



در هر کدام از این فاز ها تعدادی task مشخص شده که به شرح زیر است :

فاز	tasks
Logging (۱) ورود	۱. از تعامل کاربر یک حادثه جدید ایجاد کنید ۲. از نظارت بر اعلان های سیستم ، حوادث جدیدی ایجاد کنید ۳. اطلاعات حادثه را مرور و به روز کنید ۴. یک حادثه را باز کنید

#### روال کار فاز اول

۱.

برای ایجاد حادثه از تعامل کاربر:

روی میز خدمات < ایجاد تعامل ساده کلیک کنید. فرم تعامل جدید نمایش داده می شود.

مخاطب را برای تعامل مشخص کنید.

در قسمت سرویس گیرنده ، گیرنده سرویس را انتخاب کنید.

در قسمت **Notify By** ، روش اطلاع رسانی مورد نظر کاربر را انتخاب کنید.

توضیحی برای تعامل تایپ کنید.

در قسمت **Category** ، نوع رویداد یا درخواست اطلاعات را انتخاب کنید.

(اختیاری) در قسمتهای زیر مجموعه و منطقه ، زیر مجموعه و منطقه را برای تعامل انتخاب کنید.

در قسمت سرویس تحت تأثیر ، سرویس تحت تأثیر را انتخاب کنید.

روی دکمه ادامه کلیک کنید. فرم **New Incident** با قسمتهایی که با مقادیر تعامل پر شده اند ، نمایش داده می شود.

با به روزرسانی فیلدهایی مانند سرویس اولیه مبتنی بر باز کردن یک حادثه جدید ، ادامه دهید و سپس روی ذخیره کلیک کنید.

راه حل های ممکن را به شکلی که ظاهر می شود جستجو کنید. در صورت یافتن راه حل های منطبق ، رکورد مربوطه را انتخاب کرده و سپس روی **Link Selected Record** کلیک کنید.

فرم حادثه را با سایر اطلاعات مربوطه تکمیل کنید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

برای به روزرسانی حادثه از تعامل کاربر مربوطه ، این مراحل را دنبال کنید:

روی میز خدمات < صف تعامل کلیک کنید. مدیر سرویس صف تعامل را باز می کند.  
برای نمایش جزئیات رکورد ، روی تعامل در صف کلیک کنید.  
مواردی که دارای وضعیت Dispatched هستند تعاملات کاربری است که به مدیریت Incident (یا ماژول دیگری) منتقل شده اند.  
در صفحه جزئیات رکورد ، روی تب Records مرتبط کلیک کنید و سپس روی مورد مربوطه که می خواهید به روز کنید ، کلیک کنید.  
با به روزرسانی حادثه ادامه دهید. پس از بستن فرم حادثه ، به لیست تعامل کاربر بازگشتید.

۲.

وقتی توسط سیستم نظارت بر رویدادی در زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) مطلع شوید ، می توانید حادثه ایجاد کنید.  
برای ایجاد حادثه از طریق اعلان رویداد سیستم نظارت:  
روی Incident Management > Create New Incident کلیک کنید.  
دسته حادثه را انتخاب کنید.  
روی اعمال الگو کلیک کنید.  
الگوی مناسب را انتخاب کنید. الگو به طور خودکار برخی از زمینه ها را با مقادیر از پیش تعریف شده پر می کند.  
عنوان و شرح واقعه را تایپ کنید.  
در Incident Detail ، ورودی های مورد نیاز زیر را تأیید یا تکمیل کنید. در صورت وجود از دکمه Fill برای نمایش لیستی از مقادیر برای این قسمت استفاده کنید.  
دسته بندی-زیر مجموعه-منطقه-تأثیر-فوریت  
برای انتخاب یک گروه اختصاصی ، روی Fill کلیک کنید.  
برای انتخاب سرویس قابل استفاده تحت تأثیر حادثه ، روی Fill یا Find کلیک کنید.  
فرم را با سایر اطلاعات مرتبط تکمیل کنید.  
ذخیره و خروج را کلیک کنید.  
مدیریت حادثه یک حادثه جدید را باز می کند ، یک شماره منحصر به فرد با پیشوند IM اختصاص می دهد و حادثه را در صف هماهنگ کننده حادثه قرار می دهد.

۳.

برای به روزرسانی اطلاعات حادثه:  
روی مدیریت حوادث < صف حوادث کلیک کنید.  
برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.  
روی ضبط هدف دوبار کلیک کنید.  
اطلاعات موجود در سوابق را بررسی کنید تا کامل و صحیح آنها را تأیید کنید.  
برای سوابق حادثه که کامل هستند:  
برای انتخاب گروه اختصاصی مناسب برای این حادثه ، روی Fill کلیک کنید.  
روشهای تعریف شده توسط شرکت خود را دنبال کنید تا شماره تعامل و هدف SLA را به مشتری ارائه دهید.  
برای دیدن لیستی از تعاملات مرتبط ، بخش Records Related را باز کنید.  
برای دیدن اطلاعات در مورد SLA ، بخش SLT را باز کنید.

برای سوابق حادثه که ناقص یا نادرست هستند ، اطلاعات مورد نیاز را جمع آوری کرده و فرم را به روز کنید. اطلاعات مورد نیاز شامل موارد زیر است:

عنوان و شرح حادثه

سرویس ارائه شده فراهم شده توسط مورد تحت تأثیر (مثلاً ایمیل)

جزئیات حادثه: گروه ، منطقه ، زیر منطقه ، تأثیر ، اضطرار ، اولویت

اگر از قبل به گروهی اختصاص داده نشده است ، روی Fill کلیک کنید تا گروه اختصاصی قابل اجرا برای این حادثه انتخاب شود.

برای تأمین شماره تعامل و هدف SLA به مشتری از رویه های تعریف شده داخلی استفاده کنید. این حادثه اکنون به گروه انتسابی

که انتخاب کرده اید اختصاص داده شده است.

ذخیره و خروج را کلیک کنید تا صف حادثه بازگردد.

۴.

روی Incident Management > Create New Incident کلیک کنید.

دسته حادثه را انتخاب کنید.

در قسمت Title یک عنوان مناسب تایپ کنید و سپس در قسمت Description توضیحات مناسب را ارائه دهید.

برای انتخاب یک گروه اختصاصی ، روی Fill کلیک کنید.

برای انتخاب سرویس تأثیر پذیر قابل استفاده ، روی Fill کلیک کنید.

برای انتخاب CI مبتلا ، روی Fill کلیک کنید.

ذخیره را کلیک کنید.

راه حل های ممکن را به شکلی که ظاهر می شود جستجو کنید. در صورت یافتن راه حل های منطبق ، رکورد مربوطه را انتخاب

کرده و سپس روی Link Selected Record کلیک کنید.

فرم حادثه را با سایر اطلاعات مربوطه تکمیل کنید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

Categorization

۲) دسته بندی

۱. تعیین مجدد یک حادثه

۲. انتساب یک حادثه

روال کار فاز دوم

۱.

روی مدیریت حوادث < صف حوادث > توسط گروه انتساب داده شده کلیک کنید.

لیستی از تکالیف تحلیلگر حادثه را برای یک تحلیلگر خاص انتخاب کنید.

روی لیست موجود در View Records برای کدام گروه اختصاصی کلیک کنید؟ را انتخاب کنید ، و سپس یک گروه انتساب را

انتخاب کنید.

تأیید را کلیک کنید.

برای تکمیل تغییر کاربری یک حادثه:

سابقه حادثه را برای تعیین مجدد انتخاب کنید.

انتساب را در قسمت Assignee پاک کنید و سپس بر روی Fill کلیک کنید تا یک اپراتور از لیست نام ها انتخاب شود تا رویداد

را دوباره به آن شخص اختصاص دهید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

روی مدیریت حوادث < صف حوادث کلیک کنید.

نمای Incident by Assignment Group را انتخاب کنید.

سوابق حادثه را در این لیست مرور کنید تا مشخص کنید کدام یک را می توان برای تحقیقات بیشتر به گروه شما اختصاص داد.

هر سابقه حادثه را مرور کرده و به محتویات قسمت های مربوط به CI و شرح مراجعه کنید.

تعیین کنید که سابقه حادثه به چه افرادی اختصاص داده شود.

بخش دسته بندی و انتساب را باز کنید.

بر روی Fill کلیک کنید تا یک گروه انتساب از قسمت Assignment Group انتخاب شود و سپس بر روی Fill کلیک کنید تا

یک انتساب از قسمت Assignee انتخاب شود.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

Investigation  
(۳)تحقیق و بررسی

۱. وضعیت حادثه را به اطلاعات معلق کاربر تغییر دهید
- ۲.تغییر وضعیت حادثه به بررسی در انتظار فروشنده / تأمین کننده
- ۳.یک راه حل یا راه حل موجود را در یک حادثه مستند کنید
- ۴.یک حادثه را گسترش دهید.
- ۵.برای پشتیبانی بیشتر ، یک حادثه را دوباره تعیین کنید

روال کار فاز سوم

روی مدیریت حوادث < صف وقایع کلیک کنید.

حوادث باز اختصاص داده شده به نمای گروه من را انتخاب کنید ، که براساس تاریخ هدف قرارداد (SLA) مرتب شده است. مرتب سازی بر اساس تاریخ هدف با قدیمی ترین تاریخی که در ابتدا ذکر شده است.

یک حادثه باز را انتخاب کنید و سپس در قسمت Category به رده نگاه کنید. این دسته از فرآیند تعامل Service Desk به ارث رسیده است. ورودی های معتبر عبارتند از شکایت ، حادثه یا درخواست اطلاعات. قسمت های Area و Subarea نیز با توجه به گروه انتخاب شده جمع می شوند.

روی لیست موجود در قسمت Status کلیک کنید و وضعیت را به وضعیت معلق در حالت تعلیق تغییر دهید.

وقتی کاربر اطلاعات درخواستی را تحویل داد ، وضعیت را به حالت پذیرفته شده تغییر دهید یا در حال انجام است. روی لیست در قسمت وضعیت کلیک کنید و وضعیت را به روز کنید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

روی مدیریت حوادث < صف وقایع کلیک کنید.

رویدادهای باز اختصاص داده شده به نمای گروه من را انتخاب کنید ، که براساس تاریخ هدف قرارداد (SLA) است. مرتب سازی بر اساس تاریخ هدف با قدیمی ترین تاریخی که در ابتدا ذکر شده است.

یک حادثه باز را انتخاب کنید و سپس در قسمت Category به رده نگاه کنید. این دسته از فرآیند تعامل Service Desk به ارث رسیده است. ورودی های معتبر عبارتند از شکایت ، حادثه یا درخواست اطلاعات. قسمت های Area و Subarea نیز با توجه به گروه انتخاب شده جمع می شوند.

روی لیست موجود در قسمت Status کلیک کنید و وضعیت را به Vendor / Supplier تغییر دهید.

توجه: هنگامی که سابقه حادثه در وضعیت فروشنده معلق باشد ، ساعت توافق نامه سطح خدمات همچنان ردیابی حادثه را به عنوان یک حادثه باز ادامه می دهد. گروه تعیین تکلیف ثابت مانده است. بخش فعالیتها را باز کنید.

برای ایجاد لیستی از فروشندگان / تأمین کنندگان ، فیلد Fill را در قسمت فروشنده / تأمین کننده کلیک کرده و یکی را انتخاب کنید.

توجه: قسمت فروشنده / تأمین کننده فقط زمانی معتبر است که وضعیت حادثه در انتظار فروشنده / تأمین کننده باشد. شماره مرجع (بدست آمده از فروشنده / تأمین کننده) را در قسمت رکورد Vendor / Supplier وارد کنید.

توجه: هنگامی که فروشنده / تأمین کننده اطلاعات درخواستی را ارائه می دهد ، می توانید وضعیت را در حال انجام تغییر دهید. ذخیره و خروج را کلیک کنید.

۳.

بعد از اینکه تأیید کردید راه حل کار می کند ، مراحل زیر را برای ضمیمه کردن راه حل به پرونده حادثه انجام دهید:

از سند یا رکورد پایگاه دانش که حاوی راه حل است ، موارد زیر را انجام دهید:

روی Use Solution کلیک کنید تا راه حل به قسمت Solution مربوط به پرونده حادثه اضافه شود.

سند منتشر شده را مشاهده کرده و سپس آن را به عنوان راه حل انتخاب کنید. سیستم با به روزرسانی قسمت Solution مجدداً رکورد را باز می کند.

توجه: برای کسب اطلاعات در مورد پیوست یک پرونده ، به عناوین مرتبط مراجعه کنید. جزئیات حادثه را به روز کنید:

بخش فعالیتها را باز کنید.

نوع بروزرسانی قابل اجرا را در New Update Type انتخاب کنید.

سایر اطلاعات و یادداشت های لازم را در به روزرسانی جدید اضافه کنید.

برای در دسترس قرار دادن اطلاعات در اختیار مشتری ، برای وی قابل مشاهده باشد.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

۴.

روی Incident Queue > Incident Management کلیک کنید یا صف To Do خود را مشاهده کنید.

روی سابقه حادثه باز کلیک کنید.

روی تب Records مرتبط کلیک کنید.

از کادر لیست کشویی Link Type نوع پیوند مناسب را انتخاب کنید.

روی پیوند New Record کلیک کنید.

یک دسته مناسب را در صفحه ظاهر شده انتخاب کنید.

برای ادامه ایجاد یک رکورد جدید ، دستورالعمل ها را دنبال کنید.

۵.

روی Incident Queue > Incident Management کلیک کنید یا لیست To Do خود را مشاهده کنید.

روی حادثه باز کلیک کنید.

گروه انتساب را در قسمت Assignment Group پاک کنید و سپس بر روی Fill کلیک کنید تا گروه انتساب جدید انتخاب شود.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

## روال کار فاز چهارم

۱.

روی **Incident Queue > Incident Management** کلیک کنید یا **To Do List** خود را مشاهده کنید. هر حادثه ای را که بتوان **Resolution** آن را آزمایش کرد (قسمت **Solution**) مشاهده و شناسایی کنید. **Resolution** توصیف شده را در یک محیط آزمایشی که از محیط تولید تقلید می کند ، آزمایش کنید. وقتی راه حل خراب شد:

اگر این حادثه نیاز به تشدید داشت ، گروه **Assignment Group** و **Assignee** را با هماهنگ کننده حادثه مسئول روند تشدید حادثه به روز کنید.

اگر حادثه نیاز به تشدید ندارد ، گروه **Assignment Group** و قسمت **Assignee** را با آنالیزور مربوط به حوادث مسئول بررسی و تشخیص یا تشدید حادثه به روز کنید.

در هر دو حالت ، در بخش فعالیتهای ، یک نوع به روزرسانی جدید انتخاب کرده و سپس در مورد به روزرسانی جدید ، توضیح در مورد عدم موفقیت در آزمون را تایپ کنید.

هنگامی که آزمایش وضوح موفقیت آمیز است:

قسمتهای **Assignment Group** و **Assignee** را با آنالیزور مربوط به رویداد مسئول روند بسته شدن حادثه به روز کنید. در بخش فعالیتهای ، نوع جدید به روزرسانی را انتخاب کرده و سپس در نتیجه جدید ، توضیحات مربوط به نتایج جدید را تایپ کنید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

۲.

روی **Incident Queue > Incident Management** کلیک کنید یا لیست **To Do** خود را مشاهده کنید. هر حادثه ای را که حل و فصل آن (در قسمت راه حل نشان داده شده) فقط با یک تغییر انجام شود ، مشاهده و شناسایی کنید. قسمتهای **Assignment Group** و **Assignee** را با گروه قابل اجرا و هماهنگ کننده رویداد به روز کنید.

در بخش فعالیتهای ، نوع جدید به روزرسانی را انتخاب کرده و سپس در نسخه جدید به شرح جدیدی از تغییرات مورد نیاز برای اجرای **Resolution** تایپ کنید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

۳.

روی **Incident Queue > Incident Management** کلیک کنید یا لیست **To Do** خود را مشاهده کنید. هرگونه حادثه را با **Resolution** (نشان داده شده در قسمت راه حل) مشاهده کنید و شناسایی کنید ، زیرا انجام این کارها امکان پذیر نیست زیرا مجوزهای لازم را ندارید.

قسمتهای **Assignment Group** و **Assignee** را با گروه و اپراتور مربوطه به روز کنید.

در بخش فعالیت ها ، موارد زیر را انجام دهید:

از لیست قسمت **New Update Type** ، تاریخ به روزرسانی را انتخاب کنید.

در قسمت **New Update** ، شرح مجوزهای لازم برای اجرای **Resolution** را تایپ کنید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

Review (۵)بازبینی	۱. رد راه حل حادثه ۲. با یک تغییر وابسته یا درخواست خدمات ، راه حل حادثه را رد کنید ۳. یک حادثه را ببندید ۴. بستن یک حادثه با یک تعامل یا رویداد مرتبط ۵. رسیدگی به شکایات
----------------------	--

### روال کار فاز پنجم

۱.

اگر راه حل اختصاص داده شده برای یک حادثه برای حل کامل حادثه یافت نشد ، حادثه باید برای تجزیه و تحلیل اضافی به مراحل تحقیق و تشخیص حادثه برگردانده شود. به عنوان مثال ، ممکن است یک راه حل برای حل مشکل به نظر برسد ، اما وقتی مشتری از راه حل استفاده می کند ، مشکل همچنان پابرجاست. حوادثی که درخواست خدمات یا تغییرات مرتبط با آنها را داشته باشند ، نیاز به پردازش اضافی دارند.

برای تعیین مجدد حادثه برای بررسی و تشخیص بیشتر:

روی **Incident Queue > Incident Management** کلیک کنید یا صف **To Do** خود را مشاهده کنید.

حادثه ای را برای بررسی انتخاب کنید.

شرح **Resolution** حادثه را در قسمت **Solution** مرور کنید تا صحت و کامل بودن آن را تأیید کنید. تأیید کنید که تمام اطلاعات موجود در رکورد جزئیات کامل است.

وقتی راه حل حادثه را برطرف نکرد و حادثه شامل درخواست خدمات مرتبط یا تغییر نباشد:

قسمت **Status** را به **Work In Progress** به روز کنید.

قسمتهای **Assignment Group** و **Assignee** را با گروه قابل اجرا و **Analyst Incident** به روز کنید.

در بخش فعالیت ها ، موارد زیر را انجام دهید:

از لیست قسمت **New Update type** ، نوع به روزرسانی را انتخاب کنید.

در قسمت **New Update** ، توضیحی را تایپ کنید که مشکل موجود در راه حل پیشنهادی را توصیف کند.

ذخیره و خروج را کلیک کنید تا به صف انجام خود بازگردید.

اگر حادثه شامل یک درخواست خدمات مرتبط یا تغییر باشد ، این حادثه نیاز به پردازش اضافی دارد.

۲.

اگر راه حل ارائه شده برای یک حادثه برای حل کامل حادثه یافت نشد ، تحلیلگر حادثه باید حادثه را برای تغییرات یا درخواست های لازم بررسی کند. هنگامی که تعطیلی حادثه راه حل حادثه را رد می کند و حادثه با تغییر روبرو می شود ، وقفه حادثه وضعیت حادثه را به تغییر در حالت انتظار منتقل می کند و درخواست می کند که مدیریت تغییر مجدداً تغییر را باز کند. هنگامی که تعطیلی حادثه راه حل حادثه را رد می کند و حادثه درخواست خدمات مرتبط با آن را دارد ، تعطیلی حادثه وضعیت حادثه را به صورت تغییر در انتظار به روز می کند و درخواست می کند میز خدمات مجدداً درخواست را باز کند.

برای تعیین مجدد راه حل حادثه رد شده با تغییر یا درخواست خدمات مرتبط:

روی **Incident Queue > Incident Management** کلیک کنید یا صف **To Do** خود را مشاهده کنید.

حادثه ای را برای بررسی انتخاب کنید.

شرح وضوح حادثه را در قسمت **Solution** مرور کنید تا صحت و کامل بودن آن را تأیید کنید.

وقتی راه حل حادثه را حل نکرد و حادثه شامل یک درخواست خدمات مرتبط باشد:

قسمت وضعیت را به Pending Change تغییر دهید.

قسمتهای Assignment Group و Assignee را با گروه مربوط به Service Desk و Service Desk Agent به روز کنید.

در بخش فعالیت ها ، موارد زیر را انجام دهید:

از لیست قسمت New Update Type ، نوع بروزرسانی را انتخاب کنید.

در قسمت New Update ، توضیحی را تایپ کنید که مشکل موجود در راه حل پیشنهادی را توصیف کند و همچنین در آن هرگونه درخواست مرتبط که باید مجدداً باز شود ، ذکر شده است.

ذخیره و خروج را کلیک کنید تا به صف انجام خود بازگردید.

وقتی راه حل حادثه را حل نکرد و حادثه شامل یک تغییر مرتبط شود:

قسمت وضعیت را به Pending Change تغییر دهید.

قسمتهای گروه اختصاصی و گروه مدیریت تغییر و هماهنگ کننده تغییر به روز کنید.

در بخش فعالیت ها ، موارد زیر را انجام دهید:

از لیست قسمت New Update Type ، نوع بروزرسانی را انتخاب کنید.

در قسمت New Update ، توضیحی را تایپ کنید که مشکل موجود در راه حل پیشنهادی را توصیف کند و همچنین هرگونه تغییر مربوط به آن را که باید دوباره باز شود ، ذکر کند.

ذخیره و خروج را کلیک کنید تا به صف انجام خود بازگردید.

۳.

روی Incident Queue > Incident Management کلیک کنید یا صف To Do خود را مشاهده کنید.

حادثه ای را انتخاب کنید که آماده بسته شدن باشد.

بستن را کلیک کنید. فرم بستن رخداد نمایش داده می شود.

قسمتهای زیر را تنظیم کنید:

Subcategory and Area: می توانید قسمتهای Subcategory و Area را تغییر دهید و با کلیک روی Finish ، این تغییر در حادثه ذخیره می شود.

Closure Code: کدی را انتخاب کنید که بسته بندی را به بهترین وجه توصیف کند.

نامزد مسئله: اگر می خواهید این حادثه را به عنوان یک نامزد مشکل مشخص کنید ، این کادر انتخاب را انتخاب کنید.

نظرات تکمیل: نظر خود را برای بسته شدن وارد کنید.

روی پایان کلیک کنید. وضعیت به Closed تغییر می کند.

۴.

روی Incident Queue > Incident Management کلیک کنید یا صف To Do خود را مشاهده کنید.

حادثه ای را انتخاب کنید که آماده بسته شدن باشد.

شرح وضوح حادثه را در قسمت Solution مرور کنید تا صحت آن را تأیید کنید. اطمینان حاصل کنید که تمام اطلاعات موجود در رکورد جزئیات کامل است.

اگر این حادثه با تعامل مرتبطی همراه است ، قسمتهای گروه اختصاصی و انتساب را با گروه Service Desk و Service Desk Agent مسئول روند تعامل نزدیک به روز کنید.

اگر این حادثه رویداد مرتبطی دارد ، گروههای اختصاصی و گروه و اپراتور مسئول مدیریت رویداد به روز کنید.

بستن را کلیک کنید. فرم بستن رخداد نمایش داده می شود.

برای انتخاب کد قابل استفاده برای قسمت Closure Code از Fill استفاده کنید.

نظرات خود را در قسمت نظرات تکمیل وارد کنید.



روی پایان کلیک کنید. وضعیت به Closed تغییر می کند.

۵.

روی Incident Queue > Incident Management کلیک کنید یا صف To Do خود را مشاهده کنید.

روی سابقه حادثه باز کلیک کنید و محتوای شکایت کاربر را مرور کنید.

توجه: با بررسی اطلاعات مربوطه و گفتگو با افراد درگیر ، شکایت را بررسی کنید.

پس از پایان یافتن جستجوی پاسخ یا راه حل برای جلب رضایت کاربر ، بخش فعالیتها را برای افزودن یادداشت های مناسب انتخاب کنید.

Resolution را در قسمت Solution وارد کرده و صحت و کامل بودن اطلاعات را تأیید کنید.

Resolution را از قسمت Status انتخاب کنید.

برای بستن حادثه روی بستن کلیک کنید.

در فیلدی که ظاهر می شود کد مناسب را از قسمت بستن کد انتخاب کنید.

روی پایان کلیک کنید. وضعیت به Closed تغییر می کند.

Closure

۶)خاتمه

وضعیت های یک حادثه

Waiting, active, review, closure, cancelled

