

# HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH DI ĐỘNG TRÊN PHẦN MỀM GNOC (TICKET)

## GIÁM SÁT TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN PAKH TRÊN MÀN HÌNH THÔNG TIN SỰ CỐ

The screenshot displays the GNOC (Giao Diện Quản Lý và Điều Hành Mạng Lưới Tập Trung) interface. The top navigation bar includes the logo, system name, user profile (Nguyễn Xuân Trường), and time zone (Viettel - GMT). The left sidebar contains various management modules such as 'Quản lý công việc', 'Quản lý sự cố & vấn đề', and 'Quản lý dịch vụ'. The main content area is titled 'Quản lý thông tin sự cố' and features a 'Thông tin cấu hình' section with several input fields and filters. These fields include 'Mã sự cố', 'Tên sự cố', 'Thời gian tạo sự cố từ ngày\*', 'Thời gian tạo sự cố đến ngày\*', 'Đơn vị' (with radio buttons for 'Đơn vị tạo', 'Đơn vị nhận', and 'Đơn vị đang xử lý'), and 'Mãng sự cố'. A 'Nhóm sự cố' dropdown menu is also present, with 'CC\_Dịch vụ di động' selected. Below the configuration section is a 'Tìm kiếm nâng cao' area with buttons for 'TÌM KIẾM', 'NHẬP LẠI', 'XUẤT FILE', and '+ THÊM MỚI'. The bottom section, 'Danh sách sự cố', shows a table of tickets with columns for STT, Thao tác, Độ ưu tiên, Mã sự cố, Tên sự cố, Trạng thái, Thông tin sự cố, Thời gian còn lại(H), Thời điểm bắt đầu, and Thời điểm kết th. The table lists four tickets, all with a priority of 'Lớn (Major)' and a status of 'Đã Tiếp Nhận'. The 'Thời gian còn lại(H)' column is highlighted in red in the original image.

STT	Thao tác	Độ ưu tiên	Mã sự cố	Tên sự cố	Trạng thái	Thông tin sự cố	Thời gian còn lại(H)	Thời điểm bắt đầu	Thời điểm kết th
1		Lớn (Major)	GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43051687	982766266_01. Báo hỏng CLM	Đã Tiếp Nhận		47.96	12/12/2019 08:44:08	
2		Nhỏ (Minor)	GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43050857	337843298_20191212084600	Đã Tiếp Nhận		95.66	12/12/2019 08:46:00	
3		Nhỏ (Minor)	GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049745	372878048_20191212081902	Đã Tiếp Nhận		95.21	12/12/2019 08:19:02	
4		Lớn (Major)	GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049744	978686999_20191212081900	Đã Tiếp Nhận		47.21	12/12/2019 08:19:00	

# HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH DI ĐỘNG TRÊN PHẦN MỀM GNOC (TICKET)

- Mã sự cố: Mã ticket
- Mã công việc: Mã WO

Q TÌM KIẾM C NHẬP LẠI XUẤT FILE + THÊM MỚI

## ▲ Danh sách sự cố

Chờ Tiếp Nhận: 1; Đã Tiếp Nhận: 1044; Tạm hoãn: 532; Yêu cầu tạm hoãn: 129; Đã Tìm Được Giải Pháp Tạm Thời: 19 [Cấu hình cột hiển thị](#)

Mã sự cố	Tên sự cố	Trạng thái	Thông tin sự cố	Thời gian còn lại(H)	Thời điểm bắt đầu	Thời điểm kết thúc	Mã công việc	Thẻ
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43052136	975887723_20191212091602	Đã Tiếp Nhận		95.98	12/12/2019 09:16:02		WO_CC_SCVT_20191212_48827056	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43052168	967270026_20191212091601	Đã Tiếp Nhận		47.98	12/12/2019 09:16:01		WO_CC_SCVT_20191212_48826892	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43052039	372101079_01. Bảo hòng CLM	Đã Tiếp Nhận		47.94	12/12/2019 08:56:17		WO_CC_SCVT_20191212_48826973	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43051687	982766266_01. Bảo hòng CLM	Đã Tiếp Nhận		47.78	12/12/2019 08:44:08		WO_CC_SCVT_20191212_48826250	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43050857	337843298_20191212084600	Đã Tiếp Nhận		95.48	12/12/2019 08:46:00		WO_CC_SCVT_20191212_48824584	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049745	372878048_20191212081902	Đã Tiếp Nhận		95.03	12/12/2019 08:19:02		WO_CC_SCVT_20191212_48822002	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049744	978686999_20191212081900	Đã Tiếp Nhận		47.03	12/12/2019 08:19:00		WO_CC_SCVT_20191212_48822148	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049101	353458725_20191212080244	Đã Tiếp Nhận		94.76	12/12/2019 08:02:44		WO_CC_SCVT_20191212_48820693	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049100	969092010_20191212080240	Đã Tiếp Nhận		94.76	12/12/2019 08:02:40		WO_CC_SCVT_20191212_48820730	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049096	968489341_20191212080237	Đã Tiếp Nhận		94.76	12/12/2019 08:02:37		WO_CC_SCVT_20191212_48820728	

Số bản ghi trên trang: 10 / Tổng số bản ghi: 1725

<< < Trang:1 / 173 >>

# HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH DI ĐỘNG TRÊN PHẦN MỀM GNOC (TICKET)

MỘT SỐ TRƯỜNG HỢP PAKH THUỘC VÙNG NGHỊ NGỜ LỖM → SỰ CỐ CHỈ GIAO TICKET ONLY.

GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049081	979414088_20191212080209	Đã Tiếp Nhận	94.72	12/12/2019 08:02:09	WO_CC_SCVT_20191212_48820703
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049062	374497741_20191212080205	Đã Tiếp Nhận	94.72	12/12/2019 08:02:05	WO_CC_SCVT_20191212_48820665
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049060	962363078_20191212080204	Đã Tiếp Nhận	94.72	12/12/2019 08:02:04	WO_CC_SCVT_20191212_48820661
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049035	382213399_20191212080202	Đã Tiếp Nhận	94.71	12/12/2019 08:02:02	WO_CC_SCVT_20191212_48820658
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049058	866586859_20191212080200	Đã Tiếp Nhận	94.71	12/12/2019 08:02:00	WO_CC_SCVT_20191212_48820656
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049057	382521147_20191212080158	Đã Tiếp Nhận	94.71	12/12/2019 08:01:58	WO_CC_SCVT_20191212_48820654
<b>GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049055</b>	<b>972458922_20191212080157</b>	Đã Tiếp Nhận	94.71	12/12/2019 08:01:57	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049033	973444360_20191212080155	Đã Tiếp Nhận	94.71	12/12/2019 08:01:55	WO_CC_SCVT_20191212_48820652
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049054	388340936_20191212080153	Tên sự cố: 973444360_20191212080155	94.71	12/12/2019 08:01:53	WO_CC_SCVT_20191212_48820651
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049053	356884888_20191212080151	Đã Tiếp Nhận	94.71	12/12/2019 08:01:51	WO_CC_SCVT_20191212_48820649

Quản lý thông tin sự cố Cập nhật sự cố X

### Thông tin sự cố

Tên sự cố\* 972458922\_20191212080157 Thời gian bắt đầu sự cố

Mô tả lỗi Mong a/c hỗ trợ  
Error Code SPM:LKT001  
Thuê bao khách hàng đi vào vùng lùm 3G sẽ gặp ra các hiện tượng sau:  
- Sóng 3G mất sóng, sóng yếu.  
- Rớt cuộc gọi. Thời gian kết thúc sự cố

Quốc gia

Địa bàn\*

Đơn vị thực hiện

Người xử lý

Đơn vị hỗ trợ

Mã đóng

Thời gian tích hện

Lý do hện

Kedb

Vendor

Đóng tự động  Trạm vip  Tích help

Mã sự cố GNOC\_TT\_DD\_MOBILE\_191212\_43049055 **Trạng thái\*** Đã Tiếp Nhận

Mạng sự cố\* CC\_Dịch vụ di động **Độ ưu tiên\*** Nhỏ (Minor)

Nhóm sự cố DD\_MOBILE\_ALARM\_GROUP\_DEFAU **Nhóm nguy cơ** -- Chọn --

Loại node mạng\* DD\_MOBILE\_SUB\_DEFAULT **Mã node mạng** [Search] X

Nhóm nguyên nhân **Mã từ chối** -- Chọn --

Nguyên nhân chi tiết **Lý do từ chối**

Ví dụ trường hợp sự cố giao ticket only

Cách xử lý:

1. Ticket tự xử lý PAKH. Nếu đã thuộc vùng lùm chờ GP → cập nhật thông tin theo GP đang thực hiện
2. Nếu cần WO hỗ trợ thực hiện thì tạo WO thủ công giao CD.

# HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH DI ĐỘNG TRÊN PHẦN MỀM GNOC (TICKET)

PHÂN BIỆT PAKH WO ĐÃ ĐÓNG HAY CHƯA ĐÓNG THÔNG QUA TRƯỜNG “THÔNG TIN SỰ CỐ”, “THỜI GIAN CÒN LẠI (H)”

▼ Tìm kiếm nâng cao

Q TÌM KIẾM C NHẬP LẠI XUẤT FILE + THÊM MỚI

▲ Danh sách sự cố

Chờ Tiếp Nhận: 1; Đã Tiếp Nhận: 1028; Tạm hoãn: 535; Yêu cầu tạm hoãn: 129; Đã Tìm Được Giải Pháp Tạm Thời: 19 [Cấu hình cột hiển thị](#)

Mã sự cố	Tên sự cố	Trạng thái	Thông tin sự cố	Thời gian còn lại(H)	Thời điểm bắt đầu	Thời điểm kết thúc	Mã công việc	Thời gian
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049018	971653009_20191212080128	Đã Tiếp Nhận		93.7	12/12/2019 08:01:28		WO_CC_SCVT_20191212_48820615	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049020	968943891_20191212080126	Đã Tiếp Nhận		93.7	12/12/2019 08:01:26		WO_CC_SCVT_20191212_48820613	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43048998	343102021_20191212080124	Đã Tiếp Nhận		93.7	12/12/2019 08:01:24		WO_CC_SCVT_20191212_48820609	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049014	971599192_20191212080122	Đã Tiếp Nhận		93.7	12/12/2019 08:01:22		WO_CC_SCVT_20191212_48820606	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43048995	982331588_20191212080119	Đã Tiếp Nhận		93.7	12/12/2019 08:01:19		WO_CC_SCVT_20191212_48820602	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43048993	363017275_20191212080117	Đã Tiếp Nhận	result:1-Khác...	93.7	12/12/2019 08:01:17	12/12/2019 09:3...	WO_CC_SCVT_20191212_48820599	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049010	387309820_20191212080115	Đã Tiếp Nhận		45.7	12/12/2019 08:01:15		WO_CC_SCVT_20191212_48820472	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049009	395430295_20191212080111	Đã Tiếp Nhận		45.7	12/12/2019 08:01:11		WO_CC_SCVT_20191212_48820471	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049006	971970845_20191212080109	Đã Tiếp Nhận		93.7	12/12/2019 08:01:09		WO_CC_SCVT_20191212_48820470	
GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43049004	986602666_20191212080106	Đã Tiếp Nhận		93.7	12/12/2019 08:01:06		WO_CC_SCVT_20191212_48820587	

Số bản ghi trên trang: 10 / Tổng số bản ghi: 1712

<< < Trang: 7 / 172 >>

# HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH DI ĐỘNG TRÊN PHẦN MỀM GNOC (TICKET)

## MÀN HÌNH CẬP NHẬT SỰ CỐ CỦA PAKH

Quản lý thông tin sự cố Cập nhật sự cố

### Thông tin sự cố

Tên sự cố*	982415718_20191212080017	Thời gian bắt đầu sự cố	12/12/2019 08:00:17
Mô tả lỗi	4G: Tốc độ truy cập (trong nhà/ngoài trời): -. Địa chỉ chi tiết xảy ra lỗi: gia phủ bảo thắng Lào Cai -. Thời gian xảy ra lỗi: _____ trong ngày hôm nay _____ -. Thay sim sang máy khác còn bị lỗi? (Có/không): ____có____ -. KH có sử dụng wifi trên nền internet có dây không? (có wifi/không wifi): ____không____	Thời gian kết thúc sự cố	12/12/2019 08:19:47
Thông tin sự cố	result:1-Khách hàng sử dụng tốt, CLM OK;Mô tả chi tiết khu vực phản ánh (số nhà, ngõ, điểm để nhận điện)(*):Nvkt đã liên hệ với KH.KHPA thôn phủ xuân xã gia phủ.cách trạm elc00518 1.2km. hiện tại KH đang sử dụng dịch vụ bình thường. qua kiểm tra khu vực này sóng 4G tốt 4 vạch.nvkt bảo KH tiếp tục sử dụng dịch vụ và theo dõi thêm.;Mạng KH phản ánh? :4G;Loại phản ánh? :Sóng yếu/mất sóng;Vị trí phản ánh? :chung cư/tòa nhà văn phòng;CC/tòa nhà văn phòng có đặt trạm Viettel? :Có;Khách hàng phản ánh? :Trong nhà;Cell 2G phục vụ(*):lci5183;Cường độ sóng 2G (dBm)(*):-75dbm;Chất lượng cuộc gọi 2G;tốt;Data speed test	Quốc gia	-- Chọn --
<input type="checkbox"/> Đóng tự động <input type="checkbox"/> Trạm vip <input type="checkbox"/> Tích help		Địa bàn*	/ Việt Nam / Khu vực 1 / Lào Cai / Bảo Thắng
Mã sự cố	GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43048931	Đơn vị thực hiện	Phòng KT Hạ tầng(+KTHT_LCI_
Mạng sự cố*	CC_Dịch vụ di động	Người xử lý	-- Chọn --
Nhóm sự cố	DD_MOBILE_ALARM_GROUP_DEFAU	Đơn vị hỗ trợ	Nhập mã<tên> đơn vị Đơn vị cha
Loại node mạng*	DD_MOBILE_SUB_DEFAULT	Mã đóng	-- Chọn --
Nhóm nguyên nhân		Thời gian tích hện	
Nguyên nhân chi tiết	Nvkt đã liên hệ với KH.KHPA thôn phủ xuân xã gia phủ.cách trạm elc00518 1.2km. hiện tại KH đang sử dụng dịch vụ bình thường. qua kiểm tra khu vực này sóng 4G tốt 4 vạch.nvkt bảo KH tiếp tục	Lý do hện	
Có ảnh hưởng DV*	Không	Kedb	
		Vendor	-- Chọn --
		Thời gian downtime(H)	

# HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH DI ĐỘNG TRÊN PHẦN MỀM GNOC (TICKET)

## MÀN HÌNH CẬP NHẬT SỰ CỐ CỦA PAKH

- Lịch sử tác động để biết account, thời gian, kết quả.

[GHI LẠI](#) [CHAT NHÓM XỬ LÝ SỰ CỐ](#) [ĐÓNG](#)

Chi tiết WorkLog Giải pháp chi tiết File đính kèm **Lịch sử tác động** Vấn Đề Incident liên quan Node mạng CR WO Thông tin sự cố di động Sự cố phần mềm liên quan

▲ Lịch sử tác động

STT	Đơn vị	Người tác động	Nội dung	Thời gian tác động	Loại tác động	Trạng thái
1	Bảo Thắng	laplh	Cập nhật SUCCESS Cập nhật TT khi WO đ...	12/12/2019 08:19:50	Cập nhật Cập nhật	Đã Tiếp Nhận
2	Bảo Thắng	laplh	laplh : 12/12/2019 08:18:43 Cập nhật trạng t...	12/12/2019 08:18:43	Cập nhật	Đã Tiếp Nhận
3	Bảo Thắng	laplh	laplh : 12/12/2019 08:11:12 FT tiếp nhận W...	12/12/2019 08:11:12	Update	Đã Tiếp Nhận
4	Bảo Thắng	sonts1	CD:sonts1 : 12/12/2019 08:04:49 CD dispatc...	12/12/2019 08:04:49	Update	Đã Tiếp Nhận

## MÀN HÌNH CẬP NHẬT SỰ CỐ CỦA PAKH

- Thông tin sự cố di động chứa dữ liệu tạo độ PAKH.

Chi tiết WorkLog Giải pháp chi tiết File đính kèm Lịch sử tác động Vấn Đề Incident liên quan Node mạng CR WO **Thông tin sự cố di động** Sự cố phần mềm liên quan

<b>Loại tạm đóng</b> -- Chọn --	<b>Thời gian dự kiến khắc phục</b> <input type="text"/>		
<b>Kinh độ</b> 104.08230006319	<b>Vĩ độ</b> 22.367509396734	<b>Nhóm giải pháp</b> -- Chọn --	<b>Cell phục vụ</b> <input type="text"/>
<b>Vùng lốm</b> <input type="text"/>			

# HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH DI ĐỘNG TRÊN PHẦN MỀM GNOC (TICKET)

## MÀN HÌNH CẬP NHẬT SỰ CỐ CỦA PAKH

- Lịch sử tác động để biết account, thời gian, kết quả.

GHI LẠI CHAT NHÓM XỬ LÝ SỰ CỐ ĐÓNG

Chi tiết WorkLog Giải pháp chi tiết File đính kèm **Lịch sử tác động** Vấn Đề Incident liên quan Node mạng CR WO Thông tin sự cố di động Sự cố phần mềm liên quan

**Lịch sử tác động**

STT	Đơn vị	Người tác động	Nội dung	Thời gian tác động	Loại tác động	Trạng thái
1	Bảo Thắng	laplh	Cập nhật SUCCESS Cập nhật TT khi WO đ...	12/12/2019 08:19:50	Cập nhật Cập nhật	Đã Tiếp Nhận
2	Bảo Thắng	laplh	laplh : 12/12/2019 08:18:43 Cập nhật trạng t...	12/12/2019 08:18:43	Cập nhật	Đã Tiếp Nhận
3	Bảo Thắng	laplh	laplh : 12/12/2019 08:11:12 FT tiếp nhận W...	12/12/2019 08:11:12	Update	Đã Tiếp Nhận
4	Bảo Thắng	sonts1	CD:sonts1 : 12/12/2019 08:04:49 CD dispatc...	12/12/2019 08:04:49	Update	Đã Tiếp Nhận

## MÀN HÌNH CẬP NHẬT SỰ CỐ CỦA PAKH

- Thông tin sự cố di động chứa dữ liệu tạo độ PAKH.

Chi tiết WorkLog Giải pháp chi tiết File đính kèm Lịch sử tác động Vấn Đề Incident liên quan Node mạng CR WO **Thông tin sự cố di động** Sự cố phần mềm liên quan

**Loại tạm đóng**  
-- Chọn --

**Thời gian dự kiến khắc phục**

**Kinh độ**  
104.08230006319

**Vĩ độ**  
22.367509396734

**Nhóm giải pháp**  
-- Chọn --

**Cell phục vụ**

**Vùng lốm**

# HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH DI ĐỘNG TRÊN PHẦN MỀM GNOC (TICKET)

## HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH TRÊN PHẦN MỀM VSMART

**Lựa chọn 1 trong các kết quả kiểm tra PAKH**

**Lựa chọn 4 trong các kết quả kiểm tra PAKH**

- 1- Khách hàng sử dụng tốt, CLM OK: Kỹ thuật kiểm tra CLM đảm bảo và khách hàng dùng dịch vụ tốt.
- 2- Khách hàng tạm thời dùng được, CLM NOK: Hoàn thành với KQ kiểm tra: CLM tại khu vực PAKH kém (sóng kém, tốc độ chậm) và KH tạm thời sử dụng dịch vụ.
- 3- Khách hàng chưa dùng được, CLM NOK: Hoàn thành hoàn thành với KQ kiểm tra CLM tại khu vực PAKH kém (sóng kém/mất sóng, rất, thoải kém, tốc độ chậm) và KH không dùng được dịch vụ
- 4- Không liên lạc được khách hàng: Kỹ thuật thực hiện gọi tối thiểu 05 cuộc cho khách hàng (trong thời gian xử lý) để xác minh tình trạng lỗi và hẹn khách hàng tới kiểm tra nhưng đều không liên lạc được -> thực hiện đóng phản ánh với kết quả không liên lạc được khách hàng.
- 5- Khách hàng hẹn vượt thời gian quy định: Trường hợp NVKT liên hệ KH và cần kiểm tra chi tiết tại nơi phản ánh, tuy nhiên khách hàng bảo bận và hẹn NVKT gấp với thời gian hẹn > 07 ngày (tính từ thời điểm tiếp nhận). NVKT tư vấn KH phản ánh lại tổng đài khi sắp xếp được thời gian -> NVKT đóng phản ánh.

## MÀN HÌNH CẬP NHẬT SỰ CỐ CỦA PAKH

**Cập nhật sự cố**

982415718\_20191212080017

4G: Tốc độ truy cập (trong nhà/ngoài trời):  
- Địa chỉ chi tiết xảy ra lỗi: gia phủ bảo thẳng lao cai  
- Thời gian xảy ra lỗi: \_\_\_ trong ngày hôm nay \_\_\_  
- Thay sim sang máy khác còn bị lỗi? (Có/không): \_\_\_ có \_\_\_  
- KH có sử dụng wifi trên nền internet có dây không? (có wifi/không wifi): \_\_\_ không \_\_\_

result:1-Khách hàng sử dụng tốt, CLM OK;Mô tả chi tiết khu vực phản ánh (số nhà, ngõ, điểm để nhận điện)(\*):Nvkt đã liên hệ với KH.KHPA thôn phủ xuân xã gia phủ.cach trạm elc00518 1.2km. hiện tại KH đang sử dụng dịch vụ bình thường. qua kiểm tra khu vực này sóng 4G tốt 4 vạch.nvkt bảo KH tiếp tục sử dụng dịch vụ và theo dõi thêm.;Mạng KH phản ánh? :4G;Loại phản ánh? :Sóng yếu/mất sóng;Vị trí phản ánh? :chung cư/tòa nhà văn phòng;CC/tòa nhà văn phòng có đặt trạm Viettel? :Có;Khách hàng phản ánh? :Trong nhà;Cell 2G phục vụ(\*):lc15183;Cường độ sóng 2G (dBm)(\*):75dbm;Chất lượng cuộc gọi 2G;tốt;Data speed test

Trạm vip  Tích help

GNOC\_TT\_DD\_MOBILE\_191212\_43048931 **Trạng thái \*** **Đã Tiếp Nhận**

CC\_Dịch vụ di động **Độ ưu tiên \*** **Đã Tiếp Nhận**

DD\_MOBILE\_ALARM\_GROUP\_DEFAU **Nhóm nguy cơ** -- Chọn --

DD\_MOBILE\_SUB\_DEFAULT **Mã node mạng** 🔍 ✕

**Mã tử chỗi** -- Chọn --

Nvkt đã liên hệ với KH.KHPA thôn phủ xuân xã gia phủ.cach trạm elc00518 1.2km. hiện tại KH đang sử dụng dịch vụ bình thường. qua kiểm tra khu vực này sóng 4G tốt 4 vạch.nvkt bảo KH tiếp tục

**Lý do tử chỗi**

# HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH DI ĐỘNG TRÊN PHẦN MỀM GNOC (TICKET)

## MÀN HÌNH CẬP NHẬT SỰ CỐ CỦA PAKH

➤ Lịch sử tác động để biết account, thời gian, kết quả.

Quản lý thông tin sự cố Cập nhật sự cố X

Thông tin sự cố

Tên sự cố*	982415718_20191212080017	Thời gian bắt đầu sự cố	12/12/2019 08:00:17
Mô tả lỗi	4G: Tốc độ truy cập (trong nhà/ngoài trời): -, Địa chỉ chi tiết xảy ra lỗi: gia phủ bảo thắng lao cai -, Thời gian xảy ra lỗi: trong ngày hôm nay -, Thay sim sang máy khác còn bị lỗi? (Có/không): có -, KH có sử dụng wifi trên nền internet có dây không? (có wifi/không wifi): không	Thời gian kết thúc sự cố	12/12/2019 08:19:47
Thông tin sự cố	result:1-Khách hàng sử dụng tốt. CLM OK;Mô tả chi tiết khu vực phản ánh (số nhà, ngõ, điểm để nhận điện)(*):Nvkt đã liên hệ với KH.KHPA thôn phủ xuân xã gia phủ.cach trạm elc00518 1.2km. hiện tại KH đang sử dụng dịch vụ bình thường. qua kiểm tra khu vực này sóng 4G tốt 4 vạch.nvkt bảo KH tiếp tục sử dụng dịch vụ và theo dõi thêm.;Mạng KH phản ánh? :4G;Loại phản ánh? :Sóng yếu/mất sóng;Vị trí phản ánh? :chung cư/tòa nhà văn phòng;CC/tòa nhà văn phòng có đặt trạm Viettel? :Có;Khách hàng phản ánh? :Trong nhà;Cell 2G phục vụ(*):lc15183;Cường độ sóng 2G (dBm)(*):75dbm;Chất lượng cuộc gọi 2G;tốt;Data speed test	Quốc gia	-- Chọn --
<input type="checkbox"/> Đóng tự động <input type="checkbox"/> Trạm vip <input type="checkbox"/> Tích help		Địa bàn*	/ Việt Nam / Khu vực 1 / Lào Cai / Bảo Thắng
Mã sự cố	GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43048931	Đơn vị thực hiện	Phòng KT Hạ tầng(+KTHT_LCI_
Mãng sự cố*	CC_Dịch vụ di động	Người xử lý	-- Chọn --
Nhóm sự cố	DD_MOBILE_ALARM_GROUP_DEFAU	Đơn vị hỗ trợ	Nhập mã<tên> đơn vị Đơn vị cha
Loại node mạng*	DD_MOBILE_SUB_DEFAULT	Mã đóng	-- Chọn --
Nhóm nguyên nhân		Thời gian tích hệ	
Nguyên nhân chi tiết	Nvkt đã liên hệ với KH.KHPA thôn phủ xuân xã gia phủ.cach trạm elc00518 1.2km. hiện tại KH đang sử dụng dịch vụ bình thường. qua kiểm tra khu vực này sóng 4G tốt 4 vạch.nvkt bảo KH tiếp tục	Lý do hẹn	
Có ảnh hưởng DV*	Không	Kedb	
		Vendor	-- Chọn --
		Thời gian downtime(H)	

Trạng thái\* Đã Tiếp Nhận

Độ ưu tiên\* Yêu cầu tạm hoãn

Nhóm nguy cơ Hoàn thành

Mã node mạng Từ Chối

Mã từ chối Đã Tìm Được Giải Pháp Tạm Thời

# HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH DI ĐỘNG TRÊN PHẦN MỀM GNOC (TICKET)

Trạng thái ticket cập nhật	Trường hợp xử lý
Đóng	WO đóng với kết quả 1, 4, 5
Tạm hoãn hoặc trạng thái đã tìm được giải pháp tạm thời	WO đóng với kết quả 2, 3

Trạng thái WO	Trạng thái Ticket	Ghi chú
WO đóng với kết quả 2, 3	Tạm hoãn	Chỉ áp dụng trường hợp vùng lỗi chờ giải pháp (PM. TKTU)
WO đóng với kết quả 2, 3	Đã tìm được giải pháp tạm thời	Với các trường hợp không phải vùng lỗi



# HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH DI ĐỘNG TRÊN PHẦN MỀM GNOC (TICKET)

## ĐÃ TÌM ĐƯỢC GIẢI PHÁP TẠM THỜI

phan anh? : Trong nhà;Cell 2G phục vụ(7);icb183;Cường độ sóng 2G (dBm)(7);-5dbm;Chất lượng cuộc gọi 2G(tot);Data speed test

Đóng tự động  Trạm vip  Tích help

Mã sự cố	GNOC_TT_DD_MOBILE_191212_43048931	Trạng thái *	Đã Tìm Được Giải Pháp Tạm Thời	Người xử lý	-- Chọn --
Mảng sự cố*	CC_Dịch vụ di động	Độ ưu tiên *	Đã Tìm Được Giải Pháp Tạm Thời	Đơn vị hỗ trợ	Nhập mã<tên> đơn vị Đơn vị cha
Nhóm sự cố	DD_MOBILE_ALARM_GROUP_DEFAU	Nhóm nguy cơ	-- Chọn --	Mã đóng	-- Chọn --
Loại node mạng *	DD_MOBILE_SUB_DEFAULT	Mã node mạng		Thời gian tích hạn	
Nhóm nguyên nhân		Mã từ chối	-- Chọn --	Lý do hạn	
Nguyên nhân chi tiết	Nvkt đã liên hệ với KH.KHPA thôn phú xuân xã gia phủ.cách trạm elc00518 1.2km. hiện tại KH đang sử dụng dịch vụ bình thường. qua kiểm tra khu vực này sóng 4G tốt 4 vạch.nvkt bảo KH tiếp tục	Lý do từ chối		Kedb	
Có ảnh hưởng DV *	Không	Số lượng thuê bao ảnh hưởng		Vendor	-- Chọn --
				Thời gian downtime(H)	

4G: Tốc độ truy cập (trong nhà/ngoài trời):  
- Địa chỉ chi tiết xảy ra  
- Thời gian xảy ra lỗi  
- Thay sim sang mã  
- KH có sử dụng wifi

result:1-Khách hàng KH.KHPA thôn phú xuân xã gia phủ.cách trạm elc00518 1.2km. hiện tại KH đang sử dụng dịch vụ bình thường. qua kiểm tra khu vực này sóng 4G tốt 4 vạch.nvkt bảo KH tiếp tục

phản ánh? : Trong nhà;Cell 2G phục vụ(7);icb183;Cường độ sóng 2G (dBm)(7);-5dbm;Chất lượng cuộc gọi 2G(tot);Data speed test

Đóng tự động  Trạm vip  Tích help

GNOC\_TT\_DD\_MOBILE\_191212\_43048931

Thời gian kết thúc sự cố

Quốc gia

Địa bàn \*

Đơn vị thực hiện

Người xử lý

Đơn vị hỗ trợ

**Cây nguyên nhân**

- ▶ Lỗi-Do phía khách hàng
- ▶ Lỗi-Nhóm chưa có GP hiệu quả xử lý (không đủ tiêu chí xử lý với các GP hiện tại)
- ▶ Lỗi-Nhóm GP trung hạn: Nâng anten,thêm cell,swap TB,anten gain cao,Microcell
- ▶ Lỗi\_Thực hiện giải pháp ngắn hạn: Chinh vùng phủ,nâng cấp,tối ưu tham số,sửa lỗi
- ▶ Lỗi\_Thực hiện giải pháp tạm thời\_Chờ GP dài hạn: Repeater, femto, pico
- ▶ Lỗi\_Thực hiện giải pháp trung hạn: Repeater,Picocell,Femtocell
- ▶ Vùng lổm-Nhóm GP dài hạn gồm: Trạm mới, di dời trạm, nâng cột, RRU kéo dài
- ▶ Vùng lổm-Nhóm GP trung hạn: Nâng anten,thêm cell,swap TB,anten gain cao,Microcell

# HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH DI ĐỘNG TRÊN PHẦN MỀM GNOC (TICKET)

MỘT SỐ VẤN ĐỀ GẶP PHẢI KHI CẬP NHẬT PHẦN MỀM

- Không tìm thấy Ticket
- PAKH không tự động giao WO + ticket (ticket only)
- Không tạm hoãn được

**THANKS**