

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 hacérselo saber.

VISTA GENERAL DE SERVICIOS CONTRATADOS

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

Código administrativo	ID servi...	Proyecto	Nombre del servicio	Fecha de ...	Sitio de ...	Sitio ori...	Cliente ...	Cliente ...	Anexo c...
GTGTINF10073214C	394.618	232168 Upgra	Capacidad Ethernet 1100Mbps-NNI Infini...	07/12/2023 1...	Elio Fredy...	NNI Infini...	Infinitem, Soc	Elio Fredy Orc	
GTGTINF10132334C	394.617	232190 Capac	Capacidad Ethernet 200Mbps-NNI Tangle...	07/12/2023 1...	FUNDACI...	NNI Tangle	Infinitem, Soc	FUNDACION	
GTGTINF10132333C	394.616	232152 Capac	Capacidad Ethernet 500Mbps-NNI Tangle...	07/12/2023 1...	Jaime Ló...	NNI Tangle	Infinitem, Soc		
COCOPAR10079627C	394.615	12. AMPLIACI	Capacidad Ethernet 300.00Mbps-ITX WO...	07/12/2023 1...	SUC_059...	ITX WOM...	PARTNERS TEI	Serena del M...	
COCOPAR10132332C	394.614	12. AMPLIACI	Capacidad Ethernet 100.00Mbps-ITX WO...	07/12/2023 1...	BTA_0668...	ITX WOM...	PARTNERS TEI	Serena del M...	
COCOPAR10073127C	394.613	12. AMPLIACI	Capacidad Ethernet 700.00Mbps-ITX WO...	07/12/2023 1...	COR_061...	ITX WOM...	PARTNERS TEI	Serena del M...	
COCOPAR10091357C	394.612	12. AMPLIACI	Capacidad Ethernet 400.00Mbps-ITX WO...	07/12/2023 1...	SUC_062...	ITX WOM...	PARTNERS TEI	Serena del M...	
COCOPAR10078796C	394.611	12. AMPLIACI	Capacidad Ethernet 300.00Mbps-ITX WO...	07/12/2023 1...	SMT_034...	ITX WOM...	PARTNERS TEI	Serena del M...	
COCOPAR10074745C	394.610	12. AMPLIACI	Capacidad Ethernet 300.00Mbps-ITX WO...	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.

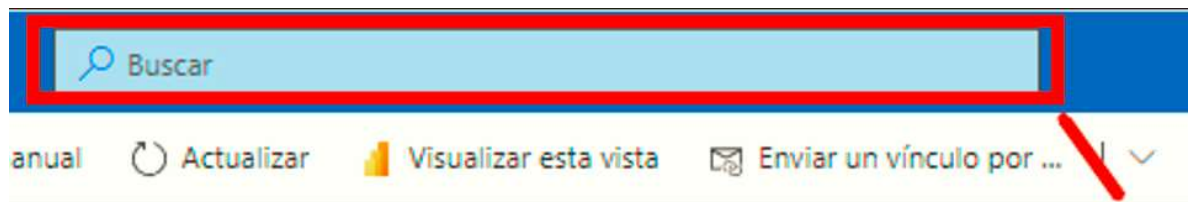
5 – Corresponde al encabezado, nos permite también realizar búsquedas con filtros dentro del apartado Servicios Contratados, cabe mencionar que solo busca el campo que se selecciona.

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

Ticketing

TIK-365408-T0G4


Probar el nuevo aspecto

← Resultados de la búsqueda

Resultados relevantes Casos (1)

Mostrando 1 de 1 resultados para TIK-365408-T0G4 de 4 tablas en Ticketing.

Casos

Título de la Incidencia	Id de Ticket	Prioridad	Fecha y Hora de creación	Origen	Estado
 UFINET Alarma eniase Chile-Argentina TT769144 -L...	TIK-365408-T0G4	Alta	07/12/2023 11:57	Correo	Activo

Mostrar más

Búsqueda con ID:

Ref *COCOTEL10062966C*

Ticketing

COCOTEL10062966C

Probar el nuevo aspecto

←

Resultados de la búsqueda

Resultados relevantes

Casos (114)

Mostrando 20 de 114 resultados para COCOTEL10062966C de 4 tablas en Ticketing.

Casos

Título de la Incidencia	Id de Ticket	Prioridad	Fecha y Hora de creación	Origen	Estado
<div><div></div><div>COCOTEL10062966C-TELXIUS CABLE COLOMBIA S....</div></div>	TIK-363948-Z8Z5	Baja	04/12/2023 11:04	Correo	Activo
<div><div></div><div>COCOTEL10062966C-TELXIUS CABLE COLOMBIA S....</div></div>	TIK-362995-Y7J6	Baja	30/11/2023 20:20	Correo	Activo
<div><div></div><div>COCOTEL10062966C-TELXIUS CABLE COLOMBIA S....</div></div>	TIK-312233-N6R2	Alta	04/08/2023 14:18	Web	Activo
<div><div></div><div>COCOTEL10062966C-TELXIUS CABLE COLOMBIA S....</div></div>	TIK-307211-P2L4	Alta	22/07/2023 14:10	Correo	Activo

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.

Ticketing

GENESIS DATA S.A.S.

Probar el nuevo aspecto

← Resultados de la búsqueda

Resultados relevantes


Cientes (895)

Contacts (3976)




Casos (45625)

Mostrando 20 de 50496 resultados para GENESIS DATA S.A.S. de 4 tablas en Ticketing.


Cientes

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@genesisdatt.com
Mostrar más					

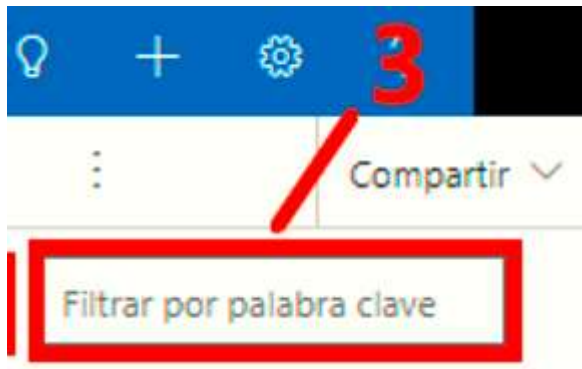
Contacts

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@genesisdatt.com
 Proactivo Latam GENESIS DATA	GENESIS DATA S.A.S.			+502 2317 3333	proactivo.latam@ufinet.co
 soporte genesisdatt	GENESIS DATA S.A.S.			Celular 312 – 592 7430 / 3...	soporte@genesisdatt.com
Mostrar más					

Casos

Título de la Incidencia	Id de Ticket	Prioridad	Fecha y Hora de creación	Origen	Estado
 COCOGEN101099980-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* ▾							
<div>Editar columnas</div> <div>Editar filtros</div> <div>CRCRMOO10124076C X</div>							
<input type="radio"/> 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* ▾							
<div>Editar columnas</div> <div>Editar filtros</div> <div>1481633 X</div>							
<input type="radio"/> 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 - Proyecto	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

←	Mostrar gráfico	Crear servicio manual	Actualizar	Visualizar esta vista	Enviar un vínculo por ...	Mapa De Calor	Flujo	Compartir
Servicios contratados activo*				Editar columnas	Editar filtros	DKO: 7436340		
○	Código administrativo	ID servi...	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

Código administrativo * **COCOCEN10059509C**

Nombre del servicio * **Capacidad Ethernet 50Mbps-L...**

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:

XXXXXX

Servicios contratados activo*				Editar columnas	Editar filtros	*10042858*		
○	Código administrativo	ID servi...	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 TELEC

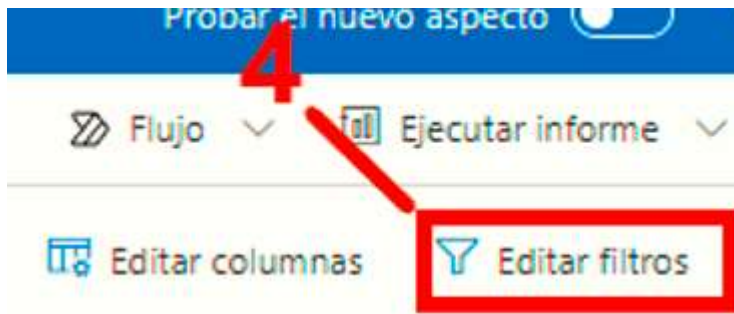
***XXXXXXX**

Servicios contratados activo*				Editar columnas	Editar filtros	*10042858F		
○	Código administrativo	ID servi...	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 TELEC

XXXXXXX*

Servicios contratados activo*				Editar columnas	Editar filtros	CRCRTEL10042858*		
○	Código administrativo	ID servi...	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 TELEC

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 **COCOCOL10036442**.

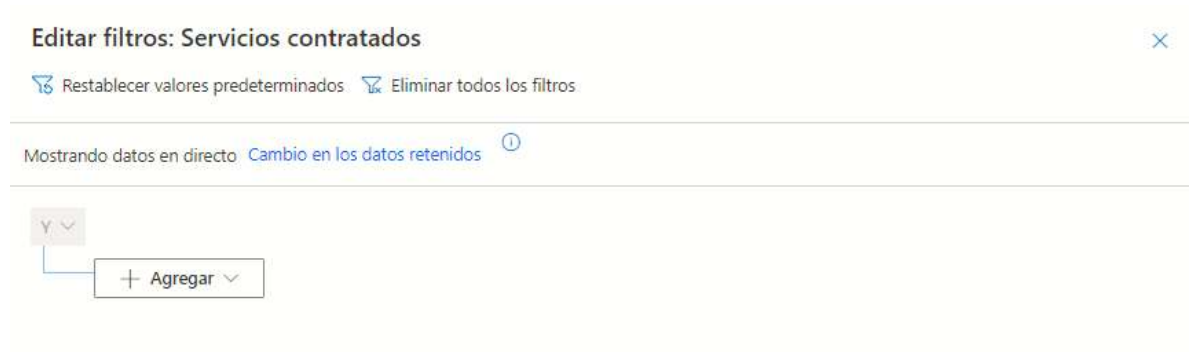
INCIDENTE: INC1047649

Cordialmente,

Para este servicio, no fue posible hallar 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 menciona: “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:



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

Agregar > Agregar fila



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:



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:

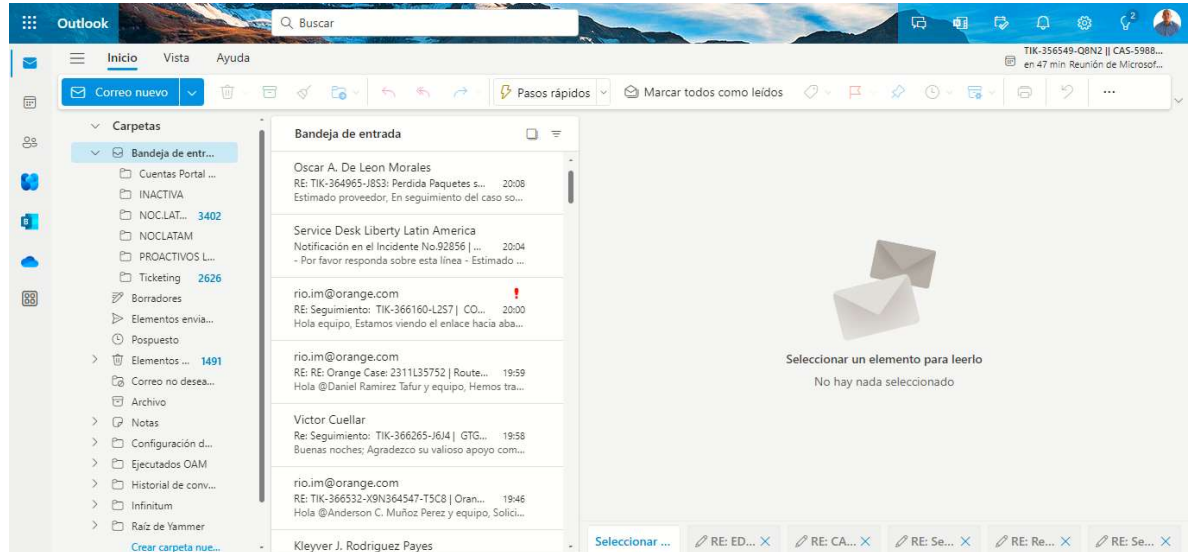
- Sitio Destino
- Sitio Origen
- Observaciones Especiales
- Código Administrativo
- Nombre del Servicio
- Direccionamiento público/privado origen (Internet)
- ID interno del cliente
- Dirección destino

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 image shows a user interface for adding search filters. On the left, there is a vertical list of filter categories, each with a checkbox and a dropdown arrow. The first three categories are selected: 'Sitio origen', 'Sitio destino', and 'Observaciones especiales'. To the right of these categories are three filter rows, each enclosed in a red border. Each row contains a dropdown menu with the selected category name, a 'Contiene' operator, a 'Valor' input field, and a help icon (a circle with an 'i'). Below these rows is a button labeled '+ Agregar' with a dropdown arrow. The entire interface is set against a light yellow background.

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.