacidad Ethernet 300.00Mbps-ITX WOM...	07/12/2023 1...	SMT_034...	ITX WOM...	PARTNERS TEI	Serena del M...	
COCOPAR10074745C	394.610	12_AMPLIACII	Capacidad Ethernet 300.00Mbps-ITX WOM...	07/12/2023 1...	SMT_021...	ITX WOM...	PARTNERS TEI	Serena del M...	

1 – Corresponde al área de Servicios Contratados, este apartado contiene los servicios registrados por parte del área comercial.

2 – Corresponde al buscador global, cualquier dato que introduzcamos, nos va a devolver todas las coincidencias con la búsqueda (tickets, usuarios, servicios, etc.).

3 – Corresponde al buscador de palabras clave del apartado de Servicios Contratados, se va a encargar de realizar búsquedas solo en esta sección, y como predeterminado realiza comparaciones con el campo CODIGO ADMINISTRATIVO.

4 – Corresponde al Editor de Filtros, nos permite crear búsquedas personalizadas dentro del apartado Servicios Contratados.

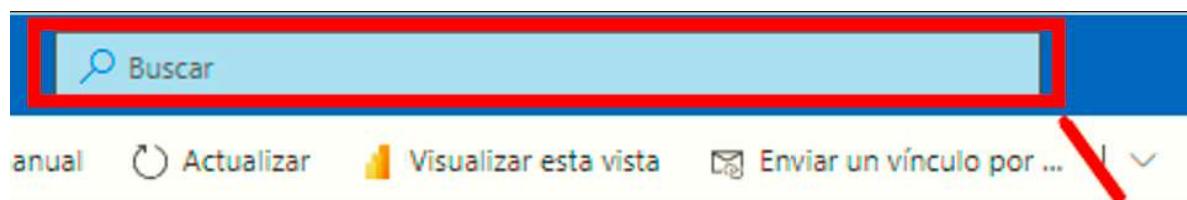
5 – Corresponde al encabezado, nos permite también realizar búsquedas con filtros dentro del apartado Servicios Contratados, cabe mencionar que solo busca el campo que se selecciona.

BUSQUEDAS DE SERVICIOS

Un buen servicio se evidencia con las respuestas oportunas a los clientes, existe la situación de que nuestros cliente, al momento de reportar un servicio, por muchas circunstancias se le hace difícil enviarnos información completa, ya que nuestro cliente puede no estar en su oficina, o tenga información limitada sobre el servicio, o que sea una persona que apenas esta aprendiendo el proceso de reportes, con eso llegamos a la conclusión de que se requiere un sistema de búsqueda mas efectivo para hallar los servicios, en este caso presentamos algunos métodos de búsqueda que en ciertas circunstancias nos han ayudado a encontrar servicios con la información que el cliente nos comparte, a continuación presentamos algunas de las búsquedas que podemos realizar por medio de los filtros y demás campos que nos proporciona la herramienta Ticketing.

¡Perdamos el miedo a usar los filtros, son nuestro mejor aliado!

Iniciemos por la búsqueda global:



Como se menciona anteriormente, este campo realiza búsquedas globales, a continuación, algunos ejemplos:

Búsqueda con ticket:

Ref TIK-365584-W5L5

A screenshot of a search results page titled "Ticketing". The search bar at the top contains the text "TIK-365584-W5L5". Below the search bar, there is a link "Resultados de la búsqueda". Underneath, a section titled "Resultados relevantes" shows "Casos (1)". It states "Mostrando 1 de 1 resultados para TIK-365584-W5L5 de 4 tablas en Ticketing." A table titled "Casos" is displayed with the following columns: "Título de la Incidencia", "Id de Ticket", "Prioridad", "Fecha y Hora de creación", "Origen", and "Estado". One row is shown, corresponding to the search term: "UFINET || Alarma enlace Chile-Argentina || TT769144 -I...", "TIK-365584-W5L5", "Alta", "07/12/2023 11:57", "Correo", and "Activo". At the bottom left, there is a link "Mostrar más".

Búsqueda con ID:

Ref COCOTEL10062966C

The screenshot shows a search results page for the ticketing system. The search term 'COCOTEL10062966C' is entered in the search bar. The results are filtered to show 'Casos (114)'. There are four columns of data: Título de la Incidencia, Id de Ticket, Prioridad, and Fecha y Hora de creación. The results list four entries, all from 'CABLE COLOMBIA S.A.S.' with various IDs and creation dates.

Título de la Incidencia	Id de Ticket	Prioridad	Fecha y Hora de creación
COCOTEL10062966C-TELXIU...	TIK-363948-Z8Z5	Baja	04/12/2023 11:04
COCOTEL10062966C-TELXIU...	TIK-362995-Y7J6	Baja	30/11/2023 20:20
COCOTEL10062966C-TELXIU...	TIK-312233-N6R2	Alta	04/08/2023 14:18
COCOTEL10062966C-TELXIU...	TIK-307211-P2L4	Alta	22/07/2023 14:10

Búsqueda con nombre de cliente:

Ref GENESIS DATA S.A.S.

En este caso nos va a traer toda la información relacionada con el nombre de cliente que busquemos, anteriormente se mencionó que nos trae múltiple información relacionada al nombre, por lo tanto, hay que saber que vamos a buscar.

The screenshot shows a search results page for the ticketing system. The search term 'GENESIS DATA S.A.S.' is entered in the search bar. The results are filtered to show 'Clientes (895)'. There are six columns of data: Razón social, Número de cuenta, Contacto oferta, Dirección 1: ciudad, Número de centralita, and Correo electrónico. The results list one entry, 'GENESIS DATA S.A.S.', with contact information. Below this, there are sections for 'Contacts' and 'Casos'.

Razón social	Número de cuenta	Contacto oferta	Dirección 1: ciudad	Número de centralita	Correo electrónico
GENESIS DATA S.A.S.		Fernando Serrano	BUCARAMANGA	657 07 77	fserrano@genesisdat.com

Mostrar más

Contacts

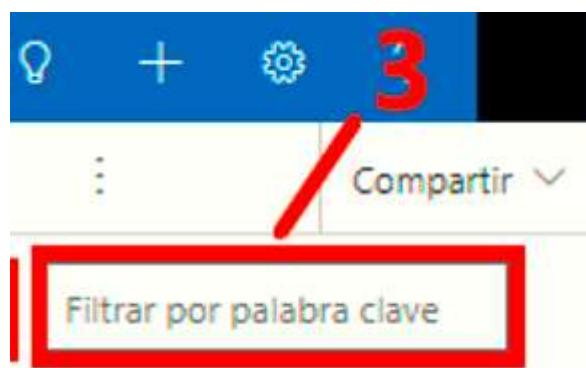
Nombre completo	Nombre de la compañía	Dirección 1: ciudad	Dirección 1: teléfono	Teléfono del trabajo	Correo electrónico
Contabilidad Génesis data	GENESIS DATA S.A.S.				contabilidad@genesisdat...
Proactivo Latam GENESIS DATA	GENESIS DATA S.A.S.		+502 2317 3333		proactivo.latam@ufinet.co...
soporte.genesisdat	GENESIS DATA S.A.S.			Celular 312 – 592 7430 / 3...	soporte@genesisdat.com

Mostrar más

Casos

Título de la Incidencia	Id de Ticket	Prioridad	Fecha y Hora de creación	Origen	Estado
COCOGEN10109980-GENESIS DATA S.A.S.-Degrada...	TIK-335876-J8T4	Media	03/10/2023 15:05	Web	Activo

Buscador por Palabra Clave de la ruta servicios contratados:



Búsqueda por ID:

Ref CRCRMOO10124076C

Servicios contratados activo*							Editar columnas	Editar filtros	CRCRMOO10124076C
	Código administrativo	ID servi...	Proyecto	Nombre del servicio	Fecha de ...	Sitio de...	Sitio ori...	Cliente ...	
	CRCRMOO10124076C	372.390	2x10 Gbps W...	Capacidad DWDM 10Gbps-Moody's Cost...	24/07/2023 1...	Equinix D...	Moody's ...	Moody's Corp	

Búsqueda por ID interno de cliente:

En ocasiones vamos a tener circunstancias en las que el cliente nos va a enviar su ID interno, el cual esta asociado a nuestro ID de proveedor, esto sucede mucho con casos de Cirion Technologies e IFX networks, como se muestra a continuación:

Ref. HNHNRED10079397C – 1481633

Servicios contratados activo*							Editar columnas	Editar filtros	1481633
	Código administrativo	ID servi...	Proyecto	Nombre del servicio	Fecha de ...	Sitio de...	Sitio ori...	Cliente ...	
	HNHNRED10079397C	294.888	RYT - 63089 -	RYT 1481633-30Mbps-UPGRADE-COMID...	16/11/2022 1...	COMIDA...	NNI DC S...	Redes y Telecc	
	HNHNRED10079397C	207.464	RYT - Proyect	RYT - 10Mbps-COMIDAS ESPECIALIZADA...	07/07/2021 1...	COMIDA...	NNI DC S...	Redes y Telecc	

Código administrativo: **HNHNRED10079397C**

Nombre del servicio: * RYT 1481633-30Mbps-UPGR...

ID interno del cliente: **1481633**

Razón para el estado: En servicio

Ref. COCOCEN10013072C - DKO: 7436340

The screenshot shows a service contract record with the following details:

Código administrativo	ID servicio	Proyecto	Nombre del servicio	Fecha de ...	Sitio de...	Sitio ori...	Cliente ...
COCOCEN10059509C	393.609	Oferta - CIRIOI	Capacidad Ethernet 50Mbps-iTX METRO 2...	04/12/2023 1...	DIBLO C...	iTX METR...	CIRION TECHI

Below the table, the record details are displayed:

- Código administrativo: COCOCEN10059509C
- Nombre del servicio: Capacidad Ethernet 50Mbps-i...
- ID interno del cliente: DKO: 7436340
- Razón para el estado: En servicio

Búsqueda por expresión regular *:

Las expresiones regulares son el conjunto de caracteres que conforman un patrón de búsqueda, existen muchas expresiones regulares, pero en este caso trataremos de usar el * (asterisco), que es el carácter habilitado para la búsqueda dentro del campo de búsqueda por palabra clave.

Ref. CRCRTEL10042858F

Las formas de buscar con dicha expresión regular son las siguientes:

XXXX

The screenshot shows a service contract record with the following details:

Código administrativo	ID servicio	Proyecto	Nombre del servicio	Fecha de ...	Sitio de...	Sitio ori...	Cliente ...
CRCRTEL10042858F	155.674	FO Cambio de Fibra Oscura 2 Hilos-Sitio 427042-Sitio 42...		26/08/2020 1...	Sitio 427...	Sitio 427...	LIBERTY TELE

*XXXXXX

The screenshot shows a service contract record with the following details:

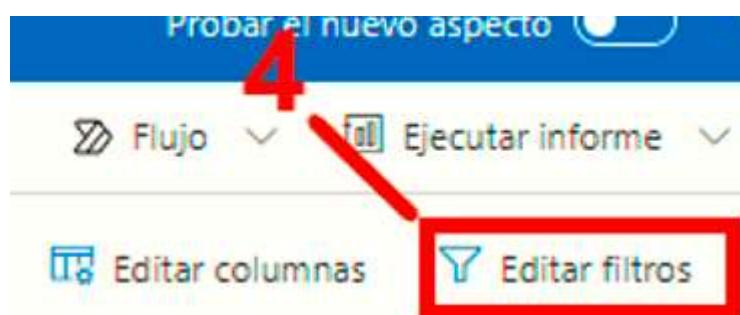
Código administrativo	ID servicio	Proyecto	Nombre del servicio	Fecha de ...	Sitio de...	Sitio ori...	Cliente ...
CRCRTEL10042858F	155.674	FO Cambio de Fibra Oscura 2 Hilos-Sitio 427042-Sitio 42...		26/08/2020 1...	Sitio 427...	Sitio 427...	LIBERTY TELE

XXXXXX*

The screenshot shows a service contract record with the following details:

Código administrativo	ID servicio	Proyecto	Nombre del servicio	Fecha de ...	Sitio de...	Sitio ori...	Cliente ...
CRCRTEL10042858F	155.674	FO Cambio de Fibra Oscura 2 Hilos-Sitio 427042-Sitio 42...		26/08/2020 1...	Sitio 427...	Sitio 427...	LIBERTY TELE

Búsqueda por **Editor de Filtros**:



Anteriormente mencionamos que en ocasiones tenemos clientes que por falta de información por parte del área comercial, no han conseguido tener su identificador de servicio para poder reportar, en este caso existen diferentes métodos de búsqueda que incluyen tramos, identificadores internos, observaciones especiales, etc. Cabe mencionar que este campo nos permite de una manera más dinámica, buscar la información por medio de campos particulares que podrían tener información adicional sobre los servicios, esto nos permite identificar con la información que nos envía el cliente el identificador de servicio correspondiente a su reporte.

Dejamos de ejemplo el siguiente caso:

Ref. Falla TX Sitio MAG0061:3G - 4G/UFINET - INC1047649 (28/11/2023)

Falla TX Sitio MAG0061:3G - 4G/UFINET - INC1047649

Buen día

Señores **UFINET**

Se presenta Indisponibilidad sobre el sitio MAG0061:3G - 4G desde las 2023-11-28 13:03:09, realizamos validación con la empresa que nos presta el servicio de energía en el sitio **Electrificadora/ATC** el cual no nos confirman evento eléctrico en el momento, para lo cual solicitamos sus descartes y diagnóstico a nivel de TX, el ID de TX del sitio es **COCOL10036442**.

INCIDENTE: INC1047649

Cordialmente,

Para este servicio, no fue posible hayar el identificador correcto para este reporte, por lo tanto a continuación se muestra las formas de usar el filtro mencionado para poder obtener información adicional.

Analizando el correo, el cliente nos menicona: "Se presenta indisponibilidad en el sitio MAG0061:3G", de esta manera sabemos que ese nombre de sitio corresponde al cliente final.

Búsqueda por Sitio Destino:

Editar filtros: Servicios contratados

Mostrando datos en directo Cambio en los datos retenidos

+ Agregar

En este apartado vamos a agregar el campo con el cual deseamos validar.

Agregar > Agregar fila

Y

+ Agregar

Seleccionar un campo Es igual a Valor

En la caja de texto, seleccionamos el campo con el cual vamos a filtrar los servicios y especificamos como vamos a buscar; la segunda caja de texto corresponde a los operadores lógicos de búsqueda, en este caso, como recomendación se aconseja si la información es ambigua dejar el campo como **Contiene** como se observa a continuación:

Y

Sitio destino Contiene MAG0061

+ Agregar

Aplicar Cancelar

Aplicamos los cambios y posterior nos va a salir el sitio.

Para este método de búsqueda tenemos los siguientes campos con los cuales podemos filtrar los servicios:

- Sitio Destino
- Sitio Origen
- Observaciones Especiales
- Código Administrativo
- Nombre del Servicio
- Direccionamiento público/privado origen (Internet)
- ID interno del cliente
- Dirección destino

Tener en cuenta que podemos agregar los filtros que sean necesarios, esto con el fin de que nuestro resultado sea mas exacto, como el siguiente ejemplo:

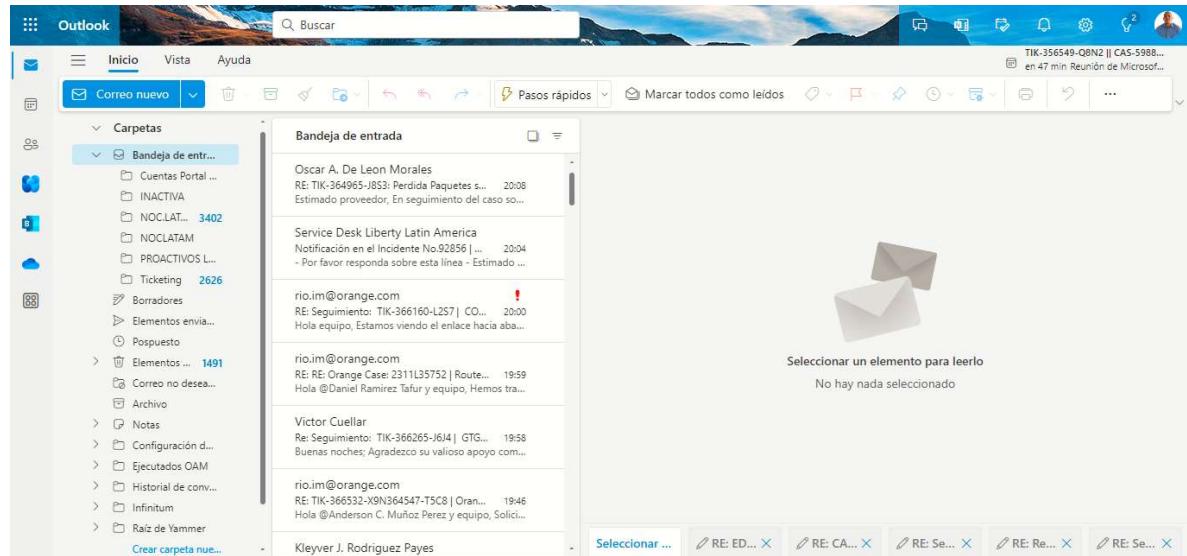
The screenshot shows a user interface for filtering search results. At the top, there are three collapsed filter sections, each with a dropdown arrow icon. Below these are three expanded filter sections, each highlighted with a red border. Each expanded section contains three input fields: a checkbox, a dropdown menu, and a text input field. To the right of each expanded section is a small orange circular icon with a question mark. At the bottom left is a button labeled '+ Agregar' with a dropdown arrow.

Filter Type	Condition	Value
Sitio origen	Contiene	Valor
Sitio destino	Contiene	Valor
Observaciones especiales	Contiene	Valor

+ Agregar

CORREO ELECTRÓNICO:

Recordemos que en muchas ocasiones vamos a tener reportes anteriores con alguna información en especial, teniendo en cuenta esto, podemos optar por usar la bandeja de correos para identificar reportes anteriores.



esto lo logramos con el buscador del correo electrónico del **noclatam**



Con este buscador podremos realizar múltiples consultas tales como tickets anteriores, reportes y solicitudes que nos van a servir de referencia en caso de que nos veamos perdidos buscando en los medios mencionados previamente.