|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | Versión 1.0 |
| **Aplicación:** | Open | **Fecha Escalamiento:** | 30/06/2022 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Fecha y Hora Inicio Falla:** |  | **17/06/2021** |  | **Transacción o Proceso Impactado:** |  | Queja Factura |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Caso en SD:**  **(CR/RQ/TT/OC Padre)** |  | **9862283** |  | **Producto:** |  | 18855347, 18855349 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Tipo Escalamiento:**  **(RQ, Garantía, CR, TT)** |  | CR |  | **Segmento del Cliente:** |  | Diligenciar |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Pedido/Identificador: (¿Dónde se identificó la falla?)** |  | Diligenciar |  | **Prioridad** |  | **Medio** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Solicitante: (¿Quién escala la falla desde Nivel II ?)** |  | **Geraldine Alvarez Herrera** |  | **Población afectada:**  **(Aportar todos los campos necesarios para la extracción de la data y/o población afectada)** | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Correo Electrónico:** |  | [**galvarezh@indracompany.com**](mailto:galvarezh@indracompany.com) |  | **Diligenciar** | | |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **Número de Contacto:** |  | 3002415839 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Escalamiento & Diagnóstico** | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| 1. **Descripción del Caso Dada por el Usuario**   ***(Detallar en prosa la falla y/o novedad que se presenta en producción)*** | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| Descripción: Se identifica que, los servicios que están siendo ingresados como nuevos a Siebel con componente paquete en el momento de quedar registrados en Open quedan en contratos diferentes cuando el deber ser es que emitamos cobros bajo la misma suscripción.  **Se solicita revisión y solución de causa raíz y población afectada desde el 01 de enero 2022.**  Campos requeridos CRM:      Campos requeridos Facturador | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| 1. **Diagnóstico Nivel II - Análisis de la Falla Presentada**   ***(Errores identificados, afectación, módulos, función, imagen del evento de falla, logs, propuesta de solución, etc.)*** | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| Caso ejemplo:  Nombre ARGEMIRO CONTRERAS SANCHEZ  Cédula 6817842  Contrato 18855347, 18855349  Se evidencia que en CRM se registró el ingreso de un paquete trio el cual se evidencia con un ingreso correcto.    Sin embargo, en Open registra que el Internet quedó con contrato 18855349, el producto de Telefonía y Televisión contrato 18855347, todos creados por sistema.  Internet    Telefonía    Televisión    Algunos clientes con el mismo comportamiento:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Nombre | Cédula | Contrato 1 | Contrato 2 | | Juan Quintero | 1102851274 | 18881273 | 18881275 | | Nelcy De La Ossa | 64559944 | 18938683 | 18938685 | | Dalida Manjarres | 64550817 | 18898550 | 18898553 | | Lucila María Bula Correa | 34944856 | 18832366 | 18832369 |   Se validan las peticamb de los contratos 18855349 y 18855347 y no se encuentra solicitudes de cambio de contrato después de la conexión del servicio. | | | | | | | | | |
| **Diagnóstico Nivel III - Desarrollo** | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  | | |  |  |  |
| **Fábrica\*:** |  | **Indra Company** |  | **Responsable\*:** | | |  | **Javier Alberto Minotta Hurtado** |  |
|  |  |  |  |  | | |  |  |  |
|  | | | | | | | | | |
| 1. **Descripción de Origen de la Falla, ¿Por Qué se Originó la Falla?, Análisis Causa Raíz** | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| Se realiza la revisión de la situación presentada, analizando los casos reportados.  Nombre ARGEMIRO CONTRERAS SANCHEZ  Cédula 6817842  Contrato 18855347, 18855349  Servicios suscritos: 136751249, 136751247, 136751245  Se realiza la consulta sobre la información de ejecución en el Orquestador:    Se realiza la validación de cada uno de los logs:  **7255 – Telefonía**  Se indica que se utilizó un contrato existente    **7239 – Internet**  Se indica que se utilizó un contrato nuevo    **7245 - Internet**  Se indica que se utilizó un contrato nuevo    De lo anterior se observa que el servicio de Internet y Televisión realizaron la creación de suscripciones, y la Telefonía utilizó la suscripción creada por la Televisión.  De acuerdo con el funcionamiento del Orquestador, los servicios empaquetados se registran bajo el mismo pedido, pero de manera individual por cada producto, donde se crea una llave para evitar el procesamiento en simultáneo de ellos, por lo que se realiza la prueba del pedido analizado en ambiente UAT y se comprueba el comportamiento de manera adecuada, acompañado de un análisis de los XML ingresados descartando temas de datos de ingreso.  De acuerdo con la lógica del Orquestador, se inicia procesando uno de los 3 productos y se maneja un control de duplicidad de pedidos, el cual no permite que se empiece a ejecutar otro servicio del mismo pedido hasta que no termine el que se encuentra en ejecución, por lo que se espera que el primer pedido realice la creación de la estructura de cliente – suscripción (en caso que no existan) y los demás pedidos utilicen esa información para que los 3 servicios queden bajo la misma suscripción.  En el caso analizado, se observa que inicialmente ingresa el pedido de Internet, luego el de Televisión y finalmente el de Telefonía, luego se observa que el pedido de Televisión realizó la creación de un nuevo cliente y suscripción; se evidencia que tanto el pedido de Internet como el de Telefonía intentaron procesar mientras el de Televisión se encontraba en ejecución, pero fueron controlados por el control de duplicidad y solo debieron poder procesar hasta que terminara completamente la transacción de Televisión, pero se observa que el pedido de Internet fue ejecutado pasando por el control que debió impedir que se ejecutara porque el de Televisión todavía estaba en ejecución, lo que causó que el pedido de Internet no encontrara todavía un cliente y suscripción existentes, por lo que realizó la creación correspondiente.  Finalmente, el pedido de Telefonía esperó hasta que terminase el pedido de Televisión para poder realizar su ejecución y utilizar la suscripción creada por este.    Se observa que el pedido de Televisión procesado tardó en total 37 segundos en ser ejecutado, el de Internet 26 segundos y el de telefonía 1:05 minutos, lo cual es un tiempo bastante alto con respecto a la media que se maneja.  Se realiza la revisión de la lógica del Orquestador, y se replica el pedido analizado ‘1-55217801029471’ en ambiente UAT, donde se observa que fue procesado satisfactoriamente creando los servicios suscritos en la misma suscripción y cliente:      Lo anterior comprueba que el pedido a nivel de datos se encuentra consistente, al igual que la lógica actual del Orquestador funciona correctamente, donde solo se permite procesar uno de los servicios al tiempo y solo hasta que este realice el *commit* de la transacción libera el pedido para que pueda ser procesado por otro de los servicios que componen el empaquetamiento.  Se realiza la revisión de los demás casos reportados y se consolidan de la siguiente forma:  **Pedido 1-55217801029471**    **Pedido 1-55436976929267**    **Pedido 1-56553033243144**    **Pedido 1-55965713822711**    **Pedido 1-54997356808294**    Se realiza la revisión de la lógica y flujo de funcionamiento del Orquestador con base en la información obtenida y analizada, enfocado sobre la ejecución del servicio que crea la nueva suscripción y no es controlado por el control de duplicidad de pedidos.  De la revisión realizada, se observa que el Orquestador realiza el procesamiento de cada XML siguiente el siguiente flujo de procedimientos:   * **Limpia memoria**   + Se libera la memoria actual * **Inicia notificación**   + Se inicializan las notificaciones y cambios de estados requeridos * **Valida datos**   + Se validan los datos requeridos * **Cargar XML**   + Se realiza la carga del XML para ser procesado * **Iniciar control de proceso**   + Se inicia el control del proceso donde se valida si para el pedido, documento de identidad del cliente y página de dirección enviados en el XML ya existe un registro que indique que se está procesando (entidad UNE\_SO\_COPREJEC), si existe se levanta excepción y se cambia el pedido del servicio a estado 7 que indica que se realizó el control de duplicidad. * **Procesar el XML**   + Se realiza el procesamiento del XML y todas sus actividades sobre una misma transacción. * **Finalizar control de proceso**   + Se realiza la finalización del control de procesos, donde se elimina el registro creado previamente en la entidad UNE\_SO\_COPREJEC para el XML procesado. * **Generar traza**   + Se realiza la creación y almacenamiento de la traza generada de las actividades de la transacción realizada para el XML procesado * **Asentar transacción (commit)**   + Se realiza el COMMIT que permite asentar la transacción proveniente del XML en la base de datos de manera permanente.   De acuerdo con el proceso mencionado, se observa que el paso ***Finalizar control de proceso*** es el encargado de eliminar el registro de la entidad **UNE\_SO\_COPREJEC** para el ID del mensaje XML procesado, el cual es el que no permite que los demás servicios del mismo pedido sean procesados (validando el pedido, cédula del cliente y página de dirección), y lo realiza mediante una transacción autónoma, la cual contiene su propio COMMIT que realiza el asentamiento de la información en la base de datos, lo que ocasiona que el registro de la entidad sea borrado inmediatamente.  Seguidamente, se realiza el proceso de **Generar traza**, el cual realiza el volcado de los mensajes de la traza de toda la transacción y la escribe sobre la entidad correspondiente, proceso en el cual se evidencia una demora de aproximadamente 5 segundos en algunos casos reportados, y después de generada la traza se realiza el COMMIT correspondiente de la transacción que procesa el XML ingresado.  Si en la ventana de tiempo en el cual se está generando la traza, después de liberar el control de procesos para que los demás servicios puedan ser procesados y antes del momento donde se realiza el commit de la transacción, se realiza al ejecución (por el proceso automático que reintenta cada 10 segundos los pedidos pendientes) de uno de los servicios pertenecientes al mismo pedido, este se va a ejecutar debido que ya no se cuenta con el control de proceso, pero al no existir todavía la información de manera persistente en la base de datos de la transacción en curso (que se haya realizado commit), no se puede obtener el cliente/suscripción creados y se procede con la creación de uno nuevo.  De acuerdo con lo anterior, la situación reportada se presenta en el siguiente escenario:   * Pedidos con más de un servicio (dobles / tríos) * Aumento en la duración de generación y escritura de traza del log en UNE\_SO\_NOTIINTE * Reproceso automático del Job de los servicios pertenecientes al mismo pedido que coincida con la ventana de tiempo donde se está generando la traza del servicio que se está procesando (puede ser una ventana de 2-5 segundos aproximadamente)   Para solucionar la situación presentada, se realiza propuesta de ajuste sobre el flujo del procesamiento del orquestador. | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
|  | | | | |  |  | | |  |
| **Categoría Causa Raíz \*** | | | | |  | Elija un elemento. | | |  |
|  | | | | |  |  | | |  |
|  | | | | |  |  | | |  |
| **Equipo Responsable de la Falla \*** | | | | |  | Elija un elemento. | | |  |
|  | | | | |  |  | | |  |
|  | | | | |  |  | | |  |
| **¿Falla corresponde a Garantía? \*** | | | | |  | Elija un elemento. | | |  |
|  | | | | |  |  | | |  |
|  | | | | |  |  | | |  |
| **ID Requerimiento que Inyectó la Falla \*** | | | | |  | **Diligenciar** | | |  |
|  | | | | |  |  | | |  |
|  | | | | |  |  | | |  |
| **Nombre Req. Inyectó la Falla \*** | | | | |  | **Diligenciar** | | |  |
|  | | | | |  |  | | |  |
|  | | | | |  |  | | |  |
| **TTP que Inyectó la Falla \*** | | | | |  | **Diligenciar** | | |  |
|  | | | | |  |  | | |  |
| **Propuesta de Solución Nivel III - Desarrollo** | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| Para solucionar la situación reportada, se realiza propuesta de solución correspondiente con ajuste en el flujo de procesamiento de los XML en el orquestador, de manera que se realice el procedimiento de ***Finalizar control de proceso*** justo después de asentar toda la transacción del servicio en la base de datos.    La propuesta contempla cambiar el orden de ejecución del procedimiento que se encarga de finalizar el control de procesos de ejecución, de tal forma que sea ejecutado después que la transacción total haya sido procesada y asentada de manera persistente en la base de datos.  **Situación actual:**  Flujo de procesamiento de XML:   * Limpia memoria * Inicia notificación * Valida datos * Cargar XML * Iniciar control de proceso * Procesar el XML * Finalizar control de proceso * Generar traza * Asentar transacción (commit)   **Situación propuesta:**  Flujo de procesamiento de XML:   * Limpia memoria * Inicia notificación * Valida datos * Cargar XML * Iniciar control de proceso * Procesar el XML * Generar traza * Asentar transacción (commit) * Finalizar control de proceso   Adicionalmente, se generará la población solicitada bajo las siguientes condiciones:   * Se parte de la información existente en Open * Pedidos de empaquetamiento de al menos 2 productos * Pedidos de productos de hogares * Pedidos ingresados desde el 01/01/2022 * Pedidos en estado procesados y creados en el facturador * Pedidos donde se hayan registrados los servicios suscritos en al menos dos suscripciones diferentes * Pedidos de Nuevos servicios | | | | | | | | | |

|  |
| --- |
| **Análisis & Diseño de Solución – Nivel III - Desarrollo** |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **Análisis & Diseño** | **Versión Formato\*:** |  | **01** |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Fecha\*:** |  | **13/09/2022** |  |
|  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Diseño de Nuevos Elementos y Elementos Afectados \*** |
|  |
| Para solucionar la situación reportada, se realiza propuesta de solución correspondiente con ajuste en el flujo de procesamiento de los XML en el orquestador, de manera que se realice el procedimiento de ***Finalizar control de proceso*** justo después de asentar toda la transacción del servicio en la base de datos.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Número** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | | 1 | Ajuste de finalización de control del proceso | Se realizará la modificación sobre el objeto de procesamiento de XML para realizar el fin del control de procesos después del commit. |  1. **Ajuste de finalización de control del proceso**   Se realizará la modificación sobre el objeto de procesamiento de XML para realizar el fin del control de procesos después del commit.   |  |  | | --- | --- | | **Nombre del objeto lógico** | Package: **pkg\_UNE\_SO\_BOIntegrador** | | **Nombre del atributo y/o Método** | Procedure: **pIntegrarMensXML** | | **Novedad** | Modificación | | **Tipo de atributo y/o Tipo Servicio del Método** | Interno | | **Variables de entrada** |  | | **Comportamiento**  Se realizará ajuste para no ejecutar el método ***FinControlProcEjec*** después del ***Procesar*** (como se encuentra en la imagen), sino después de la ejecución del bloque que contiene el ***commít***. | | | **Variables de salida** |  | | **Manejo de posibles errores** |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Elementos afectados** | | | | | **Requisitos** | **Nombre del elemento** | **Tipo de cambio** | **Descripción del cambio** | | 1 | pkg\_UNE\_SO\_BOIntegrador | Modificación | Ajuste de finalización de control del proceso | |

|  |
| --- |
| **Acciones de Mejora** |
|  |
| Diligenciar aquí… |

|  |
| --- |
| **Lecciones Aprendidas** |
|  |
| Diligenciar aquí… |