



## Trouble Ticketing Tool

## ÍNDICE

### Sr. Não. Conteúdo

- 1 [Módulo de boas-vindas](#)
  - 1.1 - [Pessoa](#)
  - 1.2 - [Equipe](#)
  
- 2 [Gerenciamento de Incidentes](#)
  - 2.1 - [Criar Incidente](#)
  - 2.2 - [visão global](#)
  - 2.3 - [pesquisa Incident](#)
  - 2.4 - [escalar Incident](#)
  - 2.5 - [Incidente atribuído a mim](#)
  - 2.6 - [Re-atribuir incidente](#)
  - 2.7 - [Resolver](#)
  - 2.8 - [Pendente](#)
  - 2.9 - [Perto](#)
  - 2.10 - [Reabrir](#)
  - 2.11 - [Incidentes abertas](#)
  
- 3 [Relatórios](#)
  - 3.1 - [CSV](#)
  - 3.2 - [sobressair](#)
  - 3.3 - [PDF](#)
  
- 4 [Gerenciamento de problemas](#)
  - 4.1 - [O que é Gerenciamento de Problemas](#)
  - 4.2 - [Criar Problema](#)
  - 4.3 - [Atribuir/Re-atribuir Problem](#)
  - 4.4 - [Resolver](#)
  - 4.5 - [Problemas pesquisa](#)
  - 4.6 - [Erros conhecidos](#)
  - 4.7 - [Meus problemas](#)
  - 4.8 - [Todos os problemas em aberto](#)

5 **Mudar a gestão**

- 5.1 - [Mudança de emergência](#)
- 5.2 - [Mudança normal](#)
- 5.3 - [Mudança de rotina](#)
- 5.4 - [Pesquisa For Change](#)
- 5.5 - [Alterações atribuídas a mim/Alterações abertas](#)
- 5.6 - [Alterações Aguardando Aprovação](#)
- 5.7 - [alterações Aguardando Aceitação](#)

6 **Gestão de serviços**

- 6.1 - [Contrato do cliente](#)
- 6.2 - [Modelo de fornecimento](#)
- 6.3 - [contratos de prestação de](#)
- 6.4 - [SLA](#)
- 6.5 - [SLT](#)
- 6.6 - [Serviço](#)
- 6.7 - [Sub-serviço](#)

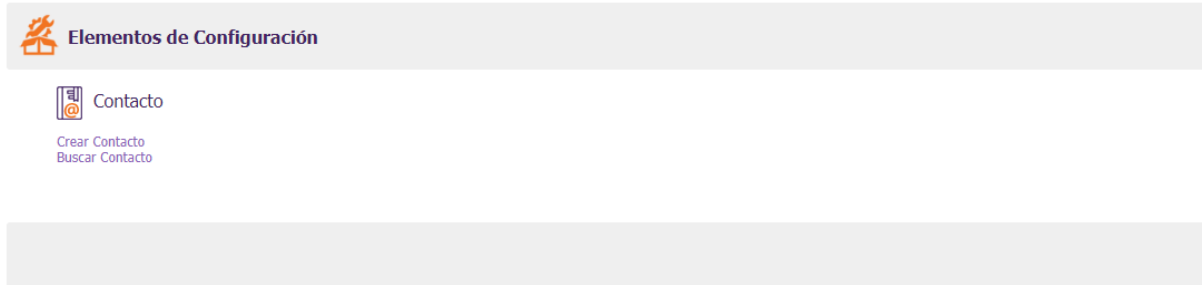
7 **Gerenciamento da Configuração**

- 7.1 - [documentos](#)
- 7.2 - [Catálogo software](#)
- 7.3 - [Itens de configuração](#)

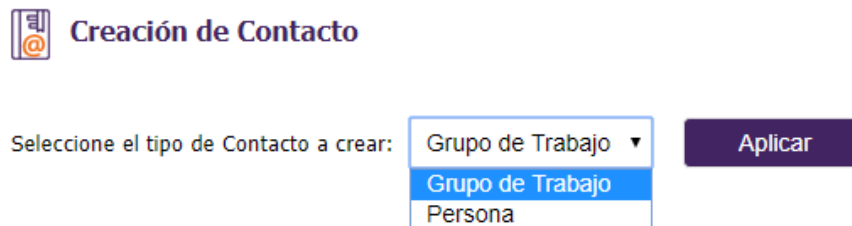
8 **FAQs**

## Bem vinda

Quando o usuário conectado para o NT3, em seguida, primeira guia de menu é bem-vindo. Esta é a página onde podemos criar novos contatos, veja contatos, contatos de pesquisa, etc. A fim de criar um novo contato, clique no link de boas-vindas na guia de boas-vindas, em seguida, clique no



Depois de clicar no novo contacto criar temos que escolher uma pessoa ou equipe de suspenso.



**Pessoa:**Podemos adicionar nova pessoa de contato pela seleção de pessoa de cima lista suspenso. Podemos acrescentar pessoa de contato na equipe só após a criação da equipe. Abaixo está uma imagem de adicionar forma pessoa de contato.



## Creación de Persona

Crear Cancelar

Propiedades Grupos Tickets ECs

**Información General**

Apellidos  ⚠

Nombre  ⚠

Organización  -- Seleccione uno -- ⚠ + ⚠

Estatus  Activo ▼

Localidad  -- Seleccione uno -- ▼

Función

Jefe  -- Seleccione uno -- ▼ +

Número de Empleado

**Personal information**

Picture  ⚠ +

Choose File No file chosen

**Notificación**

Correo Electrónico

Notificación ☐ No ☒ Si

Teléfono

Móvil

Crear Cancelar

**Sobrenome:** É o nome da pessoa.

**Organização / Departamento:** É organização (Nota: [Organização também é considerado como departamento](#)) Atribuição para a pessoa de contato. Podemos acrescentar organização clicando + ícone ao lado da caixa de texto de organização ou de lista suspensa.

**estado:** É estado activo ou inactivo.

**Localização:** Localização é adicionado a partir do módulo de boas-vindas. Tudo lista de locais em suspenso é pertence à organização. Você pode atribuir local para organização de Welcome> Meus atalhos> guia Locais.

**Gerente:** Podemos adicionar novo gerente clicando + ícone ao lado da caixa de texto de Manager ou da lista de preenchimento automático.



**Notificação:** É permitir ou não para enviar e-mail para contato com pessoa.

**Teams:** Podemos atribuir uma pessoa de contato para a equipe existente. Clique no botão Add equipes, em seguida, marque a caixa de lista de equipes e, em seguida, clique no botão Adicionar. Todos os times seleccionados serão exibidos na lista de equipes em seguida, novamente marque a caixa de confirmação.


**bilhetes:** Os ingressos serão exibidos somente se ele já é adicionado para a mesma pessoa de contato. É atribuído a partir de incidentes, problemas ou gerenciamento de

mudanças guias. Temos de criar bilhetes primeiro só então podemos ver os bilhetes para essa pessoa de contacto.

**Equipe:** Podemos criar equipa seleccionando equipe da lista suspensa.


Bienvenido Su búsqueda  

---




 **Creación de Grupo de Trabajo**

Crear Cancelar

**Propiedades** Miembros Tickets ECs

Nombre  

Estatus Activo ▼

Organización -- Seleccione uno -- ▼   

Correo Electrónico

Teléfono

Notificación ☐ No ☒ Si

Función

Crear Cancelar

Nome: É o nome da equipe.

Status: o status ativo ou inativo para a equipe.

Organização: Podemos seleccionar organização específica para a equipe.

Email: É ID de e-mail da equipe.

Telefone: Contato número de equipe.

Notificação: É ativar ou desativar a notificação de e-mail para a equipe.

Membros:

É uma lista de todos os membros de uma equipe. Para adicionar membros, clique no botão Add pessoa na guia membro.

 **Creación de Grupo de Trabajo**

Crear Cancelar

**Propiedades** **Miembros** Tickets ECs

Miembros

<input type="checkbox"/>	Rol	Persona	Nombre	Organización	Estatus	Localidad	Correo Electrónico	Teléfono
La lista esta vacía, use el botón "Agregar" para añadir elementos.								

Eliminar Seleccionados Agregar Persona

Crear Cancelar

Depois de clicar em Adicionar Membro podemos ver a lista de todas as pessoas de contacto previamente adicionados.

Agregar Relación Persona y Grupo objetos a vincular con Grupo de Trabajo

Buscar Persona

Add new criteria + Persona: Any and Correo Electrónico: Any and Organización: Any

Total: 41 Elementos (2 Elementos Seleccionados).

Páginas: 1 2 3 4 5 10 Elementos por Página

<input type="checkbox"/>	Persona	Nombre	Organización	Estatus	Localidad	Correo Electrónico	Teléfono
<input checked="" type="checkbox"/>	Abel Francisco	Abel	DO	Activo	No Definido	abel.francisco@movicel.co.ao	912200299
<input type="checkbox"/>	Adilson Lima	Adilson	DO	Activo	No Definido	adilson.lima@movicel.co.ao	
<input checked="" type="checkbox"/>	Adriano Neto	Adriano	DE	Activo	No Definido	adriano.neto@movicel.co.ao	
<input type="checkbox"/>	Alberto Fabiao	Alberto	DT	Activo	No Definido	Alberto.Fabiao@movicel.co.ao	
<input type="checkbox"/>	Alfredo Julio	Alfredo	GCQR	Activo	No Definido	Alfredo.Julio@movicel.co.ao	
<input type="checkbox"/>	Andre Baptista	Andre	GCQR	Activo	No Definido	andre.baptista@movicel.co.ao	
<input type="checkbox"/>	Antonio Francisco - CTO	Antonio	Movicel	Activo	No Definido	antonio.francisco@movicel.co.ao	
<input type="checkbox"/>	Apolinario Mavakala	Apolinario	DO	Activo	No Definido	apolinario.mavakala@movicel.co.ao	

Cancelar Agregar

Marque a caixa de lista de membros e, em seguida, clique no botão Adicionar. Depois de clicar no botão adicionar todos os membros verificados serão exibidos na guia membro. Para confirmação marque a caixa novamente e selecione papel.

## Gerenciamento de Incidentes

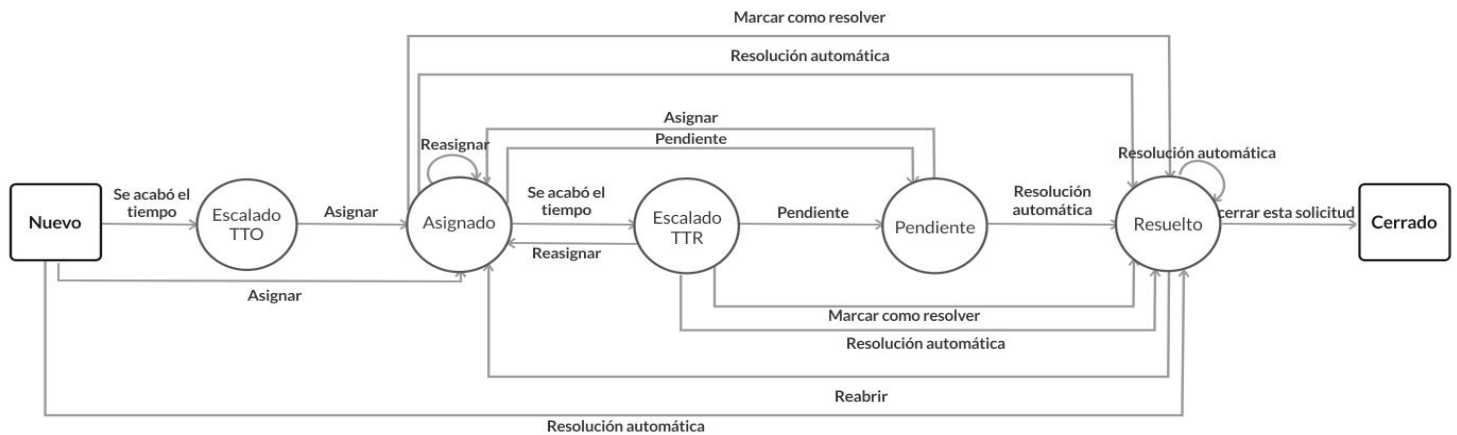
Um bilhete de incidente ou simplesmente um “incidente” mantém faixas de um problema técnico dentro da TI:

- Sistema caiu
- problema de rede
- falha do aplicativo

Um incidente pode ser ligado a um problema (bilhete). Por exemplo, quando o mesmo incidente está ocorrendo frequentemente e você gostaria de investigar a causa raiz do problema.

tickets de incidentes são geridos por pessoas que tenham o agente perfil de suporte.

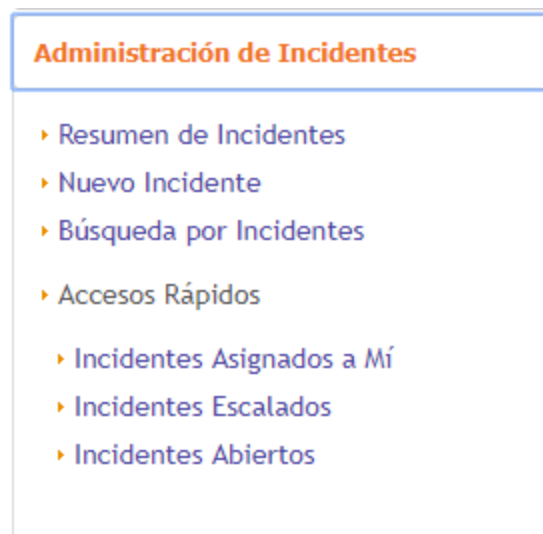
### Representação esquemática do Gerenciamento de Incidentes:



## Ciclo de Vida de Incidentes

### Criando um incidente:

- Ir para o menu de gerenciamento de incidentes
- clique em novo incidente





O seguinte forma é apresentada:

**Creación de Incidente**

Asignar Crear Cancelar

Propiedades ECs Contactos Incidentes Hijos Requerimientos Relacionados Ordenes de Trabajo Anexos

**Información General**

Organización -- Seleccione -- + -

Reportado por -- Seleccione uno -- + -

Estatus Nuevo

Origen Teléfono

Asunto

Descripción

**Clasificación**

Impacto Un Departamento

Urgencia Baja

Prioridad Baja

**Relaciones**

Incidente Padre -- Seleccione uno -- +

Problema Padre -- Seleccione uno -- +

Cambio Padre -- Seleccione uno -- +

**Más Información**

Servicio -- Seleccione uno --

Subcategoría -- Seleccione uno --

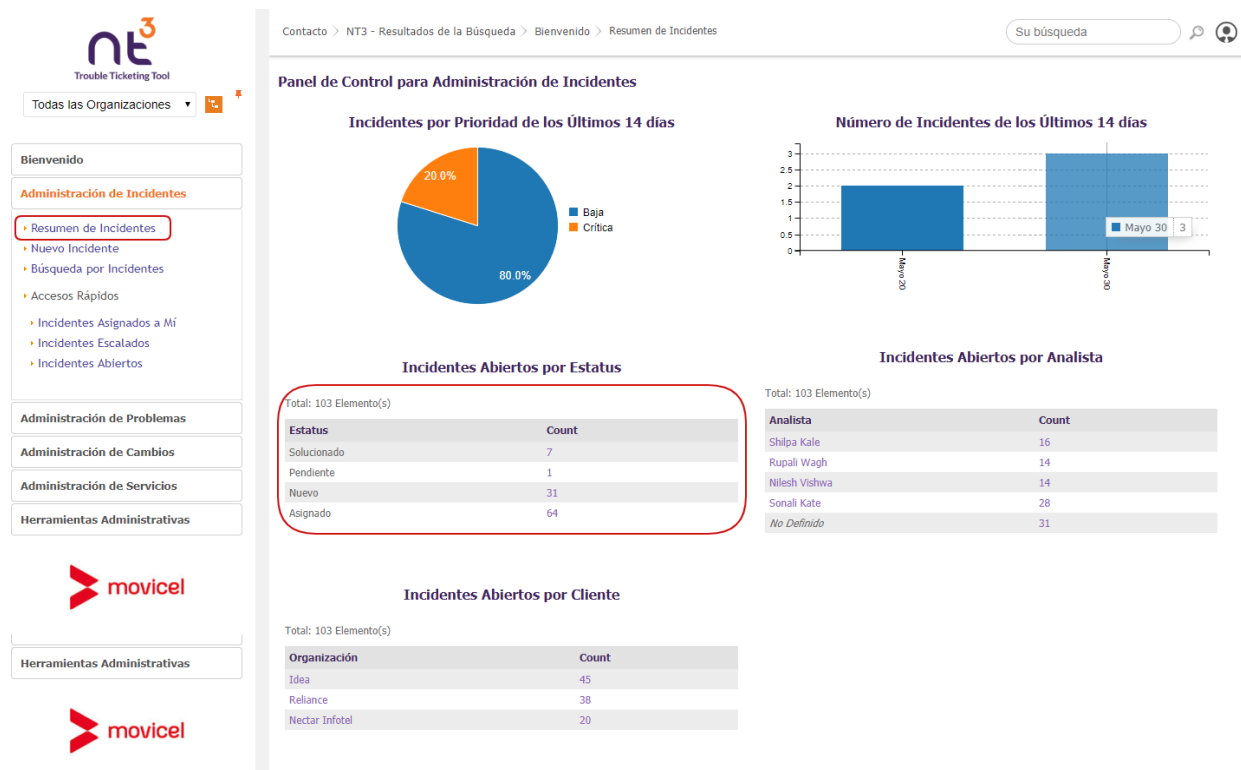
**Bitácora Privada**

Escriba su texto aquí:

- Digite todos os detalhes obrigatórios de acordo com os seus bilhetes e clique no botão Criar ou pode direcionar atribuir bilhetes com respectivo ao Team & Agents.
- **Organização:** Se você quer representar vários departamentos ou clientes você tem que criar novas organizações. Isto tem de ser feito antes de criar todos os outros objetos como a maioria deles estão ligados a uma organização.
- **Caller:** Chamador é a pessoa da organização para criar o tickets. We pode seleccionar chamador pela lista suspensa da respectiva organização. Se chamador não está mostrando na lista suspensa, em seguida, clicando no sinal “+” você pode criar novo chamador.

## Visão global:

- Depois de criar bilhetes que estão mostrando no menu de visão geral com o respectivo estatuto o seu bilhete, como mostrado na imagem abaixo:
- Incidente Estado como:
  - Novo,
  - atribuído,
  - Resovled,
  - Pendente,
  - Perto.
- No gráfico de pizza visão geral mostrando como por prioridade:
  - Baixo,
  - Médio,
  - Alto,
  - Crítico.
- Todos os incidentes abertos mostrando como por agente sábio.



## Procurar Incidentes:

- Você pode procurar incidentes para clicar em busca de incidente e verificar todos os incidentes estão mostrando.

The screenshot displays the nte3 Trouble Ticketing Tool interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'Todas las Organizaciones', 'Bienvenido', 'Administración de Incidentes' (highlighted), 'Resumen de Incidentes', 'Nuevo Incidente', 'Búsqueda por Incidentes' (highlighted with a red box), 'Accesos Rápidos', 'Incidentes Asignados a Mí', 'Incidentes Escalados', 'Incidentes Abiertos', 'Administración de Problemas', 'Administración de Cambios', and 'Administración de Servicios'. The main content area is titled 'Buscar Incidente' and shows a search bar with filters: 'Ref: Any', 'Asunto: Any', 'Reportado por: Any', and 'Organización: Any'. Below the filters, it indicates 'Total: 84 Elemento(s)' and 'Páginas: 1 2 3 4 ... 9 10' with 'Elementos por Página' set to 10. A table of incident results is displayed, with the first 10 rows highlighted by a red box. The table has columns: Ticket Number, Asunto, Organización, Reportado por, Fecha de Inicio, Estatus, and Analista.

Ticket Number	Asunto	Organización	Reportado por	Fecha de Inicio	Estatus	Analista
I-000299	LUHLR02 Weekly back of services/mml logs	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-28 13:33:11	Asignado	Ashwani Sharma
I-000298	CBS to Core node signalling traffic trend and CBS Report	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-28 13:19:00	Asignado	Ashwani Sharma
I-000297	Gi interface (Internet) traffic trend analysis	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-22 14:41:38	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000296	International and National POIs tariff trend analysis	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-22 14:39:55	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000295	Load Balance Movement Data loading issues	Movicel	Ranisa Carvalho	2019-05-22 13:36:36	Asignado	Sairam Kotta
I-000294	CBS to Core node signalling traffic trend and CBS Report	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-21 14:06:03	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000293	LUHLR02 Weekly back of services/mml logs	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-21 14:03:31	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000292	MGWS CARD level health check_weekly	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-21 14:00:57	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000290	HC of EPG120,GGSN/PGW and analysis	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-15 16:09:44	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000289	Report notification issue	DSI	Rajeev Singh	2019-05-15 15:52:11	Cerrado	Ravindra Maurya

## Escalar Incidente:

**Serviço Management-> SLT-> Criar TTO -> criar TTR-> ir para SLA-> adicionar SLT's-> Aplicar**

1.First precisamos criar TTO (tempo de possuir) com base na prioridade ie (Critical, Muito Alta, Alta etc ..)

2.Then precisamos criar TTR (tempo para resolver) com base na prioridade ie (Critical, Muito Alta, Alta etc ..)

Como mostrado na imagem 1:

Contrato con Proveedor > Resumen de Servicios > Acuerdo con Cliente > Resumen de Incidentes >  
Búsqueda por Incidentes > Incidente > Bienvenido > SLT - Objetivos de Nivel de Servicio

Su búsqueda

Buscar SLT - Objetivos de Nivel de Servicio

Add new criteria +

### Objetivos de Nivel de Servicio

Total: 2 Elemento(s)

SLT - Objetivos de Nivel de Servicio	Prioridad	Tipo de Reporte	Métrica	Valor	Unidad
TTO priority Critical Incident 5mn	Crítico	Incidente	TDA - Tiempo de Asignación	5	Minutos
TTR priority critical incident 15 mn	Crítico	Incidente	TDS - Tiempo de Solución	15	Minutos

crear SLT según prioridad

Imagem 2:

Resumen de Servicios > Acuerdo con Cliente > Resumen de Incidentes > Búsqueda por Incidentes > Incidente >  
Bienvenido > SLT - Objetivos de Nivel de Ser... > SLA - Acuerdo de Nivel de Servicio

Su búsqueda

Buscar SLA - Acuerdo de Nivel de Servicio

Add new criteria +

### Acuerdos de Nivel de Servicio

Total: 1 Elemento(s)

SLA - Acuerdo de Nivel de Servicio	Nombre	Proveedor
Standard SLA	Standard SLA	Nectar Infotel

Cree un SLA para un departamento particular y seleccione SLT que se crean

3.Go ao Serviço management-> clique on-> SLA seleccione criado SLA e clique no SLT de adicionar SLT:

## Modificación de SLA - Acuerdo de Nivel de Servicio: Standard SLA

Aplicar Cancelar

Propiedades **SLTs - Objetivos de Nivel de Servicio (2)** Acuerdos con Clientes (34)

Objetivos de Nivel de Servicio

<input type="checkbox"/>	SLT - Objetivos de Nivel de Servicio	Prioridad	Tipo de Reporte	Métrica	Valor	Unidad
<input type="checkbox"/>	TTO priority Critical Incident 5mn	Crítico	Incidente	TDA - Tiempo de Asignación	5	Minutos
<input type="checkbox"/>	TTR priority critical incident 15 mn	Crítico	Incidente	TDS - Tiempo de Solución	15	Minutos

Eliminar Seleccionados

Agregar SLT - Objetivos de Nivel de Servicio

Aplicar Cancelar

4. Criar incidente e verificar lá prazos. Se esse incidente ou tarefa de tempo limite, em seguida, mostrando na cor laranja.

### Buscar Incidente

Add new criteria +

Estatus: Asignado, Escalado por Ti...



### Incidentes Abiertos

Total: 47 Elemento(s)

Nuevo Otras Acciones

Páginas: 1 2 3 4 5 10 Elementos por Página

Ticket Number	Asunto	Organización	Reportado por	Fecha de Inicio	Estatus	Analista
I-000333	Satyawan- Health Check done for LUCFW	DI	Satyawan Rohilla	2019-06-06 20:38:14	Nuevo	No Definido
I-000331	Benfica	DO	Joao Saspute	2019-06-05 22:49:27	Nuevo	No Definido
I-000330	floresta	DO	Joao Saspute	2019-06-05 22:48:59	Nuevo	No Definido
I-000329	BTS Benfica Benfico	DO	Mohit Verma	2019-06-05 22:23:23	Nuevo	No Definido
I-000328	BTS Catala fora de serviço nas Redes GSM/UMTS (Malagem)	DO	Joao Saspute	2019-06-05 22:08:15	Nuevo	No Definido
I-000326	MGWs QoS Analysis_weekly KPIs	GCQR	Ashwani Sharma	2019-06-05 15:25:48	Asignado	Ashwani Sharma
I-000325	TG-LUBS1 with LUMBC01 Balde cluster having Poor OG ASR%	GCQR	Ashwani Sharma	2019-06-05 15:19:43	Asignado	Helder Piedade
I-000324	Bts Lossamobo fora	DO	Joao Saspute	2019-06-05 14:22:25	Solucionado	Joao Saspute
I-000323	Loja Soyo fora de serviço	DO	Diocleciano Cosme	2019-06-05 14:18:00	Nuevo	No Definido
I-000322	HWMLS table issue and SCBRP board faulty in LUHLR01	DO	Mohit Verma	2019-06-05 13:43:47	Asignado	Mohit Verma

5. Depois que atribuir essa tarefa ao agente e selecione pedido HOT “Sim”

6. Após este processo essa tarefa ele mostrando em incidentes sucessivas escaladas

Acuerdo con Cliente > Resumen de Incidentes > Búsqueda por Incidentes > Bienvenido >  
SLT - Objetivos de Nivel de Ser... > SLA - Acuerdo de Nivel de Servi... > Standard SLA > Incidente

Su búsqueda

Incidentes Escalados

Total: 2 Elemento(s)

Nuevo

Otras Acciones

Ticket Number	Asunto	Organización	Reportado por	Fecha de Inicio	Estatus	Analista
I-000288	Poor call seizure rate at Unitel Filda POI(SPC-2-2079)	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-15 14:34:25	Asignado	Mohit Verma
I-000263	High Signalling Link Load on 2 LSL of Unitel Filda POI(SPC-2-2079)	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-08 13:53:40	Solucionado	Mohit Verma

## Incidente atribuído a mim:

Todos incidente atribuído mostrando a você,

Acuerdo con Cliente > Resumen de Incidentes > Búsqueda por Incidentes > Bienvenido >  
SLT - Objetivos de Nivel de Ser... > SLA - Acuerdo de Nivel de Servi... > Standard SLA > Incidente

Su búsqueda

Buscar Incidente

Add new criteria +

Estatus: Asignado, Escalado por Ti... ✕

Incidentes Abiertos

Total: 25 Elemento(s)

Nuevo

Otras Acciones

Páginas: 1 2 3 10 Elementos por Página

Ticket Number	Asunto	Organización	Reportado por	Fecha de Inicio	Estatus	Analista
I-000299	LUHLR02 Weekly back of services/mml logs	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-28 13:33:11	Asignado	Ashwani Sharma
I-000298	CBS to Core node signalling traffic trend and CBS Report	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-28 13:19:00	Asignado	Ashwani Sharma
I-000297	Gi interface (Internet) traffic trend analysis	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-22 14:41:38	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000296	International and National POIs tariff trend analysis	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-22 14:39:55	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000295	Load Balance Movement Data loading issues	Movicel	Renilsa Carvalho	2019-05-22 13:36:36	Asignado	Sairam Kotta
I-000294	CBS to Core node signalling traffic trend and CBS Report	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-21 14:06:03	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000293	LUHLR02 Weekly back of services/mml logs	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-21 14:03:31	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000292	MGWS CARD level health check_weekly	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-21 14:00:57	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000290	HC of EPG120, GGSN/PGW and analysis	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-15 16:09:44	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000288	Poor call seizure rate at Unitel Filda POI(SPC-2-2079)	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-15 14:34:25	Asignado	Mohit Verma

## Modificação do incidente:

Se você quiser transferir / marca como resolvido / pendente / fechar / reabrir incidente, em seguida, clique na respectiva funcionalidade e atualização incidente.

- Abrir Incident
- Clique no botão Modificar
- Clique no botão Reatribuir

#### Modificación de Incidente: I-000299

Reasignar
Marcar como Solucionado
Pendiente
Aplicar
Cancelar

Propiedades
ECs
Contactos
Incidentes Hijos
Requerimientos Relacionados
Ordenes de Trabajo
Anexos

Información General

Organización GCQR + -

Reportado por Ashwani Sharma +

Estatus Asignado

Origen Correo-e

Asunto LUHLR02 Weekly back of services

Descripción

LUHLR02 Weekly back of services/mml logs/dump for w21 and services parameter analysis.Post that share revenue leakage issues if any with management.

Clasificación

Impacto Un Departamento

Urgencia Media

Prioridad Alta

Contactos

Grupo GCQR Team

Analista Ashwani Sharma

Fechas

Fecha de Inicio 2019-05-28 13:33:11

Última Actualización 2019-05-28 13:33:24

Fecha de Asignación 2019-05-28 13:33:24

Límite de Tiempo de Solución

Relaciones

Incidente Padre -- Seleccione uno -- +

Problema Padre -- Seleccione uno -- +

Cambio Padre -- Seleccione uno -- +

Solución

Reporte de SLA

SLA de Tiempo de Asignación no Cumplido

SLA de Tiempo de Asignación Excedido 0s

Más Información

Servicio GCQR services

Subcategoría Non-tech service for GCQR

Bandera de Escalamiento No

### funcionalidade 1.Re-assign:

Se você quer mudar agente, bem como equipe para determinada situação, então vamos transferir bilhetes.

- Clique no botão Atribuir
- Selecionar time
- agente de escolha (agente é um campo obrigatório)
- Clique no botão Reatribuir

### Equipe:

As equipes estão ligadas a vários tipos de objeto, como contratos ou bilhetes, a fim de definir responsabilidades. As equipes também são usados como “grupos de trabalho” para a atribuição de bilhetes. Equipes usados para atribuir bilhetes também deve ter

pelo menos um membro (o agente para atribuir o bilhete para). O atributo “papel” sobre a ligação entre uma equipe e uma pessoa não é obrigatória, para que possa deixá-la vazia, mas é útil para definir o papel da pessoa da equipe (Team Leader, Manager).

## Agente:

Quando você deseja atribuir um incidente ou uma solicitação do usuário você tem que atualizar o atributo correspondente e criar agente de organização particular, bem como Team.

Resumen de Incidentes > Bienvenido > SLT - Objetivos de Nivel de Ser... > SLA - Acuerdo de Nivel de Servi... > Standard SLA > Búsqueda por Incidentes > Incidente > I-000299

Su búsqueda

Reasignar - I-000299

Reasignar

Grupo

GCQR Team

Analista

Alfredo Julio

Reasignar

Cancelar

Información General

OrganizaciónGCQR

Reportado porAshwani Sharma

EstatusAsignado

OrigenCorreo-e

AsuntoLUHLR02 Weekly back of services/mml logs

Descripción

LUHLR02 Weekly back of services/mml logs/dump for w21 and services parameter analysis.Post that share revenue leakage issues if any with management.

Clasificación

ImpactoUn Departamento

UrgenciaMedia

PrioridadAlta

Relaciones

Incidente PadreNo Definido

Problema PadreNo Definido

Cambio PadreNo Definido

Más Información

ServicioGCQR services

SubcategoríaNon-tech service for GCQR

Bandera de EscalamientoNo

Motivo de Escalamiento

Contactos

GrupoGCQR Team

AnalistaAshwani Sharma

Fechas

Fecha de Inicio2019-05-28 13:33:11

Última Actualización2019-05-28 13:33:24

Fecha de Asignación2019-05-28 13:33:24

Límite de Tiempo de Solución

Reporte de SLA

SLA de Tiempo de Asignación Cumplido

SLA de Tiempo de Asignación Excedido

Bitácora Privada

2019-05-28 13:33:11 - ashwani.kumar@movicel.co.ao:

Regular weekly analysis for LUHLR02 node services

Bitácora Pública

## 2.Mark como Funcionalidade Resolvido:

O Incidente ou bilhetes são resolvidos, em seguida, selecione Serviços e código de resolução para resolver os bilhetes.





## Modificación de Incidente: I-000299

Reasignar Marcar como Solucionado Pendiente Aplicar Cancelar

Propiedades

ECs

Contactos

Incidentes Hijos

Requerimientos Relacionados

Ordenes de Trabajo

Anexos

Información General

Organización

GCQR

Reportado por

Ashwani Sharma

Estatus

Asignado

Origen

Correo-e

Asunto

LUHLR02 Weekly back of services

Descripción

LUHLR02 Weekly back of services/mml logs/dump for w21 and services parameter analysis.Post that share revenue leakage issues if any with management.

Clasificación

Impacto

Un Departamento

Urgencia

Media

Prioridad

Alta

Contactos

Grupo

GCQR Team

Analista

Ashwani Sharma

Fechas

Fecha de Inicio

2019-05-28 13:33:11

Última Actualización

2019-05-28 13:33:24

Fecha de Asignación

2019-05-28 13:33:24

Límite de Tiempo de Solución

Relaciones

Incidente Padre

-- Seleccione uno --

Problema Padre

-- Seleccione uno --

Cambio Padre

-- Seleccione uno --

Solución

Reporte de SLA

SLA de Tiempo de Asignación Cumplido

no

SLA de Tiempo de Asignación Excedido

0s

- Abrir Incident
- Clique no botão Modificar
- Clique no botão Marcar como resolvido

## Marcar como Solucionado - I-000299

### Marcar como Solucionado

Servicio

Subcategoría

Código de Solución

☐

Marcar como Solucionado - I-000299

Solución

Selecciona servicios y entra en solución.

Marcar como Solucionado

Cancelar

#### Información General

Organización GCQR  
Reportado por Ashwani Sharma  
Estatus Asignado  
Origen Correo-e  
Asunto LUHLR02 Weekly back of services/mml logs  
Descripción LUHLR02 Weekly back of services/mml logs/dump for w21 and services parameter analysis.Post that share revenue leakage issues if any with management.

#### Más Información

Servicio GCQR services  
Subcategoría Non-tech service for GCQR  
Bandera de Escalamiento No  
Motivo de Escalamiento

#### Clasificación

Impacto Un Departamento  
Urgencia Media  
Prioridad Alta

#### Contactos

Grupo GCQR Team  
Analista Ashwani Sharma

#### Fechas

Fecha de Inicio 2019-05-28 13:33:11  
Última Actualización 2019-05-28 13:33:24  
Fecha de Asignación 2019-05-28 13:33:24  
Límite de Tiempo de Solución

#### Relaciones

Incidente Padre No Definido  
Problema Padre No Definido  
Cambio Padre No Definido

#### Solución

#### Reporte de SLA

SLA de Tiempo de Asignación no Cumplido  
SLA de Tiempo de Asignación Excedido 0s

#### Bitácora Privada

2019-05-28 13:33:11 - ashwani.kumar@movicel.co.ao:  
Reguler weekly analysis for LUHLR02 node services

#### Bitácora Pública

### 3.Pending Funcionalidade:

Se precisamos pendente este bilhetes ou incidente, então, clique no botão pendente e entrar razão pendente.



## Modificación de Incidente: I-000299

Reasignar Marcar como Solucionado Pendiente Aplicar Cancelar

Propiedades

ECs

Contactos

Incidentes Hijos

Requerimientos Relacionados

Ordenes de Trabajo

Anexos

**Información General**

Organización

GCQR

Reportado por

Ashwani Sharma

Estatus

Asignado

Origen

Correo-e

Asunto

LUHLR02 Weekly back of services/

Descripción

LUHLR02 Weekly back of services/mml logs/dump for w21 and services parameter analysis.Post that share revenue leakage issues if any with management.

**Clasificación**

Impacto

Un Departamento

Urgencia

Media

Prioridad

Alta

**Contactos**

Grupo

GCQR Team

Analista

Ashwani Sharma

**Fechas**

Fecha de Inicio

2019-05-28 13:33:11

Última Actualización

2019-05-28 13:33:24

Fecha de Asignación

2019-05-28 13:33:24

Límite de Tiempo de Solución

**Relaciones**

Incidente Padre

.. Seleccione uno ..

Problema Padre

.. Seleccione uno ..

Cambio Padre

.. Seleccione uno ..

**Solución**

**Reporte de SLA**

SLA de Tiempo de Asignación Cumplido

no

SLA de Tiempo de Asignación Excedido

0s



- Abrir Incident
- Clique no botão Modificar
- Clique em pendente
- Digite razão pendente

### 4.Feche este Pedir Funcionalidade:

Se precisamos fechar o pedido, em seguida, clique na solicitação de fechamento & entrar razão satisfação do usuário.

- Abrir Incident
- Clique no botão Modificar
- Clique em Fechar o pedido


Resumen de Incidentes > Bienvenido > SLT - Objetivos de Nivel de Ser... > SLA - Acuerdo de Nivel de Servi... > Standard SLA > Búsqueda por Incidentes > Incidente > I-000299

Su búsqueda  

---

**Pendiente - I-000299**


**Pendiente**

 Pendiente - I-000299

Motivo Pendiente

ingrese la razón para el boleto pendiente

**Pendiente**

 Pendiente - I-000299

Motivo Pendiente

Pendiente
Cancelar

Información General	Clasificación	Relaciones
<b>Organización</b> GCQR <b>Reportado por</b> Ashwani Sharma <b>Estatus</b> Asignado <b>Origen</b> Correo-e <b>Asunto</b> LUHLR02 Weekly back of services/mml logs <b>Descripción</b> LUHLR02 Weekly back of services/mml logs/dump for w21 and services parameter analysis.Post that share revenue leakage issues if any with management.	<b>Impacto</b> Un Departamento <b>Urgencia</b> Media <b>Prioridad</b> Alta	<b>Incidente Padre</b> No Definido <b>Problema Padre</b> No Definido <b>Cambio Padre</b> No Definido
Más Información	Contactos	Solución
<b>Servicio</b> GCQR services <b>Subcategoría</b> Non-tech service for GCQR <b>Bandera de Escalamiento</b> No <b>Motivo de Escalamiento</b>	<b>Grupo</b> GCQR Team <b>Analista</b> Ashwani Sharma	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>
Fechas	Reporte de SLA	
<b>Fecha de Inicio</b> 2019-05-28 13:33:11 <b>Última Actualización</b> 2019-05-28 13:33:24 <b>Fecha de Asignación</b> 2019-05-28 13:33:24 <b>Límite de Tiempo de Solución</b>	<b>SLA de Tiempo de Asignación Cumplido</b> no <b>SLA de Tiempo de Asignación Excedido</b> 0s	

## Funcionalidade 5.Reopen:

Se precisamos reabrir o pedido, em seguida, clique no botão & selecione Equipe, bem como respectivo agente de reabrir para lidar com este tickets.After reabrir o pedido, em seguida, continuar com o mesmo ciclo.

- Abrir Incident
- Clique no botão Modificar
- Clique em Fechar o pedido



## Modificación de Incidente: I-000300

Reabrir

Cerrar este Ticket

Aplicar

Cancelar

Propiedades Ecs Contactos Incidentes Hijos Requerimientos Relacionados Ordenes de Trabajo Anexos (1)

### Información General

Organización Reliance  
Reportado por Ravindra Maurya  
Estatus Solucionado  
Origen Teléfono  
Asunto Ticket raise#1- hot flag testing  
Descripción  
hot flag testing

### Más Información

Servicio Software services  
Subcategoría IT Product Services  
Bandera de Escalamiento No  
Motivo de Escalamiento  
Motivo Pendiente

### Clasificación

Impacto Un Departamento  
Urgencia Alta  
Prioridad Crítica

### Contactos

Grupo Nectar Dev Team  
Analista Nilesh Vishwa

### Fechas

Fecha de Inicio 2019-04-12 12:17:59  
Última Actualización 2019-04-12 12:39:52  
Fecha de Asignación 2019-04-12 12:22:14  
Fecha de Solución 2019-04-12 12:39:52

### Relaciones

Incidente Padre No Definido  
Problema Padre No Definido  
Cambio Padre No Definido

### Solución

Código de Solución Asistencia  
Solución  
resolve  
Tiempo Utilizado 21min 53s

### Reporte de SLA

- Seleccionar time
- Seleccione agente



## Reabrir - I-000300

### Reabrir

Grupo Nectar Dev Team

Analista Nilesh Vishwa

Reabrir

Cancelar

### Información General

Organización Reliance  
Reportado por Ravindra Maurya  
Estatus Solucionado  
Origen Teléfono  
Asunto Ticket raise#1- hot flag testing  
Descripción  
hot flag testing

### Más Información

Servicio Software services  
Subcategoría IT Product Services  
Bandera de Escalamiento No  
Motivo de Escalamiento  
Motivo Pendiente

### Clasificación

Impacto Un Departamento  
Urgencia Alta  
Prioridad Crítica

### Contactos

Grupo Nectar Dev Team  
Analista Nilesh Vishwa

### Fechas

Fecha de Inicio 2019-04-12 12:17:59  
Última Actualización 2019-04-12 12:39:52  
Fecha de Asignación 2019-04-12 12:22:14  
Fecha de Solución 2019-04-12 12:39:52

### Relaciones

Incidente Padre No Definido  
Problema Padre No Definido  
Cambio Padre No Definido

### Solución

Código de Solución Asistencia  
Solución  
resolve  
Tiempo Utilizado 21min 53s

### Reporte de SLA

SLA de Tiempo de Asignación Cumplido si  
SLA de Tiempo de Asignación Cumplido 1min 15s

## Atribuir incidente para incidente parent:

Se você precisa atribuir incidente para incidente pai, em seguida, usamos essa relação.

- Escolha um incidente Parent
- Id Problem
- Select mudança Parent
- Criar incidente

Contato > NT3 - Resultados de la Búsqueda > Resumen de Incidentes > Bienvenido > Búsqueda por Incidentes >  
I-000300 > Incidente > I-000427

Su búsqueda



### Modificación de Incidente: I-000427

Asignar Aplicar Cancelar

Propiedades ECs (2) Contactos Incidentes Hijos Requerimientos Relacionados Ordenes de Trabajo Anexos

**Información General**  
Organización Reliance   
Reportado por Virat Kohli   
Estatus Nuevo  
Origen Teléfono  
Asunto Ticket raise#1 CI  
Descripción 

Ticket raise#1 CI

**Clasificación**  
Impacto Un Departamento  
Urgencia Alta  
Prioridad Crítica  
**Contactos**  
**Fechas**  
Fecha de Inicio 2019-05-30 17:25:43  
Última Actualización 2019-05-30 19:04:20  
Límite de Tiempo de Asignación

**Relaciones**

Incidente Padre ...

Problema Padre -- Seleccione uno --

Cambio Padre -- Seleccione uno --

**Solución**  
**Reporte de SLA**

## Tudo Aberto Incidente:

- Quando o usuário precisa verificar todos os incidentes abertos, em seguida, usar essa funcionalidade, clicando em tudo incidente aberto.

### Buscar Incidente

Add new criteria +

Estatus: Asignado, Escalado por Ti... x



## Incidentes Abiertos

Total: 25 Elemento(s)



Nuevo

Otras Acciones



Páginas: 1 2 3 10 Elementos por Página

Ticket Number	Asunto	Organización	Reportado por	Fecha de Inicio	Estatus	Analista
I-000299	LUHLR02 Weekly back of services/mml logs	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-28 13:33:11	Asignado	Ashwani Sharma
I-000298	CBS to Core node signalling traffic trend and CBS Report	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-28 13:19:00	Asignado	Ashwani Sharma
I-000297	Gi interface (Internet) traffic trend analysis	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-22 14:41:38	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000296	International and National POIs traffic trend analysis	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-22 14:39:55	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000295	Load Balance Movement Data loading issues	Movicel	Renilisa Carvalho	2019-05-22 13:36:36	Asignado	Sairam Kotta
I-000294	CBS to Core node signalling traffic trend and CBS Report	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-21 14:06:03	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000293	LUHLR02 Weekly back of services/mml logs	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-21 14:03:31	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000292	MGWS CARD level health check_weekly	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-21 14:00:57	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000290	HC of EPG120,GGSN/PGW and analysis	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-15 16:09:44	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000288	Poor call seizure rate at Unitel Filda POI(SPC-2-2079)	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-15 14:34:25	Asignado	Mohit Verma

- Se o usuário quiser pesquisar ou filtrar incidentes usando prioridade, incidente, título, status, agente, chamador etc ..

### Buscar Incidente

Add new criteria +

Estatus: Asignado, Escalado por Ti... x



Filter...

#### Recently used

None yet.

#### Most popular

- ☐ Analista
- ☐ Asunto
- ☐ Bandera de Escalamiento
- ☐ Código de Solución
- ☐ Descripción
- ☐ Estatus
- ☐ Fecha de Cierre
- ☐ Fecha de Inicio
- ☐ Fecha de Solución
- ☐ Grupo
- ☐ Id

Si necesitamos buscar o filtrar incidentes, podemos filtrar por opción múltiple que se muestra en la figura



Nuevo

Otras Acciones



	Organización	Reportado por	Fecha de Inicio	Estatus	Analista
t raise#1 CI	Reliance	Virat Kohli	2019-05-30 17:25:43	Nuevo	No Definido
	Reliance	Virat Kohli	2019-05-30 17:19:36	Nuevo	No Definido
	Reliance	Ravindra Maurya	2019-05-30 17:16:53	Asignado	Sonali Kate
	Nectar Infotel	Sonali Kate	2019-05-20 12:41:54	Asignado	Sonali Kate
ork issue	Idea	Shilpa Kale	2019-05-20 12:41:13	Asignado	Sonali Kate
t raise#2	Reliance	Rajeet Singh	2019-05-15 17:43:36	Asignado	Sonali Kate
t raise#1	Idea	Rupali Wagh	2019-05-15 11:41:19	Asignado	Shilpa Kale
t raise#1	Nectar Infotel	Nilesh Vishwa	2019-05-14 18:05:46	Asignado	Sonali Kate
est	Idea	Shilpa Kale	2019-05-14 18:04:49	Asignado	Sonali Kate
t raise	Reliance	Rajeet Singh	2019-05-14 18:02:06	Asignado	Shilpa Kale

Outra ação:

Em outra ação estamos verificando funcionalidade múltipla, como a seguir:

Excluir Funcionalidade:

- Podemos eliminar único incidente.

**Borrado de I-000427**

2 objetos/vinculos están referenciando I-000427

Para asegurar la integridad de la Base de Datos, cualquier referencia debera ser completamente eliminada

Class	Object	Consequence
Incidente	I-000427	
Relación EC Funcional y Ticket	427 54	
Relación EC Funcional y Ticket	427 56	

Por favor confirme que quiere borrar **I-000427**.

Total: 1 Elemento(s)

Ticket Number	Asunto	Organización	Reportado por	Fecha de Inicio	Estatus	Analista
I-000427	Ticket raise#1 CI	Reliance	Virat Kohli	2019-05-30 17:25:43	Nuevo	No Definido

<< Anterior

Borrar

- Podemos excluir vários incidentes

NT3 - Resultados de la Búsqueda > Resumen de Incidentes > Bienvenido > Búsqueda por Incidentes > I-000300 > I-000427 > I-000421 > Incidente

Su búsqueda

**Borrado de 103 objetos de la clase Incidente**

23 objetos/vinculos están referenciando algunos de los objetos a ser borrados

Para asegurar la integridad de la Base de Datos, cualquier referencia debera ser completamente eliminada

Class	Object	Consequence
Incidente	I-000427	
Incidente	I-000426	
Incidente	I-000425	
Incidente	I-000422	
Incidente	I-000421	
Incidente	I-000414	
Incidente	I-000412	
Incidente	I-000411	
Incidente	I-000410	
Incidente	I-000409	
Incidente	I-000408	
Incidente	I-000407	
Incidente	I-000406	
Incidente	I-000405	
Incidente	I-000403	
Incidente	I-000402	
Incidente	I-000401	
Incidente	I-000400	
Incidente	I-000399	
Incidente	I-000398	
Incidente	I-000397	



## Modificar funcionalidade:

Modificar incidentes individuais, bem como incidente múltipla.

NT3 - Resultados de la Búsqueda > Resumen de Incidentes > Bienvenido > Búsqueda por Incidentes > I-000300 > I-000427 > I-000421 > Incidente

Su búsqueda

Buscar Incidente

Add new criteria + Estatus: Asignado, Escalado por TI... x

### Incidentes Abiertos

Total: 103 Elemento(s)

Páginas: 1 2 3 4 ... 11 10 Elementos por Página

Modificar incidentes individuales y múltiples.

Nuevo Otras Acciones

Modificar Borrar

Ticket Number	Asunto	Organización	Reportado por	Fecha de Inicio	Estatus	
I-000427	Ticket raise#1 CI	Reliance	Virat Kohli	2019-05-30 17:25:43	Nuevo	No Definido
I-000426	CI	Reliance	Virat Kohli	2019-05-30 17:19:36	Nuevo	No Definido
I-000425	testCI	Reliance	Ravindra Maurya	2019-05-30 17:16:53	Asignado	Sonali Kate
I-000422	Title@1	Nectar Infotel	Sonali Kate	2019-05-20 12:41:54	Asignado	Sonali Kate
I-000421	Network issue	Idea	Shilpa Kale	2019-05-20 12:41:13	Asignado	Sonali Kate
I-000414	Ticket raise#2	Reliance	Rajeet Singh	2019-05-15 17:43:36	Asignado	Sonali Kate
I-000412	Ticket raise#1	Idea	Rupali Wagh	2019-05-15 11:41:19	Asignado	Shilpa Kale
I-000411	Ticket raise#1	Nectar Infotel	Nilesh Vishwa	2019-05-14 18:05:46	Asignado	Sonali Kate
I-000410	Incident	Idea	Shilpa Kale	2019-05-14 18:04:49	Asignado	Sonali Kate
I-000409	Ticket raise	Reliance	Rajeet Singh	2019-05-14 18:02:06	Asignado	Shilpa Kale

## Relatórios (Todos os módulos)

Um documento que apresenta informações em um formato organizado para um público específico e objetivo. Embora os resumos dos relatórios podem ser entregues por via oral, relatórios completos são quase sempre na forma de documentos escritos.

Existem diferentes tipos de formato de relatório:

- CSV Relatório
- Relatório Excel
- Relatório PDF

### relatório 1.CSV:

#### Passo 1:

Escolha relatório CSV a partir do botão de definição

SLA - Acuerdo de Nivel de Servi... > Standard SLA > I-000299 > I-000297 > Búsqueda por Incidentes > I-000289 >

Bienvenido > Incidente

**Buscar Incidente**

Add new criteria + Estatus: **Asignado, Escalado por Ti...** x

**Incidentes Abiertos**

Total: 26 Elemento(s)

Páginas: 1 2 3 10 Elementos por Página

**exportar informe cvs**

**Nuevo** **Otras Acciones**

Configurar Lista

Enviar por Correo Electrónico

**Exportar a CSV...**

Exportar a Excel...

Exportar como PDF...

Agregar a Panel de Control

Crear Acceso Rápido

Ticket Number	Asunto	Organización	Reportado por	Fecha de Inicio	Estatus
I-000300	Falha rede IP	DO	Pepino Prazer	2019-05-31 15:55:55	Asignado
I-000299	LUHLR02 Weekly back of services/mml logs	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-28 13:33:11	Asignado
I-000298	CBS to Core node signalling traffic trend and CBS Report	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-28 13:19:00	Asignado
I-000297	Gi interface (Internet) traffic trend analysis	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-22 14:41:38	Solucionado
I-000296	International and National POIs traffic trend analysis	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-22 14:39:55	Solucionado
I-000295	Load Balance Movement Data loading issues	Movicel	Renilisa Carvalho	2019-05-22 13:36:36	Asignado
I-000294	CBS to Core node signalling traffic trend and CBS Report	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-21 14:06:03	Solucionado
I-000293	LUHLR02 Weekly back of services/mml logs	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-21 14:03:31	Solucionado
I-000292	MGWS CARD level health check_weekly	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-21 14:00:57	Solucionado
I-000290	HC of EPG120,GGSN/PGW and analysis	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-15 16:09:44	Solucionado

## Passo 2:

O usuário pode selecionar as colunas como pela exigência e fazer o download do relatório no formato CSV.

➤ Verifique colunas

**Exportar a CSV...**

**Opciones CSV**

Caracter Separador: ☐ ; (punto y coma) ☒ , (coma) ☐ Tabulador ☐ Otro:

Caracter para calificar como texto: ☒ " (comilla doble) ☐ ' (comilla simple) ☐ Otro:

Traducción: ☐ No traducir valores (para campos enumerados)

Código de Caracteres: Western (ISO-8859-1)

Date and Time format: ☒ Default format (Y-m-d H:i:s), e.g. 2019-05-31 16:50:52 ☐ Custom format: Y-m-d H:i:s

Compos texto conteniendo algunas marcas HTML: ☐ Conservar formato de texto

**Columnas disponibles de Incidente**

**Seleccione columnas según su requisito**

**Seleccional Todas** **Deseleccionar Todas**

<input checked="" type="checkbox"/> Analista [+]	<input checked="" type="checkbox"/> Asunto	<input checked="" type="checkbox"/> Bandera de Escalamiento	<input type="checkbox"/> Bitácora Privada	<input checked="" type="checkbox"/> Bitacora Publica
<input checked="" type="checkbox"/> Cambio Padre [+]	<input checked="" type="checkbox"/> Clase	<input checked="" type="checkbox"/> Comentarios del Usuario	<input type="checkbox"/> Código de Solución	<input checked="" type="checkbox"/> Descripción
<input checked="" type="checkbox"/> Espera Acumulada	<input checked="" type="checkbox"/> Estatus	<input checked="" type="checkbox"/> Fecha de Asignación	<input type="checkbox"/> Fecha de Cierre	<input checked="" type="checkbox"/> Fecha de Fin
<input checked="" type="checkbox"/> Fecha de Inicio	<input checked="" type="checkbox"/> Fecha de Solución	<input checked="" type="checkbox"/> Grupo [+]	<input type="checkbox"/> Id (Clave Primaria)	<input checked="" type="checkbox"/> Impacto
<input checked="" type="checkbox"/> Incidente Padre [+]	<input checked="" type="checkbox"/> Motivo Pendiente	<input checked="" type="checkbox"/> Motivo de Escalamiento	<input type="checkbox"/> Operational status	<input checked="" type="checkbox"/> Organización [+]
<input checked="" type="checkbox"/> Origen	<input checked="" type="checkbox"/> Prioridad	<input checked="" type="checkbox"/> Problema Padre [+]	<input checked="" type="checkbox"/> Ref	<input checked="" type="checkbox"/> Reportado por [+]
<input checked="" type="checkbox"/> Satisfacción del Usuario	<input checked="" type="checkbox"/> Servicio [+]	<input checked="" type="checkbox"/> Solución	<input checked="" type="checkbox"/> Subcategoría [+]	<input checked="" type="checkbox"/> TDA - Tiempo de Asignación [+]
<input checked="" type="checkbox"/> TDS - Tiempo de Solución [+]	<input checked="" type="checkbox"/> Tiempo Utilizado	<input checked="" type="checkbox"/> Urgencia	<input checked="" type="checkbox"/> Última Actualización	<input checked="" type="checkbox"/> Última Fecha de Espera

## Passo 3:

Clique no botão Export

SLA - Acuerdo de Nivel de Servi... > Standard SLA > I-000299 > I-000297 > Búsqueda por Incidentes > I-000289 >

Exportar a CSV...

Opciones CSV

Caracter Separador:

☐ ; (punto y coma)
 ☒ , (coma)
 ☐ Tabulador
 ☐ Otro:

Caracter para calificar como texto

☒ " (comilla doble)
 ☐ ' (comilla simple)
 ☐ Otro:

Traducción

☐ No traducir valores (para campos enumerados)
 

Código de Caracteres: Western (ISO-8859-1)

Date and Time format

☒ Default format (Y-m-d H:i:s, e.g. 2019-05-31 16:50:52)
 ☐ Custom format:  Y-m-d H:i:s

☐ Compos texto conteniendo algunas marcas HTML
 ☐ Conservar formato de texto

Columnas disponibles de Incidente

☒ Analista [+]  
☒ Cambio Padre [+]  
☒ Espera Acumulada  
☒ Fecha de Inicio  
☒ Incidente Padre [+]  
☐ Origen  
☐ Satisfacción del Usuario  
☐ TDS - Tiempo de Solución [+]  
☐ Asunto  
☐ Clase  
☐ Estatus  
☐ Fecha de Solución  
☐ Motivo Pendiente  
☐ Prioridad  
☐ Servicio [+]  
☐ Tiempo Utilizado

☐ Bandera de Escalamiento  
☐ Comentarios del Usuario  
☐ Fecha de Asignación  
☐ Grupo [+]  
☐ Motivo de Escalamiento  
☐ Problema Padre [+]  
☐ Solución  
☐ Urgencia

☐ Bitácora Privada  
☐ Código de Solución  
☐ Fecha de Cierre  
☐ Id (Clave Primaria)  
☐ Operational status  
☐ Ref  
☐ Subcategoría [+]  
☐ Última Actualización

☐ Bitácora Pública  
☐ Descripción  
☐ Fecha de Fin  
☐ Impacto  
☐ Organización [+]  
☐ Reportado por [+]  
☐ TDA - Tiempo de Asignación [+]  
☐ Última Fecha de Espera

Seleccionar Todas

Deseleccionar Todas

Orden de Columnas

Arrastre y suelta los encabezados de columnas para ordenarlos. Vista preliminar de 3 líneas. Número total de líneas a exportar: 26.

123	Ashwani	Sharma	No	Ashwani	23	GCQR	ashwani.sharma@nectarinfol.com		0
-----	---------	--------	----	---------	----	------	--------------------------------	--	---

Exportar a CSV...

☐ Tabulador
 ☐ Otro:

Código de Caracteres: Western (ISO-8859-1)

haga clic en el botón de exportación

Exportar

## Passo 4:

- Clique no link para baixar o relatório

SLA - Acuerdo de Nivel de Servi... > Standard SLA > I-000299 > I-000297 > Búsqueda por Incidentes > I-000289 >

Bienvenido > Incidente

Su búsqueda

Exportar a CSV...

Haga clic en este enlace para descargar el informe.

Click aquí para descargar Incidente Exportar.csv

Resultados de la exportación:

"Analista","Analista->Nombre común","Analista->Apellidos","Analista->Obsoleto","Analista->Nombre","Analista->Organización","Analista->Organización","Analista->Correo Electrónico","Analista->Número de Empleado","Cambio Padre","Cambio Padre->Ref","Cambio Padre->Nombre común","Cambio Padre->Clase","Espera Acumulada","Fecha de Inicio","Incidente Padre","Incidente Padre->Ref","Incidente Padre->Nombre común"

129,"Apolinario Mavakala","Mavakala",No,"Apolinario",20,"DO","apolinario.mavakala@movicel.co.ao",,"0",,"0",2019-05-31 15:55:55,0,"

123,"Ashwani Sharma","Sharma",No,"Ashwani",23,"GCQR","ashwani.sharma@nectarinfol.com",,"0",,"0",2019-05-28 13:33:11,0,"

123,"Ashwani Sharma","Sharma",No,"Ashwani",23,"GCQR","ashwani.sharma@nectarinfol.com",,"0",,"0",2019-05-28 13:19:00,0,"

123,"Ashwani Sharma","Sharma",No,"Ashwani",23,"GCQR","ashwani.sharma@nectarinfol.com",,"0",,"0",2019-05-22 14:41:38,0,"

123,"Ashwani Sharma","Sharma",No,"Ashwani",23,"GCQR","ashwani.sharma@nectarinfol.com",,"0",,"0",2019-05-22 14:39:55,0,"

139,"Sairam Kotta","Kotta",No,"Sairam",19,"DSI","sairam.kotta@nectarinfol.com",,"0",,"0",2019-05-22 13:36:36,0,"

123,"Ashwani Sharma","Sharma",No,"Ashwani",23,"GCQR","ashwani.sharma@nectarinfol.com",,"0",,"0",2019-05-21 14:06:03,0,"

123,"Ashwani Sharma","Sharma",No,"Ashwani",23,"GCQR","ashwani.sharma@nectarinfol.com",,"0",,"0",2019-05-21 14:03:31,0,"

123,"Ashwani Sharma","Sharma",No,"Ashwani",23,"GCQR","ashwani.sharma@nectarinfol.com",,"0",,"0",2019-05-21 14:00:57,0,"

123,"Ashwani Sharma","Sharma",No,"Ashwani",23,"GCQR","ashwani.sharma@nectarinfol.com",,"0",,"0",2019-05-15 16:09:44,0,"

Listo

I-000290	International and national POTS traffic trend analysis	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-22 14:39:55	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000295	Load Balance Movement Data loading issues	Movicel	Renilza Carvalho	2019-05-22 13:36:36	Asignado	Sairam Kotta
I-000294	CBS to Core node signalling traffic trend and CBS Report	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-21 14:06:03	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000293	LUHLR02 Weekly back of services/mml logs	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-21 14:03:31	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000292	MGWS CARD level health check_weekly	GCQR	Ashwani Sharma	2019-05-21 14:00:57	Solucionado	Ashwani Sharma
I-000290	HC of EPG120.GGSN/PGW and analysis	GCOR	Ashwani Sharma	2019-05-15 16:09:44	Solucionado	Ashwani Sharma

## Passo 5:

Verifique resultado real do relatório

Incidente Exportar.csv - File Viewer Plus [Free Version]

File

Home

Document

Insert

Page Layout

Formulas

Data

Review

View

</

## 2.Excel Relatório:

### Passo 1:

Escolha relatório do Excel a partir do botão de definição

### Passo 2:

O usuário pode selecionar as colunas como pela exigência e fazer o download do relatório no relatório do Excel.

- Verifique colunas
- Clique no botão Export

### Passo 3:

Clique no link para baixar o relatório

### Passo 4:

Verifique resultado real do relatório

## **relatório 3.pdf:**

### **Passo 1:**

Escolha um relatório em PDF a partir do botão de definição

### **Passo 2:**

O usuário pode selecionar as colunas como pela exigência e fazer o download do relatório no relatório Export PDF.

- Verifique colunas
- Clique no botão Export

### **Passo 3:**

Clique no link para baixar o relatório

### **Passo 4:**

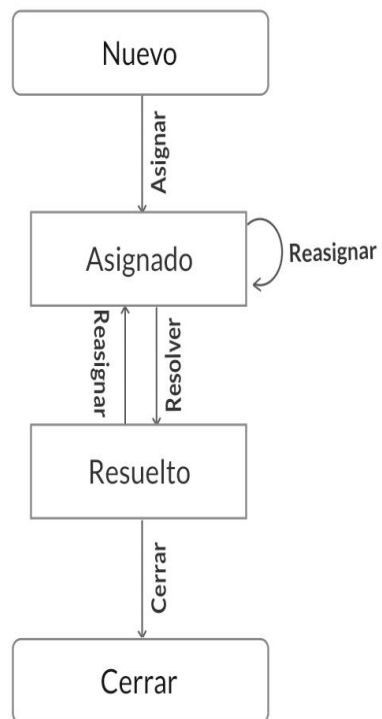
Verifique resultado real do relatório

## **Gerenciamento de problemas**

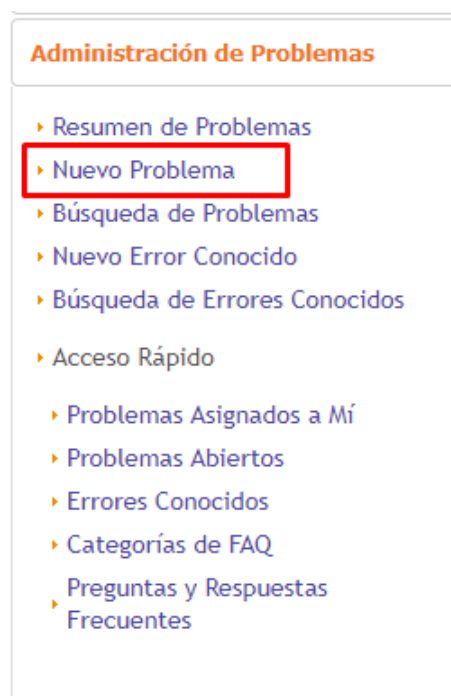
### **O que é problema:**

- Um problema é a causa de um ou mais incidentes que ocorrem em sua TI. Na época, o problema é registrada, a causa pode ser ainda desconhecido. Tais bilhetes vontade permite que os engenheiros de TI para documentar todas as ações feitas para encontrar a causa raiz e corrigir o problema.
- A principal diferença entre um problema e um incidente é que um incidente deve ser fixado o mais rápido possível para reduzir o período de indisponibilidade do serviço, ao passo que o problema vai se concentrar em identificar a causa raiz. Enquanto a causa raiz permanece indefinido, uma solução é fornecida para ajudar na fixação correspondentes incidentes recorrentes.
- Os problemas são geridos por utilizadores com o gerenciador de perfis problema.

## Representação esquemática do Gerenciamento de Problemas



### Criando um problema:



- Ir para módulo de gerenciamento de problemas
- Clique em New problema
- Digite todos os detalhes obrigatórios válidos
- Clique no botão Criar

Verifique o seguinte formulário é exibido para criar problema,

Exportar > Organización > Error Conocido > Búsqueda de Errores Conocidos > P-000424 > P-000417 >

Búsqueda de Problemas > Problema

Su búsqueda

**Creación de Problema**

Después de llenar todos los detalles, haga clic en el botón crear

Asignar Crear Cancelar

Propiedades Ecs Contactos Errores Conocidos Ordenes de Trabajo Requerimientos Relacionados Incidentes Relacionados Anexos

**Información General**

Ref

Asunto

Organización -- Seleccione uno --

Estatus Nuevo

Prioridad Crítico

Servicio -- Seleccione uno --

Subcategoría -- Seleccione uno --

Producto

**Fechas**

Fecha de Inicio

Última Actualización

**Contactos**

Reportado por -- Seleccione uno --

**Relaciones**

Cambio Relacionado -- Seleccione uno --

**Más Información**

Impacto Un Departamento

Urgencia Crítico

Descripción

### Atribuir:

- Clique no botão Modificar
- Seleccionar time
- Seleccione agente
- Clique no botão Atribuir

**Asignar - P-000370****Asignar**

Grupo

Analista

Seleccione equipo y agente y haga clic en el botón asignar

**Asignar**

Cancelar

**Información General**

Ref P-000370  
Asunto PM-1  
Organización [Reliance](#)  
Estatus Nuevo  
Prioridad Crítico  
Servicio [Relience service](#)  
Subcategoría [Internet service](#)  
Producto

**Más Información**

Impacto Un Departamento  
Urgencia Crítico  
Descripción  
PM-1

**Fechas**

Fecha de Inicio 2019-05-06 11:48:58  
Última Actualización 2019-05-31 16:11:51

**Contactos**

Reportado por [Ravindra Maurya](#)

**Relaciones**

Cambio Relacionado *No Definido*

**Bitácora Privada****reatribua:**

- Clique no botão Modificar
- Seleccionar time
- Seleccione agente
- Clique no botão Reatribuir





## Modificación de Problema: P-000424

Reasignar al agente y al equipo

Solucionar

Reasignar

Aplicar

Cancelar

Propiedades

ECs (5)

Contactos

Errores Conocidos



Ordenes de Trabajo

Requerimientos Relacionados

Incidentes Relacionados

Anexos


## Información General

Ref	P-000424
Asunto	<input type="text" value="Ticket raise#100"/>
Organización	<input type="text" value="Reliance"/>  
Estatus	Asignado
Prioridad	<input type="text" value="Crítico"/>
Servicio	<input type="text" value="Software services"/>
Subcategoría	<input type="text" value="IT Product Services"/>
Producto	<input type="text"/>


## Fechas

Fecha de Inicio	2019-05-20 15:48:04
Última Actualización	2019-05-30 19:02:38
Fecha de Asignación	2019-05-20 15:48:22



## Contactos

Reportado por	<input type="text" value="Rajeet Singh"/> 
Grupo	<input type="text" value="Nectar Dev Team"/>
Analista	<input type="text" value="Sonali Kate"/>

## Relaciones

Cambio Relacionado	<input type="text" value="-- Seleccione uno --"/> 
--------------------	---

## Más Información

Impacto	<input type="text" value="Un Departamento"/>
Urgencia	<input type="text" value="Crítico"/>
Descripción	<div> <input type="text" value="Ticket raise#100"/> </div>

## Resolver:

- Clique no botão Modificar
- Seleccione Subcategoría serviço
- Clique no botão determinação

**Solucionar - P-000424****Solucionar**

Seleccione el servicio de subcategoría e ingrese su producto para resolver el problema, luego haga clic en el botón resolver

Subcategoría	IT Product Services ▼
Producto	<input type="text"/>

**Solucionar**

Cancelar

<b>Información General</b>	<b>Fechas</b>
Ref: P-000424	Fecha de Inicio: 2019-05-20 15:48:04
Asunto: Ticket raise#100	Última Actualización: 2019-05-30 19:02:38
Organización: Reliance	Fecha de Asignación: 2019-05-20 15:48:22
Estatus: Asignado	
Prioridad: Crítico	<b>Contactos</b>
Servicio: Software services	Reportado por: Rajeev Singh
Subcategoría: IT Product Services	Grupo: Nectar Dev Team
Producto:	Analista: Sonali Kate
<b>Más Información</b>	<b>Relaciones</b>
Impacto: Un Departamento	Cambio Relacionado: No Definido
Urgencia: Crítico	
Descripción: Ticket raise#100	
<b>Bitácora Privada</b>	

Depois disso, podemos fechar este problema ou transferir o problema.

**Modificación de Problema: P-000417**

Cierre el problema, entonces debe hacer clic en el botón cerrar o puede reasignar el problema

**Cerrar****Reasignar****Aplicar**

Cancelar

<b>Propiedades</b>	ECs	Contactos	Errores Conocidos	Ordenes de Trabajo	Requerimientos Relacionados	Incidentes Relacionados	Anexos
<b>Información General</b>	<b>Fechas</b>	<b>Contactos</b>	<b>Relaciones</b>				
Ref: P-000417	Fecha de Inicio: 2019-05-17 11:06:30	Reportado por: Shilpa Kale	Cambio Relacionado: -- Seleccione uno --				
Asunto: Network problem in data connectivity	Última Actualización: 2019-05-17 11:50:41	Grupo: Nectar Dev Team					
Organización: Idea	Fecha de Asignación: 2019-05-17 11:06:50	Analista: Sonali Kate					
Estatus: Solucionado							
Prioridad: Crítico							
Servicio: Reliance service ▼							
Subcategoría: -- Seleccione uno -- ▼							
Producto: done							
<b>Más Información</b>							
Impacto: Un Departamento							
Urgencia: Crítico							
Descripción: Network problem in data connectivity							
<b>Bitácora Privada</b>							
<input type="text"/>							

## Procurar Problemas:

- Ir para procurar problema no módulo de gerenciamento de problemas
- Clique no botão Pesquisar

Bienvenido > Exportar > Organización > Error Conocido > Problema > Búsqueda de Errores Conocidos >

Búsqueda de Problemas

Su búsqueda

Buscar Problema

Add new criteria + Ref: Any ✕ and Asunto: Any ✕ and Reportado por: Any ✕ and Organización: Any ✕

Add some criterion on the search box or click the search button to view the objects.

Search Q

Haga clic en el botón de búsqueda y compruebe los problemas.

## Novo erro conhecido:

- Ir para novo erro conhecido no módulo de gerenciamento de problemas
- Clique no novo erro conhecido
- Criar novo erro conhecido

Bienvenido > Problema

Su búsqueda

Creación de Error Conocido

Crear Cancelar

Propiedades ECs Documentos

Nombre

Organización -- Seleccione uno --

Problema Relacionado -- Seleccione uno --

Código de Error

Dominio Aplicación

Proveedor

Modelo

Versión

Síntoma

Causa Raíz

Haga clic en el botón de búsqueda para comprobar todos los errores conocidos

## Procurar erro conhecido:

- Ir para módulo de gerenciamento de problemas
- Clique na busca conhecido erros

Bienvenido > Exportar > Organización > Error Conocido > Problema > Búsqueda de Errores Conocidos

Su búsqueda

Buscar Error Conocido

Add new criteria +

Add some criterion on the search box or click the search button to view the objects.

Search


Haga clic en el botón de búsqueda para comprobar todos los errores conocidos

## Meus problemas:



Na minha problema que você pode verificar problemas que são atribuídas a você.

Bienvenido > Exportar > Organización > Error Conocido > Problema

Su búsqueda

 Problemas Asignados a Mí

Total: 5 Elemento(s)

 Nuevo Otras Acciones 

Ticket Number	Asunto	Organización	Fecha de Inicio	Estatus	Servicio	Prioridad
P-000424	Ticket raise#100	Reliance	2019-05-20 15:48:04	Asignado	Software services	Crítico
P-000415	Problem testing@1	Idea	2019-05-16 15:29:24	Asignado	No Definido	Crítico
P-000356	Problem-2	Idea	2019-05-02 11:22:12	Asignado	SIM card services	Crítico
P-000301	Ticket raise#1	Nectar Infotel	2019-04-12 14:07:48	Asignado	Relience service	Crítico
P-000215	Problem#1	Reliance	2019-04-09 08:17:14	Asignado	Relience service	Crítico

revisar los problemas asignados a usted

## Todos os problemas em aberto:

Verifique todos os problemas em aberto conforme imagem abaixo:

Bienvenido > Problema

Su búsqueda

Buscar Problema

Add new criteria +

Estatus: Nuevo, Asignado, Solucio... x

!

Problemas Abiertos

Total: 1 Elemento(s)

Modificar

Nuevo

Otras Acciones

Ticket Number	Asunto	Organización	Fecha de Inicio	Estatus	Servicio	Prioridad
P-000250	Automate the NetworkElement Report	Movicel	2019-04-25 15:35:02	Asignado	DSI -Service	Alto

Revisa todos los problemas abiertos

## Todos os erros conhecidos:

Verifique todos os erros conhecidos conforme imagem abaixo:

Bienvenido > Exportar > Organización > Problema > Error Conocido

Su búsqueda

Buscar Error Conocido

Add new criteria +

!

Errores Conocidos

Total: 4 Elemento(s)

Nuevo

Otras Acciones

Error Conocido	Organización	Problema Relacionado	Código de Error	Síntoma
Network not working	Reliance	P-000198	c4006	performance slow issue
Pop up Error	Reliance	P-000384	E1001	Pop up displays after login
report error	Idea	P-000341	c006	report download
Report format error	Idea	P-000228		Report format error

## Mudar a gestão

Nós podemos controlar todas as modificações feitas dentro da nossa TI. Um grande número de incidentes são devido a alterações feitas no ambiente de TI. Ao documentar-los, podemos identificar facilmente o que mudanças foram feitas quando ocorre um incidente e restaurar o serviço mais rapidamente.

Existem 3 tipos diferentes de alterações:

1. Mudança de emergência
2. Mudança normal

### 3. Routing Mudança

Necessidade diferente de perfil para criar ordem para gerenciar mudanças.

1. Mudança de implementação: Usado para planejar e implementar as mudanças
2. Alterar Supervisor: Obter seguir com as mudanças
3. Change Manager: Ele aprovar as alterações

Para adicionar nova mudança de cliques em New mudança que está sob gestão da mudança. Em seguida, selecione o tipo de mudança a partir suspensa.

C-000395 > C-000420 > C-000418 > C-000374 > C-000423 > Búsqueda de Cambios > Cambio >

Resumen de Cambios

Su búsqueda

### Creación de Cambio Normal

Rechazar Validar Crear Cancelar

Propiedades ECs Contactos Ordenes de Trabajo Requerimientos Relacionados Incidentes Relacionados Problemas Relacionados Cambios Hijo Anexos

#### Información General

Ref

Organización Nectar Infotel + -

Estatus Nuevo

Asunto Got Test

Descripción

Plan Descripción

#### Solución

#### Relaciones

Cambio Padre -- Seleccione uno -- +

#### Fechas

Fecha de Creación  
Última Actualización

#### Contactos

Reportado por Sonali Kate +

#### Bitácora Privada

Acima de tela exhibir todos os campos para adicionar nova mudança.

Organização: É a lista de organizações. Organização deve estar dentro modelo de entrega só então podemos atribuir mudanças ao usuário. (Para adicionar modelo de entrega por favor, verifique o fluxo de gerenciamento de serviços.)

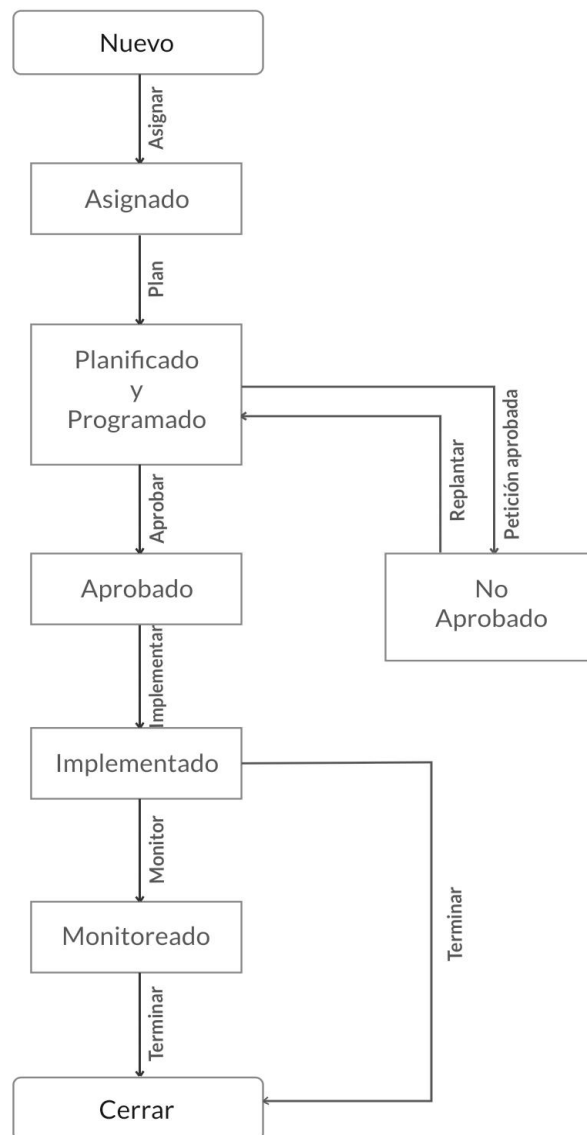
Título é o nome das mudanças e descrição é os detalhes das alterações.

Depois de adicionar todos os detalhes que podemos criar primeiro e depois atribuir a mudança ou diretamente atribuir a mudança para o usuário específico.

### Mudança de emergência:

mudança de emergência é a maior variação prioridade que pode ser definido em uma organização. mudanças de emergência são definidas como modificações que necessitam de ser avaliadas, avaliada e rejeitado ou aprovado num curto espaço de tempo. Basta definir uma mudança como uma emergência não implica automaticamente a alteração deve ser implementada. O Conselho Consultivo Mudança de Emergência (ECAB) irá avaliar a mudança e prestar aconselhamento à pessoa delegada responsável por aprovar ou rejeitar as mudanças de emergência. mudança de emergência não precisa validar. Ele pode ser diretamente atribuído ao usuário.

### Representação esquemática da gestão da mudança:



### Ciclo de emergência mudar de vida

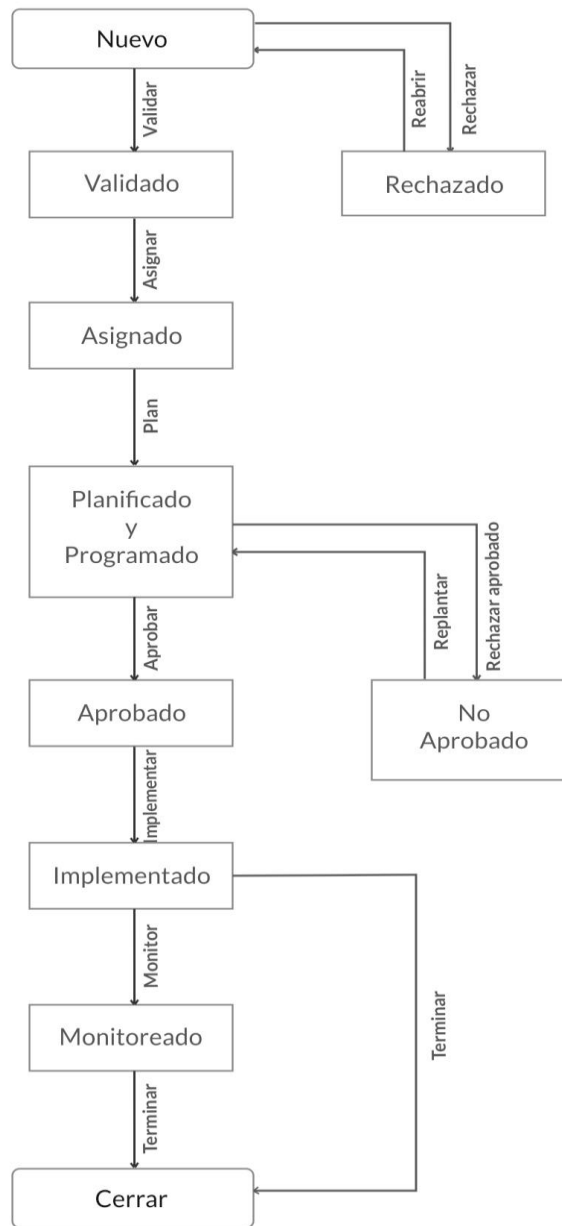
Aba	Descrição
ICs	Todos os itens de configuração afetados por este bilhete
Contatos	Todos os contatos ligados a este ticket
Ordens de trabalho	Todas as ordens de trabalho para este bilhete
pedidos relacionados	Todas as solicitações de usuários ligados a esta mudança
incidentes relacionados	Todos os incidentes ligados a esta mudança
problemas relacionados	Todos os problemas ligados a esta mudança
mudanças criança	Todos os sub mudanças ligadas a esta mudança

#### **Mudança normal:**

Mudança normal refere-se a mudanças que devem seguir o processo de gestão de mudança completa. Por definição uma mudança normal irá proceder através de todas as etapas do processo de gestão da mudança e, eventualmente, ser revisto pelo Conselho Consultivo de Mudanças (CCM). O CAB irá fornecer conselhos sobre a mudança para a pessoa que é considerado responsável para aprovar ou rejeitar as alterações normais.

Normal de mudança precisa validar antes de atribuir. Só depois de validada podemos atribuir mudança normal ao usuário específico.





### Ciclo de Mudança vida normal

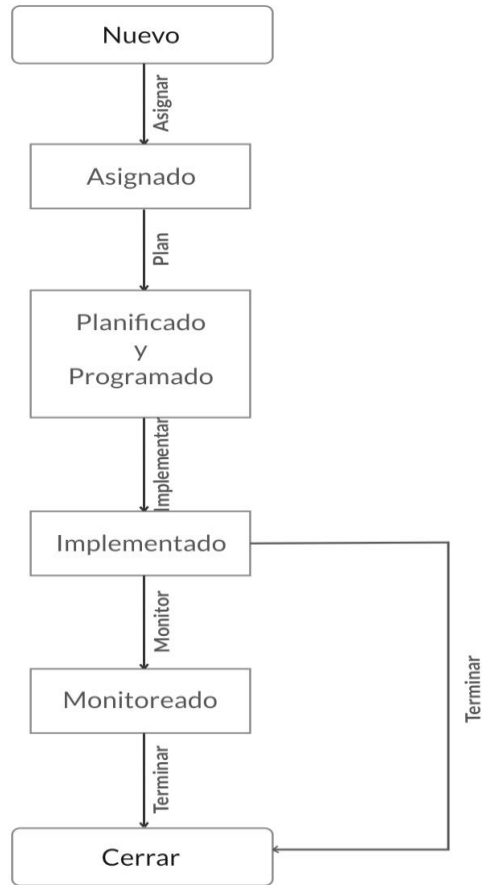
Aba	Descrição
ICs	Todos os itens de configuração afetados por este bilhete
Contatos	Todos os contatos ligados a este ticket

Ordens de trabalho	Todas as ordens de trabalho para este bilhete
pedidos relacionados	Todas as solicitações de usuários ligados a esta mudança
incidentes relacionados	Todos os incidentes ligados a esta mudança
problemas relacionados	Todos os problemas ligados a esta mudança
mudanças criança	Todos os sub mudanças ligadas a esta mudança

### **Mudança de rotina:**

Uma rotina de ITIL (padrão) mudar simplesmente refere-se mudanças de pré-aprovados. alterações pré-aprovados podem ser definidas para uma variedade de tarefas, mas será tipicamente de baixo risco, mudanças de baixo esforço que têm uma baixa ou conhecido custo.

Teste a mudança de rotina irá atribuir diretamente e não precisa validar também não há necessidade de aprovar depois planejado.



### Ciclo de Mudança Rotina Vida

Aba	Descrição
ICs	Todos os itens de configuração afetados por este bilhete
Contatos	Todos os contatos ligados a este ticket
Ordens de trabalho	Todas as ordens de trabalho para este bilhete
pedidos relacionados	Todas as solicitações de usuários ligados a esta mudança

Búsqueda de Problemas > Problema > C-000419 > C-000413 > C-000374 > C-000423 > Búsqueda de Cambios >

Cambio

Buscar

Add new criteria + Ref: Any and Asunto: Any and Reportado por: Any and Organización: Any

Total: 35 Elemento(s)

Páginas: 1 2 3 4 10 Elementos por Página

Ticket Number	Clase	Asunto	Organización	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Estatus	Analista
C-000423	Cambio Rutinario	Routine change@1	Idea	2019-05-17 00:00:00	2019-05-18 00:00:00	Asignado	Sonali Kate
C-000420	Cambio Rutinario	CHR@1	Idea	2019-05-17 00:00:00	2019-05-17 00:00:00	Planeado	Sonali Kate
C-000419	Cambio Normal	Normal changes#1	Idea	2019-05-17 00:00:00	2019-05-17 00:00:00	Aprobado	Sonali Kate
C-000418	Cambio de Emergencia	Ticket raise#1	Idea	2019-05-17 00:00:00	2019-05-17 00:00:00	Aprobado	Sonali Kate
C-000413	Cambio Rutinario	Ticket raise#2	Reliance	2019-05-15 00:00:00	2019-05-15 00:00:00	Cerrado	Sonali Kate
C-000404	Cambio de Emergencia	Ticket#9	Reliance			Asignado	Shilpa Kale
C-000395	Cambio de Emergencia	Ticket raise#1	Idea			Nuevo	No Definido
C-000391	Cambio de Emergencia	change E-2	Idea			Asignado	Shilpa Kale
C-000386	Cambio de Emergencia	ECPM	Idea			Asignado	Rupali Wagh
C-000374	Cambio de Emergencia	EC-2	Idea			Nuevo	No Definido

Haga clic para ver o modificar los cambios.

Se queremos tomar quaisquer ações como atribuir, plano, re-aberta, validar, implementar ou perto, em seguida, primeiro clique no link alterar id e, em seguida, clique no botão modificar de tomar quaisquer medidas ou modificar alterações.



#### Modificación de Cambio Rutinario: C-000423

Planificar Aplicar Cancelar

Propiedades ECs Contactos Ordenes de Trabajo Requerimientos Relacionados Incidentes Relacionados Problemas Relacionados Cambios Hijo Anexos

**Información General**

RefC-000423

OrganizaciónIdea

EstatusAsignado

AsuntoRoutine change@1

DescripciónRoutine change@1

**Solución**

Motivo

**Relaciones**

Cambio Padre-- Seleccione uno --

**Fechas**

Fecha de Creación2019-05-20 13:26:37

Última Actualización2019-05-20 13:27:25

**Contactos**

Reportado porShilpa Kale

GrupoNectar Dev Team

AnalistaSonali Kate

Supervisor de Grupo de TrabajoNectar Dev Team

SupervisorSonali Kate

Gerente del Grupo de TrabajoNectar Dev Team

**Alterações atribuídas a mim:**Se houver quaisquer alterações são atribuídos a usuário específico, em seguida, somente o usuário pode ver as mudanças todos atribuídos ao respectivo usuário. A partir daqui, o usuário pode tomar ações para mudanças atribuídas.

**Alterações abertos:**Todas as mudanças que foram relacionados para o usuário irá exibir aqui.

**Alterações Aguardando Aprovação:** Se as alterações forem atribuídos ao usuário relacionado e que o usuário planejado mudanças, mas se não for aprovada após plano, então tudo este tipo de alterações será exibido nesta secção.

**Alterações Aguardando Aceitação:** Quando criamos quaisquer alterações normais e não valida essa mudança, então isso muda será exibido aqui.

## Gestão de serviços

módulo de gerenciamento de serviço é a gestão do catálogo de serviços que define os serviços, SLA e contratos com os usuários finais (ou clientes).

Este módulo permite que um gerente de serviço para definir todas as peças do catálogo de serviços:

- Serviço
- subcategorias de serviços
- SLA & SLT
- contratos com clientes
- contratos de prestação de

O gerenciamento de serviços é integrado com o sistema de gerenciamento de bilhete:

- Ao criar um bilhete para um determinado cliente, o agente pode selecionar o serviço entre a lista de serviços definidos para este cliente.
- prazos de ingressos são calculados de acordo com o SLA assinado com o cliente.

### **Contrato do cliente:**

Um contrato com o cliente permite definir quais serviços foram comprados (pedido) por um cliente e quais são os SLA correspondente a esses serviços. Por padrão, nenhuma janela de cobertura é definida em NT3.

É possível documentar vários contratos para um determinado cliente. Para cada contrato de clientes pode ligar documentos e contatos relacionados a ela.



## Creación de Acuerdo con Cliente

[Crear](#)[Cancelar](#)

**Propiedades** Contactos Documentos Servicios

Nombre

Cliente

-- Seleccione uno --

Descripción

Fecha de Inicio

AAAA-MM-DD

Fecha de Finalización

AAAA-MM-DD

Costo

Moneda

-- Seleccione uno --

Frecuencia de Facturación

Unidad de Costo

Proveedor

-- Seleccione uno --

Estatus

-- Seleccione uno --

Tipo de Contrato

-- Seleccione uno --

[Crear](#)[Cancelar](#)

### Modelo de entrega:

Um modelo de entrega define que as equipes estão a prestar apoio e serviços a um conjunto de organizações. Ele pode ser usado também para documentar as pessoas-chave com o seu papel.

O modelo de entrega de um determinado cliente é usado para identificar qual equipe você pode atribuir um bilhete para um presente.

Crear

Cancelar

Propiedades Contactos Clientes

Nombre



Organización

-- Seleccione uno --



Descripción

Crear

Cancelar

### Contratos Fornecedor:

Um contrato provedor permite-lhe documentar todos os contratos que você tem com seus fornecedores. Isso ajuda você a recuperar rapidamente tal informação e gerir melhor o processo de renovação do contrato.

Você também pode vincular itens de configuração que são cobertos por um contrato de provedor. Para cada contrato de clientes pode ligar documentos e contatos relacionados a ela.



CrearCancelar

PropiedadesContactosDocumentosECs

Nombre

Cliente

-- Seleccione uno --

Descripción

Fecha de Inicio

AAAA-MM-DD

Fecha de Finalización

AAAA-MM-DD

Tipo de Contrato

-- Seleccione uno --

Costo

Moneda

-- Seleccione uno --

Frecuencia de Facturación

Unidad de Costo

Proveedor

-- Seleccione uno --

SLA

Horario de Servicio

Estatus

-- Seleccione uno --

## SLA:

Um acordo de nível de serviço (SLA) é um grupo de SLT. Ele define o contrato entre um prestador e um cliente para um determinado conjunto de serviços.

## Criando um SLA




O menu “SLA” fornece uma lista de acordos de nível de serviço já definidas. Basta clicar no botão “Novo” para criar um novo.

Crear

Cancelar

Propiedades SLTs - Objetivos de Nivel de Servicio Acuerdos con Clientes

Nombre

Proveedor    

Descripción

## SLT:

A meta de nível de serviço (SLT) permite definir métricas para acordos que têm de ser respeitados. Por padrão, NT3 é proposto com dois tipos de métricas:

- *Tempo de possuir*(TTO): Este é o tempo entre a criação de um bilhete e o tempo para levá-la em conta (atribuí-la a um agente)
- *Tempo para resolver*(TTR): Este é o tempo entre a criação de um bilhete e o tempo para resolvê-lo

## Criando um SLT

O menu “SLT” fornece uma lista de metas de nível de serviço já definidas. Basta clicar no botão “Novo” para criar um novo.

Crear

Cancelar

Propiedades

Nombre

Prioridad

Tipo de Reporte

Métrica

Valor

Unidad ☐ Horas ☐ Minutos

## Serviço

Os serviços são a base do catálogo de serviços. Eles são usados para documentar todos os serviços que podem ser fornecidos por um ou vários departamentos de TI.

Os serviços podem ser agrupadas em famílias de serviço.

Para cada serviço que você pode documentar:

- os itens de configuração necessárias para fornecer o serviço
- os contratos de prestação, no qual o serviço está dependendo

## Criando um serviço

O menu “Serviço” fornece uma lista de serviços. Basta clicar no botão “Novo” para criar um novo.

### Creación de Servicio

Crear

Cancelar

Propiedades

Subcategorias de Servicio

Documentos

Contactos

Acuerdos con Clientes

Contratos con Proveedores

Depende de ECs

Nombre

Proveedor

-- Seleccione uno --

Familia de Servicios

-- Seleccione uno --

Descripción

Estatus

-- Seleccione uno --

Icono

Choose File

No file chosen

## Sub-serviço

As subcategorias de serviços são usados para definir mais precisamente um serviço. Por exemplo, você pode definir a seguinte subcategoria para a gestão do serviço de sistema:

- Solução de problemas
- Encomendar um novo servidor
- Configurar uma nova máquina virtual
- Reparar um servidor

Uma subcategoria de serviço está relacionado a um tipo de solicitação do usuário (Incidente ou solicitação de serviço). Isto é feito para automatizar a qualificação de uma solicitação do usuário ou um incidente.

## Criando uma subcategoria de serviço

O menu “subcategorias serviço” fornece uma lista de subcategorias de serviço. Basta clicar no botão “Novo” para criar um novo.

### Creación de Subcategoría

Crear

Cancelar

Propiedades

Nombre

Servicio

-- Seleccione uno --

Proveedor

No Definido

Estatus

-- Seleccione uno --

Tipo de Reporte

☒ Incidente ☐ Requerimiento de Servicio

Descripción

## Gerenciamento da Configuração (CMDB)

O módulo de Gerenciamento de Configuração é o módulo obrigatório de NT3. Ele contém a definição de todos os blocos básicos de construção: Organizações, Contacts (Pessoas e Equipes), bem como os dispositivos físicos habituais (servidores, dispositivos de rede ...), elementos de software (DB Server, banco de dados esquemas, licenças, Patches ...) eo relações entre todos esses objetos.

### documentos

#### Arquivo 1. Documento:

Um documento de arquivo é usado para carregar a documentação que pode ser compartilhado entre vários objetos no CMDB. Uma vez que um documento (em qualquer formato: Word, PDF, planilhas, etc.) foi carregado em NT3, ele pode ser “ligada” para muitos itens de configuração diferentes que partilham a mesma documentação. Isso é útil para instruções de processamento, documentação técnica, etc. que precisam ser referenciado a partir de vários lugares do CMDB.

#### Nota 2. Documento:

Uma nota é utilizada para armazenar um documento de texto curto. **HTML** formatação do Notes é suportado usando o **WYSIWYG** editor.

#### Web 3. Documento:

documentos Web são usados para armazenar links para aplicações ou documentos externos. Pense a eles como “ponteiros” para documentos externos.

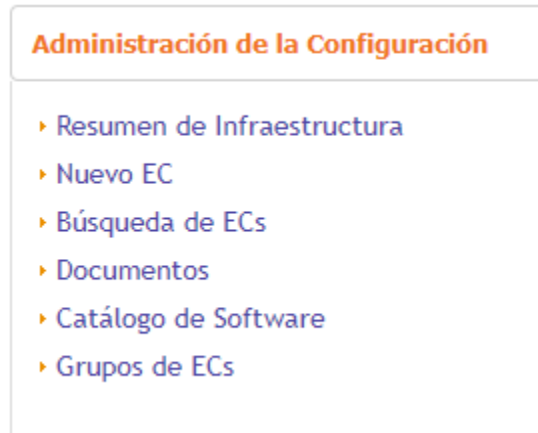
### Catálogo software

Um item genérico de um software no catálogo de software. instâncias de software instalados em um sistema particular sempre se referem a um determinado Software. Os documentos podem ser link para o software usando a seção catálogo de software.

### Itens de configuração

Os itens de configuração são usados para adicionar mais detalhes sobre bilhetes levantadas. Também podemos usou para alocar especialidade do indivíduo pessoa eg Se alguma pessoa são especializados em dispositivo de rede específica, então

podemos atribuir esse dispositivo de rede específica para a respectiva pessoa. Assim que todos os bilhetes que suscitaram contra esse dispositivo será alocar a essa pessoa também.



Como mostrado na imagem acima, podemos criar itens de configuração, clicando em novo link CI.

## 1. Aplicação Solução:

Soluções de Aplicação descrevem aplicações complexas que são feitas de (ou dependem) vários componentes básicos. Eles são um tipo especializado de “Grupo” para documentar grandes aplicações. A principal informação transmitida por um Application Solution é a sua lista de relacionamentos.

### criando Application Solution

A screenshot of a web form titled "Creación de EC Funcional" with a small icon of two overlapping documents. Below the title, there is a label "Seleccione el tipo de EC Funcional a crear:" followed by a dropdown menu showing "Dispositivo de Red" with a downward arrow. To the right of the dropdown is a dark blue button with the white text "Aplicar".

Creación de EC Funcional

Seleccione el tipo de EC Funcional a crear: Dispositivo de Red ▼

Aplicar

Primeiro você tem que selecionar Application Solution da seleção e então clique no botão Aplicar.

### Creación de Solución Aplicativa

Crear

Cancelar

Propiedades

Contactos

Documentos

ECs

Procesos de Negocio

Contratos

Servicios

Tickets Activos

Nombre

\*

Departamento

-- Seleccione uno --

\*

Estatus

Activo

Críticidad para el Negocio

Bajo

Puesto en Producción


AAAA-MM-DD

Descripción

Depois de clicar no botão página acima irá exibir aplicar. A vontade página contém todos os detalhes necessários para a solução de aplicações. Para fazer o link outros itens de configuração para o novo Application Solution, clique em “IC” guia e use os botões para adicionar / remover os ICs da lista. A aba “Contatos” é para gerenciar os relacionamentos com os Contactos, etc.

## Processo de negócio

Um processo de negócio é usada para documentar um processo de alto nível ou uma aplicação importante para as operações. É bastante semelhante a um Application Solution, mas para descrever nível superior

 **Creación de Proceso de Negocio**

Crear

Cancelar

Propiedades

Contactos

Documentos

Soluciones Aplicativas

Tickets Activos

Nombre

\*

Departamento

-- Seleccione uno --

+

\*

Estatus

Activo

▼

Criticidad para el Negocio

Bajo

▼

Puesto en Producción

AAAA-MM-DD

Descripción

✕

aplicações ou processos inteiros na organização. A principal informação transmitida por um processo de negócio é a sua lista de relações com Soluções de Aplicação e Contatos.


A criação de um objeto de Processos de Negócios é semelhante à criação de um



Application Solution, exceto que seus componentes são Solutions aplicativo em vez de quaisquer Cis.

## DB Servidor

Uma instância de um software de servidor de banco de dados (como o MySQL, Oracle, SQL Server, DB2 ...) rodando em um determinado sistema (PC, servidor ou máquina virtual).

 **Creación de Servidor de Base de Datos**

CrearCancelar



PropiedadesContactosDocumentosSoluciones AplicativaEsquema de BDContratosServiciosTickets Activos

Nombre

\*

Departamento

-- Seleccione uno --



\*

Estatus

-- Seleccione uno --

Críticidad para el Negocio

Bajo


Sistema

-- Seleccione uno --

\*

Software

-- Seleccione uno --




Licencia de Software

-- Seleccione uno --


Ruta

Puesto en Producción

AAAA-MM-DD



Descripción



## esquema de banco de dados

É uma instância de banco de dados em execução de um servidor de DB específico.

## Creación de Esquema de Base de Datos

Crear

Cancelar

Propiedades

Contactos

Documentos

Soluciones Aplicativa

Contratos

Servicios

Tickets Activos

Nombre

\*

Departamento

-- Seleccione uno --

+

\*

Servidor de Base de Datos

-- Seleccione uno --

+

\*

Criticidad para el Negocio

Bajo

Puesto en Producción

AAAA-MM-DD

Descripción

## middleware

Uma instância de um software middleware (software que oferece serviços para outro software, ou software de integração empresarial) instalado em um determinado sistema (PC, servidor ou máquina virtual). Por exemplo: Tomcat, JBoss, Talend, Microsoft BizTalk, IBM Websphere ou Lotus Domino podem ser colocados nesta categoria.



## Creación de Middleware

Crear

Cancelar

### Propiedades

Contactos

Documentos

Soluciones Aplicativa

Instalaciones de Middleware

Contratos

Servicios

Tickets Activos

Nombre

\*

Departamento

-- Seleccione uno --



\*

Estatus

-- Seleccione uno --



Criticidad para el Negocio

Bajo



Sistema

-- Seleccione uno --



\*

Software

-- Seleccione uno --



Licencia de Software

-- Seleccione uno --



Ruta

Puesto en Producción

AAAA-MM-DD



Descripción



## middleware Instância

Um exemplo específico de aplicação (ou serviços) é fornecida por um software de middleware instalado. Por exemplo, um aplicativo web implantado com Tomcat pode ser documentado como um Middleware Instância.

## Creación de Instalación de Middleware

Crear

Cancelar

Propiedades

Contactos

Documentos

Soluciones Aplicativa

Contratos

Servicios

Tickets Activos

Nombre

\*

Departamento

-- Seleccione uno --

+

\*

Middleware

-- Seleccione uno --

+

\*

Criticidad para el Negocio

Bajo

Puesto en Producción

AAAA-MM-DD

Descripción

## Celular






Se houver quaisquer questões relacionadas com móveis, em seguida, podemos adicionar dispositivos móveis particular, selecionando Celular de itens de configuração. Todos os dispositivos móveis podem ser adicionados a partir desta categoria.



## Creación de Teléfono Móvil

Crear

Cancelar

Propiedades	Contactos	Documentos	Contratos	Servicios	Tickets Activos
Nombre	<input type="text"/> *				
Departamento	<input type="text" value="-- Seleccione uno --"/>   *				
Estatus	<input type="text" value="Productivo"/> ▼				
Criticidad para el Negocio	<input type="text" value="Bajo"/> ▼				
Localidad	<input type="text" value="-- Seleccione uno --"/> ▼				
Marca	<input type="text" value="-- Seleccione uno --"/> ▼ 				
Modelo	<input type="text" value="-- Seleccione uno --"/> ▼ 				
Número Telefónico	<input type="text"/>				
IMEI	<input type="text"/>				
PIN	<input type="text"/>				
Número de Serie	<input type="text"/>				
Número Activo	<input type="text"/>				
Puesto en Producción	<input type="text" value="AAAA-MM-DD"/> 				

## NAS

dispositivos NAS (armazenamento conectado à rede) pode ser listada a partir desta categoria. Há ranhura para adicionar mais dispositivos de rede e soluções de aplicação.

## Creación de NAS

Crear

Cancelar

Propiedades

Contactos

Documentos

Soluciones Aplicativa

Dispositivos de Red

Contratos

Servicios

Tickets Activos

Información General

Nombre

\*

Departamento

-- Seleccione uno --

\*

Estatus

Productivo

Criticidad para el Negocio

Bajo

Localidad

-- Seleccione uno --

Rack

-- Seleccione uno --

Enclosure

-- Seleccione uno --

Más Información

Marca

-- Seleccione uno --

+

Modelo

-- Seleccione uno --

+

IP

Unidades de Rack

Fecha

Puesto en Producción

AAAA-MM-DD

Fecha de Compra

AAAA-MM-DD

Vencimiento de Garantía

AAAA-MM-DD

Fuente de Poder

Fuente de Poder A

-- Seleccione uno --

Fuente de Poder B

-- Seleccione uno --

Redundancia

El dispositivo está arriba si almenos una conexión eléctrica (A o B) está arriba

Otra Información

Descripción

## dispositivo de rede

Qualquer tipo de dispositivo de rede: roteador, switch, hub, balanceador de carga, firewall ...

Creación de Dispositivo de Red

Crear

Cancelar

Propiedades

Contactos

Documentos

Soluciones Aplicativa

Contratos

Servicios

Tickets Activos

Información General

Nombre

\*

Departamento

-- Seleccione uno --

\*

Estatus

Productivo

Criticidad para el Negocio

Bajo

Localidad

-- Seleccione uno --

Rack

-- Seleccione uno --

Enclosure

-- Seleccione uno --

Más Información

Tipo de Red

-- Seleccione uno --

\*

Marca

-- Seleccione uno --

Modelo

-- Seleccione uno --

Versión IOS

-- Seleccione uno --

IP

Fecha

Puesto en Producción

AAAA-MM-DD

Fecha de Compra

AAAA-MM-DD

Vencimiento de Garantía

AAAA-MM-DD

Fuente de Poder

Fuente de Poder A

-- Seleccione uno --

Fuente de Poder B

-- Seleccione uno --

Redundancia

El dispositivo está arriba si almenos una conexión eléctrica (A o B) está arriba

Otra Información

Descripción

## PC Software

Uma instância de um aplicativo de software instalado em um PC. (Por exemplo: uma instância de MS Office, Corel Draw, Adobe Photoshop ou Filezilla).

## Creación de PC/Laptop

Crear

Cancelar

Propiedades

Contactos

Documentos

Dispositivos de Red

Contratos

Servicios

Tickets Activos

Información General

Nombre

\*

Departamento

-- Seleccione uno --

+

+

\*

Estatus

Productivo

Criticidad para el Negocio

Bajo

Localidad

-- Seleccione uno --

Más Información

Marca

-- Seleccione uno --

+

Modelo

-- Seleccione uno --

+

Familia de SO

-- Seleccione uno --

+

Versión de SO

-- Seleccione uno --

+

Tipo

☐ Escritorio ☐ Laptop

CPU

RAM

Fecha

Puesto en Producción

AAAA-MM-DD

Fecha de Compra

AAAA-MM-DD

Vencimiento de Garantía

AAAA-MM-DD

Otra Información

Descripción

## PDU







PDU (Unidade de Distribuição de Energia) será dispositivos usados para distribuir a fonte de energia.



## Creación de PDU

Crear

Cancelar






Propiedades	Contactos	Documentos	Contratos	Servicios	Tickets Activos
Nombre	<input type="text"/> *				
Departamento	-- Seleccione uno --   *				
Estatus	Productivo ▼				
Criticidad para el Negocio	Bajo ▼				
Localidad	-- Seleccione uno -- ▼				
Rack	-- Seleccione uno -- ▼ *				
Conector de Poder	-- Seleccione uno -- ▼				
Marca	-- Seleccione uno -- ▼ 				
Modelo	-- Seleccione uno -- ▼ 				
Número de Serie	<input type="text"/>				
Número Activo	<input type="text"/>				
Puesto en Producción	AAAA-MM-DD 				
Fecha de Compra	AAAA-MM-DD 				

## PRATELEIRA

Cremalheira será como rack de servidor, rack de massa podem ser listados usando esta categoria de CI.

Crear

Cancelar

Propiedades	Contactos	Documentos	Soluciones Aplicativa	Contratos	Servicios	Tickets Activos
Nombre	<input type="text"/>					
Departamento	<div>-- Seleccione uno --</div> <div>   </div>					
Estatus	<div>-- Seleccione uno --</div>					
Criticidad para el Negocio	<div>Bajo</div>					
Sistema	<div>-- Seleccione uno --</div>					
Software	<div>-- Seleccione uno --</div> <div></div>					
Licencia de Software	<div>-- Seleccione uno --</div>					
Ruta	<input type="text"/>					
Puesto en Producción	<div>AAAA-MM-DD</div> <div></div>					
Descripción	<div></div>					

## Perguntas mais frequentes (FAQs)

### Q. Como adicionar nova pessoa de contato e nova equipe em NT3?

**Responda:** A fim de adicionar um novo contato, primeiro você precisa se logar em seguida, clique na guia de boas-vindas e, em seguida, clique em criar novos contatos. Para adicionar nova pessoa que você pode selecionar forma de pessoa suspenso e para adicionar nova equipe, você pode selecionar equipe da suspenso. Para mais informações, [Clique aqui](#).

### P. Quais Localização pertence?

**Responda:** Localização é depende das organizações / departamentos. Você pode adicionar localização para o departamento usando guia Local que está disponível sob módulo de boas-vindas.

**Q. Como criar novo incidente?**

**Responda:** Clique no módulo de gerenciamento de incidentes e, em seguida, clique no link Novo Incidente. Para mais informações, [Clique aqui](#).

**P. De onde podemos eliminar / modificar incidente?**

**Responda:** Você tem que clicar em outro botão de ação que está disponível na lista da página incidente (ie página aparece após clicar no Procurar por ligação incidentes) .Você pode modificar ou excluir incidente específico, clicando em outro botão de ação.

**P. Como a escalar Incident?**

**Responda:** Primeiro você tem que criar vezes TTO e TTR em gerenciamento de serviços. Em seguida, de acordo com a sua prioridade o tempo será atribuído ao incidente. Para mais informações, [Clique aqui](#).

**P. O que é TTO & TTR?**

**Responda:** TTO significa Time To próprios meios, se incidente é criado, então ele tem de atribuir dentro de determinado TTO. Considerando TTR significa tempo para resolver.

**P. Podemos modificar a lista de tabelas para os bilhetes?**

**Responda:** Sim. A fim de modificar tabelas você tem que clicar sobre o configure esta lista. Ele está disponível em botão ao lado do outro botão de ação.

**P. Qual é a diferença entre emergência, Normal e mudanças de rotina?**

**Responda:** mudança de emergência não precisa validar quando ele é criado, mas tem que verificar após plano. Normal de mudança precisa validar após a criação e também precisa verificar após o planejamento. mudança de rotina não valida nem verificar após plano. [Clique aqui](#) para mais detalhes.

**P. Quais são as mudanças que aguardam para aprovação e aguardam para a aceitação?**

**Responda:** Alterações à espera para aprovação o que significa que mudanças foi planejado mas não foi aprovado. Considerando as mudanças que aguardam para a aceitação é que as mudanças que são criados, mas não validam, em seguida, que as mudanças vão se enquadram nesta categoria.

**Q. Como criar serviços?**

**Responda:** A fim de criar novo serviço você tem que clicar na guia serviço sob módulo de gerenciamento de serviços. Em seguida, clique no botão Novo sob essa página.

**P. O que é SLA e SLT?**

**Responda:** SLA significa Service Level Agreement ([Clique aqui](#) para mais detalhes). SLT significa Service Level Target ([Clique aqui](#) para mais detalhes).

**P. O que é Delivery Model?**

**Responda:** Um modelo de entrega define que as equipes estão a prestar apoio e serviços a um conjunto de organizações.

FIM