

CALL TECNICO ETB

MANUAL DE APOYO ADC
(GUÍA AUTOMATIZADOR DE CHATS)

DICIEMBRE DE 2024

INTRODUCCION

Este manual pretende para el usuario guiar, informar y facilitar las gestiones en el **AUTOMATIZADOR DE CHATS**, mediante descripciones, explicaciones e imágenes gráficas. Este **material** dará **contexto** de rutas u opciones que el **ASESOR** podrá realizar al realizar una gestión. El **material** será accesible para el **ASESOR**, estará a disposición en todo momento; este documento debe tomarse con cautela y como referente absoluto para realizar las gestiones en el **AUTOMATIZADOR DE CHATS**, este es un manual de apoyo, útil o de gran ayuda, para objetivos y gestiones puntuales.

TABLA DE CONTENIDO

INICIAR EN (ADC).....4

GENERALIDADES5

INICIO (ADC)8

GESTION TV (ADC).....9

GESTION TELEFONICA (ADC)13

GESTION INTERNET (ADC)17

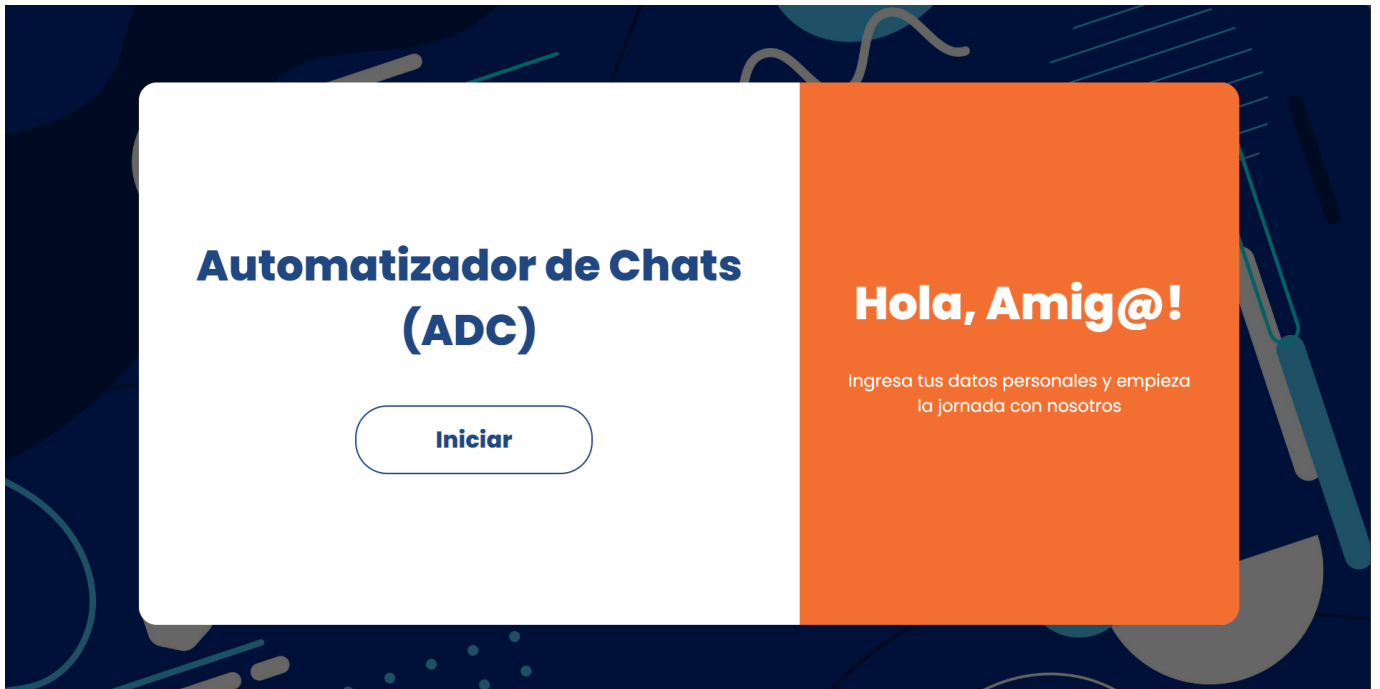
GESTION OTT (ADC).....21

CONCLUSION25

}}

INICIAR EN (ADC)

1. Cuando ingresa por primera vez, al **AUTOMATIZADOR DE GUIONES** podrás apreciar el apartado para ingresar al sistema, además de darte la bienvenida a la plataforma:



GENERALIDADES

1. Siempre tendrás a disposición un menú, de navegación lateral el cual te permite desplazarte por todos los apartados de la plataforma:



Inicio



Gestion TV



Gestion Telefonica



Gestion Internet



Gestion OTT

©2024 - ETB

(Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá)








Automatizador de
Guiones de ETB

2. Tendrás un apartado de interacción, el cual será tu bandeja principal, para realizar el paso a paso de las diversas gestiones:

Nombre:

Correo:



**Call Técnico**

3. Tienes a tu disposición, dos casillas de datos, tanto para el **NOMBRE** como para un dato general o específico, estos estarán disponibles según cada escenario y si se implementa la necesidad de usar estos dos campos:

Nombre:

Correo:

4. También tienes un pequeño menú de acciones los cuales te permiten realizar algunas acciones además de explicarte mejor el ejercicio, si estos están activos se mostrarán de tonalidad azul, si no se mostraran de una tonalidad grisácea; (1. Mostrar un modal con indicaciones básicas, 2. Mostrarte imágenes relacionadas con el escenario en cuestión, 3. Redirigirte a este manual de usuario y 4. Copiar los textos):



5. Bandeja de interacción, en la cual recibirás todo el paso a paso según las respuestas dadas por el cliente:



Call Técnico

INICIO (ADC)

1. Cuando ingresas a la plataforma, lo primero que veras será la pantalla de **INICIO**, donde se te planteará una sencilla pregunta y abra un pequeño menú, en el cual encontraras todas las gestiones disponibles a realizar y aplicar:



GESTION TV (ADC)

1. Cuando ingresas al apartado de **GESTION TV**, lo primero que encontraras son las preguntas de sondeo dirigidas a dicha tecnología o producto:

Preguntas de Sondeo

¿Cuántos decodificadores manejas? 📺 (Validar inventario de decos)

¿Desde cuándo se presenta la falla y cuantos decodificadores están en falla? 📺 ❌

Envíame foto del o los decodificadores que presenten falla por favor 📷 📺

Envíame una foto de la parte trasera del modem y decodificador, en la parte de las conexiones 📷 📡

¿Te aparece algún código de error en el televisor? 📺

Siguiente >>

2. Luego se presionar el botón **SIGUIENTE**, apreciaras un menú de gestiones a aplicar, esto se seleccionará según la falla particular que sufra un cliente en específico, así que deberas estar atento a según qué gestión aplicar, aunque siempre podrás volver a este apartado al finalizar una gestión o reiniciar el apartado:

SELECCIONA LA GESTION A APLICAR...



CÓDIGOS DE ERROR MAS
COMUNES DECODIFICADOR



MAL CONECTADO EL DECO



AUSENCIA DE SEÑAL VARIOS
DECODIFICADORES O TOTAL IMAGEN
PIXELADA IMAGEN CONGELADA



PROCESO SUSCRIBER ID

3. El funcionamiento es general y se aplicara de la misma forma, tendrás una o más preguntas, para enviar al cliente, seleccionaras en la casilla de selección si es **SI** o **NO** y en la bandeja de interacción, según lo que el cliente diga y lo que dictamines, se te mostrara un mensaje u otro según esto:

CODIGOS DE ERROR MAS COMUNES DE UN DECODIFICADOR	
El cable que se parece al de la línea telefónica que puede ser de color gris o amarillo ¿está en buen estado?	
SI	▼
<< FINALIZAR GESTION >>	

Nombre:

Dato:



Continúa con el soporte

Acércate a la parte trasera del decodificador allí vas a identificar un cable que se parece al de la línea telefónica puede ser de color gris o amarillo lo desconectas por 10 segundos lo conectas nuevamente y luego verificas que la otra punta de ese mismo cable este en el modem en el puerto de IPTV1 o IPTV2, asegúrate de que las dos puntas estén bien conectadas 📺🔌



Call Técnico

4. Debemos tener en cuenta que hay escenarios los cuales cuentan con subgestiones, muy enfatizadas en su gestión madre, estos también se mostraran en un menú, similar al del inicio y la metodología para desarrollarlos será igual:



-  Inicio
-  Gestion TV
-  Gestion Telefonica
-  Gestion Internet
-  Gestion OTT

©2024 - ETB
(Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá)

 Automatizador de Guiones de ETB

SELECCIONA LA GESTION A APLICAR...



CÓDIGOS DE ERROR MAS COMUNES DECODIFICADOR



MAL CONECTADO EL DECO



AUSENCIA DE SEÑAL VARIOS DECODIFICADORES O TOTAL IMAGEN PIXELADA IMAGEN CONGELADA



PROCESO SUSCRIBER ID

Nombre:

Dato:



 **Call Técnico**

5. Cada que llegues al final de una gestión o subgestion, presiona en el botón **FINALIZAR GESTION**, esto te va a redirigir al inicio de la gestión:



-  Inicio
-  Gestion TV
-  Gestion Telefonica
-  Gestion Internet
-  Gestion OTT

©2024 - ETB
(Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá)

 Automatizador de Guiones de ETB

Preguntas de Sondeo

¿Cuántos decodificadores manejas?  (Validar inventario de decos)

¿Desde cuándo se presenta la falla y cuantos decodificadores están en falla?  

Envíame foto del o los decodificadores que presenten falla por favor  


Envíame una foto de la parte trasera del modem y decodificador, en la parte de las conexiones  

¿Te aparece algún código de error en el televisor? 

Siguiente >>

Nombre:

Dato:



 **Call Técnico**

GESTION TELEFONICA (ADC)

1. Cuando ingresas al apartado de **GESTION TELEFONICA**, lo primero que encontraras son las preguntas de sondeo dirigidas a dicha tecnología o producto:

Preguntas de Sondeo

¿Desde cuándo presentas falla en el teléfono? 📞✖

¿Manejas alguna derivación? 📞

Envíame foto de la conexión de la línea por favor 📞

¿Has validado de manera interna el estado de las conexiones y con otro aparato telefónico?
🤔

Siguiente >>

2. Luego se presiona el botón **SIGUIENTE**, apreciarás un menú de gestiones a aplicar, esto se seleccionará según la falla particular que sufra un cliente en específico, así que deberás estar atento a según qué gestión aplicar, aunque siempre podrás volver a este apartado al finalizar una gestión o reiniciar el apartado:

SELECCIONA LA GESTION A APLICAR...





LINEA FTTH



LINEA FTTC

3. El funcionamiento es general y se aplicara de la misma forma, tendrás una o más preguntas, para enviar al cliente, seleccionaras en la casilla de selección si es **SI** o **NO** y en la bandeja de interacción, según lo que el cliente diga y lo que dictamines, se te mostrara un mensaje u otro según esto:

VALIDA PLATAFORMAS SUMA	
<p>Envíame una foto de la parte trasera del modem</p> <p>Por favor conecta el cable de la línea en la parte de atrás del módem en el puerto (VOZ IP 1, VOZ IP o TEL1,) 📞👉</p> <p>Nota: (De acuerdo con lo identificado en la foto, indícale el nombre del puerto en el guion)</p> <p>Vas a desconectar el cable de la línea del módem, luego vas a apagar el módem por 10 segundos vuelves a encender esperas que inicie y vuelves a conectar el cable de la línea 🛠️👉</p>	<p>Nombre:</p> <p>Dato:</p> <p></p> <p>Continúa con el soporte</p>
<p>¿Confírmame si ya te funciona la línea telefónica?</p>	
<p>NO</p>	
<p>Siguiente >></p>	<p> Call Técnico</p>

4. Debemos tener en cuenta que hay escenarios los cuales cuentan con subgestiones, muy enfatizadas en su gestión madre, estos también se mostraran en un menú, similar al del inicio y la metodología para desarrollarlos será igual:

[Inicio](#)
[Gestion TV](#)
[Gestion Telefonica](#)
[Gestion Internet](#)
[Gestion OTT](#)

©2024 - ETB
(Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá)

Automatizador de Guiones de ETB

SELECCIONA LA GESTION A APLICAR...

LINEA FTTH

LINEA FTTC

Nombre:

Dato:

Call Técnico

5. Cada que llegues al final de una gestión o subgestion, presiona en el botón **FINALIZAR GESTION**, esto te va a redirigir al inicio de la gestión:

[Inicio](#)
[Gestion TV](#)
[Gestion Telefonica](#)
[Gestion Internet](#)
[Gestion OTT](#)

©2024 - ETB
(Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá)

Automatizador de Guiones de ETB

Preguntas de Sondeo

¿Desde cuándo presentas falla en el teléfono? 📞🔌

¿Manejas alguna derivación? 📞

Envíame foto de la conexión de la línea por favor 📷

¿Has validado de manera interna el estado de las conexiones y con otro aparato telefónico? 📞

Siguiente >>

Nombre:

Dato:

Call Técnico

GESTION INTERNET (ADC)

1. Cuando ingresas al apartado de **GESTION INTERNET**, lo primero que encontraras son las preguntas de sondeo dirigidas a dicha tecnología o producto:

Preguntas de Sondeo

¿El modem tiene algún led en rojo? 

¿Hay algún cable roto en el predio o en la afuera del mismo? 

¿La falla es por cable o wifi?

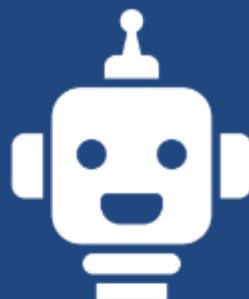
Siguiente >>

2. Luego se presionar el botón **SIGUIENTE**, apreciaras un menú de gestiones a aplicar, esto se seleccionará según la falla particular que sufra un cliente en específico, así que deberas estar atento a según qué gestión aplicar, aunque siempre podrás volver a este apartado al finalizar una gestión o reiniciar el apartado:

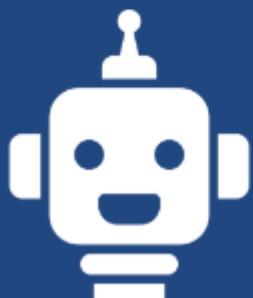
SELECCIONA LA GESTION A APLICAR...



LED EN ROJO



INTERMITENCIA Y LENTITUD
FTTH




CONECTA NO NAVEGA:
CABLE



CONECTA NO NAVEGA: WIFI
VARIOS DISPOSITIVOS

3. El funcionamiento es general y se aplicara de la misma forma, tendrás una o más preguntas, para enviar al cliente, seleccionaras en la casilla de selección si es **SI** o **NO** y en la bandeja de interacción, según lo que el cliente diga y lo que dictamines, se te mostrara un mensaje u otro según esto:

LED EN ROJO 

Señor GENIALO Acércate al modem y valida el led LOS sí se encuentra de color rojo

¿Los en Rojo?

SI

<< FINALIZAR GESTION >>

Nombre:

Dato:

GENIALO



Envía visita técnica. Guion instancia administrativa.

XXX, fue un gusto atenderte, espero que te sientas muy satisfecho con la atención que te brindé ✨ te recuerdo el radicado de tu solicitud xxx asociado al cun xxx, pero espera antes de irte! 📞 te doy a conocer la instancia administrativa de acuerdo con el régimen de protección al usuario en el siguiente link https://etb.com/informatoria/doc/modulo_e_procedimiento_y_tramite_de_pqr.pdf



Call Técnico

4. Debemos tener en cuenta que hay escenarios los cuales cuentan con subgestiones, muy enfatizadas en su gestión madre, estos también se mostraran en un menú, similar al del inicio y la metodología para desarrollarlos será igual:



-  Inicio
-  Gestion TV
-  Gestion Telefonica
-  Gestion Internet
-  Gestion OTT

©2024 - ETB
(Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá)

 Automatizador de Guiones de ETB

SELECCIONA LA GESTION A APLICAR...



LED EN ROJO



INTERMITENCIA Y LENTITUD FTTH



CONECTA NO NAVEGA: CABLE



CONECTA NO NAVEGA: WIFI VARIOS DISPOSITIVOS

Nombre:

Dato:



 **Call Técnico**

5. Cada que llegues al final de una gestión o subgestion, presiona en el botón **FINALIZAR GESTION**, esto te va a redirigir al inicio de la gestión:



-  Inicio
-  Gestion TV
-  Gestion Telefonica
-  Gestion Internet
-  Gestion OTT

©2024 - ETB
(Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá)

 Automatizador de Guiones de ETB

Preguntas de Sondeo

¿El modem tiene algún led en rojo? 


¿Hay algún cable roto en el predio o en la afuera del mismo? 


¿La falla es por cable o wifi?

Siguiente >>

Nombre:

Dato:



 **Call Técnico**

GESTION OTT (ADC)

1. Cuando ingresas al apartado de **GESTION OTT**, lo primero que encontraras son las preguntas de sondeo dirigidas a dicha tecnología o producto:

Preguntas de Sondeo

¿Cuentas con acceso a mi etb?

Vas desinstalar la app de xxxx la vuelves a instalar y validas el acceso nuevamente 📱💻

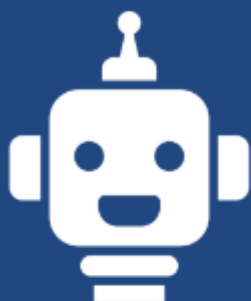
Envíame foto del error que te genera por favor 📷📷

Gestión asesor: Verifícate según la falla y plataforma en la matriz de soporte, sigue los flujos guiados y le vas informando al cliente con tacto y buena actitud

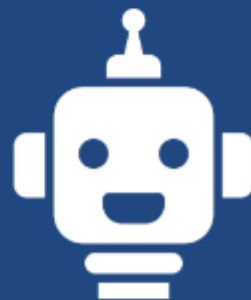
Siguiente >>

2. Luego se presionar el botón **SIGUIENTE**, apreciaras un menú de gestiones a aplicar, esto se seleccionará según la falla particular que sufra un cliente en específico, así que deberas estar atento a según qué gestión aplicar, aunque siempre podrás volver a este apartado al finalizar una gestión o reiniciar el apartado:

SELECCIONA LA GESTION A APLICAR...



CAMBIO DE CLAVE MIETB



ELIMINAR REGISTRO MIETB

3. El funcionamiento es general y se aplicara de la misma forma, tendrás una o más preguntas, para enviar al cliente, seleccionaras en la casilla de selección si es **SI** o **NO** y en la bandeja de interacción, según lo que el cliente diga y lo que dictamines, se te mostrara un mensaje u otro según esto:

CAMBIO DE CLAVE MIETB

Señ@r GENIALO Vamos a generar un cambio de clave de mi etb, y verificas nuevamente

Tienes acceso al correo genialo@email.com ?



Valida el correo genialo@email.com te llevo un mensaje para realizar el cambio de clave recuerda validar bandeja de entrada, correo no deseado y bandeja de spam, generas el cambio de clave. Recuerda no debe ser una clave que anteriormente hayas utilizado


¿Confírmame si ya te funciona la línea telefónica?

<< FINALIZAR GESTION >>

Nombre:
GENIALO

Correo:
genialo@email.com



 **Call Técnico**

4. Debemos tener en cuenta que hay escenarios los cuales cuentan con subgestiones, muy enfatizadas en su gestión madre, estos también se mostraran en un menú, similar al del inicio y la metodología para desarrollarlos será igual:



-  Inicio
-  Gestion TV
-  Gestion Telefonica
-  Gestion Internet
-  Gestion OTT

©2024 - ETB
(Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá)

 Automatizador de
Guiones de ETB

SELECCIONA LA GESTION A APLICAR...


CAMBIO DE CLAVE MIETB


ELIMINAR REGISTRO MIETB

Nombre:

Dato:



 **Call Técnico**

5. Cada que llegues al final de una gestión o subgestion, presiona en el botón **FINALIZAR GESTION**, esto te va a redirigir al inicio de la gestión:



-  Inicio
-  Gestion TV
-  Gestion Telefonica
-  Gestion Internet
-  Gestion OTT

©2024 - ETB
(Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá)

 Automatizador de
Guiones de ETB

Preguntas de Sondeo

¿Cuentas con acceso a mi etb?

Vas desinstalar la app de xxx la vuelves a instalar y validas el acceso nuevamente 📱

Envíame foto del error que te genera por favor 📷

Gestión asesor: Verificate según la falla y plataforma en la matriz de soporte, sigue los flujos guiados y le vas informando al cliente con tacto y buena actitud

Siguiente >>

Nombre:

Dato:



 **Call Técnico**

CONCLUSION

Se espera que, gracias a este manual, los **ASESORES** tengan mayor material de ayuda, para poder realizar una gestión, a los respectivos clientes vía chat, teniendo en cuenta esto, se reafirma que es un material de ayuda, y enseña la manera más optima de realizar las gestiones, se debe tomar con cautela, este documento está actualizado a la versión más actual de la plataforma y este documento se seguirá actualizando conforme a cambios y actualizaciones que sufra el **AUTOMATIZADOR DE CHATS**.