

Connectivity Probleme (FDA)		Business Owner	Etter Hanspeter, INI-CWS-CS	Betroffene OE	CWS
Dateiname	Connectivity_Probleme_FDA.vsd	Autor	Sadus Lesi INI-CWS-CS-BEW	Datum	April 2016
Prozess-Beschreibung	Der Prozess beschreibt die Abklärungen/Ablauf für ein Connectivity Problem. Der FDA muss vor der Eröffnung eines Connectivity Tickets einen Fehler im eigenen Netz mittels Eingrenzung ausschliessen.				
Blatt	1/1	Update	A. Vaterlaus INI-CWS-CS-SAW	Datum	

Input	Prozessablauf	Beschreibung	Zuständig	System Maske	Output
	<pre> graph TD Start([Start]) --> FDA[FDA erkennt Störung] FDA --> Verdacht{Verdacht auf Mehrfachstörung} Verdacht -- Ja --> Swisscom{Störung bekannt bei Swisscom} Swisscom -- Ja --> Bekannt[Störung ist bekannt] Swisscom -- Nein --> WSG{WSG Alarm} WSG -- Ja --> Bekannt WSG -- Nein --> Identisch{Störungsbild identisch?} Identisch -- Ja --> Service{Service?} Identisch -- Nein --> A{{A}} Service --> RealTime[Real Time] Service --> BestEffort[Best Effort] Service --> Streaming[Streaming] RealTime --> ProblemSolved{Problem Solved?} BestEffort --> ProblemSolved Streaming --> ProblemSolved ProblemSolved -- Ja --> Bekannt ProblemSolved -- Nein --> Eröffnung[Eröffnung Connectivity TT] Eröffnung --> Ende([Ende]) </pre>	<p>Analyse ob mehrere Anschlüsse gleichzeitig betroffen sind</p> <p>Überprüfen ob SB-INFO erhalten welche zu diesem Issues passt z.B.: Region, Zeitpunkt, LE X</p> <p>Überprüfen ob im WSG xDSL Info ein Alarm bekannt/ aufgeführt ist.</p> <p>Die Störung ist bereits bekannt bei Swisscom. Die Behebung ist eingeleitet.</p> <p>Ist das Störungsbild auf mehreren Anschlüssen identisch?</p> <p>Gemeinsame Analyse der Reale Time Plattform mit allen involvierten Stellen. Interface und Routing Check gegenüber Swisscom</p> <p>Gemeinsame Analyse der Best Effort Plattform mit allen involvierten Stellen. Interface und Routing Check gegenüber Swisscom</p> <p>Gemeinsame Analyse der Streaming Plattform mit allen involvierten Stellen. Interface und Routing Check gegenüber Swisscom Check Multicast Rendezvous Points inkl. MSDP Peering gegenüber Swisscom</p> <p>Weiter gemäss Standardprozess für Einzelstörungen</p> <p>Benötigte Angaben: Genaue Problembeschreibung Resultate der getätigten Analysen Direkte Kontaktnummer (die Erreichbarkeit muss sichergestellt sein) Verfügbarkeit der involvierten Stellen muss sichergestellt sein NSN's der betroffenen Anschlüsse DSLAM ID Betroffene Region Workaround: Telefonische Meldung an Wecare Wholesale über Eröffnung Connectivity TT</p>	<p>FDA</p>	<p>Outlook/ Telefon/ FDA Alarm Tool</p> <p>Outlook/</p> <p>WSG</p> <p>TT/ Incident</p> <p>WSG</p> <p>TT/ Incident</p>	