

ESCUELA DIGITAL ETB

MANUAL DE APOYO SIMULADOR **SUMA**
(GUIA **SUMA)**

OCTUBRE DE 2024

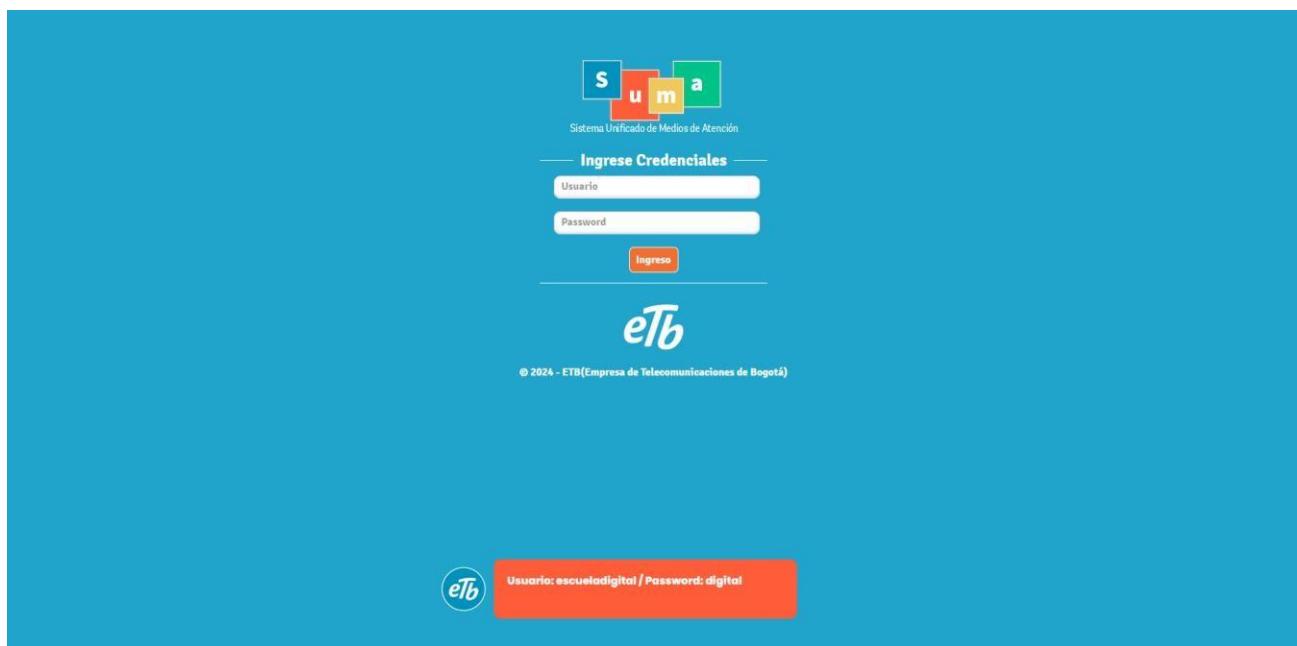
INTRODUCCION

Este manual pretende para el usuario guiar, informar y facilitar la realización del simulador de SUMA mediante descripciones, explicaciones e imágenes gráficas. Este material dará contexto de rutas u opciones que el usuario podrá realizar al realizar el simulador. El material será accesible para los usuarios y estará a su disposición en todo momento; este documento no debe tomarse como referente absoluto para realizar el simulador, ya que como su nombre lo indica un manual de apoyo, útil o de gran ayuda, para objetivos y ayudas puntuales.

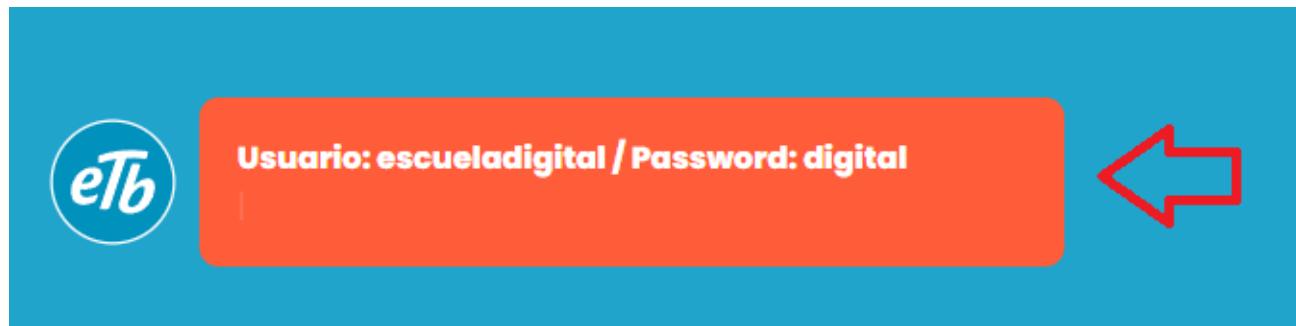
INGRESO A SUMA

1. Cuando el usuario a seleccionado el simulador a realiza y ya se encuentra en la pantalla de inicio de sesión, debes ingresar las credenciales exigidas en esta pantalla, las cuales sarán visibles para el usuario:

Pantalla de inicio de sesión:



- Credenciales necesarias para acceder:



GENERALIDADES

Este simulador cuenta con algunas características generales distintivas, las cuales abordaran principalmente el apartado de guía y ayuda tanto visual como auditiva, para poder tener una experiencia más completa e inmersiva, sin afectar al desarrollo, sino por el contrario apoyar el proceso del mismo:

- Icono de audios guía del simulador (Su única manera de escucharlos es clickeando sobre ellos):

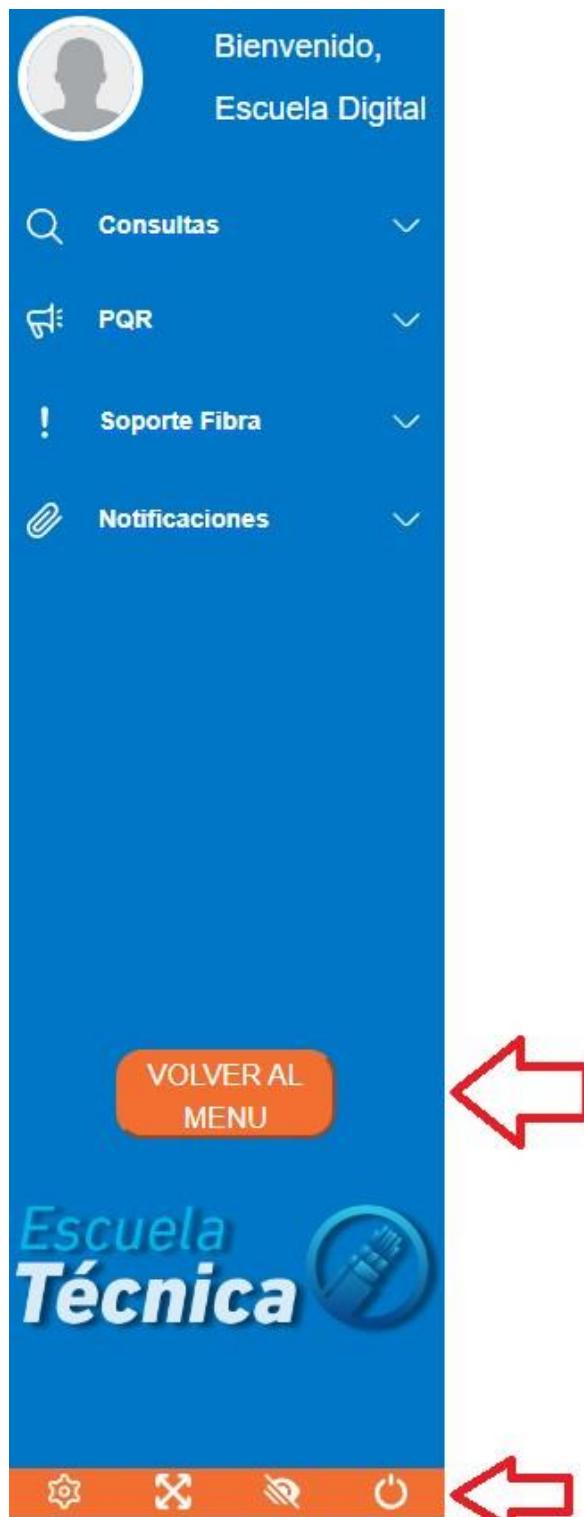


- Habladores, estos son las guías visuales, su velocidad es suave para una mejor lectura (Estos aparecerán de manera automática, en determinadas partes del simulador):



Selecciona una de las soluciones, clickeando directamente en el nombre de la |

- La manera de regresar al menú de soluciones, estas se realizan por medio del botón de regresar al menú o por medio del botón de apagado de la barra lateral izquierda de la interfaz del simulador:



SELECCIÓN DE SOLUCIÓN

1. Una vez Iniciada la Sesión, te llevara directo al menú de Soluciones, donde podrás observar las diferentes soluciones disponibles, con sus respectivos escenarios; podrás elegir cualquiera, pero lo más recomendable es hacerlas en orden ascendente, también podrás regresar al paso anterior por medio del botón “VOLVER”:

- Si deseas ingresar a cualquiera de las soluciones, clickea en su correspondiente título, para desplegarse sus diferentes escenarios:

Menu de Soluciones

Soluciones	Estados	Escucha
ACTIVIDADES GENERALES		
SOLUCION FTTC		
SOLUCION FTTH		
TRAMITES		

VOLVER

- Cuando aprecies el menú desplegable de opciones, podrás ingresar al escenario en cuestión por medio del botón del planeta:

Menu de Soluciones

Soluciones	Estados	Escucha
ACTIVIDADES GENERALES	● En Testing	
FALLA MASIVA	● En Testing	
INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 1	● En Testing	
INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 2	● En Testing	
INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 3	● En Testing	
OTP EN PQR	● En Testing	
VISITA ABIERTA	● En Testing	
SOLUCION FTTC	● En Testing	
SOLUCION FTTH	● En Testing	
TRAMITES	● En Testing	

SOLUCIÓN (ACTIVIDADES GENERALES)

Teniendo en cuenta lo anterior, cuando se Selecciónan las “Actividades Generales”, podremos encontrar los Siguientes Escenarios: **FALLA MASIVA**, **INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 1**, **INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 2**, **INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 3**, **LEY 2300 DE 2023**, **OTP EN PQR** y **VISITA ABIERTA**.

Menu de Soluciones

Soluciones	Estados	Escucha
ACTIVIDADES GENERALES	● En Testing	
FALLA MASIVA	● En Testing	
INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 1	● En Testing	
INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 2	● En Testing	
INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 3	● En Testing	
LEY 2300 DE 2023	● En Testing	
OTP EN PQR	● En Testing	
VISITA ABIERTA	● En Testing	
SOLUCION FTTC	● En Testing	
SOLUCION FTTH	● En Testing	
TRAMITES	● En Testing	

FALLA MASIVA

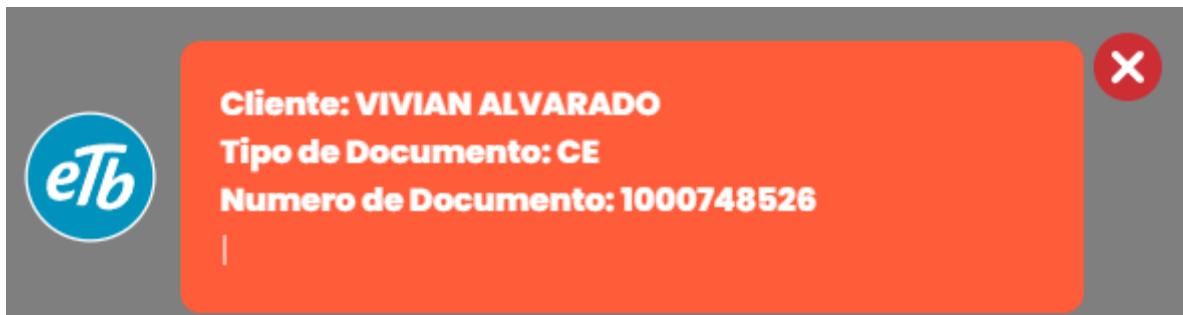
1. Una vez se ingresa al escenario, se te dará la bienvenida al mismo y podrás continuar, con el desarrollo del simulador:



2. Una vez pases el modal de bienvenida, podrás apreciar la interfaz 360 del Simulador, en la cual, para continuar, tendrás varias opciones como lo son; **TIPO DE DOCUMENTO Y NUMERO DE DOCUMENTO, NUMERO DE CONEXIÓN (601) Y CUENTA DE FACTURACION:**

The screenshot shows the eTb Escuela Digital interface. At the top, there is a header with a speaker icon and the text "Presiona sobre el ícono para escuchar las indicaciones ;)". On the right, it says "Escuela Digital". Below the header, there is a navigation menu with options like "Inicio", "Consulta", "Vista 360", and "Busqueda Cliente". The main area features a search bar with fields for "Tipo de documento", "Número de Documento", "Número de Conexión (601)", "Cuenta Facturación", and "Redes Sociales". There are also buttons for "BUSCAR" and "LIMPIAR". On the left, there is a sidebar with links for "Consultas", "PQR", "Soporte Fibra", and "Notificaciones". At the bottom left, there is a button labeled "VOLVER AL MENU".

3. Los datos para utilizar estas opciones, la encontraras en la parte inferior central, no es necesario utilizarlas todas, con al menos una que ingreses, podrás dar inicio a la gestión:



4. Una vez ingresado, se mostrarán todos los datos, del cliente en cuestión por medio de la vista 360, con la cual podrás interactuar:

DATOS CLIENTE

Nombre: VIVIAN ALVARADO	Celular: 3195421013
Tipo de Documento: CE	Departamento: ANTIOQUIA
Número de Documento: 1000748526	Ciudad: MEDELLIN
Email: vivi@email.com	Dirección: Calle 4D #45 a 28
Teléfono Fijo: 6012045786	Campaña Activa:
Usuario MiETB: vivi@email.com	Código LISIM: NO
UEN: Hogares y Mipymes	
Segmento UEN: HOGARES	
Segmento: HOGARES	
Categoría: PLATINO	
Esquema Atención:	
Recuperación Experiencia: SI	

Productos

Front	Documento Anterior	Producto	Plan	Número Conexión	Cuenta Facturación	Instalación	Est. Tecnología	Tipo Línea	Estado	Vol	Mora	Fraude	Pérdida/Robo	Nivel Riesgo
PORTALFIJA		3PLAY 30M SILVER 1	3PLAY 30M SILVER 1	6012045786	2222	Calle 4D #45 a 28	5 FTTH		Activo					
									Inactivo					

Soporte Técnico

Central: CENTRAL CUNI	Visita Abierta:
Equipo: BOCUZTC60104003	PQRs Falla Técnica:
Molécula: N4CU07_E15	Reportar Falla:
Falla Masiva: 1 ⚡	

360°

Notificaciones
Trámites

PQR
Facturación y Envío

Detalle
Retenciones

Interacciones

5. En el apartado de “Producto”, deberás clickear en el producto disponible que posea el cliente, para poder realizar la gestión, además que este desbloquea otros datos útiles del cliente, que no se muestran desde un inicio, sabrás que has seleccionado un producto porque este se resaltara con un color Salmon:

The screenshot displays a user interface for managing customer products and technical support. On the left, a table titled "Productos" lists various service plans and their details. One row is highlighted in salmon color, indicating it's selected. To the right of the table are two large, rounded rectangular boxes containing detailed information. The top box, titled "Soporte Técnico", contains fields for Central, Equipo, Molécula, Falla Masiva, Visita Abierta, PQRs Falla Técnica, and Reportar Falla. The bottom box, titled "Datos Facturación", contains fields for Cuenta Facturación, Estado Cta Facturación, Ciclo, Dirección Facturación, Tipo Factura, Tipo de Envío, Tipo de Entrega, Email Facturación, Pago Recurrente, Jerarquía Facturación, Cuenta Padre, Mensaje Variación Factura, Fecha Entrega Factura, Fecha Suspención, Frecuencia, Departamento, Ciudad, Barrio, Estrato, Mora, Día de Corte, Cliente Migrado, Fecha Pago, Factura, and Estado.

6. Debido a que cada Solución, tiene un desarrollo diferente en su gestión, debes de fijarte mucho y prestar atención en el apartado de “Soporte Técnico”:

This screenshot shows a simplified version of the "Soporte Técnico" section. It contains four main input fields: "Central: CENTRAL CUNI", "Equipo: BOCUZTC60104003", "Molécula: N4CU07_E15", and "Falla Masiva: 1". To the right of these fields is a section titled "Visita Abierta:" which includes "PQRs Falla Técnica:" and "Reportar Falla:".

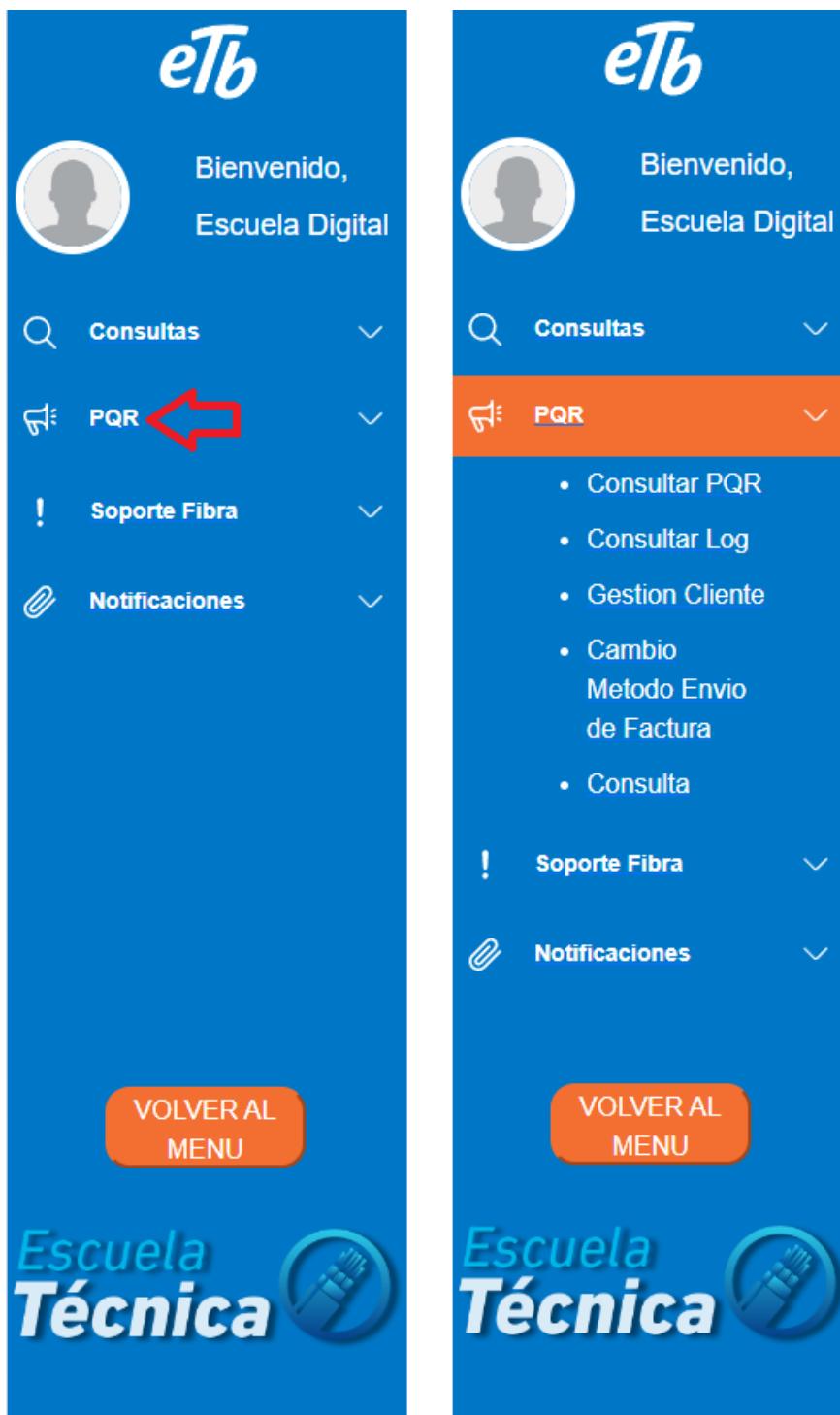
7. Debido a que tenemos una **FALLA MASIVA**, podremos observar en el apartado de “Soporte técnico”, el botón de un ojo, para darle gestión a la falla, clickea en el icono:



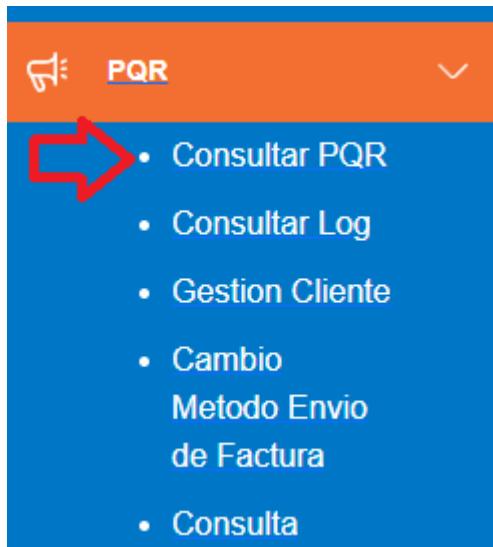
8. Una vez ingresemos aquí, podremos apreciar un modal, con un guion, el cual será un indicativo de la situación por la cual se atraviesa en la falla y la forma en la cual se le deberá informar al cliente de esto, para continuar clickea en el botón “Aceptar”:



9. Ahora deberemos dirigirnos al menú lateralizquierdo de la pantalla, en este encontraremos varias opciones, las de utilidad principal para resolver la falla, será la opción “PQR”, deberás clickear en esta, sabrás que ya se encuentra seleccionada, porque desplegará ciertas opciones además que se resaltarán con el color naranja característico:



10. Selecciona la opción desplegada “Consultar PQR”, para continuar con la gestión:



11. En esta nueva interfaz, podrás encontrar, nuestra PQR a gestionar, con los datos del cliente y los datos automáticos dados por el sistema, para continuar clickea en el botón, con icono de carpeta:

The screenshot shows a search interface with several input fields and buttons:

- Número de PQR
- CUN
- Número Identificación Cliente

Below these are three more input fields:

- Número de Conexión
- Cuenta de Facturación
- Días Habilis

At the bottom left is a field labeled "Estado". To the right of the search fields are three buttons: "Reasignar" (orange), "Buscar" (orange), and "Mi Semaforo" (green).

Below the search area is a table with the following columns and data:

Semáforo	Días Habilis	Número PQR	Usuarios Asignados	Nombre Cliente	Fecha Ingreso	Estado	Clase	Motivo	CUN	Cuenta Facturación	Número conexión	Número pedido	Ver
●	0	MDM-PQR-38440786	nnicrod	VIVIANA ALVARADO	24/8/2024 12:10	ABIERTA	PETICION	INFROMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	4347230001002018	2222	6012045786		🔗

12. Una vez aquí, podrás ver una vista expandida de la PQR, donde podrás encontrar la información expandida, muchas mas opciones, tanto del cliente como del asesor, en cuestión:

Cliente: VIVIAN ALVARADO	Número de Documento: 1000748526	
ANS 		
Días PQR 0	Número PQR MDM-PQR-3939230	Recurrente SI
Clase PETICION	Producto PAQUETE	Línea/Id 6013195421013
Motivo INFORMATIVO Y/O DOCUMENTO	Causal INFORMACION	Cuenta Facturación 222222222222
Medio Notificación	Síntoma FALLA MASIVA	Tecnología FTTH
Canal de Recuperación DIGITAL	Sub Canal TIENDAS	Punto TIENDAS
CUN	Producto Relacionado PAQUETE	Medio de Atención OFICINA

13. Para gestionar esta sección, deberás dirigirte, hasta la parte final de la vista, en donde veras una actividad a cumplir y gestionar:

Cerrar PQR																															
Adjuntar Archivos																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Semaforo</th> <th>PLATINO Recurrente: Si</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>PQR NIVEL 1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>PQR NIVEL 2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Agendamiento PQR Actual</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>										Semaforo	PLATINO Recurrente: Si	Cantidad		PQR NIVEL 1	0		PQR NIVEL 2	0		Agendamiento PQR Actual	0										
Semaforo	PLATINO Recurrente: Si	Cantidad																													
	PQR NIVEL 1	0																													
	PQR NIVEL 2	0																													
	Agendamiento PQR Actual	0																													
Descripción <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> Apreciado cliente, en este momento presentamos una falla en el sector por lo que se pueden presentar ausencia o degradacion en sus servicios. nuestro personal tecnico se encuentra ... </div>																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Semaforo</th> <th>Días</th> <th>Nombre Actividad</th> <th>Gestión</th> <th>Estado</th> <th>Descripción</th> <th>Comentarios</th> <th>Usuarios Asignados</th> <th>Acción</th> <th>Adjuntar</th> <th>Adjuntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td>GESTION TECNICA</td> <td>GESTION TECNICA</td> <td>En p</td> <td></td> <td></td> <td>nnirod</td> <td>Editar</td> <td>Adjuntar</td> <td>Adjuntos</td> </tr> </tbody> </table>										Semaforo	Días	Nombre Actividad	Gestión	Estado	Descripción	Comentarios	Usuarios Asignados	Acción	Adjuntar	Adjuntos			GESTION TECNICA	GESTION TECNICA	En p			nnirod	Editar	Adjuntar	Adjuntos
Semaforo	Días	Nombre Actividad	Gestión	Estado	Descripción	Comentarios	Usuarios Asignados	Acción	Adjuntar	Adjuntos																					
		GESTION TECNICA	GESTION TECNICA	En p			nnirod	Editar	Adjuntar	Adjuntos																					
Crear Actividad Actividades con otras áreas																															

14. Para realizar esta gestión, deberás cambiar el estado de la gestión, la cual deberá pasar de estar “En Proceso” a “Cerrado”, veras que está ya quedo seleccionada, porque no podrás seleccionar más opciones y estas se fijaran a la tabla que las contiene:

Adjuntar Archivos

Semaforo	PLATINO Recurrente: Si	Cantidad
●	PQR NIVEL 1	0
●	PQR NIVEL 2	0
●	Agendamiento PQR Actual	0

Descripción

Apreciado cliente, en este momento presentamos una falla en el sector por lo que se pueden presentar ausencia o degradacion en sus servicios. nuestro personal tecnico se encuentra

Semaforo	Dias	Nombre Actividad	Gestión	Estado	Descripción	Comentarios	Usuarios Asignados	Accion	Adjuntar	Adjuntos
●		GESTION TECNICA	GESTION TECNICA	En p ▾			nnirod	Editar	Adjuntar	Adjuntos

En proceso

Crear Actividad Actividad Cerrado áreas

Semaforo	Dias	Nombre Actividad	Gestión	Estado	Descripción	Comentarios	Usuarios Asignados	Accion	Adjuntar	Adjuntos
●		GESTION TECNICA EXTERNA	GESTION TECNICA EXTERNA	Cerrado			nnirod	Editar	Adjuntar	Adjuntos

15. Para finalizar con la gestión, deberás desplazarte hacia arriba, veras el botón de “Cerrar PQR”, deberás clickearlo, para finalizar con la gestión:

No deseo recibir notificación

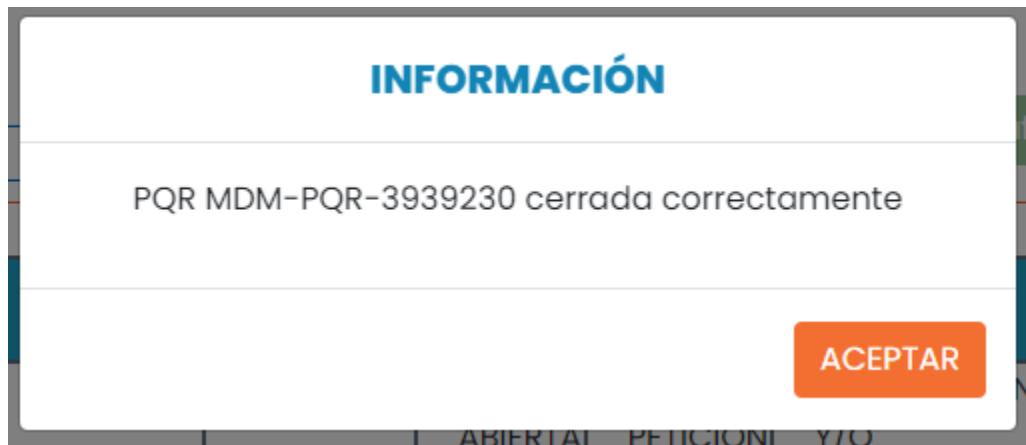
 Cerrar PQR

Adjuntar Archivos

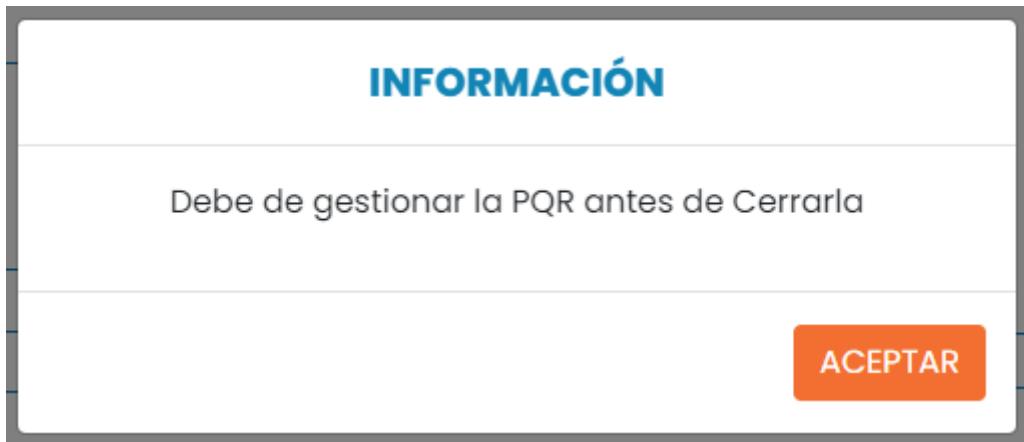
Semaforo	PLATINO Recurrente: Si	Cantidad
●	PQR NIVEL 1	0
●	PQR NIVEL 2	0
●	Agendamiento PQR Actual	0

16. Si los pasos se realizaron en orden y además de esto sin fallos, debería de mostrar el modal de finalización de la gestión de escenario en cuestión, en caso contrario, dará un mensaje de error y deberás asegurarte de que estas realizando el proceso de manera idónea:

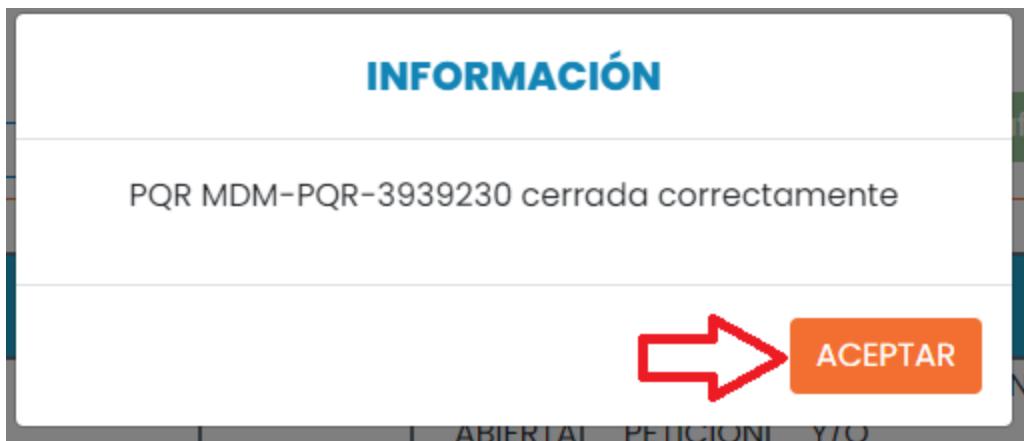
- Mensaje, en caso de que el ejercicio fue realizado de manera idóneo:



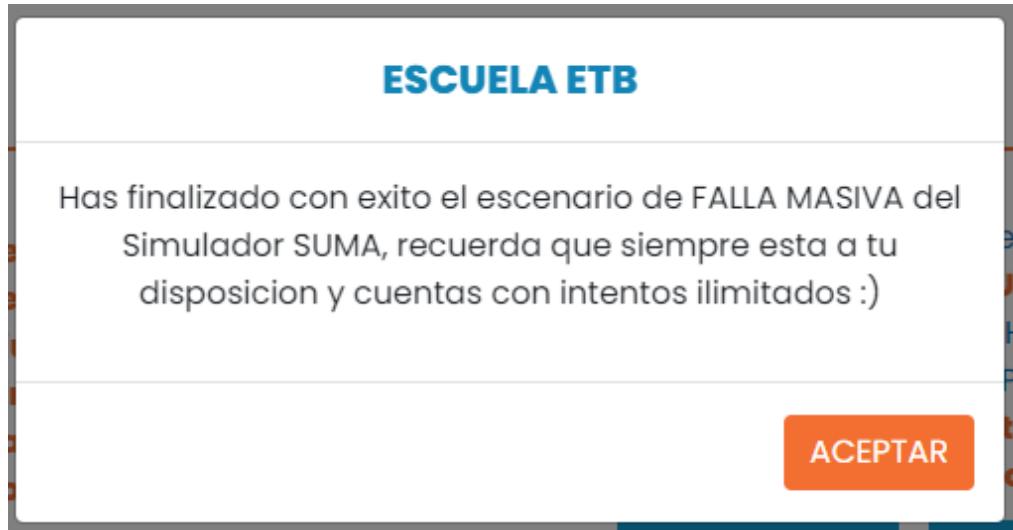
- Mensaje de error



17. Para finalizar con el escenario, clickea en el botón “Aceptar” del modal de información:



18. Por último, apreciaras el modal de finalización, el cual cuando clickees, en el botón “Aceptar”, te llevara de nuevo al Menu de Soluciones:

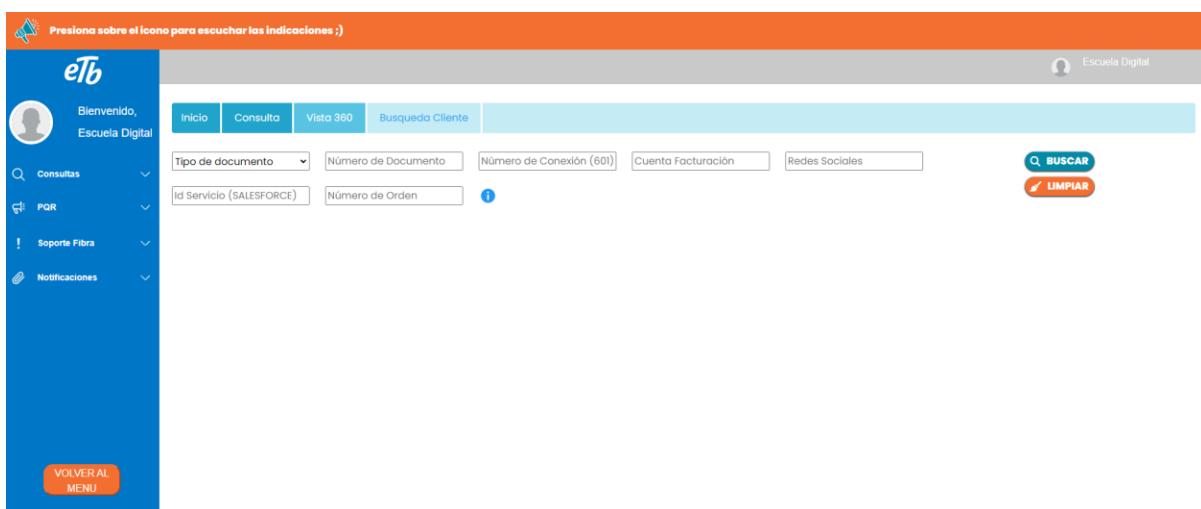


INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 1, INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 2 Y INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 3

1. Una vez se ingresa al escenario, se te dará la bienvenida, además de darte algunos detalles con relación al color de los semáforos de estado y podrás continuar, con el desarrollo del simulador:



2. Una vez pases el modal de bienvenida, podrás apreciar la interfaz 360 del Simulador, en la cual, para continuar, tendrás varias opciones como lo son; **TIPO DE DOCUMENTO Y NUMERO DE DOCUMENTO, NUMERO DE CONEXIÓN (601) Y CUENTA DE FACTURACION:**



3. Los datos para utilizar estas opciones, la encontraras en la parte inferior central, no es necesario utilizarlas todas, con al menos una que ingreses, podrás dar inicio a la gestión:



4. Una vez ingresado, se mostrarán todos los datos, del cliente en cuestión por medio de la vista 360, con la cual podrás interactuar:

DATOS CLIENTE

Nombre: VIVIAN ALVARADO	Celular: 3195421013	UEN: Hogares y Mipymes
Tipo de Documento: CE	Departamento: ANTIOQUIA	Segmento UEN: HOGARES
Número de Documento: 1000748526	Ciudad: MEDELLIN	Segmento: HOGARES
Email: vivi@email.com	Dirección: Calle 4D #45 a 28	Categoría: PLATINO
Teléfono Fijo: 8012045786	Campaña Activa:	Esquema Atención:
Usuario MiETB: vivi@email.com	Código LISIM: NO	Recuperación Experiencia: SI

Tipo de Atención:

Documentos Cliente Autorización Tratamiento Datos Personales

Autoriza

Actualizar Teléfono Fijo Actualizar Teléfono Móvil Ver Detalle



Productos

Front	Documento Anterior	Producto	Plan	Número Conexión	Cuenta Facturación	Dirección Instalación	Est.	Tecnología	Tipo Línea	Estado	Vol	Mora	Fraude	Pérdida/Robo	Nivel Riesgo
PORTALFJJA		3PLAY 30M SILVER 1	3PLAY 30M SILVER 1	6012045786	2222	Calle 4D #45 a 28	5	FTTH		Activo					
									Inactivo						

Notificaciones
Trámites
PQR
Facturación y Envío
Detalle
Retenciones
Interacciones

Soporte Técnico

Central: CENTRAL CUNI	Visita Abierta:
Equipo: BOCUZTC60104003	PQRs Falla Técnica:
Molécula: N4CU07_E15	Reportar Falla:
Falla Masiva: 1	

5. En el apartado de “Producto”, deberás clickear en el producto disponible que posea el cliente, para poder realizar la gestión, además que este desbloquea otros datos útiles del cliente, que no se muestran desde un inicio, sabrás que has seleccionado un producto porque este se resaltara con un color Salmon:

Productos

Front	Documento Anterior	Producto	Plan	Número Conexión	Cuenta Facturación	Dirección Instalación	Est.	Tecnología	Tipo Línea	Estado	Vol	Mora	Fraude	Pérdida/Robo	Nivel Riesgo
PORTALFJJA		3PLAY 30M SILVER 1	3PLAY 30M SILVER 1	6012045786	2222	Calle 4D #45 a 28	5	FTTH		Activo					
									Inactivo						

Notificaciones
Trámites
PQR
Facturación y Envío
Detalle
Retenciones
Interacciones

Soporte Técnico

Central: CENTRAL CUNI	Visita Abierta:
Equipo: BOCUZTC60104003	PQRs Falla Técnica:
Molécula: N4CU07_E15	Reportar Falla:
Falla Masiva: 1	

Datos Facturación

Cuenta Facturación: 2222	Frecuencia: Mensual
Estado Cta Facturación: Activo	Departamento: Antioquia
Ciclo: 64	Ciudad: Medellin
Dirección Facturación: Calle 4D #45 a 28	Barrio: 002204
Tipo Factura: Detallada	Estrato: 5
Tipo de Envío: Virtual	
Tipo de Entrega: Correo Electronico	
Email Facturación: vivi@email.com	
Pago Recurrente: Si	Mora: No
Jerarquía Facturación: Hijo	Día de Corte: 0
Cuenta Padre:	Cliente Migrado: No
Mensaje Variación Factura:	

Fecha Entrega Factura:
Fecha Suspensión:

Fecha Pago:
Factura:
Estado:

6. Debido a que cada Solución, tiene un desarrollo diferente en su gestión, debes de fijarte mucho y
7. prestar atención en el apartado de “Soporte Técnico”:



8. Una vez ingresas por medio del ícono, encontrarás el apartado para reportar la falla, aquí podrás apreciar datos más contundentes, relacionados con productos y servicios del cliente, para poder desarrollar estos apartados deberás siempre utilizar el flujo como método de guía, ya que cada falla tiene una ruta y esta dependerá tanto de la misma falla, como de la tecnología y tendrán diversas formas de solucionarse:

Presiona sobre el ícono para escuchar las indicaciones :)

Bienvenido, Escuela Digital

Escuela Digital

Consultas

PQR

Soporte Fibra

Notificaciones

VOLVER AL MENU

Presiona sobre el ícono para escuchar las indicaciones :)

Semáforo: PLATINO Recurrente: Sí Cantidad: 2 PQR NIVEL 1

Soporte Primer Nivel

— INFORMACIÓN —

Teléfono	Nombre Suscriptor
Estado Cuenta facturación	Estado Cuenta Servicio
INC Falla Masiva	Dato no existente
Fecha Creacion FM	Dato no existente
TES	Dato no existente
Dato no existente	Cantidad INC Relacionados
Dato no existente	Grupo Asignado INC Falla Masiva

— INFRAESTRUCTURA ACCESO —

EQUIPOS DE ACCESO	INVENTARIO	MODEM	INVENTARIO	PLATAFORMA	SEÑAL	PLATAFORMA
Fabricante: ZTE	Hostname: BOCUZTC60104003	Marca: ZTE	INVENTARIO	-	Estado Modem: -	PLATAFORMA
Centro: CENTRAL CUNI	Flujo: PRIMERO	Modelo: ZTE-F680-IFXS	Serial: ZTEGD034BF88	-	Potencia: -	Plataforma: ⓘ

9. Para ingresar al flujo, clickea en el botón flotante dominado como “flujo”, este te explicara de manera progresiva e interactiva los pasos a seguir para poder solucionar la falla, recuerda que también tienes apartados de ayuda, como el de “Detalle” en la vista 360, la cual te dejara mas en claro esto, además que siempre tendrás acompañamiento por parte del formador el cual te ayudara en tu aprendizaje por nuestro Call Center:

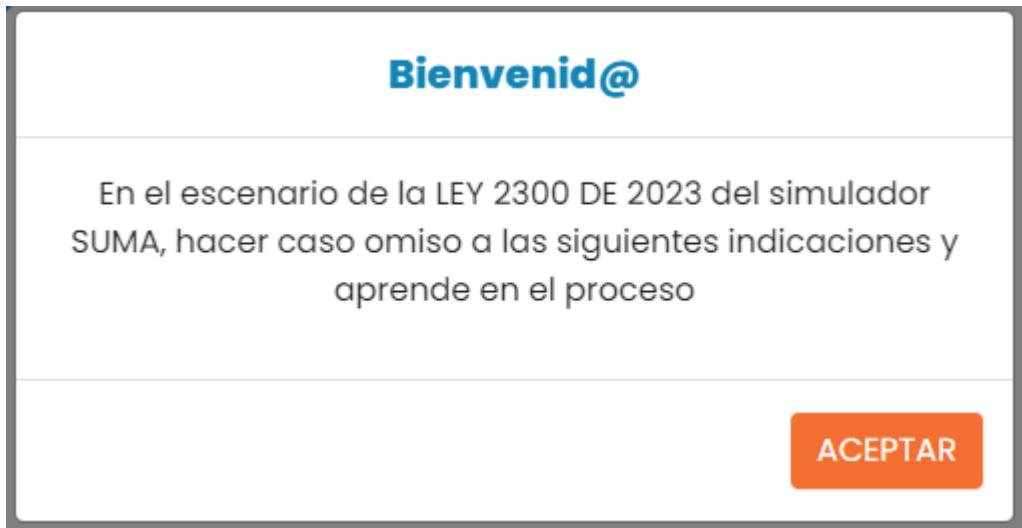


10. Al ingresar por el botón de flujo, sigue las indicaciones y pregunta en caso de tener dudas con respecto a este basto ecosistema de soluciones:

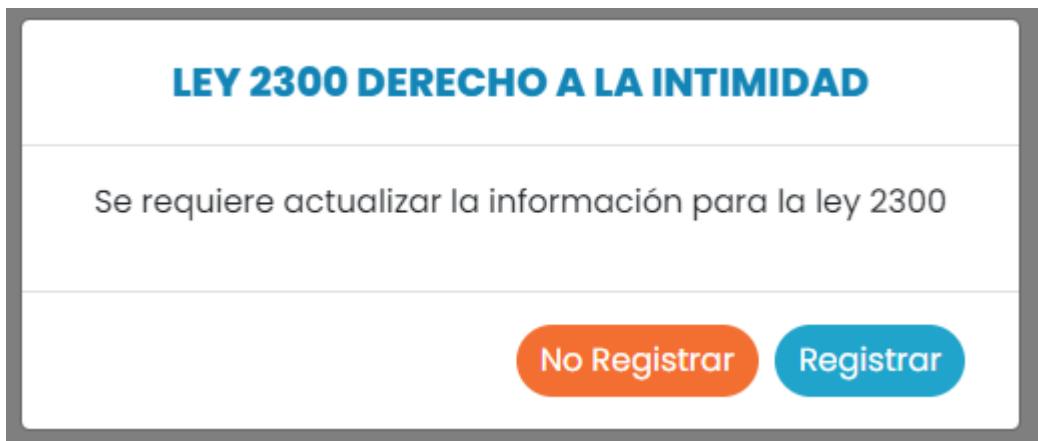


LEY 2300 DE 2023

1. Una vez se ingresa al escenario, se te dará la bienvenida al mismo y podrás continuar, con el desarrollo del simulador:



2. Una vez pases el modal de bienvenida, se mostrará otro en el cual se dejará en claro que se debe de realizar una actualización en el registro de la ley 2300 de 2023, la cual se relaciona con el derecho a la intimidad:



3. Deberás proseguir con el paso a paso, para realizar el correcto y optimo registro del cliente:

Home | Consulta | Vista 360 | Validación Cliente

Tipo de Documento CC
Número de Documento 1000958632

Nombres	NATALIA
Primer Apellido	FERNANDES
Segundo Apellido	HERNANDES
Número de Celular	3195216852
Email	naf@email.com

Fecha de Expedición Doc. dd/mm/aaaa

Autorización trámite de datos personales: Sí No

Autoriza consulta y reporte en las centrales de riesgo
 ¿Es empleado ETB?

CANCELAR **SIGUIENTE >>**

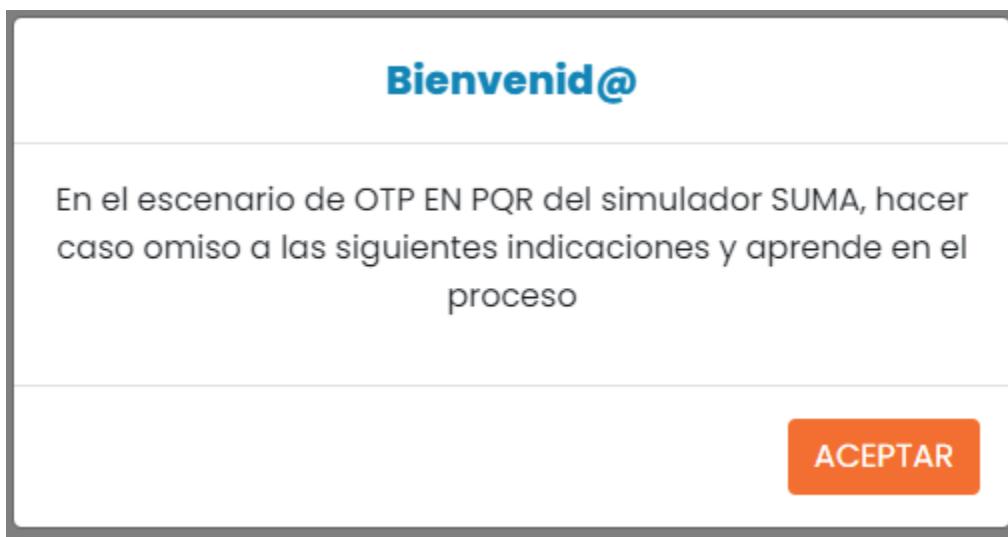
etb

Selección la fecha de expedición del cliente,
además de seleccionar la casilla de autorizar la
consulta y reporte.

FECH

OTP EN PQR

1. Una vez se ingresa al escenario, se te dará la bienvenida al mismo y podrás continuar, con el desarrollo del simulador:



1. Una vez pases el modal de bienvenida, podrás apreciar la interfaz 360 del Simulador, en la cual, para continuar, tendrás varias opciones como lo son; **TIPO DE DOCUMENTO Y NUMERO DE DOCUMENTO, NUMERO DE CONEXIÓN (601) Y CUENTA DE FACTURACION:**

A screenshot of the eTb 360 interface. On the left, there is a sidebar with icons for Consultas, PQR, Soporte Fibra, and Notificaciones. The main area has a header with "Presiona sobre el ícono para escuchar las indicaciones ;)" and "Escuela Digital". Below the header is a navigation bar with "Inicio", "Consulta", "Vista 360", and "Busqueda Cliente". There is also a search bar with fields for "Tipo de documento", "Número de Documento", "Número de Conexión (601)", "Cuenta Facturación", "Redes Sociales", "Id Servicio (SALESFORCE)", and "Número de Orden". At the bottom right of the search bar are "BUSCAR" and "LIMPIAR" buttons. A small "VOLVER AL MENU" button is located at the bottom left of the main content area.

2. Los datos para utilizar estas opciones, la encontraras en la parte inferior central, no es necesario utilizarlas todas, con al menos una que ingreses, podrás dar inicio a la gestión:

Cliente: NATALIA FERNANDES

Tipo de Documento: CC

Numero de Documento: 1000958632

Numero de Conexion: 6012065894

Cuenta Facturacion: 5555

3. Una vez ingresado, se mostrarán todos los datos, del cliente en cuestión por medio de la vista 360, con la cual podrás interactuar:

DATOS CLIENTE

Nombre: NATALIA FERNANDES	Celular: 3195216852
Tipo de Documento: CC	Departamento: ATLÁNTICO
Numero de Documento: 1000958632	Ciudad: BARRANQUILLA
Email: natf@mail.com	Dirección: Calle 85A #23 c 28
Teléfono Fijo: 6012065894	Campaña Activa:
Usuario MiETB:	Código LISIM: NO
Tipo de Atención: G	UEN: Hogares y Mipymes
Documents Cliente	Segmento UEN: HOGARES
	Segmento: HOGARES
	Categoría: PLATINO
	Esquema Atención:
	Recuperación Experiencia: SI

Productos

Front	Documento Anterior	Producto	Plan	Número Conexión	Cuenta Facturación	Dirección Instalación	Est.	Tecnología	Tipo Línea	Estado	Vol	Mora	Fraude	Pérdida/Robo	Nivel Riesgo
PORTALFIJA		3PLAY 30M SILVER 1	3PLAY 30M SILVER 1	6012065894	5555	Calle 85A #23 c 28	6	FTTH		Activo	●	●	●	●	●

Soporte Técnico

Central: CENTRAL CUNI	Visita Abierta:
Equipo: BOCUZTC60104003	PQRs Falla Técnica:
Molécula: N4CU07_E15	Reportar Falla:
Falla Masiva:	

360°

- Notificaciones
- Trámites
- PQR
- Facturación y Envío
- Detalle
- Retenciones
- Interacciones

4. En el apartado de “Producto”, deberás clickear en el producto disponible que posea el cliente, para poder realizar la gestión, además que este desbloquea otros datos útiles del cliente, que no se muestran desde un inicio, sabrás que has seleccionado un producto porque este se resaltara con un color Salmon, además que se mostrara un hablador con las indicaciones a seguir:

The screenshot shows the ETB customer service interface. At the top, there's a navigation bar with icons for Notifications, Tramites, PQR, Facturación y Envío, Detalle, Retenciones, and Interacciones. Below this, the main area is divided into sections: **Productos**, **Soporte Técnico**, and **Datos Facturación**.

Productos:

Front	Documento Anterior	Producto	Plan	Número Conexión	Cuenta Facturación	Dirección Instalación	Est.	Tecnología	Tipo Línea	Estado	Vol	Mora	Fraude	Pérdida/Robo	Nivel Riesgo
PORTALFIJA		3PLAY 30M SILVER 1	3PLAY 30M SILVER 1	6012065894	5555	Calle 85A #23 c 28	6	FTTH		Activo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Soporte Técnico:

- Central: CENTRAL CUNI
- Equipo: BOCUZTC60104003
- Molécula: N4CU07_E15
- Fallo Masiva:

Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica:
Reportar Falta:

Datos Facturación:

- Cuenta Facturación: 5555
- Estado Cta Facturación: Activo
- Ciclo: 64
- Dirección Facturación: Calle 85A #23 c 28
- Frecuencia: Mensual
- Departamento: Atlántico
- Ciudad: Barranquilla
- Barrio: 000004
- Estrato: 6
- Mora: No
- Día de Corte: 0
- Cliente Migrado: Si

etb

Para realizar la gestión, primero deberás dirigirte al apartado de PQR, en el menu lateral derecho

5. Para continuar deberás clickear, en el botón PQR, como lo menciona el hablador:



6. Acto seguido apreciaras las PQR's, que tiene el cliente, pero en este caso deberemos crear una nueva, clickea en el botón “Crear PQR”:

Sistema	Fecha (DIA, MES, AÑO)	Numero PQR	CUN	Numeros Contratos	Motivos	Casu
MCIM	20/02/2024 8:46:00 AM	MDM-PQR-3939224	434723000000366428	6013145216985	FALLA TECNICA	FALL VOZ

7. Ahora podrás apreciar, la vista de creación de PQR, en la cual el mismo sistema te proporcionará algunos datos, pero el asesor, deberá ingresar los faltantes, los cuales se resaltan con un * rojo:

Presiona sobre el ícono para escuchar las indicaciones :)

Bienvenido, Escuela Digital

Cliente: NATALIA FERNANDES Cedula de Ciudadania: 1000958632 Id PQR: MDM-PQR-3939230

Línea: 6012065894 Cuenta de Facturación: 5555 ID Servicio: CS-449854

Fecha Creación: 8/24/2024 15:29 Causal: INFORMACION

Fecha Presentación: 8/24/2024 15:29 Sintomas: FALLA MASIVA

Solicitante: (dropdown menu)

Descripción: Falla masiva en uno o varios servicios del sector predeterminado.

Acción a Seguir: Ingresar la petición, de la falla técnica para ver si existe o no falla masiva y reclasificar la petición.

Close: PETICIÓN CUN: 434723000000366428

Motivo: INFORMACION Y/O DOCUMENTACION CUN Relacionado

VOLVER AL MENU

Escuela Técnica

8. Los datos que principalmente debemos seleccionar, son el Sub Canaly Solicitante, para el primero, ve a su correspondiente apartado y selecciona la opción **TELEFONICO**:

Presiona sobre el icono para escuchar las indicaciones :)

Bienvenido, Escuela Digital

Consultas

PQR

Sopor Fibra

Notificaciones

VOLVER AL MENU

Escuela Técnica

Descripción: Falla masiva en uno o varios servicios del sector predeterminado.

Acción a Seguir: Ingresar la petición, de la falla técnica para ver si existe o no falla masiva y reclasificar la petición.

Close: PETICIÓN

Motivo: INFORMACION Y/O DOCUMENTACION

Relación PQR:

Canal de Recepción: DIGITAL

Subcanal: TELEFONICO

Seleccione...

RED CADE

REGIONALES

TELEFONICO

AREA DE APoyo

Radicado Externo:

Medio de Atención: LINEA TELEFONICA

Punto: CALL CENTER

Originada Por: NINGUNO

¿Requiere Ajuste?: Seleccion...

¿Requiere Pedido?: Seleccion...

9. Para seleccionar un solicitante, deberemos ingresar por el botón de lupa azul, aquí apreciaremos al único solicitante ingresado, deberemos dirigirnos al botón de “Editar”:

Solicitante

Numero Documento	Tipo Documento	Telefono Solicitante	Celular	Email	Direccion	Acción
1000958632	CC	6012065894	3195216852	natf@email.com	Calle 85A #23 c 28	Editar

10. Podemos apreciar un formulario con los datos del cliente, en este deberemos dirigirnos a la parte inferior izquierda y generar un código necesario para la validación de este solicitante:

The image shows a client information form with the following data:

Tipo de Documento	CC
Numero de Documento	1000958632
Nombres	NATIALA
Apellidos	FERNANDES
Telefono Fijo	6012065894
Celular	3195216852
Email	natf@email.com
Direccion	Calle 85A #23 c 28
Autorizar el manejo de datos personales	(A dropdown menu showing an option like 'Sí')

At the bottom left is a blue button labeled "GENERAR CODIGO". At the bottom right is a blue button labeled "Cancelar".

11. En un escenario real, al cliente debería llegarle un mensaje de texto con el código, el cual el asesor validara, en este caso, deberás clickear en el botón “VALIDAR CODIGO”, este mostrara el modal donde lo validaremos, además de darnos el código a validar:

The screenshot shows a software application window. At the top, there is a modal dialog box titled "VALIDACIÓN CONTACTO". Inside the dialog, there is a label "Codigo Verificación" and a text input field labeled "INGRESE CODIGO". Below these is a large orange button labeled "VALIDAR CODIGO". In the background, there is a table with columns: Celular, Email, Dirección, and Acción. One row of the table is visible, containing the values: 3195216852, natf@email.com, Calle 85A #23 c 28, and a blue "Editar" button. To the right of the table, there are three sections: "Causal" with the value "INFORMACION", "Sintomas" with the value "FALLA MASIVA", and "Acción a Seguir" with the value "Ingresar la petición, de la falla te petición." followed by a red circular "X" icon. At the bottom left of the screen is the eTb logo. A callout bubble at the bottom center contains the text: "Ingresa el Código ABCD444 en la casilla y acto seguido presiona en Validar". The bottom right corner of the screen shows the number 4347230001002018.

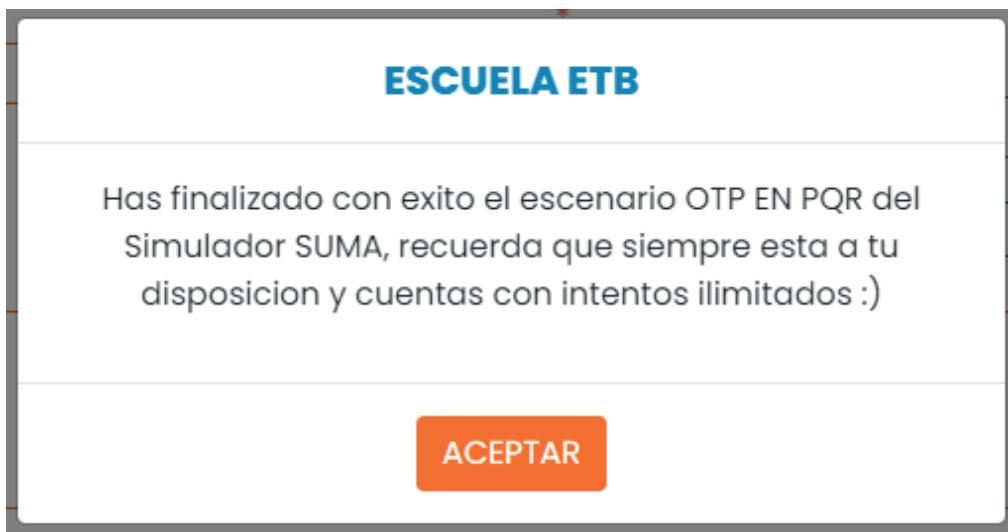
12. Veremos como se valida el código y se agrega el Solicitante a su apartado correspondiente:



13. Para terminar con la creación, clickea en el botón “Crear”:

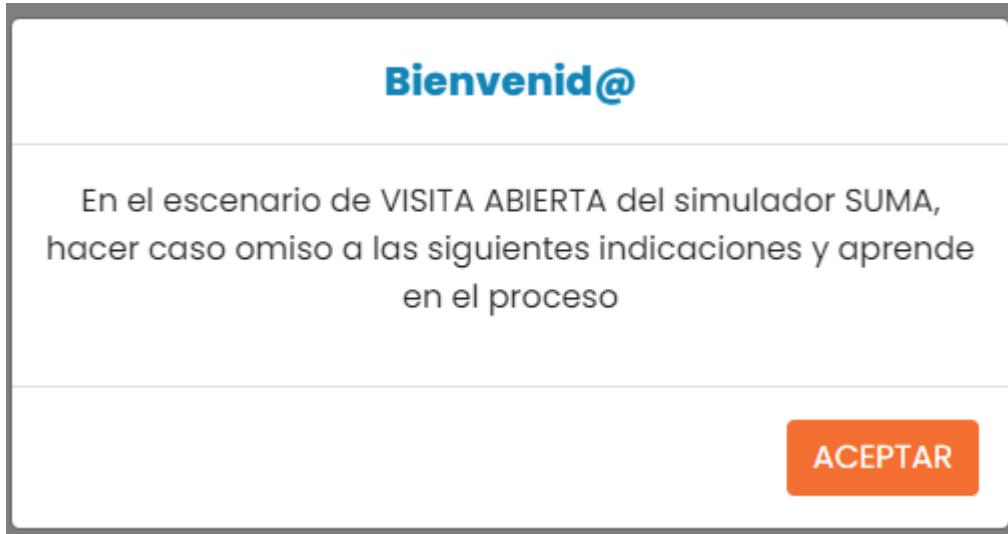
The screenshot shows a form with three dropdown menus. The first dropdown is labeled "¿Requiere Ajuste?" with the option "Seleccione...". The second dropdown is labeled "¿Requiere Pedido?" with the option "Seleccione...". The third dropdown is labeled "¿Requiere Instancia Administrativa?" with the option "SI". Below these dropdowns is a field labeled "Codigo Back" with the placeholder "Seleccione...". To the right of this field is a red "Crear" button with a speaker icon.

14. Por último, apreciaras el modal de finalización, el cual cuando clickees, en el botón “Aceptar”, te llevará de nuevo al Menú de Soluciones:



VISITA ABIERTA

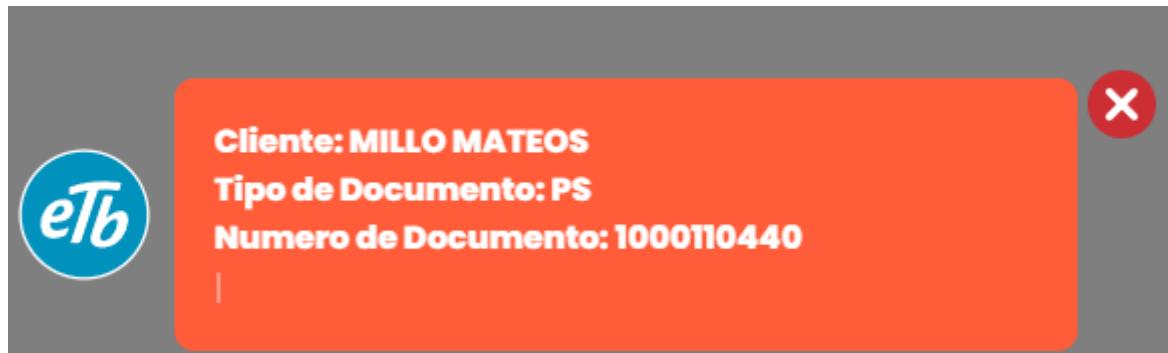
1. Una vez se ingresa al escenario, se te dará la bienvenida al mismo y podrás continuar, con el desarrollo del simulador:



1. Una vez pases el modal de bienvenida, podrás apreciar la interfaz 360 del Simulador, en la cual, para continuar, tendrás varias opciones como lo son; **TIPO DE DOCUMENTO Y NUMERO DE DOCUMENTO, NUMERO DE CONEXIÓN (601) Y CUENTA DE FACTURACION:**

The screenshot shows the SIMULADOR SUMA interface. On the left, there is a sidebar with icons for Consultas, PQR, Soporte Fibra, and Notificaciones. A red callout box points to the "Consultas" icon with the text "Presiona sobre el ícono para escuchar las indicaciones :)" above it. The main area has a header with "Bienvenido, Escuela Digital" and "Escuela Digital". Below the header is a navigation bar with "Inicio", "Consulta", "Vista 360", and "Busqueda Cliente". There are several search input fields: "Tipo de documento" (with a dropdown arrow), "Número de Documento", "Número de Conexión (601)", "Cuenta Facturación", "Redes Sociales", "Id Servicio (SALESFORCE)", and "Número de Orden". At the bottom right are "BUSCAR" and "LIMPIAR" buttons. A small blue notification icon is visible near the bottom center. At the very bottom left is a "VOLVER AL MENU" button.

2. Los datos para utilizar estas opciones, la encontraras en la parte inferior central, no es necesario utilizarlas todas, con al menos una que ingreses, podrás dar inicio a la gestión:



3. Una vez ingresado, se mostrarán todos los datos, del cliente en cuestión por medio de la vista 360, con la cual podrás interactuar:

DATOS CLIENTE

Nombre:	MILLO MATEOS
Tipo de Documento:	PASAPORTE
Numero de Documento:	1000110440
Email:	mil@email.com
Telefono Fijo:	6012078614
Usuario MIETB:	
Tipo de Atención:	G
Documentos Cliente	

Autorización Tratamiento Datos Personales
Autoriza

360°

Celular:	3135496018
Departamento:	VALLE DEL CAUCA
Ciudad:	CAU
Dirección:	Calle 12D #21 b 29
Campaña Activa:	
Código LISIM:	NO

Actualizar Teléfono Fijo Actualizar Teléfono Móvil Ver Detalle

Productos

Front	Documento Anterior	Producto	Plan	Número Conexión	Cuenta Facturación	Dirección Instalación	Est.	Tecnología	Tipo Línea	Estado	Vol	Mora	Fraude	Pérdida/Robo	Nivel Riesgo
PORTALFIJA		3PLAY 30M SILVER 1	3PLAY 30M SILVER 1	60120354851	3333	Calle 12D #21 b 29	5	FTTH		Activo					

Notificaciones
Trámites
PQR
Facturación y Envío
Detalle
Retenciones
Interacciones

Soporte Técnico

Central: CENTRAL CUNI
Equipo: BOCUZTC60104003
Molécula: N4CU07_E15
Falla Masiva:

Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica:
Reportar Falla:

4. En el apartado de “Producto”, deberás clickear en el producto disponible que posea el cliente, para poder realizar la gestión, además que este desbloquea otros datos útiles del cliente, que no se muestran desde un inicio, sabrás que has seleccionado un producto porque este se resaltara con un color Salmon, además que se mostrara un hablador con las indicaciones a seguir:

Productos

Front	Documento Anterior	Producto	Plan	Número Conexión	Cuenta Facturación	Dirección Instalación	Est.	Tecnología	Tipo Línea	Estado	Vol	Mora	Fraude	Pérdida/Robo	Nivel Riesg
PORTALFIJA		3PLAY 30M SILVER 1	3PLAY 30M SILVER 1	60120354851	3333	Calle 12D #21 b 29	5	FTTH		Activo					

Notificaciones

- Trámites
- PQR
- Facturación y Envío
- Detalle**
- Retenciones
- Interacciones

Soporte Técnico

Central: CENTRAL CUNI
Equipo: BOCUZTC60104003
Molécula: N4CU07_E15
Falla Masiva:

Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica:
Reportar Falla:

Datos Facturación

Cuenta Facturación: 3333
Estado Cta Facturación: Activo
Ciclo: 64
Dirección Facturación: Calle 12D #21 b 29
Tipo Factura: Detallada
Tipo de Envío: Virtual
Tipo de Entrega: Correo Electrónico
Email Facturación: mil@email.com
Pago Recurrente: No
Jerarquía Facturación: Hijo
Cuenta Padre:
Mensaje Variación Factura:

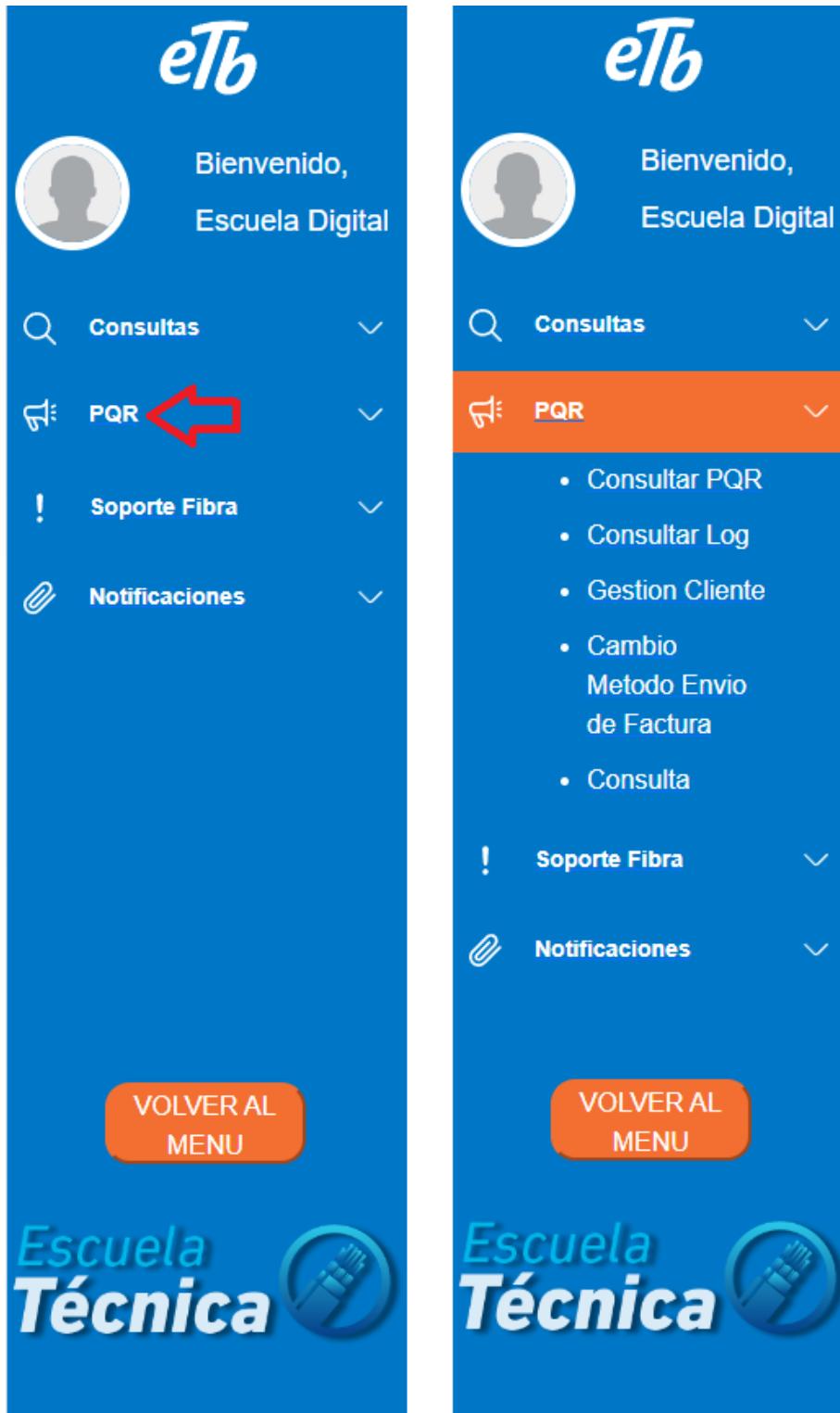
Fecha Entrega Factura:
Fecha Suspención:

Frecuencia: Mensual
Departamento: Valle del Cauca
Ciudad: Cali
Barrio: 001118
Estrato: 5

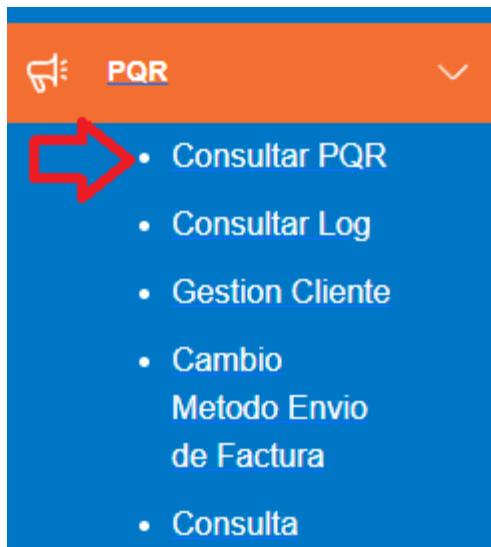
Mora: Si
Día de Corte: 0
Cliente Migrado : Si

Fecha Pago:
Factura:
Estado:

5. Ahora deberemos dirigirnos al menú lateralizquierdo de la pantalla, en este encontraremos varias opciones, las de utilidad he interés principal para resolver la falla, será la opción “PQR”, deberás clickear en esta, sabrás que ya se encuentra seleccionada, porque desplegará ciertas opciones además que se resaltará con el color naranja característico:



6. Selecciona la opción desplegada “Consultar PQR”, para continuar con la gestión:



7. En esta nueva interfaz, podrás encontrar, las PQR's a gestionar, con los datos del cliente y los datos automáticos dados por el sistema, para continuar clickea en el botón, con icono de carpeta, pero esta deberá ser en la más actual la cual es la primera que encontraremos de arriba hacia abajo, la del cliente “MILLO MATEOS”:

Número de PQR	CUN	Número Identificación Cliente																																																																																				
Numero de Conexion	Cuenta de Facturacion	Días Habilis																																																																																				
<hr/>																																																																																						
Estado																																																																																						
<input type="button" value="Reasignar"/> <input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Mi Semáforo"/>																																																																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Semáforo</th><th>Días Habil</th><th>Número PQR</th><th>Usuarios Asignados</th><th>Nombre Cliente</th><th>Fecha Ingreso</th><th>Estado</th><th>Clase</th><th>Motivo</th><th>CUN</th><th>Cuenta Facturacion</th><th>Número conexión</th><th>Número pedido</th><th>Ver</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>🟡</td><td>6</td><td>MDM-PQR-38440789</td><td>nnicrod</td><td>MILLO MATEOS</td><td>15:48 8/24/2024</td><td>Enviado a Segundo Nivel</td><td>PETICION</td><td>FALLA TECNICA</td><td>4347230002457862</td><td></td><td>6015486357</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>🔴</td><td>10</td><td>MDM-PQR-38343512</td><td>nnicrod</td><td>FRANK REY</td><td>19/04/2024 12:27:00 p.m.</td><td>Enviado a Segundo Nivel</td><td>PETICION</td><td>FALLA TECNICA</td><td>4347230000956565</td><td>3921039470</td><td>6016273535</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>🔴</td><td>11</td><td>MDM-PQR-38319845</td><td>nnicrod</td><td>CRISS GREEN</td><td>18/04/2024 09:07:57 a.m.</td><td>Enviado a Segundo Nivel</td><td>PETICION</td><td>FALLA TECNICA</td><td>4347230000945344</td><td>7578846</td><td>6016253184</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>🟢</td><td>0</td><td>MDM-PQR-38625974</td><td>nnicrod</td><td>LUCIANA CASTILLA</td><td>12/04/2024 15:51:10 p.m.</td><td>CREACION</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>🟢</td><td>0</td><td>MDM-PQR-38625977</td><td>nnicrod</td><td>VERONICA CASTAÑO</td><td>18/04/2024 11:51:10 p.m.</td><td>CREACION</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>			Semáforo	Días Habil	Número PQR	Usuarios Asignados	Nombre Cliente	Fecha Ingreso	Estado	Clase	Motivo	CUN	Cuenta Facturacion	Número conexión	Número pedido	Ver	🟡	6	MDM-PQR-38440789	nnicrod	MILLO MATEOS	15:48 8/24/2024	Enviado a Segundo Nivel	PETICION	FALLA TECNICA	4347230002457862		6015486357			🔴	10	MDM-PQR-38343512	nnicrod	FRANK REY	19/04/2024 12:27:00 p.m.	Enviado a Segundo Nivel	PETICION	FALLA TECNICA	4347230000956565	3921039470	6016273535			🔴	11	MDM-PQR-38319845	nnicrod	CRISS GREEN	18/04/2024 09:07:57 a.m.	Enviado a Segundo Nivel	PETICION	FALLA TECNICA	4347230000945344	7578846	6016253184			🟢	0	MDM-PQR-38625974	nnicrod	LUCIANA CASTILLA	12/04/2024 15:51:10 p.m.	CREACION								🟢	0	MDM-PQR-38625977	nnicrod	VERONICA CASTAÑO	18/04/2024 11:51:10 p.m.	CREACION							
Semáforo	Días Habil	Número PQR	Usuarios Asignados	Nombre Cliente	Fecha Ingreso	Estado	Clase	Motivo	CUN	Cuenta Facturacion	Número conexión	Número pedido	Ver																																																																									
🟡	6	MDM-PQR-38440789	nnicrod	MILLO MATEOS	15:48 8/24/2024	Enviado a Segundo Nivel	PETICION	FALLA TECNICA	4347230002457862		6015486357																																																																											
🔴	10	MDM-PQR-38343512	nnicrod	FRANK REY	19/04/2024 12:27:00 p.m.	Enviado a Segundo Nivel	PETICION	FALLA TECNICA	4347230000956565	3921039470	6016273535																																																																											
🔴	11	MDM-PQR-38319845	nnicrod	CRISS GREEN	18/04/2024 09:07:57 a.m.	Enviado a Segundo Nivel	PETICION	FALLA TECNICA	4347230000945344	7578846	6016253184																																																																											
🟢	0	MDM-PQR-38625974	nnicrod	LUCIANA CASTILLA	12/04/2024 15:51:10 p.m.	CREACION																																																																																
🟢	0	MDM-PQR-38625977	nnicrod	VERONICA CASTAÑO	18/04/2024 11:51:10 p.m.	CREACION																																																																																

8. Una vez aquí, podrás ver una vista expandida de la PQR, donde podrás encontrar la información expandida, muchas más opciones, tanto del cliente como del asesor, encuestón:

The screenshot shows the eTb Escuela Digital platform. At the top, there's a message: "Presiona sobre el ícono para escuchar las indicaciones ;)". The main area displays a service request (PQR) for "MILLO MATEOS". Key details include:

- Cliente:** MILLO MATEOS
- Numero de Documento:** 100010440
- ANS:** Verde (green)
- Días PQR:** 0
- Número PQR:** MDM-PQR-3939235
- Requerida:** NO
- Close:** PETICION
- Producto:** INTERNET
- Línea/Id:** 6013154297810
- Motivo:** FALLA TECNICA
- Causal:** FALLA INTERNET
- Cuenta Facturación:** 333333333333
- Medio Notificación:** CORREO ELECTRONICO
- Síntoma:** SIN SERVICIO -C
- Tecnología:** FTTH
- Canal de Recuperación:** VERAL / CALL CENTER
- Sub Canal:** TELEFONICO
- Punto:** CALL CENTER
- CUN:** 4347230001219417
- Producto Relacionado:** INTERNET
- Medio de Atención:** LINEA TELEFONICA

On the left sidebar, there are links for Consultas, PQR, Soporte Fibra, and Notificaciones. A "VOLVER AL MENU" button is also present.

9. Para agendar una visita desde este apartado, deberás dirigirte a la parte inferior de la vista, apreciaras una lista de botones descendientes, clickea en el botón “Agendar”:

The screenshot shows the eTb Escuela Digital platform with the following fields:

- Operadores LSP:** (dropdown menu)
- Operador Destino:** (dropdown menu)
- Tipo de Cierre:** ACCEDE (dropdown menu)
- Solucion:** (empty text area)
- Medio de notificación:** CORREO ELECTRONICO (dropdown menu)
- Email/Dirección/Teléfono:** mil@email.com (dropdown menu)

To the right, a vertical stack of buttons is shown, with "Agendar" highlighted in green:

- Editar Solicitante
- Agendar
- Generar Carta
- Historica Mensajeria
- Nueva Petición
- Adjunto Solucion

A red arrow points to the "Agendar" button. Below it is a "Párrafos ayuda" button.

10. Se mostrará un modal para agendar, deberemos seleccionar, uno de los días que se encuentre hábiles (los que están en color verde), además de seleccionar su franja horaria, seleccionar la casilla del Solicitud y presionar “Aceptar” para continuar:

X

Fecha Agendada 26/8/2024 ▾

Agosto 2024						
Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
					1	2
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

Franja Agendada 15:51 ▾

Agendas Programadas

Copy
Excel
CSV
Print
Filtrar:

Fecha	Franja	Estado	Usuario Creador	Usuario Modificador	Motivo	Cancelar	Fecha
24/8/2024	15:51	Activo	nnicrod			<input type="checkbox"/>	24/8/2024 15:51

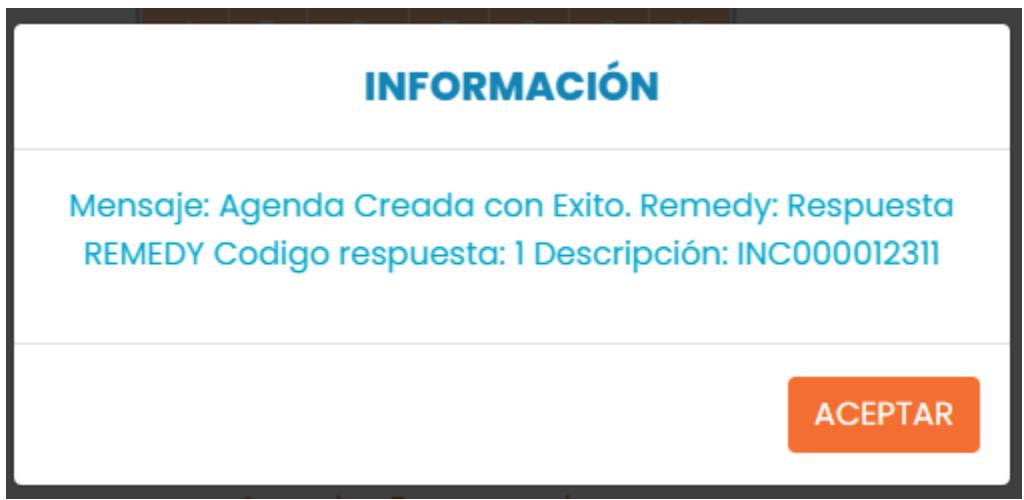
Registros 0-0 de 0 No hay filas seleccionadas

Anterior
Siguiente

Solicitud cliente:

Salir
Agendar

11. Luego de que se este gestionando la visita de manera interna, te mostrara el siguiente modal y para continuar presiona en “Aceptar”:



12. Volverás nuevamente a la vista 360, donde en el apartado de “Soporte Técnico”, podremos observar que ahora existirá la opción de validar una visita abierta, para ingresar clickea en el botón con formade ojo:

13. Ahora veras un sencillo formulario el cual deberás diligenciar con la información, solicitada en este:

CREANDO PQR DE INFORMACIÓN

Id PQR:
Ya existe una PQR con clase: PETICION, motivo: FALLA TECNICA, con el número: MDM-PQR-3939235 creada el: 8/24/2024 15:57 en estado: Enviado a Segundo Nivel, con Agenda para la fecha: 8/24/2024

Clase *

Motivo *

Relación PQR

Causal *

Sintoma *

Descripcion *

Solicitante 
 

Crear 

14. Para seleccionar un solicitante, deberemos ingresar por el botón de lupa azul, aquí apreciaremos al único solicitante ingresado, deberemos dirigirnos al botón de “Editar”:

Solicitante

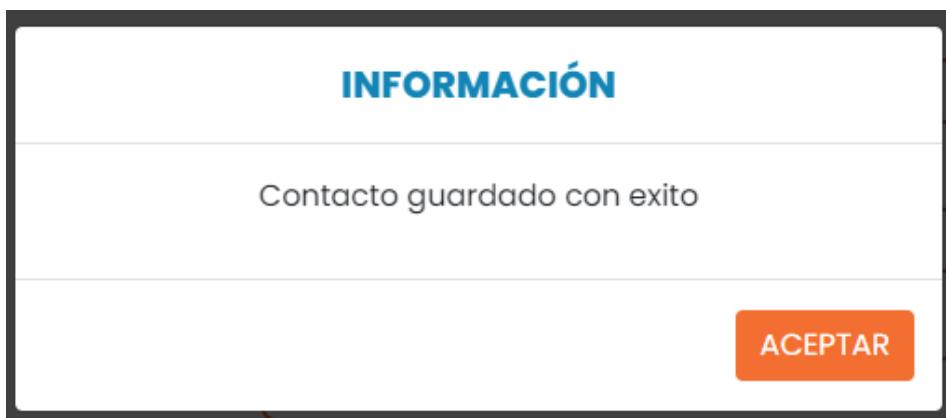
Id	Email	Direccion	Acción
64297810	mil@email.com	Calle 12D #21 b 29	Editar

Buscar:

[Crear](#)

15. Podemos apreciar un formulario con los datos del cliente, en este deberemos dirigirnos a la parte inferior izquierda y guardar los datos para seleccionar a este solicitante, una vez realizado esto, se mostrará un modal donde se recalca que el contacto se ha guardado, para quitarlo clickea en el botón “Aceptar”:

Tipo de Documento	PASAPORTE
Numero de Documento	1000110440
Nombres	MILLO
Apellidos	MATEOS
Telefono Fijo	2045786
Celular	6013154297810
Email	mil@email.com
Direccion	Calle 12D #21 b 29
Autorizar el manejo de datos personales	Si
Guardar	Cancelar



16. Veremos cómo se valida el código y se agrega el Solicitante a su apartado correspondiente:



17. Para continuar clickea en el botón “Crear”:



18. Veremos que en el apartado de “Soporte Técnico”, se ha habilitado una falla técnica, para ingresar, clickea en el icono del ojo:

The screenshot shows a section titled "Soporte Técnico" with a megaphone icon. Below it, there are several contact details listed in orange text:

- Central:** CENTRAL CUNI
- Equipo:** BOCUZTC60104003
- Molécula:** N4CU07_E15
- Falla Masiva:**

On the right side, there is a box containing the following text:

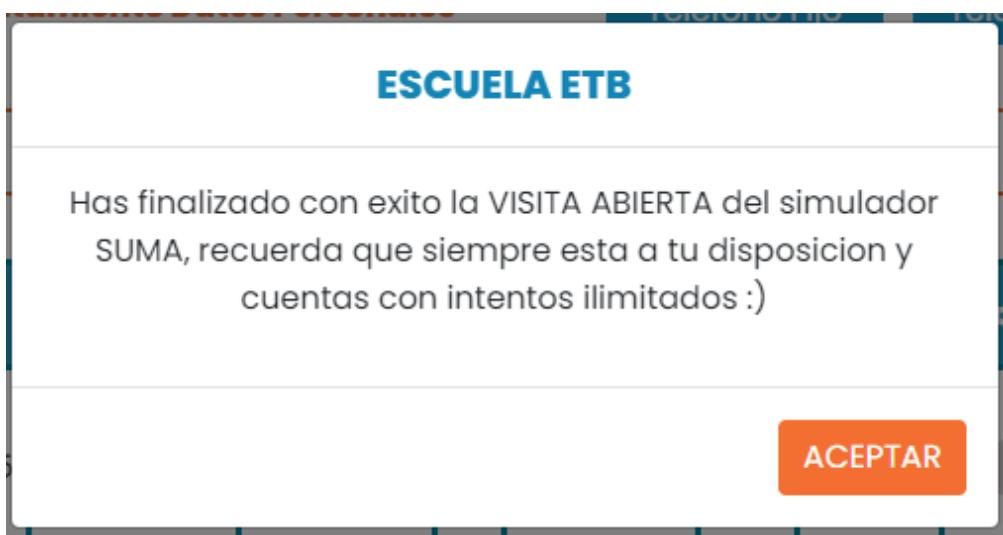
Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica: 1
Reportar Falla:

19. Veras un ejemplo de la PQR, creada para continuar clickea en el botón “Aceptar”, del modal:

Numero de PQR	Fecha creacion PQR	Producto	Causal	Sintoma	Estado de la PQR	Numero de INC Remedy	Fecha de ultima agenda	Resolucion
MDM-PQR-3939224	20/02/2024 8:46:00 AM	INTERNET	SIN SERVICIO -F	CERRADO				1

Aceptar

20. Por ultimo, apreciaras el modal de finalización, el cual cuando clickees, en el botón “Aceptar”, te llevara de nuevo al Menu de Soluciones:



SOLUCION FTTC

Teniendo en cuenta lo anterior, cuando se Selecionan la “SOLUCION FTTC”, podremos encontrar los Siguientes Escenarios: **NO NAVEGA/ NO CONECTA Y UN ESCENARIO DONDE NO SE HA PODIDO REALIZAR LA SOLUCIÓN Y HAY QUE SUBIRLO AL SIGUIENTE NIVEL.**

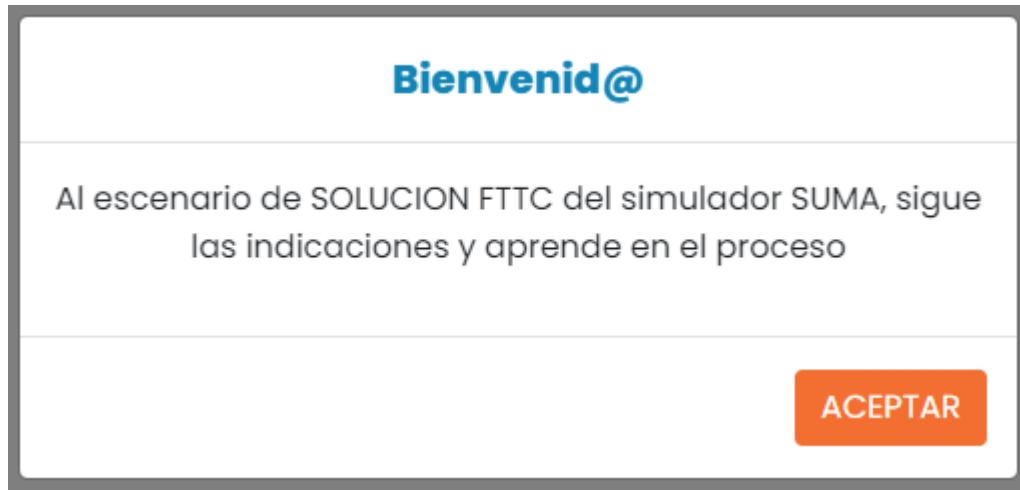
Menu de Soluciones

Soluciones	Estados	Escucha
ACTIVIDADES GENERALES	En Testing	
SOLUCION FTTC	En Testing	
NO NAVEGA/NO CONECTA (SOLUCIONADO)	En Testing	
SOLUCION FTTC (NO SOLUCIONADO)	En Testing	
SOLUCION FTTH	En Testing	
TRAMITES	En Testing	

[VOLVER](#)

NO NAVEGA/NO CONECTA Y ESCENARIO NO SOLUCIONADO

1. Una vez se ingresa al escenario, se te dará la bienvenida al mismo y podrás continuar, con el desarrollo del simulador:



1. Una vez pases el modal de bienvenida, podrás apreciar la interfaz 360 del Simulador, en la cual, para continuar, tendrás varias opciones como lo son; **TIPO DE DOCUMENTO Y NUMERO DE DOCUMENTO, NUMERO DE CONEXIÓN (601) Y CUENTA DE FACTURACION:**

A screenshot of the eTb SIMULADOR interface. The top navigation bar includes 'eTb', 'Presiona sobre el icono para escuchar las indicaciones ;)', 'Escuela Digital', and user information 'Bienvenido, Escuela Digital'. The main menu on the left has sections for 'Consultas', 'PQR', 'Soporte Fibra', and 'Notificaciones', each with a dropdown arrow. The central search area features input fields for 'Tipo de documento', 'Número de Documento', 'Número de Conexión (601)', 'Cuenta Facturación', 'Redes Sociales', 'Id Servicio (SALESFORCE)', and 'Número de Orden', along with 'BUSCAR' and 'LIMPIAR' buttons. A bottom navigation bar includes 'VOLVER AL MENU'.

2. Los datos para utilizar estas opciones, la encontraras en la parte inferior central, no es necesario utilizarlas todas, con al menos una que ingreses, podrás dar inicio a la gestión:



3. Una vez ingresado, se mostrarán todos los datos, del cliente en cuestión por medio de la vista 360, con la cual podrás interactuar:

DATOS CLIENTE

Nombre: ARMANDO PAREDES	Celular: 3145216985	UEN: Hogares y Mipymes
Tipo de Documento: CC	Departamento: BOGOTA	Segmento UEN: HOGARES
Numero de Documento: 1000652458	Ciudad: BOGOTA D.C.	Segmento: HOGARES
Email: arpa@email.com	Dirección: Calle 3A #41 c 36	Categoría: PLATINO
Telefono Fijo: 60120354851	Campaña Activa:	Esquema Atención:
Usuario MIETB: arpa@email.com	Código LISIM: NO	Recuperación Experiencia: SI

Autorización Tratamiento Datos Personales

Documento Cliente Autoriza

360°

Actualizar Teléfono Fijo Actualizar Teléfono Móvil Ver Detalle

Productos

Front	Documento Anterior	Producto	Plan	Número Conexión	Cuenta Facturación	Dirección Instalación	Est. Tecnología	Tipo Línea	Estado	Vol	Mora	Fraude	Pérdida/Robo	Reservado
PORTALFJA		3PLAY 30M SILVER 1	3PLAY 30M SILVER 1	60120354851	1111	KR 69D 24A 78 IN 2 AP 404	4	FTTC	Activo	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
									Inactivo					

Soporte Técnico

Central: CENTRAL CUNI	Visita Abierta:
Equipo: BOCUZTC60104003	PQRs Falla Técnica:
Molécula: N4CU07_E15	Reportar Falla: <input type="button" value="Reportar"/>
Falla Masiva:	

4. En el apartado de “Producto”, deberás clickear en el producto disponible que posea el cliente, para poder realizar la gestión, además que este desbloquea otros datos útiles del cliente, que no se muestran desde un inicio, sabrás que has seleccionado un producto porque este se resaltara con un color Salmon:

Front	Documento Anterior	Producto	Plan	Número Conexión	Cuenta Facturación	Dirección Instalación	Est.	Tecnología	Tipo Línea	Estado	Vol	Mora	Fraude	Pérdida/Robo	R
PORTALFIJA		3PLAY 30M SILVER 1	3PLAY 30M SILVER 1	60120354851	1111	KR 69D 24A 78 IN 2 AP 404	4	FTTC		Activo	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	R
									inactivo						

- Notificaciones
- Trámites
- PQR
- Facturación y Envío
- Detalle**
- Retenciones
- Interacciones

Soporte Técnico

Central: CENTRAL CUNI
Equipo: BOCUZTC60104003
Molécula: N4CU07_E15
Falla Masiva:

Datos Facturación

Cuenta Facturación: 1111
Estado Cta Facturación: Activo
Ciclo: 54
Dirección Facturación: Calle 3A #41 c 36
Tipo Factura: Detallada
Tipo de Envío: Virtual
Tipo de Entrega: Correo Electronico
Email Facturación: arpa@email.com
Pago Recurrente: No
Jerarquía Facturación: Hijo
Cuenta Padre:
Mensaje Variación Factura:

Fecha Entrega Factura:
Fecha Suspención:

Mora: No
Día de Corte: 0
Cliente Migrado: No

Fecha Pago:
Factura:
Estado:

5. Debido a que cada Solución, tiene un desarrollo diferente en su gestión, debes de fijarte mucho y prestar atención en el apartado de “Soporte Técnico”:

Soporte Técnico

Central: CENTRAL CUNI
Equipo: BOCUZTC60104003
Molécula: N4CU07_E15
Falla Masiva:

Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica:
Reportar Falla: 

- Una vez ingresas por medio del icono, encontraras el apartado para reportar la falla, aquí podrás apreciar datos más contundentes, relacionados con productos y servicios del cliente, para poder desarrollar estos apartados deberás siempre utilizar el flujo como método de guía, ya que cada falla tiene una ruta y esta de penderá tanto de la misma falla, como de la tecnología y tendrán diversas formas de solucionarse:

Presiona sobre el icono para escuchar las indicaciones :)

Bienvenido, Escuela Digital

VOLVER AL MENU

Escuela Técnica

INFORMACIÓN

Semaforo	PLATINO Recurrente: Si	Cantidad
	POR NIVEL 1	2

INC Falla Masiva

Nombre Suscriptor

Estado Cuenta facturación

Estado Cuenta Servicio

Dato no existente

Fecha Creacion FM

Dato no existente

Dato no existente

Cantidad INC Relacionados

Grupo Asignado INC Falla Masiva

Prueba Rápida de Verificación

MÉTODO DE ACCESO	ESTADO DE PLATAFORMAS
Estado Modem	Up
Potencia	-22.292
Flujo	

INTERNET	INVENTARIO	PLATAFORMAS
Velocidad Bajada	500M	500M
Velocidad Subida	500M	500M

VOZ	INVENTARIO	PLATAFORMAS
Estado linea ACS	-	Up
Estado Línea IMS	Activo	Activo

- Para ingresar al flujo, clickea en el botón flotante dominado como "flujo", este te explicara de manera progresiva e interactiva los pasos a seguir para poder solucionar la falla, recuerda que también tienes apartados de ayuda, como el de "Detalle" en la vista 360, la cual te dejara más en claro esto, además que siempre tendrás acompañamiento por parte del formador el cual te ayudara en tu aprendizaje por nuestro Call Center:

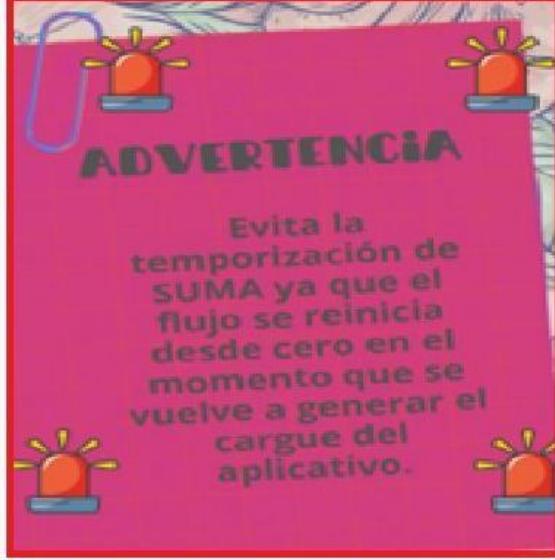


8. Al ingresar por el botón de flujo, sigue las indicaciones y pregunta en caso de tener dudas con respecto a este basto ecosistema de soluciones:

Flujo  Click para cerrar

[Siguiente](#)

BIENVENIDO AL FLUJO DE SOPORTE FTTC



ADVERTENCIA

Evita la temporización de SUMA ya que el flujo se reinicia desde cero en el momento que se vuelve a generar el cague del aplicativo.

INGRESE EL USUARIO
SUMA

INGRESE NUMERO DE
CONEXION CLIENTE

SOLUCION FTTH

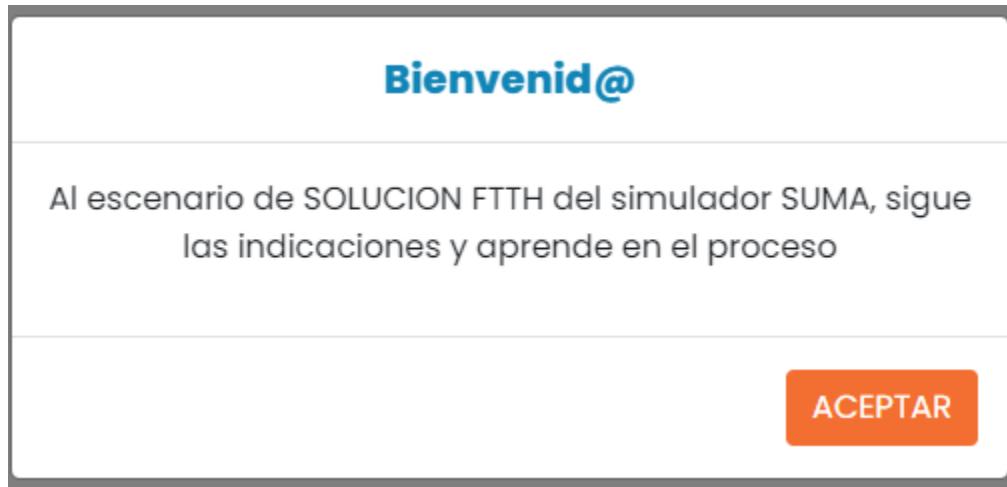
Teniendo en cuenta lo anterior, cuando se Selecionan la “SOLUCION FTTH”, podremos encontrar los Siguientes Escenarios: **INTERMITENCIA, AUSENCIA DE SEÑAL TOTAL, SIN TONO, LENTITUD, NINGÚN DISPOSITIVO WIFI, CASO PBX Y UN ESCENARIO DONDE NO SE HA PODIDO REALIZAR LA SOLUCIÓN Y HAY QUE SUBIRLO AL SIGUIENTE NIVEL.**

Menu de Soluciones

Soluciones	Estados	Escucha
ACTIVIDADES GENERALES	● En Testing	
SOLUCION FTTC	● En Testing	
SOLUCION FTTH	● En Testing	
INTERMITENCIA-F (SOLUCIONADO)	● En Testing	
AUSENCIA DE SEÑAL TOTAL-F (SOLUCIONADO)	● En Testing	
SIN TONO-F (SOLUCIONADO)	● En Testing	
LENTITUD-F (SOLUCIONADO)	● En Testing	
NINGUN DISPOSITIVO WIFI-F (SOLUCIONADO)	● En Testing	
CASO PBX (SOLUCIONADO)	● En Testing	
SOLUCION FTTH (NO SOLUCIONADO)	● En Testing	
TRAMITES	● En Testing	

ESCENARIOS SOLUCIONADOS Y ESCENARIO NO SOLUCIONADO

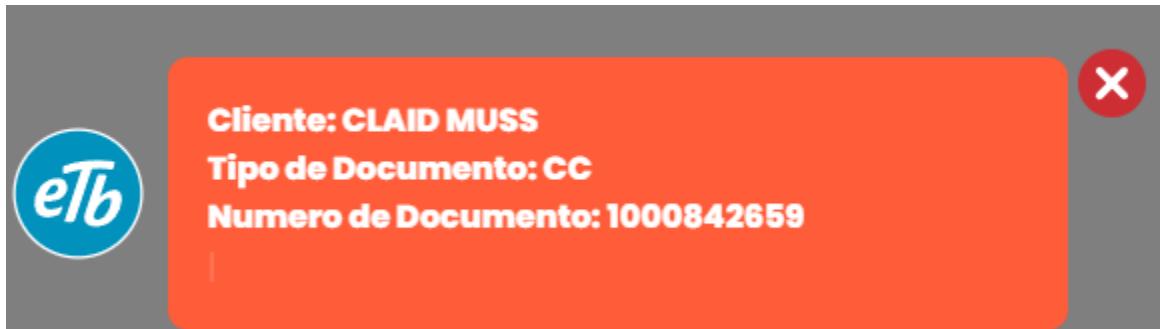
1. Una vez se ingresa al escenario, se te dará la bienvenida al mismo y podrás continuar, con el desarrollo del simulador:



1. Una vez pases el modal de bienvenida, podrás apreciar la interfaz 360 del Simulador, en la cual, para continuar, tendrás varias opciones como lo son; **TIPO DE DOCUMENTO Y NUMERO DE DOCUMENTO, NUMERO DE CONEXIÓN (601) Y CUENTA DE FACTURACION:**

A screenshot of the 360-degree interface of the SUMA simulator. The top navigation bar includes "eTb", "Presiona sobre el icono para escuchar las indicaciones ;)", "Escuela Digital", and a user profile icon. The main menu on the left lists "Bienvenido, Escuela Digital", "Consultas", "PQR", "Soporte Fibra", and "Notificaciones", each with a dropdown arrow. The central search area features input fields for "Tipo de documento", "Número de Documento", "Número de Conexión (601)", "Cuenta Facturación", "Redes Sociales", "Id Servicio (SALESFORCE)", and "Número de Orden", along with "BUSCAR" and "LIMPIAR" buttons. A small blue circular icon with a number is visible near the search fields. At the bottom left is a red "VOLVER AL MENU" button.

2. Los datos para utilizar estas opciones, la encontraras en la parte inferior central, no es necesario utilizarlas todas, con al menos una que ingreses, podrás dar inicio a la gestión:



3. Una vez ingresado, se mostrarán todos los datos, del cliente en cuestión por medio de la vista 360, con la cual podrás interactuar:

DATOS CLIENTE

Nombre: CLAID MUSS	Celular: 3215796485	UEN: Hogares y Mipymes
Tipo de Documento: CC	Departamento: SANTANDER	Segmento UEN: HOGARES
Número de Documento: 1000842659	Ciudad: BUCARAMANGA	Segmento: HOGARES
Email: clad@email.com	Dirección: Calle 54 #31 d 29	Categoría: PLATA
Teléfono Fijo: 6012014935	Campaña Activa:	Esquema Atención:
Usuario MIETB: clad@email.com	Código LISIM: NO	Recuperación Experiencia: SI

Productos

Front	Documento Anterior	Producto	Plan	Número Conexión	Cuenta Facturación	Dirección Instalación	Est. Tecnología	Tipo Línea	Estado	Vol	Mora	Fraude	Pérdida/Robo
PORTALFIJA		3PLAY 30M SILVER 1	3PLAY 30M SILVER 1	60120354851	4444	Calle 54 #31 d 29	3	FTTH	Activo				
Inactivo													

Soporte Técnico

Central: CENTRAL CUNI	Visita Abierta:
Equipo: BOCUZTC60104003	PQRs Falla Técnica:
Molécula: N4CU07_E15	Reportar Falla:
Falla Masiva:	

[Notificaciones](#)

[Trámites](#)

[PQR](#)

[Facturación y Envío](#)

[Detalle](#)

[Retenciones](#)

[Interacciones](#)

4. En el apartado de “Producto”, deberás clickear en el producto disponible que posea el cliente, para poder realizar la gestión, además que este desbloquea otros datos útiles del cliente, que no se muestran desde un inicio, sabrás que has seleccionado un producto porque este se resaltara con un color Salmon:

Productos

Front	Documento Anterior	Producto	Plan	Número Conexión	Cuenta Facturación	Dirección Instalación	Est.	Tecnología	Tipo Línea	Estado	Vol	Mora	Fraude	Pérdida/Robo	Resumen
PORTALFIJA		3PLAY 30M SILVER 1	3PLAY 30M SILVER 1	60120354851	4444	Calle 54 #31 d 29	3	FTTH		Activo					
									Inactivo						

Soporte Técnico

Central: CENTRAL CUNI
Equipo: BOCUZTC60104003
Molécula: N4CU07_E15
Falla Masiva:

Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica:
Reportar Falla:

Datos Facturación

Cuenta Facturación: 4444
Estado Cta Facturación: Activo
Ciclo: 24
Dirección Facturación: Calle 54 #31 d 29
Tipo Factura: Detallada
Tipo de Envío: Virtual
Tipo de Entrega: Correo Electronico
Email Facturación: clad@email.com
Pago Recurrente: No
Jerarquía Facturación: Hijo
Cuenta Padre:
Mensaje Variación Factura:

Mora: Si
Día de Corte: 0
Cliente Migrado: Si

Fecha Entrega Factura:
Fecha Suspención:

Fecha Pago:
Factura:
Estado:

[Notificaciones](#)

[Trámites](#)

[PQR](#)

[Facturación y Envío](#)

[Detalle](#)

[Retenciones](#)

[Interacciones](#)

5. Debido a que cada Solución, tiene un desarrollo diferente en su gestión, debes de fijarte mucho y prestar atención en el apartado de “Soporte Técnico”:

Soporte Técnico

Central: CENTRAL CUNI
Equipo: BOCUZTC60104003
Molécula: N4CU07_E15
Falla Masiva:

Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica:
Reportar Falla:

6. Una vez ingresas por medio del icono, encontraras el apartado para reportar la falla, aquí podrás apreciar datos más contundentes, relacionados con productos y servicios del cliente, para poder desarrollar estos aparatos de acuerdo a la falla, ya que cada falla tiene una ruta y esta se penderá tanto de la misma falla, como de la tecnología y tendrán diversas formas de solucionarse:

7. Para ingresar al flujo, clickea en el botón flotante dominado como “flujo”, este te explicara de manera progresiva e interactiva los pasos a seguir para poder solucionar la falla, recuerda que también tienes apartados de ayuda, como el de “Detalle” en la vista 360, la cual te dejará más en claro esto, además que siempre tendrá acompañamiento por parte del formador el cual te ayudará en tu aprendizaje por nuestro Call Center:



8. Al ingresar por el botón de flujo, sigue las indicaciones y pregunta en caso de tener dudas con respecto a este basto ecosistema de soluciones:

Flujo  Click para cerrar

[Siguiente](#)

BIENVENIDO AL FLUJO DE SOPORTE FTTH.



ADVERTENCIA

Evita la temporización de SUMA ya que el flujo se reinicia desde cero en el momento que se vuelve a generar el cargue del aplicativo.

INGRESE EL USUARIO DE SUMA
INGRESE NUMERO DE CONEXION CLIENTE

INGRESO DE DATOS

ROCL7TC6016C03

Modelo

ZTC_E690_1EY0

TRAMITES

Teniendo en cuenta lo anterior, cuando se Selecionan los “TRAMITES”, podremos encontrar los Siguientes Escenarios: **ADICIÓN, RETIRO Y CAMBIO DE PLAN.**

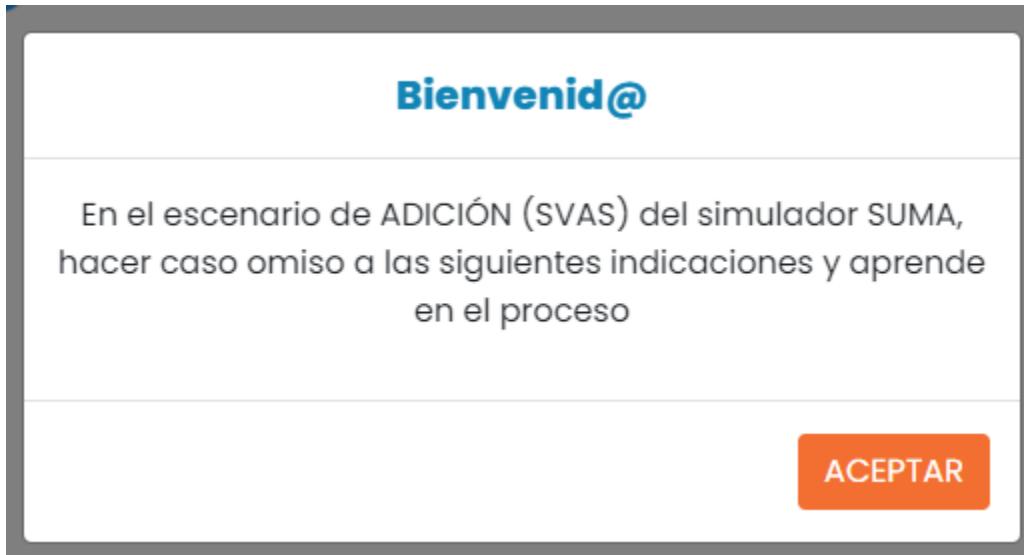
Menu de Soluciones

Soluciones	Estados	Escucha
ACTIVIDADES GENERALES	En Testing	
SOLUCION FTTC	En Testing	
SOLUCION FTTH	En Testing	
TRAMITES	En Testing	
ADICIÓN	En Testing	
RETIRO	En Testing	
CAMBIO DE PLAN	En Testing	

[VOLVER](#)

ADICION, RETIRO Y CAMBIO DE PLAN

1. Una vez se ingresa al escenario, se te dará la bienvenida al mismo y podrás continuar, con el desarrollo del simulador:



1. Una vez pases el modal de bienvenida, podrás apreciar la interfaz 360 del Simulador, en la cual, para continuar, tendrás varias opciones como lo son; **TIPO DE DOCUMENTO Y NUMERO DE DOCUMENTO, NUMERO DE CONEXIÓN (601) Y CUENTA DE FACTURACION:**

Presiona sobre el ícono para escuchar las indicaciones :)

eTb

Bienvenido, Escuela Digital

Escuela Digital

Consultas

PQR

Soporte Fibra

Notificaciones

VOLVER AL MENU

ACEPTAR

TIPO DE DOCUMENTO
Número de Documento
Número de Conexión (601)
Cuenta Facturación
Redes Sociales

Id Servicio (SALESFORCE)
Número de Orden

BUSCAR
LIMPIAR

2. Los datos para utilizar estas opciones, la encontraras en la parte inferior central, no es necesario utilizarlas todas, con al menos una que ingreses, podrás dar inicio a la gestión:

Cliente: NATALIA FERNANDES
Tipo de Documento: CC
Numero de Documento: 1000958632

Numero de Conexion: 6012065894
Cuenta Facturacion: 5555

3. Una vez ingresado, se mostrarán todos los datos, del cliente en cuestión por medio de la vista 360, con la cual podrás interactuar:

DATOS CLIENTE

Nombre: NATALIA FERNANDES	Celular: 3195216852	UEN: Hogares y Mipymes
Tipo de Documento: CC	Departamento: ATLÁNTICO	Segmento UEN: HOGARES
Numero de Documento: 1000958632	Ciudad: BARRANQUILLA	Segmento: HOGARES
Email: natf@email.com	Dirección: Calle 85A #23 c 28	Categoría: PLATINO
Teléfono Fijo: 6012065894	Campaña Activa:	Esquema Atención:
Usuario MiETB:	Código LISIM: NO	Recuperación Experiencia: SI

Productos

Front	Documento Anterior	Producto	Plan	Número Conexión	Cuenta Facturación	Dirección Instalación	Est.	Tecnología	Tipo Línea	Estado	Vol	Mora	Fraude	Pérdida/Robo	Nivel Riesgo
PORTALFIJA		3PLAY 30M SILVER	3PLAY 30M SILVER	6012065894	5555	Calle 85A #23 c 28	6	FTTH		Activo	●	●	●	●	●

Soporte Técnico

Central: CENTRAL CUNI	Visita Abierta:
Equipo: BOCUZTC60104003	PQRs Falla Técnica:
Molécula: N4CU07_E15	Reportar Falla:
Falla Masiva:	

360°

- Notificaciones
- Trámites
- PQR
- Facturación y Envío
- Detalle
- Retenciones
- Interacciones

4. En el apartado de “Producto”, deberás clickear en el producto disponible que posea el cliente, para poder realizar la gestión, además que este desbloquea otros datos útiles del cliente, que no se muestran desde un inicio, sabrás que has seleccionado un producto porque este se resaltara con un color Salmon, además que se mostrara un hablador con las indicaciones a seguir:

Productos

Front	Documento Anterior	Producto	Plan	Número Conexión	Cuenta Facturación	Dirección Instalación	Est.	Tecnología	Tipo Línea	Estado	Vol	Mora	Fraude	Pérdida/Robo	Nivel Riesgo
PORTALFIJA		3PLAY 30M SILVER 1	3PLAY 30M SILVER 1	6012065894	5555	Calle 85A #23 c 28	6	FTTH		Activo					

Soporte Técnico

Central: CENTRAL CUNI
Equipo: BOCUZTC60104003
Molécula: N4CU07_E15
Fallita Masiva:

Visita Abierta:
PQRTs Falla Técnica:
Reportar Falla:

Datos Facturación

Cuenta Facturación: 5555
Estado Cta Facturación: Activo
Ciclo: 64
Dirección Facturación: Calle 85A #23 c 28
Tipo Factura: Detallada
Tipo de Envío: Virtual
Tipo de Entrega: Correo Electronico
Email Facturación: natt@email.com
Pago Recurrente: No
Jerarquía Facturación: Hijo
Cuenta Padre:
Mensaje Variación Factura:

Fecha Entrega Factura:
Fecha Suspención:

Mora: No
Día de Corte: 0
Cliente Migrado: Si

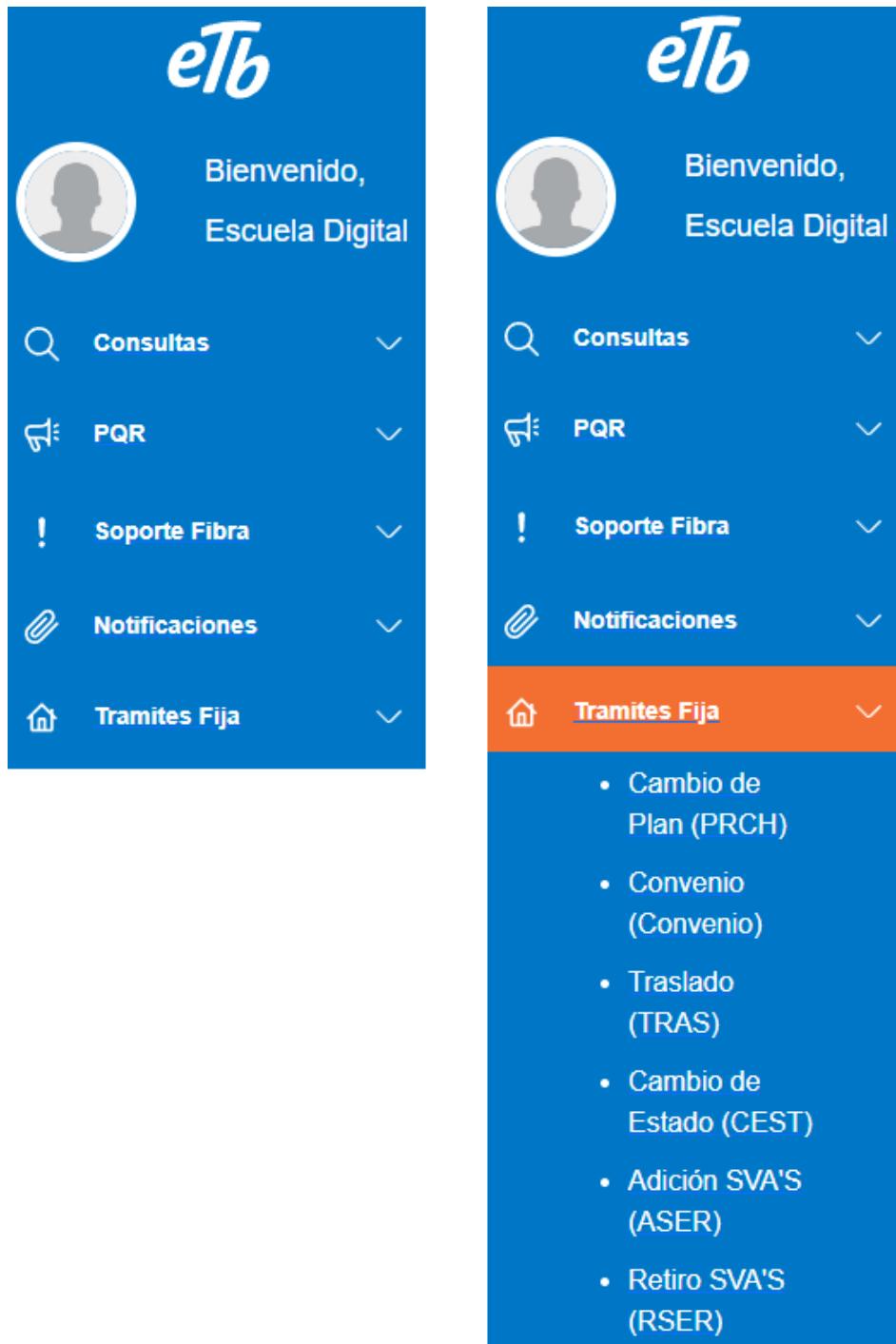
Fecha Pago:
Factura:
Estado:



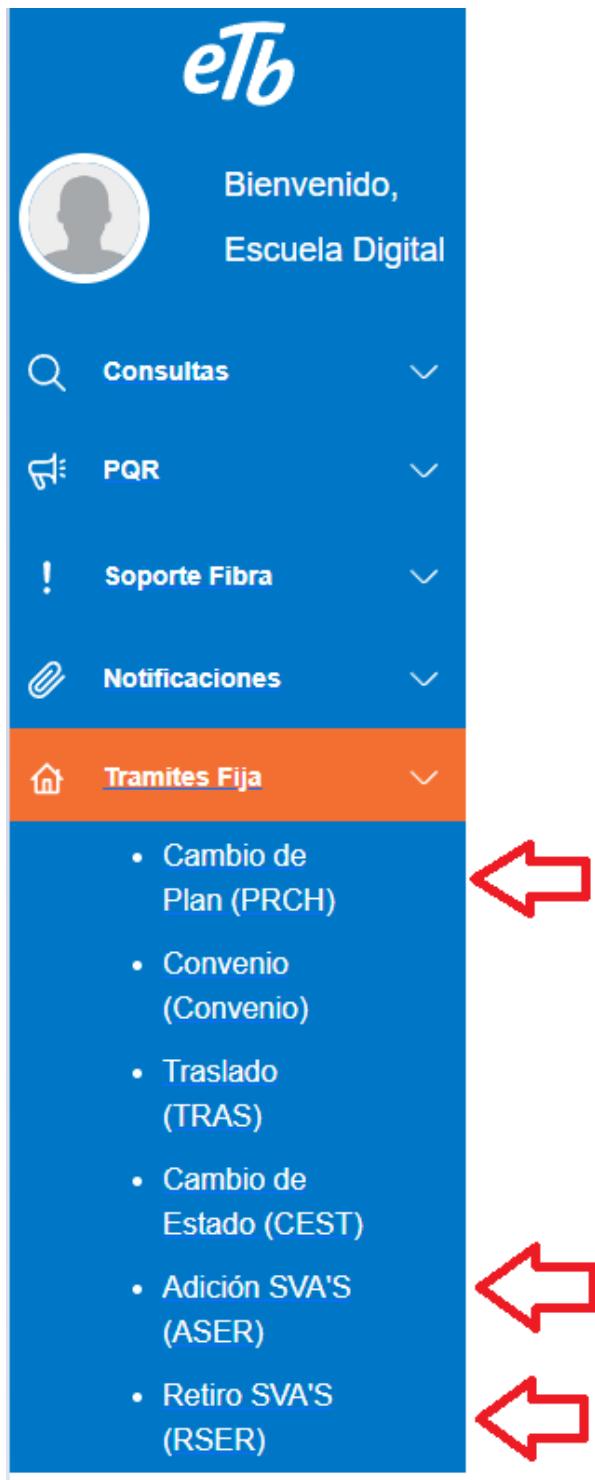
Para realizar la gestión, primero deberás dirigirte al apartado Tramites Fija, en la barra lateral izquierda, acto seguido selecciona la opción []

[Notificaciones](#)
[Trámites](#)
[PQR](#)
[Facturación y Envío](#)
[Detalle](#)
[Retenciones](#)
[Interacciones](#)

5. Podremos apreciar en la barra lateral izquierda que a aparecido una nueva opción seleccionable, la cual es “Tramites fija”, para seleccionarla da click en el titulo de la misma, esta desplegará un menú de opciones, las cuales funcionaran única y exclusivamente en el escenario que se seleccione, sabrás que esta opción esta activa ya que esta resaltada con un color naranja característico:



6. Selecciona la opción, que se menciona en el hablador, para esto solamente clícke en el título de la misma:



7. Acto seguido entraras en un paso a paso el cual te guiara de inicio a fin para lograr el cometido inicial planteado, este lo hará por medio de los habladores, los cuales te explicaran el porqué de cada cosa, de la manera más sencilla y eficaz:

Home | Tramites | ADICCIÓN DE SVAS (ASER)

Paso 1
Datos Contacto | Paso 2
Cambios SVAs | Paso 3
Valoración Cliente | Paso 4
Valoración Contratista | Paso 5
Disponibilidad | Paso 6
Datos Adicionales | Paso 7
Agendamiento | Paso 8
Finalización

El titular de la linea realizará el trámite

SIGUIENTE >>



Selecciona la casilla y acto seguido presiona en el botón Siguiente.



CONCLUSION

Se espera que, gracias a este manual, los usuarios tengan mayor material de ayuda, para poder realizar el simulador de SUMA, en sus respectivas soluciones y escenarios, teniendo en cuenta esto, se reafirma que es un material de ayuda, mas no la manera más optima de realizar el simulador, ni debe tomarse como la única, este documento está actualizado en la versión más apagada a la plataforma real y este documento se seguirá actualizando conforme a cambios y actualizaciones que sufra el simulador mencionado.