

CALL TECNICO ETB

MANUAL DE APOYO CM
(GUÍA CENTRO DE MONITOREO)

DICIEMBRE DE 2024

INTRODUCCION

Este manual pretende para el usuario guiar, informar y facilitar las gestiones en el **CENTRO DE MONITOREO**, 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 **CENTRO DE MONITOREO**, este es un manual de apoyo, útil o de gran ayuda, para objetivos y gestiones puntuales.

TABLA DE CONTENIDO

CALL TECNICO ETB.....1

DICIEMBRE DE 2024.....1

CREACION DE CUENTA CM.....4

INGRESO AL CENTRO DE MONITOREO6

GENERALIDADES DE LA PLATAFORMA CM7

(BUSQUEDA RAPIDA) CM10

.....11

(AÑADIR NUEVO) CM.....13

(GESTIONAR AHORA) CM15

.....16

.....17

(RESUMEN) CM.....20

CONCLUSION21

CREACION DE CUENTA CM

1. Cuando ingresa por primera vez, al **CENTRO DE MONITOREO** podrás apreciar el apartado de **INICIO DE SESION**, aquí podrás apreciar una pequeña descripción que dice, “Si no tienes cuenta, **CREA TU CUENTA**”, presiona en **CREA TU CUENTA**, para iniciar con la creación:

Centro de Monitoreo



Usuario



Contraseña

Iniciar Sesión

Si no tienes cuenta, **Crea tu Cuenta**



©2024 – ETB

(Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá)

2. Una vez aquí, podrás apreciar el formulario de **CREACIÓN DE CUENTA**, el cual consta de los siguientes campos y datos a solicitar (**USUARIO, NOMBRE COMPLETO, CELULAR, EMAIL Y CONTRASEÑA**), estos datos son completamente obligatorios y necesarios, para crear tu cuenta en el **CRENTO DE MONITOREO**, (El **USUARIO y CONTRASEÑA**, serán datos únicos suministrados por el mismo cliente en la **CREACION DE SU CUENTA**, por lo que se recomienda cautela y privacidad con estos dos datos, además que ningún **ADMINISTRADOR**, debería solicitarlos y si es así será en casos completamente puntuales); para continuar presiona en el botón azul **“CREA TU CUENTA AHORA”**:

Crear Cuenta



Usuario



Nombre Completo



Celular



Email



Contraseña

Crea tu Cuenta Ahora

Si ya tienes una cuenta creada, **Inicia Sesión**

INGRESO AL CENTRO DE MONITOREO

1. Cuando ingresa por primera vez, al **CENTRO DE MONITOREO** podrás apreciar el apartado de **INICIO DE SESION**, donde una vez ya tengas una cuenta creada, podrás acceder a la plataforma por medio de este, para ingresar presiona en el botón azul **“INICIAR SESIÓN”**:



Centro de Monitoreo

 **Usuario**

 **Contraseña**

Iniciar Sesión

Si no tienes cuenta, [Crea tu Cuenta](#)

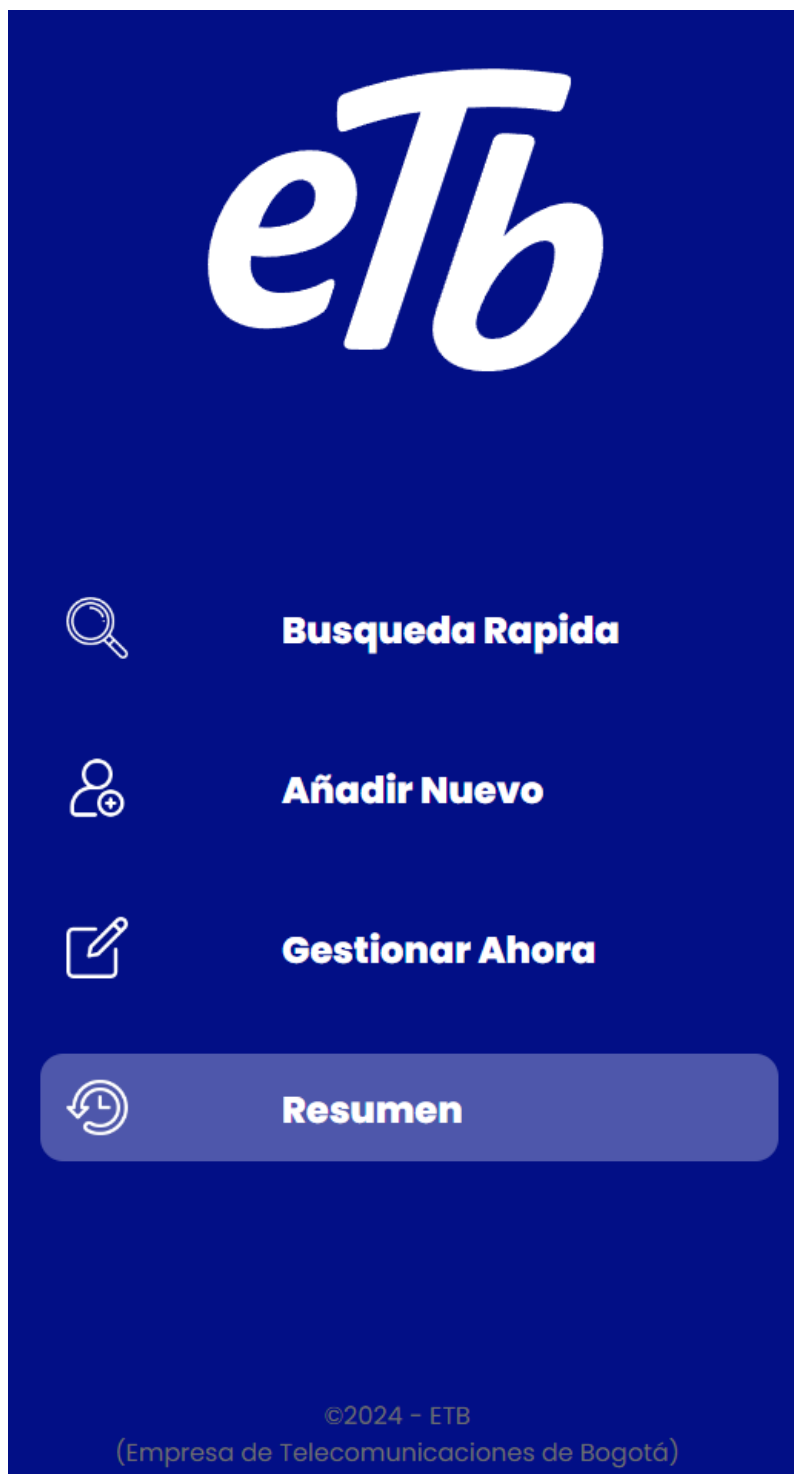
©2024 - ETB
(Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá)

GENERALIDADES DE LA PLATAFORMA CM

1. Cuando se ingresa por medio del **USUARIO y CONTRASEÑA** correspondiente, podrás apreciar un **MENU LATERAL**, en la parte izquierda de la pantalla, el cual será la forma en la cual podrás navegar por todo el **CENTRO DE MONITOREO**:



2. Este menú se desglosa en (**BUSQUEDA RAPIDA, AÑADIR NUEVO, GESTIONAR AHORA Y RESUMEN**), estas son las opciones principales, ya sea para mejorar la **NAVEGACIÓN**, dentro de la base de datos y también para realizar **GESTIONES**, rápidas y eficaces mitigando errores de carácter humano en el proceso; Podrás apreciar que cuando estas en una de estas opciones su fondo se pondrá de un color **BLANCO CLARO**, reafirmando que te encuentras en ese apartado:



3. También en pantalla podrás apreciar un icono en forma de **PUERTA**, el cual te permite salir del **CENTRO DE MONITOREO**, al apartado le **INICIO DE SESIÓN**:

Bienvenido al Centro de Monitoreo



4. Cuando veas una tabla en cualquiera de los cuatro apartados disponibles para el **ASESOR**, tendrás la opción de descargar esa tabla en formato **CVS**, la cual puede ser visualizada por medio de la herramienta **MICROSOFT EXCEL**:

CVS 

| ID_ONT | SLOT_PUERTO | CS_TEL | TIPO_DE_GESTION | ESTADO | ESTADO_SUMA | DIAGNOSTICO | REQUIERE_CONTACTO | COMUNICACION |
|--------------|-------------|---------|-----------------|--------------|-------------|--|---------------------|----------------------|
| ZTEGCF51ADFE | slot_005 | cst_005 | Base | Alarmado | Inactivo | Problema en Calidad de Servicio de Telefonía | Requiere Contacto | Cliente Conectado |
| ZTEGDIB361C7 | slot_006 | cst_006 | Base | Alarmado | Inactivo | Problema en Calidad de Servicio de Telefonía | Requiere Contacto | Cliente Conectado |
| ZTEGCF51ADFG | slot_009 | cst_009 | Base | Alarmado | Inactivo | Servicios OK | Requiere Contacto | Cliente Conectado |
| ZTEGDIB361C5 | slot_010 | cst_010 | Base | Alarmado | Inactivo | Servicios OK | Requiere Contacto | Cliente Conectado |
| ZTEGCF51ADFF | slot_007 | cst_007 | En Línea | Falla Masiva | Inactivo | Otros | Soluciones en Línea | Cliente No Conectado |
| ZTEGDIB361C6 | slot_008 | cst_008 | En Línea | Falla Masiva | Inactivo | Otros | Soluciones en Línea | Cliente No Conectado |
| ZTEGDIB361C9 | slot_002 | cst_002 | En Línea | Alarmado | Activo | Problemas de Red e Infraestructura | Requiere Contacto | Cliente Conectado |
| ZTEGCF51ADFD | slot_003 | cst_003 | En Línea | Falla Masiva | Inactivo | Fuera de Línea | Soluciones en Línea | Cliente No Conectado |
| ZTEGDIB361C8 | slot_004 | cst_004 | En Línea | Falla Masiva | Inactivo | Fuera de Línea | Soluciones en Línea | Cliente No Conectado |

5. Para regresar al inicio de un apartado en específico, bastara con presionar nuevamente el apartado en el que te encuentras o que este seleccionado, como se muestra en la imagen:



Busqueda Rapida

(BUSQUEDA RAPIDA) CM

1. En el apartado de “**BUSQUEDA RAPIDA**”, el **ASESOR** podrá realizar consultas rápidas de Clientes en específico y todo esto por medio de la **ID_ONT**, de cada cliente (Cabe recalcar que solamente se puede hacer una búsqueda a la vez, para apreciar a todos los clientes lo puedes hacer por medio del apartado **RESUMEN**):

Bienvenido al Centro de Monitoreo

ID ONT:

Ingresa la ID ONT aqui

BUSCAR

LIMPIAR

Busqueda Rapida

Añadir Nuevo

Gestionar Ahora

Resumen

©2024 - ETB
(Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá)

2. Para realizar una consulta rápida, ingresa la **ID_ONT** Del cliente en cuestión, en el campo correspondiente y fíltralo por medio del botón naranja “**BUSCAR**”:

ID ONT:

BUSCAR

LIMPIAR

3. Una vez filtres el cliente al cual quieras consultar, veras algunos datos importantes en pantalla como lo son (**ID CUENTA SERVICIO, ID ONT, CENTRAL, SLOT/PUERTO Y EQUIPO**):

ID ONT: BUSCAR LIMPIAR

ID CUENTA SERVICIO

ID ONT

CENTRAL

SLOT/PUERTO

EQUIPO

CUNI



4. Si quieres validar todos los datos relevantes del usuario puedes hacerlo mediante el botón amarillo de “**VISTA EXPANDIDA**”, por el cual podrás apreciar de una mejor manera los datos del cliente filtrado:

ID CUENTA SERVICIO


ID ONT


CENTRAL

SLOT/PUERTO

EQUIPO

CUNI





Detalles del Cliente "ZTEGD1B361C7"



| OS | CANTIDAD_DE_INTENTOS | SOPORTE_PREVENTIVO | SOLUCION | NIVEL | PQR | SEGUIMIENTO |
|------|----------------------|--------------------|----------|-------|---------|-------------|
| nico | 0 | Falla Masiva | FM | N2 | PPPPPPP | Si |

5. Por último, para volver a realizar el filtro, presiona en el botón **"LIMPIAR"**, el cual te permitirá vaciar los datos del cliente anterior y poder repetir el proceso sin inconvenientes:

ID ONT:

ZTEGD1B361C7

BUSCAR

LIMPIAR

(AÑADIR NUEVO) CM

1. En el apartado de “AÑADIR NUEVO”, el **ASESOR** podrá realizar la creación de **NUEVOS CLIENTES**, para realizar esto, deberás llenar todos los campos solicitados, tendrás que seleccionar y digitar los datos específicos de cada cliente, estos en su mayoría son obligatorios (**A EXCEPCION DEL CAMPO DE FECHA INICIAL Y FINAL, YA QUE EL PRIMERO SE GENERA DE MANERA AUTOMATICA Y EL SEGUNDO SE DEBE INGRESAR CUANDO FINALICES CON LA GESTIÓN**), ten en cuenta que si el cliente tiene más de 5 **INTENTOS** en la parte final, deberás ingresar la cantidad exacta, para tener mayor control de este cliente en cuestión, en caso dado de que no sea así, no habrá problema con dejar el campo vacío:



Bienvenido al Centro de Monitoreo



**Busqueda Rapida**

**Añadir Nuevo**

**Gestionar Ahora**

**Resumen**

ESTADO
Selecciona...

SEGUIMIENTO
Selecciona...

GESTION
Selecciona...

MONITOR
Selecciona...

MEDIOS
Selecciona...

COMUNICACION
Selecciona...

SUBCATEGORIA
Selecciona...

CONTACTO
Selecciona...

ESTADO FINAL
Selecciona...

SOPORTE
Selecciona...

NIVEL
Selecciona...

INTENTOS
Selecciona...

DIAGNOSTICO
Selecciona...

REAPROVISIONAMIENTO
Selecciona...

UBICACION
Selecciona...

SUMA
Selecciona...

ID ONT
Ingresa la ID ONT

SLOT/PUERTO
Ingresa el SLOT/PUERTO

CS-TEL
Ingresa el CS-TEL

PQR
Ingresa la PQR

INTENTOS

Selecciona...

Selecciona...
Fuera de Franja

0
1
2
3
4

Mas de 5

2. Una vez se ingresen los datos solicitados, puedes crear el cliente, presionando el botón verde **"AÑADIR"**:

AÑADIR

CANTIDAD REAL DE INTENTOS

Ingresa la Cantidad de Intentos

(GESTIONAR AHORA) CM

1. En el apartado de “GESTIONAR AHORA”, el ASESOR podrá realizar la gestión **INDIVIDUAL** o **MASIVA** de los clientes, de esta manera según se seleccione una u otra su proceso será algo diferente, pero comparten el mismo propósito:



2. Si seleccionas la gestión **INDIVIDUAL**, deberás realizar el filtro por medio de la **ID_ONT**, del cliente en específico, (Cabe recalcar que solamente se puede hacer una búsqueda a la vez, para gestionar a todos los clientes o a grupos en específico lo puedes hacer por medio del apartado **GESTIONAR CLIENTE (MASIVA)**):

ID ONT:

BUSCAR

LIMPIAR

3. Una vez filtres al cliente al cual le quieres realizar la gestión, podrás actualizar los datos de este (**EN CASO DE QUE EXISTA ALGUN ERROR, INCOHERENCIA O CAMBIO EN EL CLIENTE**), además de poder añadir la información mas actual del caso de cada cliente y añadir la fecha fin del cliente, también podrás reabrir la PQR si así se necesita y editar prácticamente cualquier campo necesario según la necesidad del cliente:

| | | | |
|--|--|---|--------------------------------------|
| MEDIOS Telefonico | COMUNICACION Cliente Conectado | SUBCATEGORIA SOPORTE NI | CONTACTO Requiere Contacto |
| ESTADO FINAL Alarmado | SOPORTE Falla Masiva | NIVEL N2 | INTENTOS 0 |
| DIAGNOSTICO Problema en Calidad de | REAPROVISIONAMIENTO Servicio Operativo | UBICACION CUNI | SUMA Inactivo |
| ID ONT ZTEGCF5IADFE | SLOT/PUERTO slot_005 | CS-TEL cst_005 | PQR PPPPPP |
| SOLUCION FM | FECHA Y HORA INICIO 28/11/2024 16:48 | FECHA Y HORA FIN 26/11/2024 10:30 | |

- Una vez realizada la gestión y actualizados los datos del cliente, presionando el botón amarillo **"EDITAR"**, para guardar los cambios:

EDITAR

CANTIDAD REAL DE INTENTOS

10

- Si deseas deshacer los datos del formulario o iniciar de nuevo, puedes realizarlo presionando el botón azul **"LIMPIAR"**:

ID ONT:

Ingresa la ID ONT aquí

BUSCAR

LIMPIAR

6. Si seleccionas la gestión **MASIVA**, deberás realizar el filtro por medio de la **UBICACIÓN O EL SLOT/PUERTO**, de los clientes, (Cabe recalcar que solamente se puede hacer gestiones grupales o masivas, para realizar gestiones individuales lo puedes hacer por medio del apartado **GESTIONAR CLIENTE (INDIVIDUAL)**):

UBICACION

Selecciona... ▾

SLOT

Selecciona... ▾

BUSCAR

LIMPIAR

7. Una vez hallas filtrado por **UBICACIÓN o SLOT/PUERTO**, aparecerán únicamente el grupo de clientes filtrado, estos aparecerán en la tabla seleccionados, lo cual es necesario para que esos clientes puedan ser gestionados de manera masiva, si deseleccionas un cliente, este no hará parte de la gestión, por lo que no se le realizaran cambios:

CVS

| SELECCION | ID_ONT | SLOT_PUERTO | CS_TEL | TIPO_DE_GESTION | ESTADO | REAPROVISIONAMIENTO | DIAGNOSTICO | SOPORTE_PREVEN |
|-------------------------------------|--------------|-------------|---------|-----------------|----------|-------------------------------|------------------------------------|----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | ZTEGCF51ADFG | slot_009 | cst_009 | Base | Alarmado | Validacion de Conexion Fisica | Servicios OK | Falla Masiva |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ZTEGDIB361C5 | slot_010 | cst_010 | Base | Alarmado | Validacion de Conexion Fisica | Servicios OK | Falla Masiva |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ZTEGDIB361C9 | slot_002 | cst_002 | En Linea | Alarmado | Validacion de Conexion Fisica | Problemas de Red e Infraestructura | Falla Masiva |

8. En la parte inferior del apartado se mostrará, el formulario de gestión, el cual es mucho mas resumido que el de **GESTION CLIENTE (INDIVIDUAL)** y solo contara en su mayoría de seleccionar datos generales, aunque puedes añadir una **PQR y OBSERVACION** en especifico para eso clientes gestionados:

| | | | |
|---|---------------------------------------|--|-------------------------------------|
| ESTADO Selecciona... ▼ | SEGUIMIENTO Selecciona... ▼ | GESTION Selecciona... ▼ | PQR Ingresa la PQR MASIVA |
| NIVEL Selecciona... ▼ | DIAGNOSTICO Selecciona... ▼ | REAPROVISIONAMIENTO Selecciona... ▼ | SOLUCION Selecciona... ▼ |
| OBSERVACIONES Escribe tus observaciones aquí... | | FECHA Y HORA INICIO 28/11/2024 17:01  | |

EDITAR

9. Una vez realizada la gestión y actualizados los datos del cliente, presionando el botón amarillo “**EDITAR**”, para guardar los cambios:

EDITAR

(RESUMEN) CM

1. En el apartado de “RESUMEN”, el **ASESOR** puede verificar a todos los clientes de la base de datos, los cuales se mostrarán con los datos mas relevantes, también puedes filtrarlo para buscar a un cliente en específico, por medio de la **ID_ONT**, (Cabe recalcar que solamente se puede hacer una búsqueda a la vez, para apreciar los datos específicos de un cliente y poderlo validar de manera expandida, puedes hacerlo por medio del apartado **BUSQUEDA RAPIDA**):

Busqueda Rapida

Añadir Nuevo

Gestionar Ahora

Resumen

ID ONT:

Ingresar la ID ONT aqui

BUSCAR

LIMPIAR

CVS

| ID_ONT | SLOT_PUERTO | CS_TEL | TIPO_DE_GESTION | ESTADO | ESTADO_SUMA | DIAGNOSTICO | REQUIERE_CONTACTO | COMUNICACION |
|--------------|-------------|---------|-----------------|--------------|-------------|--|---------------------|----------------------|
| ZTEGCF5IADFE | slot_005 | cst_005 | Base | Alarmado | Inactivo | Problema en Calidad de Servicio de Telefonía | Requiere Contacto | Cliente Conectado |
| ZTEGDI836IC7 | slot_006 | cst_006 | Base | Alarmado | Inactivo | Problema en Calidad de Servicio de Telefonía | Requiere Contacto | Cliente Conectado |
| ZTEGCF5IADFG | slot_009 | cst_009 | Base | Alarmado | Inactivo | Servicios OK | Requiere Contacto | Cliente Conectado |
| ZTEGDI836IC5 | slot_010 | cst_010 | Base | Alarmado | Inactivo | Servicios OK | Requiere Contacto | Cliente Conectado |
| ZTEGCF5IADFF | slot_007 | cst_007 | En Línea | Falla Masiva | Inactivo | Otros | Soluciones en Línea | Cliente No Conectado |
| ZTEGDI836IC6 | slot_008 | cst_008 | En Línea | Falla Masiva | Inactivo | Otros | Soluciones en Línea | Cliente No Conectado |
| ZTEGDI836IC9 | slot_002 | cst_002 | En Línea | Alarmado | Activo | Problemas de Red e Infraestructura | Requiere Contacto | Cliente Conectado |
| ZTEGCF5IADFD | slot_003 | cst_003 | En Línea | Falla Masiva | Inactivo | Fuera de Línea | Soluciones en Línea | Cliente No Conectado |
| ZTEGDI836IC8 | slot_004 | cst_004 | En Línea | Falla Masiva | Inactivo | Fuera de Línea | Soluciones en Línea | Cliente No Conectado |

EXIT

©2024 - ETB

(Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá)

CONCLUSION

Se espera que, gracias a este manual, los **ASESORES** tengan mayor material de ayuda, para poder realizar una gestión, a los respectivos clientes, 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 **CENTRO DE MONITOREO**.