|  |  |
| --- | --- |
| **Generalidades del incidente** | |
| **Número de Incidente** | {{ inc.incident\_number }} |
| **Cliente** | {{cust}} |
| **Ciudad/Localidad** | {{cust\_country}} |
| **Detalles del Incidente** | |
| **Fecha/Hora de inicio** | {{ inc.start\_at\_dw }} – GMT-5 |
| **Fecha/Hora de solución** | {{ inc.end\_at\_dw }} – GMT-5 |
| **Duración del Incidente** | {{ inc.duration }} |
| **Tiempo de Indisponibilidad** | {{ inc.downtime }} |
| **Tipo de Incidente** | {{ inc.type\_incident }} |
| **Tipo de afectación** | {{ inc.afectation\_type }} |
| **Prioridad del incidente** | {{ inc.priority }} |
| **ID-Asset Servicios afectados** | {{cust\_assets}} |

|  |
| --- |
| **Descripción de la falla** |
| {{ inc.symptom }} |
| **Causa de la falla** |
| {{ inc.cause }} |
| **Solución de la falla** |
| {{ inc.resolution\_summary }} |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plan de acción** | | | | |
| **Tipo de acción** | **Actividad** | **Responsable** | **Fecha de ejecución** | **Estado** |
| Elija un elemento. |  |  | Ingrese fecha | Elija un elemento. |
| Elija un elemento. |  |  | Ingrese fecha | Elija un elemento. |

|  |
| --- |
| Cuando sea necesario, ingrese detalles del incidente que considere relevantes para la comprensión de la falla o su solución. P.ej., eventos subyacentes, medidas adoptadas para solucionar el fallo, imágenes o documentos. |

**Autor del reporte:** Customer Service Center

**Fecha de elaboración del reporte:** {{ Actual\_Time }}