

## 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 : <ul style="list-style-type: none"><li>• createTroubleTicketByValueRequest</li><li>• setTroubleTicketByValueRequest</li><li>• getTroubleTicketByKeyResponse</li></ul>
Modèle de données TT	Le modèle troubleTicketResponse est utilisé pour : <ul style="list-style-type: none"><li>• createTroubleTicketByValueResponse</li><li>• setTroubleTicketByValueResponse</li></ul> 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 (troubleTicket...) sont optionnels versus obligatoires et les valeurs qui peuvent être prises
Mapping Actions OC=>OI	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
Mapping Actions OI=>OC	Liste des opérations meta disponibles. Il s'agit de fonctions utilitaires d'introspection indépendantes des échanges de ticket, comme par exemple "GetTroubleTicketType" qui permet de demander à l'OI la structure d'un Trouble Ticket dans son système
Opérations Meta	
Mapping Action Lecture Tickets OC	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>

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

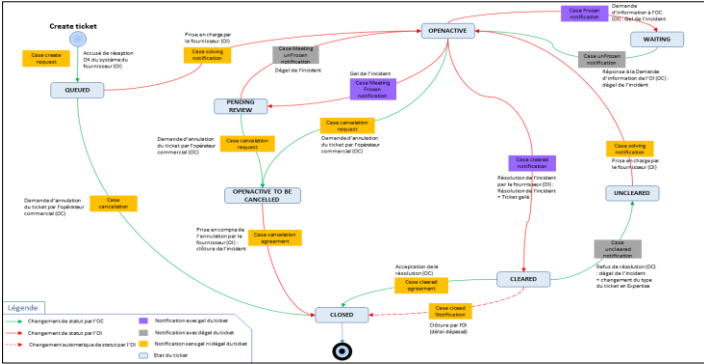
L'année n'a pas de sens dans le cas de durée de SAV. Le GT propose de laisser vide et d'utiliser mois, jour, heure, minute et seconde.

Objet	Classe Parent	Origine	Nom du champ	Description du champ	Type de champ	Taille de champ	Modifia après création 0 : non 1 : oui 2 : oui, uniquement à la clôture	Correspondance avec un champ dans le protocole SAV 1.0 ou 1.1	Fichier Source du protocole 1.0 ou 1.1	Spécifique FTH 0 : non 1 : oui
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	OSSJ	troubleTicketKey	Référence du Ticket créé dans le System de l'OI. Cette référence est rappelée par l'OI dans tous ses retours	string	30	1	ReferenceSigSAVRaccoOI	SIG_SAV	0
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	OSSJ	lastUpdateVersionNumber	Numero de mise à jour du ticket à l'initiative de l'OI. Ce champ est incrémenté par l'OI à chacune de ses mises à jour et doit être rattaché au l'OI.	long	x	0			0
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	OSSJ	interactionDate	Date à laquelle le message est envoyé	date time iso 8601	x	1	DateActSigSAVRacco	AR_SIG	0
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	OSSJ	interactionDateComplete	Date de Clôture de l'incident dans le System de l'OI	date time iso 8601	x	2	DateActSigSAVRacco	CLOT_SIG	0
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	OSSJ	businessInteractionState	Non utilisé	NULL	1		Non utilisé		0
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	OSSJ	businessInteractionTime	Non utilisé	NULL	1		Non utilisé		0
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	OSSJ	description	Description de l'action du SetTicketByValue. Dans le cas d'une modification de ticket par l'OI et/ou l'OI, ce champ permet de préciser le type de modification. Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles	string	liste (30)	1			0
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	OSSJ	troubleTicketState	Etat du ticket d'incident (TT) : OUEUED, OPENACTIVE, OPENACTIVE TO BE CANCELED, CLOSED L'enchaînement de ces valeurs est expliqué dans l'onglet diagramme d'états. Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles	string	liste (50)	1			0
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	OSSJ	troubleDescription	Description de l'incident (y compris incident au PM, détail technique, ...). La description de l'incident n'est utilisée qu'à la création du ticket	string	1024	0			0
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	OSSJ	troubleDetectionTime	Date de l'apparition de l'incident	date time iso 8601	x	0	DateRetoSigSAVRacco	SIG_SAV	0
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	OSSJ	serviceRestoredTime	Date de Rétablissement du service	date time iso 8601	x	2	DateRetoSigSAVRacco	CLOT_SIG	0
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	OSSJ	troubleTicketRefKeys	Non utilisé	NULL	1		Non utilisé		0
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	serviceByVendorID	SIGSA de l'IOC	string	30	1			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	serviceByVendorName	Nom et Prénom du correspondant OI	string	40	1			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	serviceByVendorMail	Numéro de contact de paiement de la demande côté IOC	string	40	1			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	serviceByVendorPhoneNbr	Téléphone de contact de l'IOC	string	25	1			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	serviceByVendorPhone	SIGSA de l'OI	string	25	1			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	serviceByVendorName	Nom et Prénom du correspondant OI	string	40	1			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	serviceByVendorMail	Nom et Prénom du correspondant OI	string	40	1			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	serviceByVendorPhoneNbr	Téléphone de contact de l'OI	string	25	1			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	troubleTicketType	Type de signalisation : expertise contractuelle (2), signal (1), signalisation collective (3) Les valeurs de cette liste et libellés sont dans l'onglet valeurs possibles	integer	liste	0			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	offerId	Nom de l'offre commercialisée par l'OI sur laquelle l'incident est constaté. Les valeurs sont définies dans le contrat de l'OI par exemple, FTTHACCESS, PMR5B, ...	string	50	0			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	commercialId	Référence de la prestation souscrite par l'IOC pour le client final (RéférencePrestationPrise ou RéférenceNbreServices souscrite par l'IOC)	string	50	0	ReferencePrestationPrise	SIG_SAV	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	technicalId	Référence de la prise FTTH (PTO) ou Référence du PM Régulation prise	string	50	0	ReferencePrise	SIG_SAV	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	PRDMid	Référence du NRO de rattachement dans le cadre d'une signalisation PM-PRDM	string	20	0			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	PMReferralsId	Référence du PM technique dans le cadre d'une signalisation PM-PRDM	string	50	0			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	serviceProvider/TroubleTicketKey	Référence du PM propre à l'IOC (elle que décrite dans le SI de l'IOC)	string	30	0	ReferenceSigSAVRaccoOC	SIG_SAV	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	customerRefName	Nom du client final	string	30	0	NonClient	SIG_SAV	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	customerRefName	Prénom du client final	string	30	0	PrénomClient	SIG_SAV	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	customerRefName	Nom du client final	string	30	0	ContractClient	SIG_SAV	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	customerRefName	Numéro secondaire du client final	string	25	0	ContractClient2	SIG_SAV	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	customerRefName	Numéro secondaire du client final	string	25	0	ContractClient2	SIG_SAV	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	customerRefName	Jours et heures d'accessibilité du site client pour une intervention sans RDV, nécessaire sur des GTR courtes en expertise préventive	string	50	0			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	appointmentMode	Mode de réservation de RDV : avec ou sans consultation du plan de charge. Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles	string	liste (50)	1			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	SUAppointmentManagementId	Référence retournée par l'OI suite à la consultation de plan de charge. Elle désigne un créneau dans le plan de charge de l'OI sous la forme d'un "N°Rendez-vous" par un "N°Créneau"	string	30	1			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	appointmentSuggestion1	Proposition de date de RDV ou Créneau choisi sur le planning affiché par l'OI Date et heure de début de créneau	date time iso 8601	x	0 ou 1 selon gestion rdv	PropaRdv	SIG_SAV	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	appointmentSuggestion2	Deuxième proposition de date de RDV	date time iso 8601	x	0 ou 1 selon gestion rdv	PropaRdv	SIG_SAV	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	appointmentSuggestion3	Troisième proposition de date de RDV	date time iso 8601	x	0 ou 1 selon gestion rdv	PropaRdv	SIG_SAV	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	defectClassId	Nature de l'incident Les valeurs de cette liste et libellés associés sont dans l'onglet valeurs possibles	string	liste	0			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	defectDescription	Description de l'incident Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles	string	liste (30)	0	NatureDefault	SIG_SAV	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	defectPreCalculation	Précalculation de l'incident Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles	string	liste (30)	0	PreDefDefault	SIG_SAV	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	readyOperated	Service a été fonctionnel?	boolean	oui	0			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	messageType	Type de message échangé (exemple confirmation RDV, demande, ...) Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles	string	liste (30)	1	TypeMessOISigSAVRacco		1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	messageContent	Contenu du Message	string	1024	1	ContentMessSigSAVRacco	CLOT_SIG	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	resolution	Permet de décrire l'incident de l'IOC vers l'OI Date d'intervention prévue ou planifiée par l'OI (non respecté) ou par un RDV labo	boolean	oui	1			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	supplierResolutionAction	Type d'intervention prévu par l'OI (avec RDV, sans RDV, Dero) Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles	string	liste (30)	1			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	supplierResolutionState	Etat d'avancement de la résolution de l'incident côté OI. Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles	string	liste (30)	1			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	troubleTicketClosureCode	Code de clôture OI Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles	string	liste (5)	2	CodeClosSigSAVRacco	CLOT_SIG	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	troubleTicketClosureLabel	Libellé clôture OI Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles	string	liste (255)	2	CodeClosSigSAVRacco	CLOT_SIG	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	defectLocalization	Localisation du défaut vue par OI Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles	string	liste (30)	2	DateClosSigSAVRacco	CLOT_SIG	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	defectResponsibility	Responsable du défaut Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles	string	liste (10)	2	Responsable	CLOT_SIG	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	reprovisioningId	N° de décharge de reprovisionnement pour les cas de changement de route	string	30	2			1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	troubleTicketClosureComment	Commentaire de clôture - champ libre	string	1024	2	CommentaireClosSigSAVRacco	CLOT_SIG	1
FTTHMufTroubleTicket	troubleTicket	SPECIFC	closureDuration	Durée contractuelle de résolution du ticket par l'OI en fonction de la GTR souscrite; 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
FTTHMufTicketResponse	ticketResponse	SPECIFC	troubleTicketKey	Référence du Ticket créé dans le System de l'OI	string	30	sans objet	troubleTicketKey		1
FTTHMufTicketResponse	ticketResponse	SPECIFC	returnCode	Code retour Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles	string	liste (5)	sans objet			1
FTTHMufTicketResponse	ticketResponse	SPECIFC	returnLabel	Libellé du code retour Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles	string	liste (255)	sans objet			1
FTTHMufTicketResponse	troubleTicket	SPECIFC	ListInspectCommercialId	Liste des références des prestations souscrites par l'IOC pour les clients finaux suite à un DERECO Séparateur : ; (pipe)	string	1024	1		SIG_SAV	1
FTTHMufTicketResponse	troubleTicket	SPECIFC	ListInspectTechnicalId	Liste des références des prises FTTH (PTO) impactées par un DERECO Séparateur : ; (pipe)	string	1024	1		SIG_SAV	1
FTTHMufTicketResponse	troubleTicket	SPECIFC	GTRDelay	Délai de la GTR exemple : 04	string	10	0			1
FTTHMufTicketResponse	troubleTicket	SPECIFC	GTRSignalingRangeDay	Plage hebdomadaire de signalisation en jour (exemple : MAT)	string	10	0			1
FTTHMufTicketResponse	troubleTicket	SPECIFC	GTRSignalingRangeHour	plage horaire de signalisation (exemple : 08H-18H)	string	10	0			1
FTTHMufTicketResponse	troubleTicket	SPECIFC	GTRRecoveryRange	Plage d'intervention de rétablissement associée à la GTR (2 valeurs possibles : SIGNALISATION ou NONCONDITIONNELLE)	string	20	0			1
FTTHMufTicketResponse	troubleTicket	SPECIFC	LinkLengthPMPPRDM	en kilomètres avec 2 chiffres après la virgule ou le point. Pourra être obligatoire selon les contrats des OI.	float	5	2			1
FTTHMufTicketResponse	troubleTicket	SPECIFC	DeliveryPointPRDM	Point de livraison de la fibre au PRDM. Description propre à chaque OI	string	70	0			1
FTTHMufTicketResponse	troubleTicket	SPECIFC	DeliveryPointPM	Point de livraison de la fibre au PM. Description propre à chaque OI	string	70	0			1
FTTHMufTicketResponse	troubleTicket	SPECIFC	CriticalLevel	niveau de criticité pour l'IOC permettant si nécessaire de prioriser le traitement du SAV sur le lien PM-PRDM. Les valeurs de cette liste sont définies par les contrats OI	string	30	0			1
FTTHMufTicketResponse	troubleTicket	SPECIFC	offerInValue	Valeur contractuelle correspondant au type d'offre commandée. Pour certains OI, ce champ peut être obligatoire en fonction des contrats.	string	30	0			1
FTTHMufTicketResponse	troubleTicket	SPECIFC	offerOptionId	Valeur contractuelle correspondant à l'option commandée.	string	30	0			1
FTTHMufTicketResponse	troubleTicket	SPECIFC	OI.Tracking	Position sur l'OLT de l'IOC associé au lien PM-PRDM en défaut. Champ optionnel à discrétion de l'IOC	string	30	0			1
FTTHMufTicketResponse	troubleTicket	SPECIFC	ActiveCustomerTechnicalId	Référence d'une PTO active sur le lien PM-PRDM. Champ optionnel à discrétion de l'IOC	string	50	0			1

Responsabilité de l'ICI selon l'état du ticket	
Etat du ticket d'incident	La GTR de l'ICI est-elle démantée
Est-il possible au créateur de ticket d'incident	non
QUELQU'UN	oui
OPÉNATIVE	oui
OPÉNATIVE TO BE CANCELED	non
CLOSED	non
WAITING	non
PENDING REVIEW	non
UNCLARED	non
UNREPERED	oui

Description des états possibles de tickets	
OPENED	Prise en charge de l'incident
OPÉNATIVE	en cours de traitement
CLOSED	Ticket résolu / Ticket fermé / état final
OPÉNATIVE TO BE CANCELED	Ticket abandonné par l'opérateur commercial (OCI)
PENDING REVIEW	Etat du ticket en attente de confirmation de l'ICI
PENDING REVIEW	Etat du ticket en attente de transmission de la demande
UNREPERED	Tous de la résolution par l'ICI et en attente de traitement par l'ICI + passage en expertise

Diagramme des changements d'états possibles de tickets  
 Ce diagramme permet de décrire les changements d'états d'un ticket d'incident (trouble/Ticket).  
 En orange, le contenu du champ description, en gris les états du ticket associés.  
 Seuls les changements d'état décrits ci-dessous sont autorisés









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 cadre FTTH, il a été convenu par le Groupe Interop que ces méthodes seraient vides  
 Pour la description détaillée des Metadata Operation, se référer aux WSDL + XSD

Operation	Description	Renseigné
<b>getSupportedOptionalOperations</b>	Get the names of the optional operations supported (webservices name)	oui
<b>getManagedEntityTypes</b>	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
<b>getTroubleTicketTypes</b>	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
<b>getTroubleTicketItemTypes</b>	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
<b>getNamedQueryTypes</b>	Get the named query types supported by the implementation	vide
<b>getUpdateProcedureTypes</b>	Get the named update procedure types supported by the implementation	oui
<b>getEventTypes</b>	Get the event types supported by the implementation	vide
<b>getEventDescriptor</b>	Get the event descriptors for a given event type	vide



<b>FTTHMUTTroubleTicket</b>	<b>Requête de l'OC de récupération d'information du ticket d'incident</b>	<b>Réponse de l'OI à la demande de récupération d'information du ticket d'incident</b>
<b>Champ présent dans le data model</b>	<b>OC case read information (getTroubleTicketByKey)</b>	<b>OC case read information (getTroubleTicketByKey)</b>
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]
PMTTechnicalId	[empty]	[empty]