

INTERFACE Trouble Ticketing B2B

Sommaire des onglets

Nomenclature

Références techniques et nomenclature utilisée dans les protocoles

Définition du modèle de données permettant les échanges. Le modèle TroubleTicket est utilisé dans :

- createTroubleTicketByValueRequest
- setTroubleTicketByValueRequest
- getTroubleTicketByKeyResponse

Modèle de données TT

Le modèle troubleTicketResponse est utilisé pour :

- createTroubleTicketByValueResponse
- setTroubleTicketByValueResponse

Les autres modèles ont le nom de leurs utilisations :

getTroubleTicketByKeyRequest

Diagramme d'états

Diagramme d'état et règle de changement de troubleTicketState

Valeurs possibles

Liste des valeurs possibles et/ou autorisées. La liste de valeur est liée à un modèle de donnée. L'entête de la colonne définit le nom du champ

Cet onglet précise la liste des actions possibles de l'OC vers l'OI en précisant selon l'action quels champs du modèle de données

Mapping Actions OC=>OI

(troubleTicket...) sont optionnels versus obligatoires et les valeurs qui peuvent être prises

Mapping Actions OI=>OC

Cet onglet précise la liste des actions possibles de l'OI vers l'OC en précisant selon l'action quels champs du modèle de données (troubleTicket...) sont optionnels versus obligatoires et les valeurs qui peuvent être prises

Opérations Meta

Liste des opérations meta disponibles. Il s'agit de fonctions utilitaires d'inspection indépendantes des échanges de ticket, comme par exemple

Mapping Action Lecture Tickets OC

"GetTroubleTicketType" qui permet de demander à l'OI la structure d'un Trouble Ticket dans son système

Description de la méthode getTroubleTicketByKey

INTERFACE Trouble Ticketing B2B

Terminologie

- The final customer (FC) : Client Final, société ou personne émettant la demande à son opérateur de service.
- The service provider (SP) ou OC : Opérateur de service, société fournissant le service au client final. Cette société analyse le cas et décide de l'intervention nécessaire par son fournisseur. Dans le cas du FTTH, il s'agit de l'Opérateur Commercial
- The supplier (SU) ou OI : Fournisseur, société en charge de la résolution du cas / de l'intervention. Dans le cas du FTTH, il s'agit de l'Opérateur d'Immeuble

Références possibles

- TM FORUM : <http://www.tmforum.org/browse.aspx>
- Livre blanc sur un modèle commun pour OSS : <http://www.tmforum.org/Guidebooks/GB922InformationFramework/41885/article.html>

Downloads					
API Name	Spécificatio n _z	Reference	Conformance		Questionna ire
		Implementat ion	Test Suite		
Trouble Ticket V1.2	http://www.t mforum.org/ browse.aspx ?catID=4037 &docID=680 8	<a href="http://www.t
mforum.org/
browse.aspx
?catID=4037
&docID=681">http://www.t mforum.org/ browse.aspx ?catID=4037 &docID=681 1	<a href="http://www.t
mforum.org/
browse.aspx
?catID=4037
&docID=680">http://www.t mforum.org/ browse.aspx ?catID=4037 &docID=680 9	<a href="http://www.t
mforum.org/
browse.aspx
?catID=4037
&docID=680">http://www.t mforum.org/ browse.aspx ?catID=4037 &docID=680 5	<a href="http://www.t
mforum.org/
browse.aspx
?catID=4037
&docID=680">http://www.t mforum.org/ browse.aspx ?catID=4037 &docID=680 5
Common V1.5	<a href="http://www.t
mforum.org/
browse.aspx
?catID=4037
&docID=672">http://www.t mforum.org/ browse.aspx ?catID=4037 &docID=672 0	<a href="http://www.t
mforum.org/
browse.aspx
?catID=4037
&docID=680">http://www.t mforum.org/ browse.aspx ?catID=4037 &docID=680 3	<a href="http://www.t
mforum.org/
browse.aspx
?catID=4037
&docID=685">http://www.t mforum.org/ browse.aspx ?catID=4037 &docID=685 9		

Définition d'une durée dans la norme ISO 8601

Une durée représente une quantité de temps dans l'absolu, sans commencer à un instant précis. Il faut commencer l'écriture par la lettre 'P' (pour *Period* en anglais). Exemple : **P18Y9M4DT11H9M8S** qui représente une (longue) durée de 18 ans, 9 mois, 4 jours, 11 heures, 9 minutes et 8 secondes. On remarque sur cet exemple l'emploi d'initiales anglaises pour séparer les éléments (Years, Months, Days, Hours, Minutes et Seconds). On remarque toujours la présence du T séparant les jours des heures. Il est vrai qu'ici la présence des H, M et S rend le T redondant.

L'année n'a pas de sens dans le cas de durée de SAV. Le GT propose de laisser vide et d'utiliser mois, jour, heure, minute et seconde.

Objet	Classe Parent	Origine	Nom de champ	Description du champ	Type de champ	Taille du champ	Modifié après création	Correspondance avec un champ dans le protocole SAV 1.0 ou 1.1	Fichier Source du protocole 1.0 ou 1.1	Spécifique FTHM 0 : non 1 : oui
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	DBSU	troubleTicketKey	Référence du Ticket créé dans le System de FCI. Cette référence est répétée par FCI dans ses retours	string	30	1	ReferenceSigSAVRacco	SIG_SAV	0
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	DBSU	lastDateVersionNumber	Numéro de mise à jour effectuée à l'initiative de FCI. Ce champ est incrémenté par FCI à chacune de ses mises à jour de DBSU	long	x	0			0
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	DBSU	interactionDate	Date à laquelle le message est envoyé	date time iso 8601	x	1	DateActSigSAVRacco	AR_SIG	0
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	DBSU	interactionDateComplete	Date de clôture de l'incident dans le System de FCI	date time iso 8601	x	2	DateClotSigSAVRacco	CLOT_SIG	0
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	DBSU	businessInteractionDate	Non utilisé	NEL	1		Non utilisé		0
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	DBSU	businessInteractionKey	Non utilisé	NEL	1		Non utilisé		0
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	DBSU	description	Description de l'incident du client/du client/du client. Dans le cas d'une modification de ticket par FCI ou FCI, ce champ permet de préciser le type de modification. Les valeurs de ce champ sont dans l'ensemble des valeurs possibles	string	1024	1			0
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	DBSU	troubleTicketState	Etat du ticket d'incident (TT) : QUEUED - OPENACTIVE - OPENACTIVE - TO BE CANCELED - CLOSED L'enchaînement de ces valeurs est expliqué dans l'onglet "Diagramme d'états". Les valeurs de ce champ sont dans l'ensemble des valeurs possibles	string	10	1			0
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	DBSU	troubleDescription	Description de l'incident (y compris incident au PM, détail technique ...). La description de l'incident n'est utilisée que si la relation du ticket	string	1024	0			0
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	DBSU	troubleDetectionTime	Date de l'apparition de l'incident	date time iso 8601	x	0	DateIncActFinal	SIG_SAV	0
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	DBSU	serviceRestartTime	Date de Rétablissement du service	date time iso 8601	x	2	DateReActSigSAVRacco	CLOT_SIG	0
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	DBSU	troubleTicketKey	Non utilisé	NEL	1		Non utilisé		0
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	serviceProvider	Nom de FCI	string	50	1			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	serviceProviderName	Nom de FCI - correspondant OC	string	50	1			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	serviceProviderRef	Nom de l'unité de traitement de la demande côté OC	string	40	1			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	serviceProviderPhoneNumber	Numéro de contact de FCI	string	25	1			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	supplierId	Service de FCI	string	50	1			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	supplierName	Nom de FCI - correspondant CI	string	40	1			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	supplierRef	Nom de l'unité de traitement de la demande côté CI	string	40	1			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	supplierPhoneNumber	Numéro de contact de CI	string	25	1			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	troubleTicketType	Type de signalisation : expertise contradictoire (2), signalisation (1) : signalisation collective (3) Les valeurs de ce champ et les états sont dans l'ensemble des valeurs possibles	integer	10	0			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	offerId	Nom de l'offre commercialisée par FCI sur laquelle l'incident est constaté. Les valeurs sont définies dans le contrat de FCI par exemple : FTTHACCESS_PMEB2	string	50	0			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	commercial	Référence de la prestation souscrite par FCI pour le client final (ReferencePrestationPrise ou ReferencePrestationPMPDM)	string	50	0	ReferencePrestationPrise	SIG_SAV	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	technical	Référence à la prise FTHM (PTO) ou Référence de PM	string	50	0	ReferencePrise	SIG_SAV	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	PRDM	Référence au PRDM de rattachement dans le cadre d'une signalement PRDM	string	20	0			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	PMReference	Référence au PRM technique dans le cadre d'une signalement PRM	string	50	0			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	serviceProviderTroubleTicketKey	Référence du ticket propre à FCI (table qui décrit dans le détail de FCI)	string	30	0	ReferenceSigSAVRacco	SIG_SAV	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	customerLastName	Nom de client final	string	30	0	NonClient	SIG_SAV	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	customerFirstName	Prénom du client final	string	30	0	PrénomClient	SIG_SAV	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	contactPhoneNumber	Numéro de téléphone du client final	string	25	0	ContactClient	SIG_SAV	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	contactPhoneNumber2	Numéro secondaire du client final	string	25	0	ContactClient2	SIG_SAV	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	customerAccessibilityHours	Heures et jours d'accessibilité de ce client pour une intervention sans RDV, nécessaire sur des GTR courtes en remplacement	string	50	0			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	appointmentMode	Mode de réservation de RDV : avec ou sans consultation de plan de charge. Les valeurs de ce champ sont dans l'ensemble des valeurs possibles	string	10	1			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	SLAppointmentManagement	Référence interne pour la date de consultation de plan de charge. Elle désigne un créneau dans le plan de charge de FCI sous la forme soit d'un "RDV" ou d'un "RDV"	string	30	1			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	appointmentSuggestion1	Proposition de date de RDV ou Créneau choisi sur le calendrier de FCI par FCI	date time iso 8601	x	0 ou 1 selon gestion rdv	PropaRdv	SIG_SAV	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	appointmentSuggestion2	Deuxième proposition de date de RDV	date time iso 8601	x	0 ou 1 selon gestion rdv	PropaRdv	SIG_SAV	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	appointmentSuggestion3	Troisième proposition de date de RDV	date time iso 8601	x	0 ou 1 selon gestion rdv	PropaRdv	SIG_SAV	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	defectClassId	Nature de l'incident Les valeurs de ce champ et les états sont dans l'ensemble des valeurs possibles	string	10	0			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	defectDescription	Description de l'incident Les valeurs de ce champ sont dans l'ensemble des valeurs possibles	string	1024	0	NatureDefault	SIG_SAV	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	defectPrevalocation	Prélocalisation de l'incident Les valeurs de ce champ sont dans l'ensemble des valeurs possibles	string	1024	0	PrevalDefault	SIG_SAV	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	statusOperated	Service sous fonctionnel ?	boolean	1	0			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	messageType	Type de message échangé (exemple confirmation RDV, demande ...) Les valeurs de ce champ sont dans l'ensemble des valeurs possibles	string	10	1	TypeMessCI SigSAVRacco	SIG_SAV	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	messageContent	Contenu du Message	string	1024	1	ContentMessageSAVRacco	CLOT_SIG	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	escalation	Prise en compte de l'incident de FCI vers FCI	boolean	1	1			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	actionPlannedActionDate	Date d'intervention prévue ou planifiée par FCI (correspondant ou non à un RDV absent)	date time iso 8601	x	1			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	supplierResolutionAction	Type d'intervention prévue par FCI (avec RDV, sans RDV, Derco) Les valeurs de ce champ sont dans l'ensemble des valeurs possibles	string	10	1			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	supplierResolutionDate	Date d'avancement de la résolution de l'incident côté CI. Les valeurs de ce champ sont dans l'ensemble des valeurs possibles	string	10	1			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	troubleTicketClosureCode	Code de clôture CI Les valeurs de ce champ sont dans l'ensemble des valeurs possibles	string	10	2	CodeClotSigSAVRacco	CLOT_SIG	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	troubleTicketClosureLabel	Libellé de clôture CI Les valeurs de ce champ sont dans l'ensemble des valeurs possibles	string	10	2	CodeClotSigSAVRacco	CLOT_SIG	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	defectLocalization	Localisation de défaut vue par CI Les valeurs de ce champ sont dans l'ensemble des valeurs possibles	string	10	2	DateClotSigSAVRacco	CLOT_SIG	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	defectResponsibility	Responsabilité de défaut Les valeurs de ce champ sont dans l'ensemble des valeurs possibles	string	10	2	Responsabilite	CLOT_SIG	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	reprovisioning	Type de décharge de reprovisionnement pour les cas de changement de route optique	string	30	2			1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	commentaireDeClotureComment	Commentaire de clôture - champ libre	string	1024	2	CommentaireClotureSigSAVRacco	CLOT_SIG	1
FTTHM/TroubleTicket	troubleTicket	SPECIFIC	closureDuration	Durée contractuelle de résolution de ticket par FCI en fonction de la GTR associée : suppression des heures non couvertes par la GTR notamment. Lorsque le service ne fait pas l'objet d'une GTR, ce champ n'est pas utilisé	duration iso 8601	x	2			1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	troubleTicketKey	Référence du Ticket créé dans le System de FCI	string	30	0	troubleTicketKey		1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	returnCode	Code retour Les valeurs de ce champ sont dans l'ensemble des valeurs possibles	string	10	0			1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	returnLabel	Libellé de code retour Les valeurs de ce champ sont dans l'ensemble des valeurs possibles	string	10	0			1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	listRefCommercialId	Liste des références des prestations souscrites par FCI pour le client final suite à un DERCO. Réponse : 1 (groupe)	string	1024	1			1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	listRefTechnicalId	Liste des références des prises FTHM (PTO) inspectées par un DERCO. Réponse : 1 (groupe)	string	1024	1			1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	GTRDelay	Delai de la GTR exemple : 04	string	10	0			1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	GTRSignalRangeDay	Page hebdomadaire de signalisation en jour (exemple : Su7)	string	10	0			1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	GTRSignalRangeHour	Page horaire de signalisation (exemple : 08H-18H)	string	10	0			1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	GTRRecoveryRange	Page d'intervention de rétablissement associée à la GTR 0 valeurs possibles : BONAUSULTION ou NONCONDTONNELLE	string	20	0			1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	LinkLengthPMPDM	en kilomètres avec 2 chiffres après la virgule ou le point. Pour être obligatoires selon les contrats des CI	float	5	2			1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	DelivryPointPRDM	Point de livraison de la fibre au PM. Description propre à chaque CI	string	70	0			1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	DelivryPointPM	Point de livraison de la fibre au PM. Description propre à chaque CI	string	70	0			1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	CriticalLevel	Niveau de criticité pour l'OC permettant si nécessaire de prioriser le traitement du SAV sur le lien PM-PRDM Les valeurs de ce champ sont définies par les contrats CI	string	30	0			1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	OfferLinkValue	Valeur contractuelle correspondant au type d'offre commandée. Pour certains CI ce champ peut être obligatoire en fonction des contrats	string	30	0			1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	OfferOptional	Valeur contractuelle correspondant à l'option commandée	string	30	0			1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	QLTraking	Position sur FDL de l'OC associé au lien PM-PRDM en défaut. Champ optionnel à disposition de FCI	string	30	0			1
FTTHM/TicketResponse	ticketResponse	SPECIFIC	ActivatedCustomertechnical	Référence d'une PTO active sur le lien PM-PRDM. Champ optionnel à disposition de FCI	string	50	0			1

Item	Descripción	Cantidad	Valor	Observaciones
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				
54				
55				
56				
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				
65				
66				
67				
68				
69				
70				
71				
72				
73				
74				
75				
76				
77				
78				
79				
80				
81				
82				
83				
84				
85				
86				
87				
88				
89				
90				
91				
92				
93				
94				
95				
96				
97				
98				
99				
100				

Item	Descripción	Cantidad	Valor	Observaciones
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				
54				
55				
56				
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				
65				
66				
67				
68				
69				
70				
71				
72				
73				
74				
75				
76				
77				
78				
79				
80				
81				
82				
83				
84				
85				
86				
87				
88				
89				
90				
91				
92				
93				
94				
95				
96				
97				
98				
99				
100				

Le tableau ci-dessous récapitule la liste des Opérations Meta requises par la norme OSSJ

L'ensemble de ces opérations meta doivent être développées pour être conformes à la norme. Certaines de ces opérations n'ayant pas d'utilité dans le

Pour la description détaillée des Metadata Operation, se référer aux WSDL + XSD

Operation	Description	Renseigné
getSupportedOptionalOperations	Get the names of the optional operations supported (webservices name)	oui
getManagedEntityTypes	Get the managed entity types supported by the implementation. This will return all trouble ticket types and all trouble ticket item types. Since the TT data model is abstract TroubleTicketValue and TroubleTicketItemValue must not be part of the result	oui
getTroubleTicketTypes	Get the trouble ticket types supported by the implementation. Since the TT data model is abstract TroubleTicketValue must not be part of the result	oui
getTroubleTicketItemTypes	Get the trouble ticket item types supported by the implementation. Since the TT data model is abstract TroubleTicketItemValue must not be part of the result	vide
getNamedQueryTypes	Get the named query types supported by the implementation	vide
getUpdateProcedureTypes	Get the named update procedure types supported by the implementation	oui
getEventTypes	Get the event types supported by the implementation	vide
getEventDescriptor	Get the event descriptors for a given event type	vide

FTTHMUTTTroubleTicket	Requête de l'OC de récupération d'information du ticket d'incident	Réponse de l'OI à la demande de récupération d'information du ticket d'incident
Champ présent dans le data model	OC case read information (getTroubleTicketByKey)	OC case read information (getTroubleTicketByKey)
troubleTicketKey	OPTIONNAL	MANDATORY
lastUpdateVersionNumber	[empty]	[empty]
interactionDate	[empty]	[empty]
interactionDateComplete	[empty]	MANDATORY - if closed
businessInteractionState	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed
businessInteractionItemKeys	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed
description	[empty]	[empty]
troubleTicketState	[empty]	MANDATORY - Value = Current state
troubleDescription	[empty]	MANDATORY
roleAssignments	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed
troubleDetectionTime	[empty]	MANDATORY
serviceRestoredTime	[empty]	MANDATORY - if closed
troubleTicketItemKeys	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed
serviceProviderID	MANDATORY	MANDATORY
serviceProviderName	[empty]	MANDATORY - if informed
serviceProviderUnit	[empty]	MANDATORY - if informed
serviceProviderPhoneNumber	[empty]	MANDATORY - if informed
supplierID	MANDATORY	MANDATORY - if informed
supplierName	[empty]	MANDATORY - if informed
supplierUnit	[empty]	MANDATORY - if informed
supplierPhoneNumber	[empty]	MANDATORY - if informed
troubleTicketType	[empty]	MANDATORY
offerId	[empty]	MANDATORY
commercialId	[empty]	MANDATORY - if informed
technicalId	OPTIONNAL	MANDATORY - if informed
serviceProviderTroubleTicketKey	[empty]	MANDATORY
customerLastName	[empty]	MANDATORY - if informed
customerFirstName	[empty]	MANDATORY - if informed
contactPhoneNumber1	[empty]	MANDATORY - if informed
contactPhoneNumber2	[empty]	MANDATORY - if informed
customerAccessibilityHours	[empty]	MANDATORY - if informed
appointmentMode	[empty]	MANDATORY - if informed
SUAppointmentManagementId	[empty]	MANDATORY - if informed
appointmentSuggestion1	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed
appointmentSuggestion2	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed
appointmentSuggestion3	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed
defectClassId	[empty]	MANDATORY
defectDescription	[empty]	MANDATORY
defectPrelocalization	[empty]	MANDATORY
alreadyOperated	[empty]	MANDATORY
messageType	[empty]	MANDATORY - last message type if informed
messageContent	[empty]	MANDATORY - last message content if informed
supplierPlannedActionDate	[empty]	MANDATORY - if informed
supplierResolutionAction	[empty]	MANDATORY - if informed
supplierResolutionState	[empty]	MANDATORY - if informed
troubleTicketClosureCode	[empty]	MANDATORY - if informed
troubleTicketClosureLabel	[empty]	MANDATORY - if informed
defectLocalization	[empty]	MANDATORY - if informed
defectResponsibility	[empty]	MANDATORY - if informed
reprovisioningId	[empty]	MANDATORY - if informed
troubleTicketClosureComment	[empty]	MANDATORY - if informed
closureDuration	[empty]	MANDATORY - if informed
ListImpactCommercialId	[empty]	[empty]
ListImpactTechnicalId	[empty]	[empty]
GRTDelay	[empty]	MANDATORY - if informed
GRTSignalingRangeDay	[empty]	MANDATORY - if informed
GRTSignalingRangeHour	[empty]	MANDATORY - if informed
GRTRecoveryRange	[empty]	MANDATORY - if informed
LinkLengthPMPDM	[empty]	[empty]
DeliveryPointPRDM	[empty]	MANDATORY - if informed
DeliveryPointPM	[empty]	MANDATORY - if informed
CriticalLevel	[empty]	[empty]
OfferLinkValue	[empty]	[empty]
OfferOptionalId	[empty]	[empty]
OLTranking	[empty]	[empty]
ActivatedCustomertechnicalId	[empty]	[empty]
PRDMId	[empty]	[empty]
PMTechnicalId	[empty]	[empty]