

Reportes de atención a usuarios

En este documento se presenta de forma detallada los reportes que han sido atendidos para los usuarios de la red CUDI por el NOC correspondiente al mes de enero del 2008. Tabla 1.1.

No. Reporte NOC CUDI	Fecha de apertura	Hora de apertura	Fecha de cierre	Hora de cierre	Tiempo de atención en horas en caso de resolverse en 1 día	Tiempo de atención total en días	Tiempo de atención en horas en caso de resolverse en más de 1 día	Asunto	No. Reporte NOC ISP's	Descripción	Mto.	Falla de hardware	Falla de enlace			Falla de software	Config. de hardware	Seg.	Otros
													Backbone	Cliente	Tiempo de atención aprox. en horas				
445	07-01-08	01:32:26 p.m.	06-02-08	12:51:31 p.m.		30	720	Pérdida de paquetes en el enlace T7-MX		Se están presentado pérdidas de paquetes en el enlace ATM de Telecom7(UNAM) a MX(CUDI). Por lo que se levantó reporte a Telmex. Se cerró pues la									1
446	21-01-08	04:05:13 p.m.	06-02-08	12:58:10 p.m.		16	384	Problemas de lentitud en el mcu de Juárez		Cecilia Castañeda de la oficinas de CUDI reportó lentitud en sus VC's, por lo que se revisó y se analizó que existía alto tráfico en la red UNAM, esto estaba afectando al router MX del backbone de CUDI y por lo tanto a toda la						1			

447	21-01-08	04:12:06 p.m.	06-02-08	01:00:46 p.m.		16	384	Problemas en el router T7		Se reinició la sesión bgp que se tiene con la UNAM, al parecer es una tarjeta dañada que está afectando a varios usuarios, TAMU, oficinas de CUDI, ULSA, COLEGIO NACIONAL. (Toda la serial
448	23-01-08	05:48:10 p.m.	06-02-08	01:14:37 p.m.		14	336	Apertura de filtros para la IT Hermosillo via UNINET		Se solicito la apertura de filtros para la red del IT Hermosillo 200.23.48.0/24, por parte de reduno.
449	23-01-08	05:56:21 p.m.	06-02-08	01:19:38 p.m.		14	336	Apertura de filtros para la IT Morelia via UNINET		Se solicito la apertura de filtros para la red del IT Morelia 200.33.171.0/24, por parte de reduno. Pero los filtros

Tabla 1.1

1										
								1		
								1		

TOTAL DE REPORTE

1	0	0	0	0	0	3	0	1
---	---	---	---	---	---	---	---	---

SUMA TOTAL

5

PORCENTAJE

20%	0%	0%	0%	0%	0%	60%	0%	20%
-----	----	----	----	----	----	-----	----	-----

GRÁFICA DE REPORTE DEL MES DE ENERO

2008





