

ESCUELA DIGITAL ETB

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

MAYO DE 2025

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.

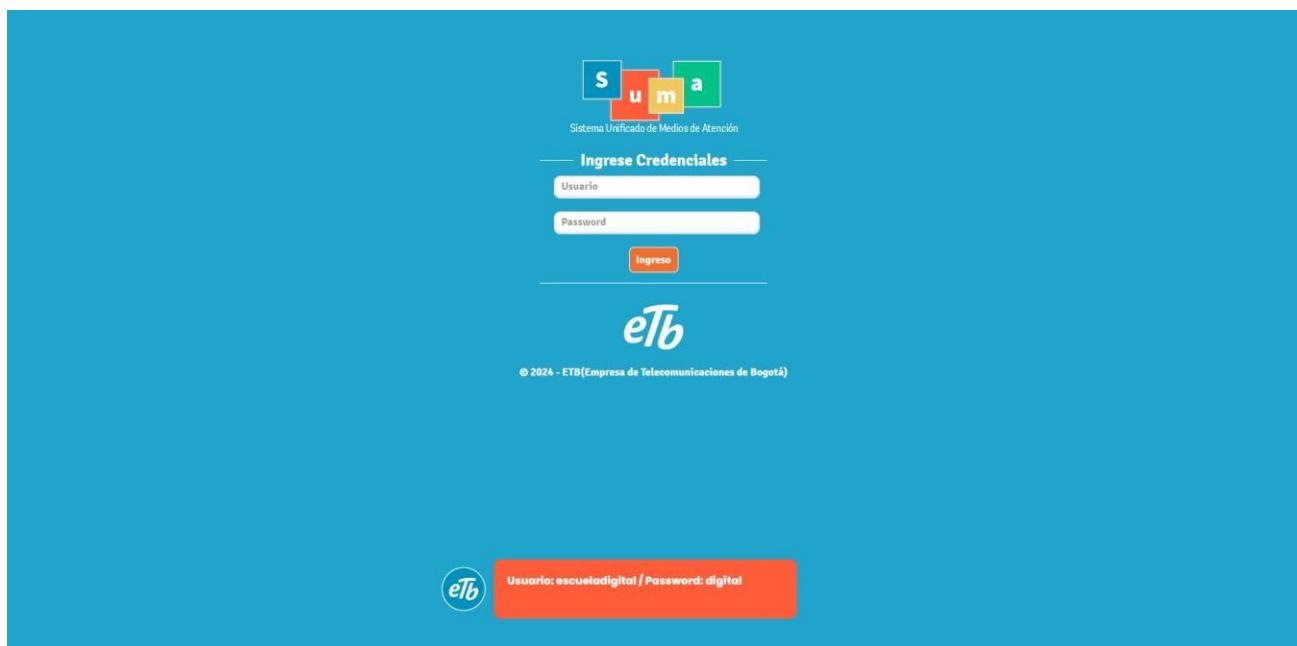
Contenido

| | |
|---|-----|
| GENERALIDADES | 6 |
| MENU DE SOLUCIONES..... | 9 |
| SELECCIÓN DE SOLUCIÓN..... | 10 |
| SOPORTE | 12 |
| SOLUCIÓN (ACTIVIDADES GENERALES) | 12 |
| FALLA MASIVA..... | 13 |
| INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 1, INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 2 Y INFRAESTRUCTURA DEACCESO 3 | 24 |
| LEY 2300 DE 2023 | 30 |
| OTP EN PQR..... | 34 |
| VISITA ABIERTA | 42 |
| SOLUCION FTTC..... | 55 |
| NO NAVEGA/NO CONECTA Y ESCENARIO NO SOLUCIONADO | 56 |
| SOLUCION FTTH..... | 61 |
| ESCENARIOS SOLUCIONADOS Y ESCENARIO NO SOLUCIONADO | 62 |
| TRAMITES..... | 67 |
| ADICION, RETIRO Y CAMBIO DE PLAN | 68 |
| RETENCIÓN..... | 77 |
| SOLUCION ACTIVIDADES GENERALES..... | 77 |
| CONSULTA RETENCION..... | 79 |
| CREACION DE RETENCIONES..... | 85 |
| RETIRO | 94 |
| CONCLUSION | 101 |

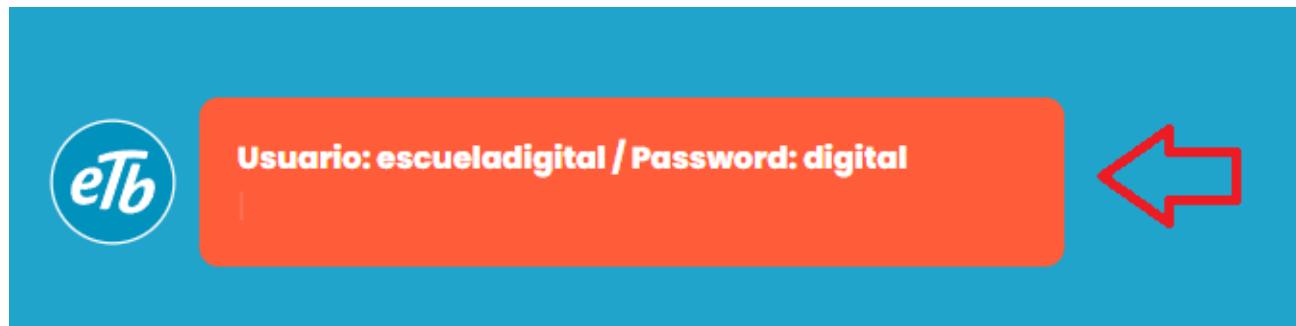
INGRESO A SUMA

1. Cuando el usuario ha seleccionado el simulador a realizar y ya se encuentra en la pantalla de inicio de sesión, debes ingresar las credenciales exigidas en esta pantalla, las cuales serán 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):



Presiona sobre el ícono para escuchar las indicaciones ;)

- 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

|

- En Algunos escenarios tendrás guías visuales (Estas se representan como flechas anaranjadas flotantes):



- En Algunos escenarios tendrás algunas otras guías visuales (Estas se representan en los bordes parpadeantes o estáticos de algunos escenarios):

Problemas Técnicos



- 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:



MENU DE SOLUCIONES

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.

Menu de Soluciones

| Tipo de Soluciones | Estados | Enlace |
|--------------------|--|---|
| SOPORTE |  Disponible |  |
| RETENCION |  En Testing |  |

SELECCIÓN DE SOLUCIÓN

1. Una vez Seleccionada la Solución, te llevara directo a un submenú, donde podrás ver todo el contenido de la solución y los escenarios a desarrollar; 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  |  En Testing |  |
| SOLUCION FTTC |  En Testing |  |
| SOLUCION FTTH |  En Testing |  |
| TRAMITES |  En Testing |  |

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 | |

SOPORTE
SOLUCIÓN (ACTIVIDADES GENERALES)

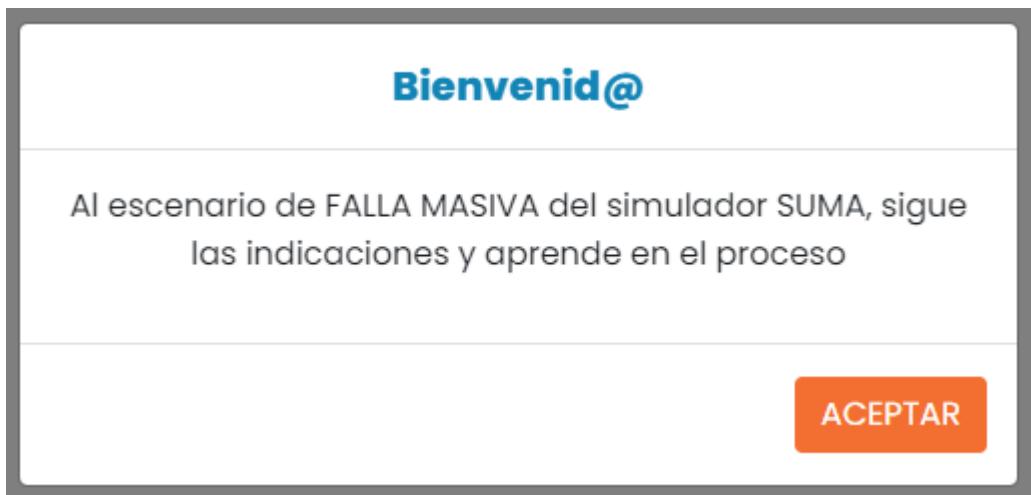
Teniendo en cuenta lo anterior, cuando se Seleccionan las “Actividades Generales”, podremos encontrar los Siguientes Escenarios: **FALLA MASIVA, INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 1, INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 2, INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 3, LEY 2300 DE 2023, OTP EN PQR y VISITA ABIERTA.**

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

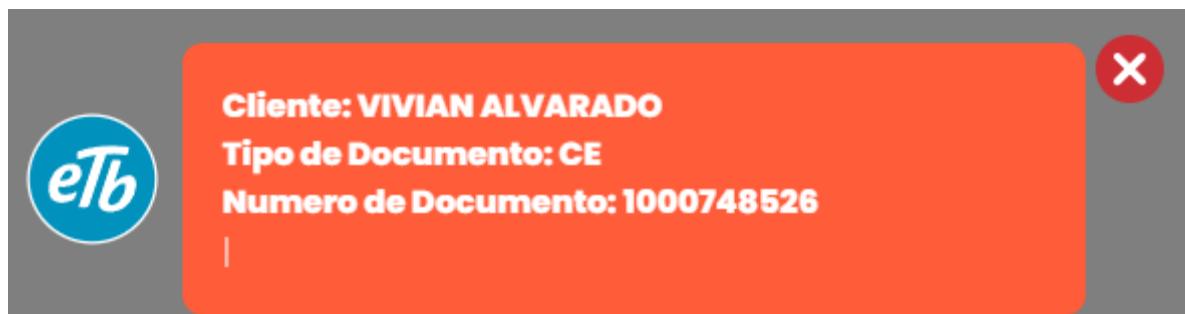
1. Una vez se ingresa al escenario, se te dará la bienvenida al mismo y podrás continuar, con el desarrollo del simulador:



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:**

A screenshot of the eTb Escuela Digital interface. The top navigation bar is orange with the text "Presiona sobre el icono para escuchar las indicaciones ;)" and the "Escuela Digital" logo. The main interface has a blue header with the "eTb" logo and the text "Bienvenido, Escuela Digital". Below the header is 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 side, there is a vertical navigation menu with items like "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 ⚡ | |

[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.

Productos

| Front | Documento Anterior | Producto | Plan | Número Conexión | Cuenta Facturación | Dirección Instalación | Est. Tecnología | Tipo Línea | Estado | Vol | Mora | Fraude | Pérdida/Roba | Nro Riesgo |
|------------|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------|--------------------|-----------------------|-----------------|------------|----------|-----|------|--------|--------------|------------|
| PORTALFIJA | | 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
Equipo: BOCUZTC60104003
Molécula: N4CU07_E15
Falla Masiva: 1

Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica:
Reportar Falla:

Datos Facturación

Cuenta Facturación: 2222
Estado Cta Facturación: Activo
Ciclo: 64
Dirección Facturación: Calle 4D #45 a 28
Tipo Factura: Detallada
Tipo de Envío: Virtual
Tipo de Entrega: Correo Electronico
Email Facturación: vivi@mail.com
Pago Recurrente: Si
Jerarquía Facturación: Hijo
Cuenta Padre:
Mensaje Variación Factura:

Frecuencia: Mensual
Departamento: Antioquia
Ciudad: Medellín
Barrio: 002204
Estrato: 5

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

Fecha Entrega Factura:
Fecha Suspención:

Fecha Pago:
Factura:
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”:

Soporte Técnico

Central: CENTRAL CUNI
Equipo: BOCUZTC60104003
Molécula: N4CU07_E15
Falla Masiva: 1

Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica:
Reportar Falla:

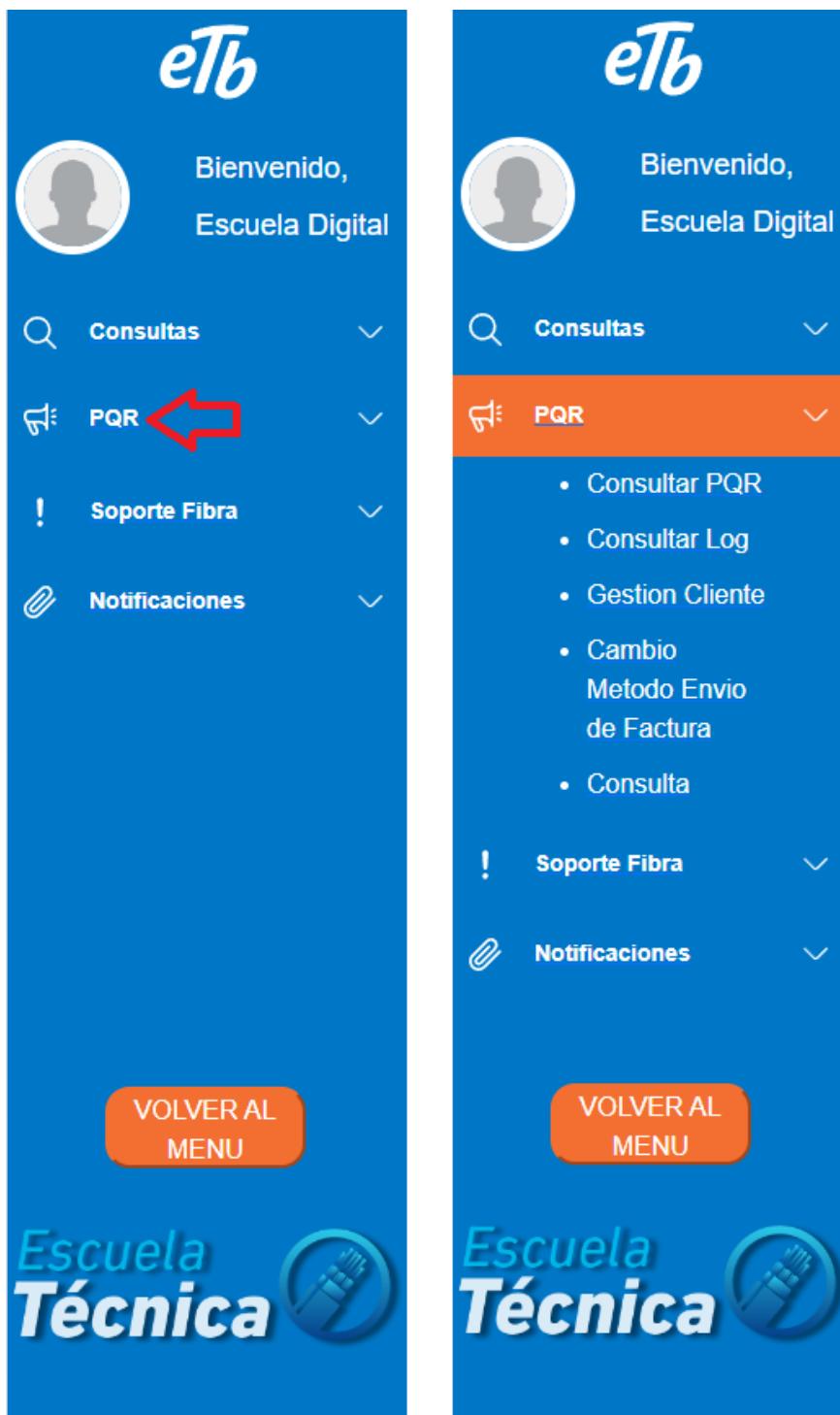
7. Debido a que tenemos una **FALLA MASIVA**, podremos observar en el apartado de “Soporte técnico”, el botón de un ojo, para darle gestión a la falla, clickea en el icono:



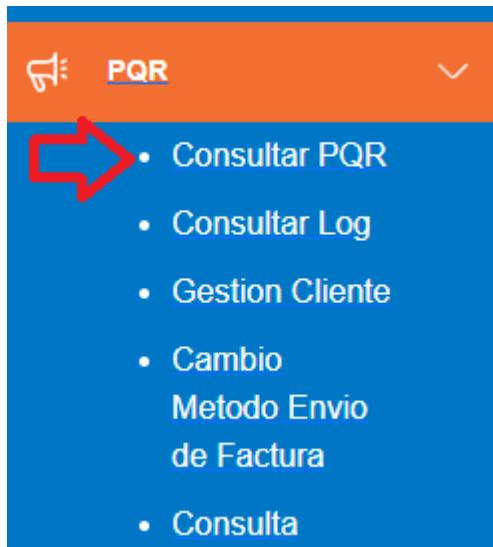
8. Una vez ingresemos aquí, podremos apreciar un modal, con un guion, el cual será un indicativo de la situación por la cual se atraviesa en la falla y la forma en la cual se le deberá informar al cliente de esto, para continuar clickea en el botón “Aceptar”:



9. Ahora deberemos dirigirnos al menú lateralizquierdo de la pantalla, en este encontraremos varias opciones, las de utilidad 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:



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:

This screenshot displays a form for managing PQR requests. It includes several input fields and buttons:

- Número de PQR
- CUN
- Número Identificación Cliente
- Número de Conexión
- Cuenta de Facturación
- Días Habilis
- Estado
- Reasignar
- Buscar
- Mi Semaforo

Below the form is a table showing details of a specific PQR request:

| 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 TECN | 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 | 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

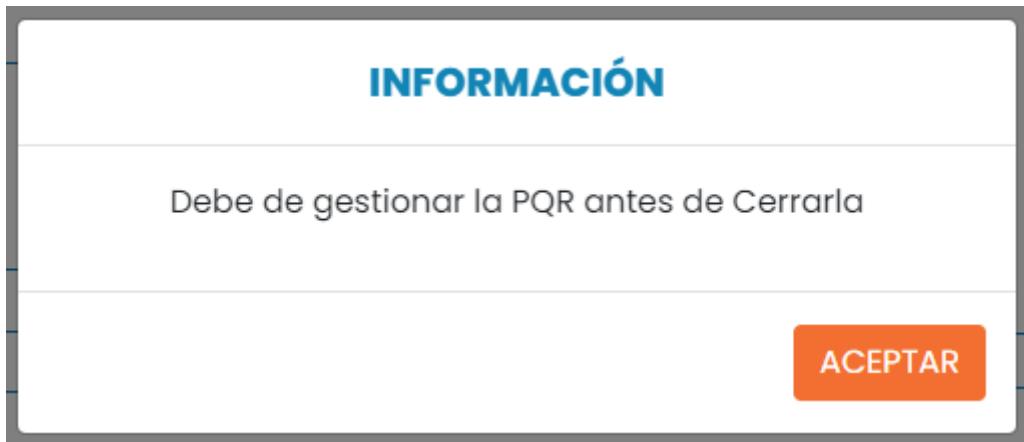
| Semaforo | PLATINO Recurrente: Si | Cantidad |
|----------|-------------------------|----------|
| ● | PQR NIVEL 1 | 0 |
| ● | PQR NIVEL 2 | 0 |
| ● | Agendamiento PQR Actual | 0 |

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:

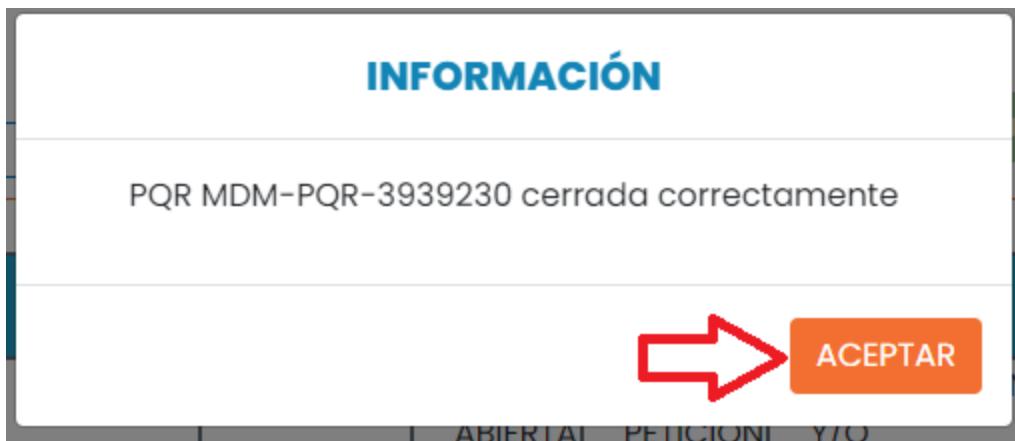
- Mensaje, en caso de que el ejercicio fue realizado de manera idóneo:



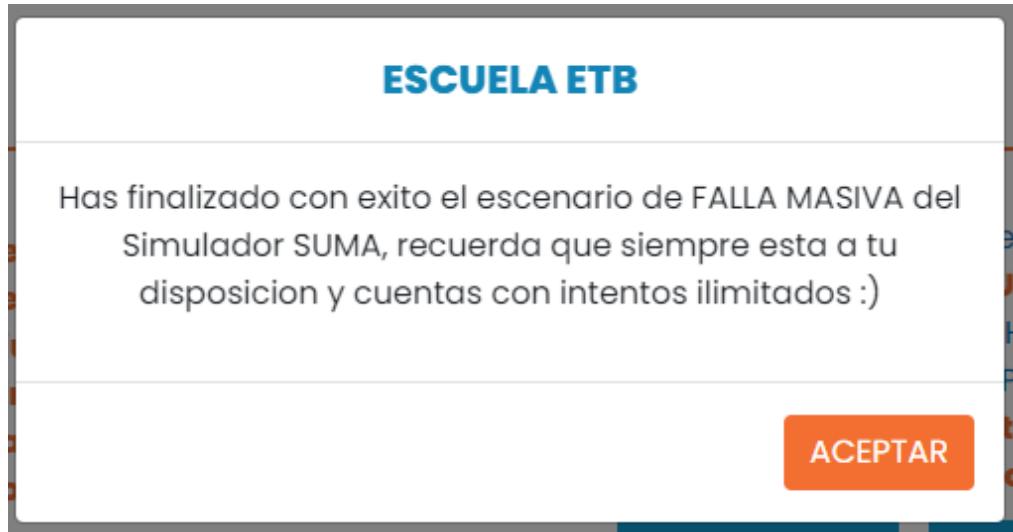
- Mensaje de error



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:

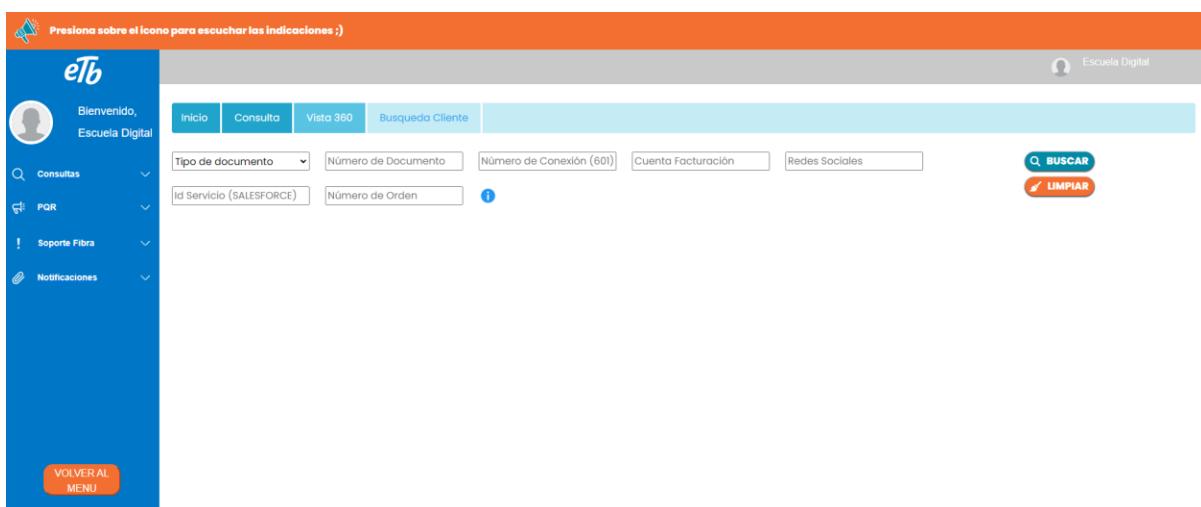


INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 1, INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 2 Y INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 3

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 |
| Telefono 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 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 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 icono, encontrarás el apartado para reportar la falla, aquí podrás apreciar datos más contundentes, relacionados con productos y servicios del cliente, para poder desarrollar estos aparatos 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

VOLVER AL MENU

INFORMACIÓN

| |
|---------------------------------|
| Nombre Suscriptor |
| Estado Cuenta Servicio |
| Dato no existente |
| Cantidad INC Relacionados |
| Grupo Asignado INC Falla Masiva |

INFRAESTRUCTURA ACCESO

| EQUIPOS DE ACCESO | INVENTARIO |
|-------------------|-----------------|
| Fabricante | ZTE |
| Hostname | BOCUZTC60116G03 |
| Central | CENTRAL CUNI |
| Flujo | PRIMARIO |

| MODEM | INVENTARIO | PLATAFORMA |
|--------|---------------|------------|
| Marca | ZTE | - |
| Modelo | ZTE-F680-IFXS | - |
| Serial | ZTEGD0348FB8 | - |

| SEÑAL | PLATAFORMA |
|--------------|------------|
| Estado Modem | - |
| Potencia | - |

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:

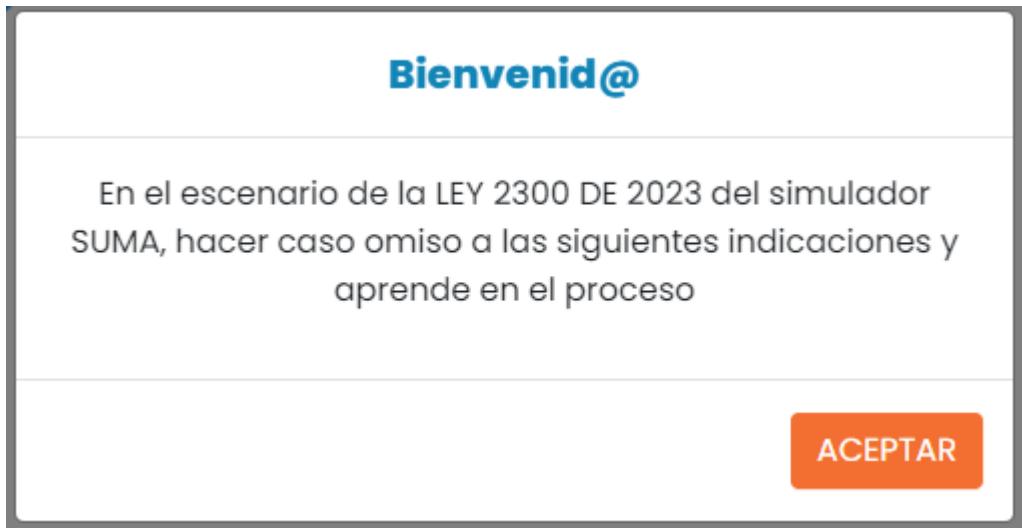


10. Al ingresar por el botón de flujo, sigue las indicaciones y pregunta en caso de tener dudas con respecto a este basto ecosistema de soluciones:

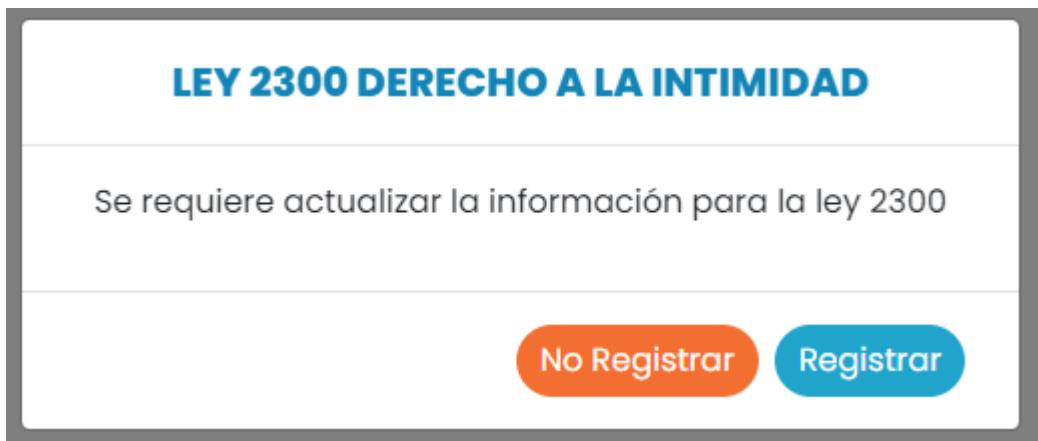


LEY 2300 DE 2023

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. En caso de seleccionar la opción de no registrar, aparecerá una cadena corta de modales, los cuales te explicaran que este proceso lo podrás hacer después o que estará pendiente el proceso:

LEY 2300 DERECHO A LA INTIMIDAD

Recuerda actualizar la información para la ley 2300

No Registrar

Registrar

LEY 2300 DERECHO A LA INTIMIDAD

Recuerda que podrás actualizar en cualquier momento la información, mientras tanto continuaremos contáctandote por los canales habituales

ACEPTAR

4. En caso de seleccionar la opción de no registrar y continuar con la cadena de modales, podrás ingresar nuevamente al registro por medio de botón autorizaciones, ingresar al apartado de la ley 2300 y dando click en el botón “Autorización Información Ley 2300”:

DATOS CLIENTE 

| | | |
|--|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Nombre: NATALIA FERNANDES | Celular: 3195216852 | UEN: Hogares y Mipymes |
| Tipo de Documento: CC | Departamento: ATLÁNTICO | Segmento UEN: HOGARES |
| Número 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 |
| Tipo de Atención: G | | |

Documentos Cliente **Autorizaciones**  **Actualizar Teléfono Fijo** **Actualizar Teléfono Móvil** **Ver Detalle** **Usuario Redes Sociales**



5. 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 Expedicion Doc. * dd/mm/aaaa

Autorización tratamiento de datos personales Sí No

Autoriza consulta y reporte en las centrales de riesgo

¿Es empleado ETB?

CANCELAR **SIGUIENTE >**



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

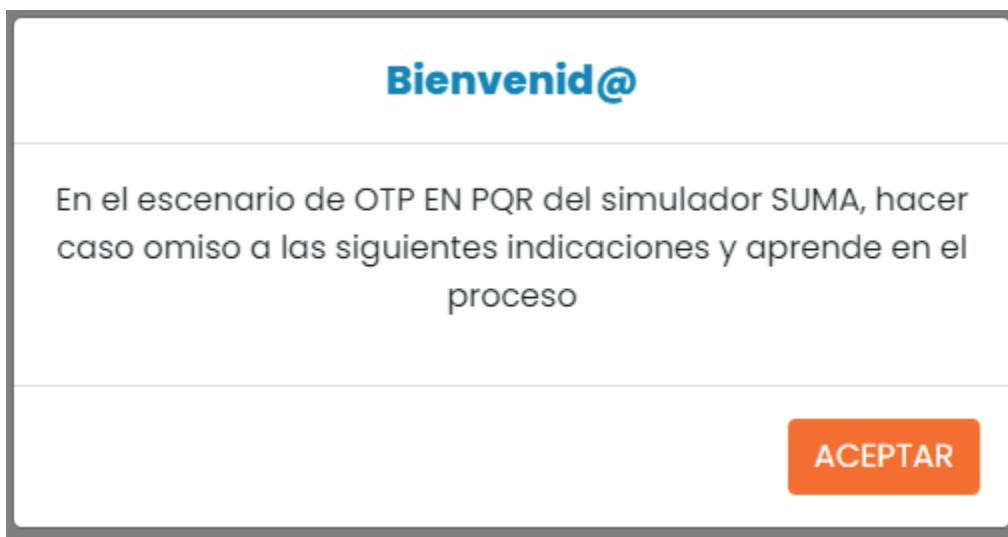
FECH

|



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. The top navigation bar includes "Inicio", "Consulta", "Vista 360", and "Busqueda Cliente". On the left, there is a sidebar with "Consultas", "PQR", "Soporte Fibra", and "Notificaciones". A "VOLVER AL MENU" button is located at the bottom left of the sidebar. The main search area contains fields for "Tipo de documento", "Número de Documento", "Número de Conexión (601)", "Cuenta Facturación", "Redes Sociales", "Id Servicio (SALESFORCE)", and "Número de Orden". There are also "BUSCAR" and "LIMPIAR" buttons. The top right corner shows "Escuela Digital".

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:

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

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

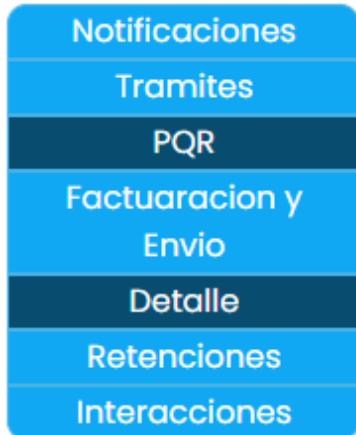
Fecha Entrega Factura:
Fecha Suspención:

Fecha Pago:
Factura:
Estado:

etb

Para realizar la gestión, primero deberás dirigirte al apartado de PQR, en el menú 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: 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:

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**:

The screenshot shows a software interface for 'eTb Escuela Digital'. On the left, there's a sidebar with 'Bienvenido, Escuela Digital' and navigation links for 'Consultas', 'PQR', 'Soporte Fibra', and 'Notificaciones'. A 'VOLVER AL MENU' button is at the bottom. The main area has a header 'Presiona sobre el icono para escuchar las indicaciones :)' and a section titled 'Accion a Seguir'. It includes fields for 'Close' (set to 'PETICIÓN'), 'CUN' (set to '4347230001002018'), 'Motivo' ('INFORMACION Y/O DOCUMENTACION'), 'Relación PQR' (empty), 'Canal de Recepción' ('DIGITAL'), 'Subcanal' (highlighted with 'TELEFONICO'), 'Medio de Atención' ('LINEA TELEFONICA'), 'Punto' ('CALL CENTER'), and 'Originada Por' ('NINGUNO'). Below this is a section with dropdowns for '¿Requiere Ajuste?' and '¿Requiere Pedido?'. The 'Subcanal' dropdown is specifically highlighted with 'TELEFONICO' selected.

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”:

The screenshot shows a table titled 'Solicitante' with a megaphone icon. The table has columns: 'Número Documento', 'Tipo Documento', 'Teléfono Solicitante', 'Celular', 'Email', 'Dirección', and 'Acción'. One row is visible, containing the values: 1000958632, CC, 6012065894, 3195216852, natf@email.com, Calle 85A #23 c 28, and an 'Editar' button. The 'Acción' column is highlighted with a blue border.

| Número Documento | Tipo Documento | Teléfono Solicitante | Celular | Email | Dirección | 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 screenshot shows a client data entry form with the following fields and values:

| | |
|---|--------------------|
| 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 | (checkbox checked) |

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 interface. 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, showing Celular: 3195216852, Email: natf@email.com, Dirección: Calle 85A #23 c 28, and Acción: Editar. To the right of the table, there are three sections: "Causal" with "INFORMACION", "Sintomas" with "FALLA MASIVA", and "Acción a Seguir" with a note "Ingresar la petición, de la falla te petición." and a red X icon. At the bottom left is the eTb logo, and at the bottom right is the number 4347230001002018.

| | Celular | Email | Dirección | Acción |
|---|------------|----------------|-----------------------------|--------|
| 4 | 3195216852 | natf@email.com | Calle 85A #23 c 28 | Editar |

del sector predeterminado.

Ingresar el Código ABCD444 en la casilla y acto seguido presiona en Validar

4347230001002018

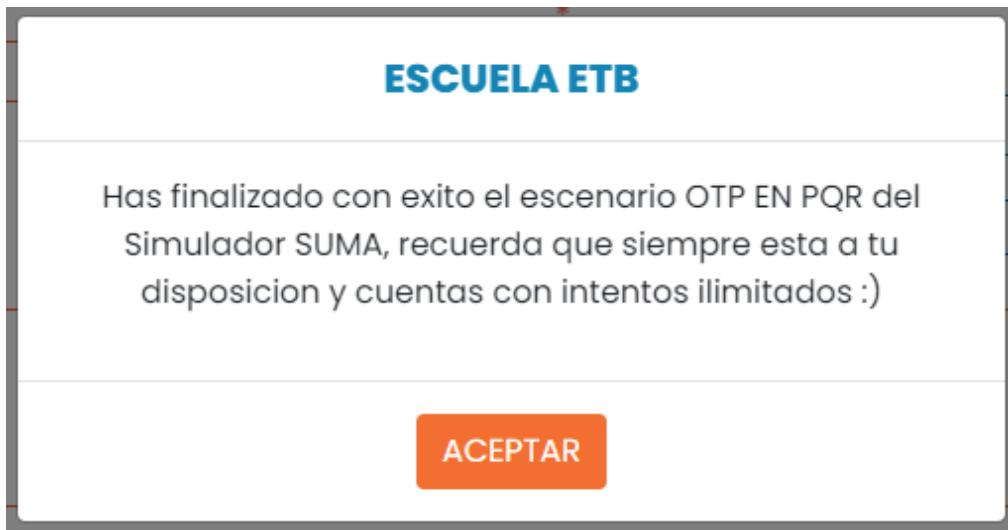
12. Veremos como se valida el código y se agrega el Solicitante a su apartado correspondiente:

The screenshot shows a search interface. On the left, there is a placeholder text "Solicitante" next to a megaphone icon. Below the placeholder is the name "NATALIA FERNANDES". To the right of the search bar is a blue search icon.

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

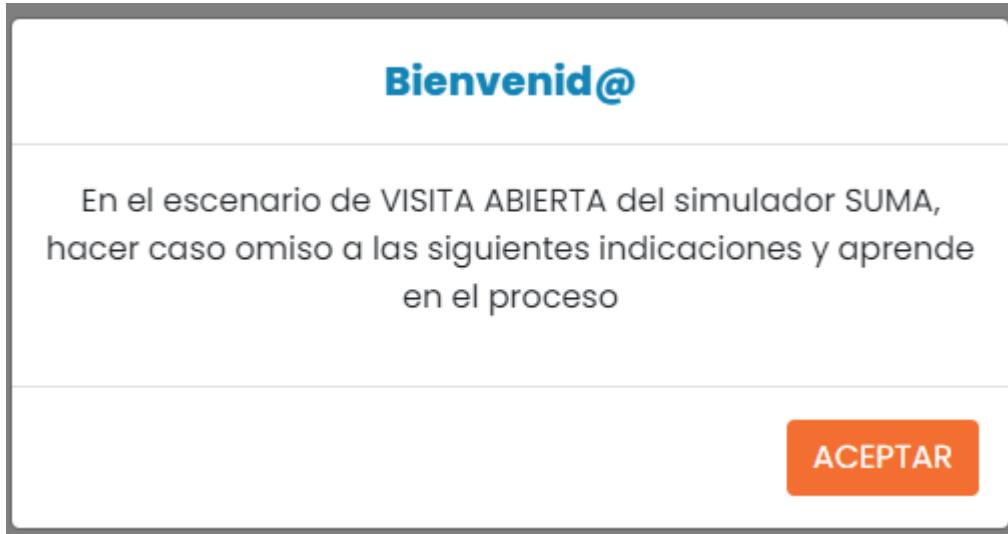
The screenshot shows a form with three dropdown menus. The first dropdown is labeled "¿Requiere Ajuste?" with the option "Seleccione...". The second dropdown is labeled "¿Requiere Pedido?" with the option "Seleccione...". The third dropdown is labeled "¿Requiere Instancia Administrativa?" with the option "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:

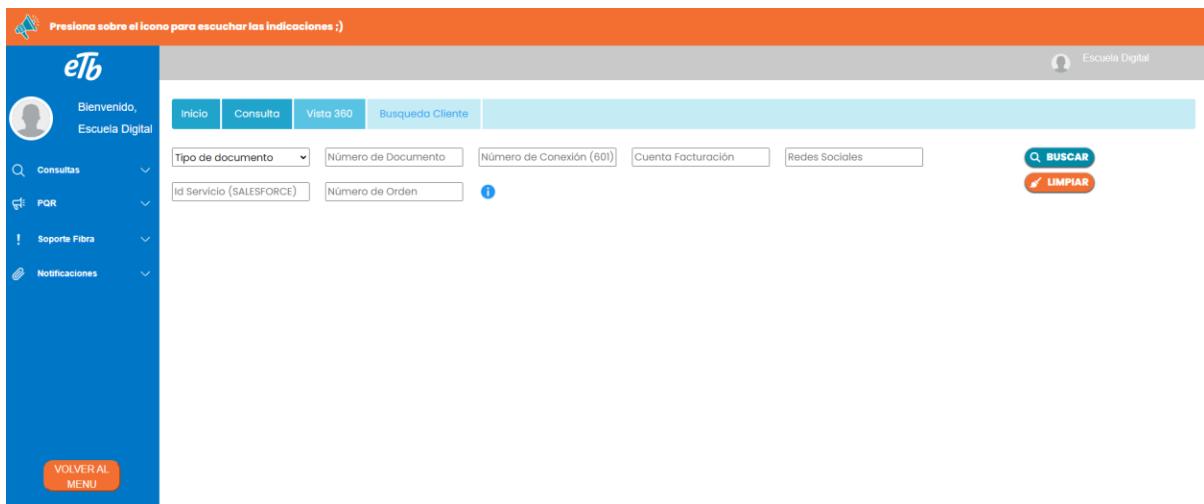


VISITA ABIERTA

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:**



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: MILLO MATEOS
Tipo de Documento: PS
Numero de Documento: 1000110440

Numero de Conexion: 6012078614
Cuenta Facturacion: 3333

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 | Celular: 3135496018 Departamento: VALLE DEL CAUCA Ciudad: CAU Direccion: Calle 12D #21 b 29 Campaña Activa: Codigo LISIM: NO | UEN: Hogares y Mipymes Segmento UEN: HOGARES Segmento: HOGARES Categoría: ORO Esquema Atención: Recuperación Experiencia: SI |
|---|---|---|

Autorización Tratamiento Datos Personales

Autoriza

360°

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 | | | | | |

Soporte Técnico

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

| | |
|---|--|
| 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 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 Pago:

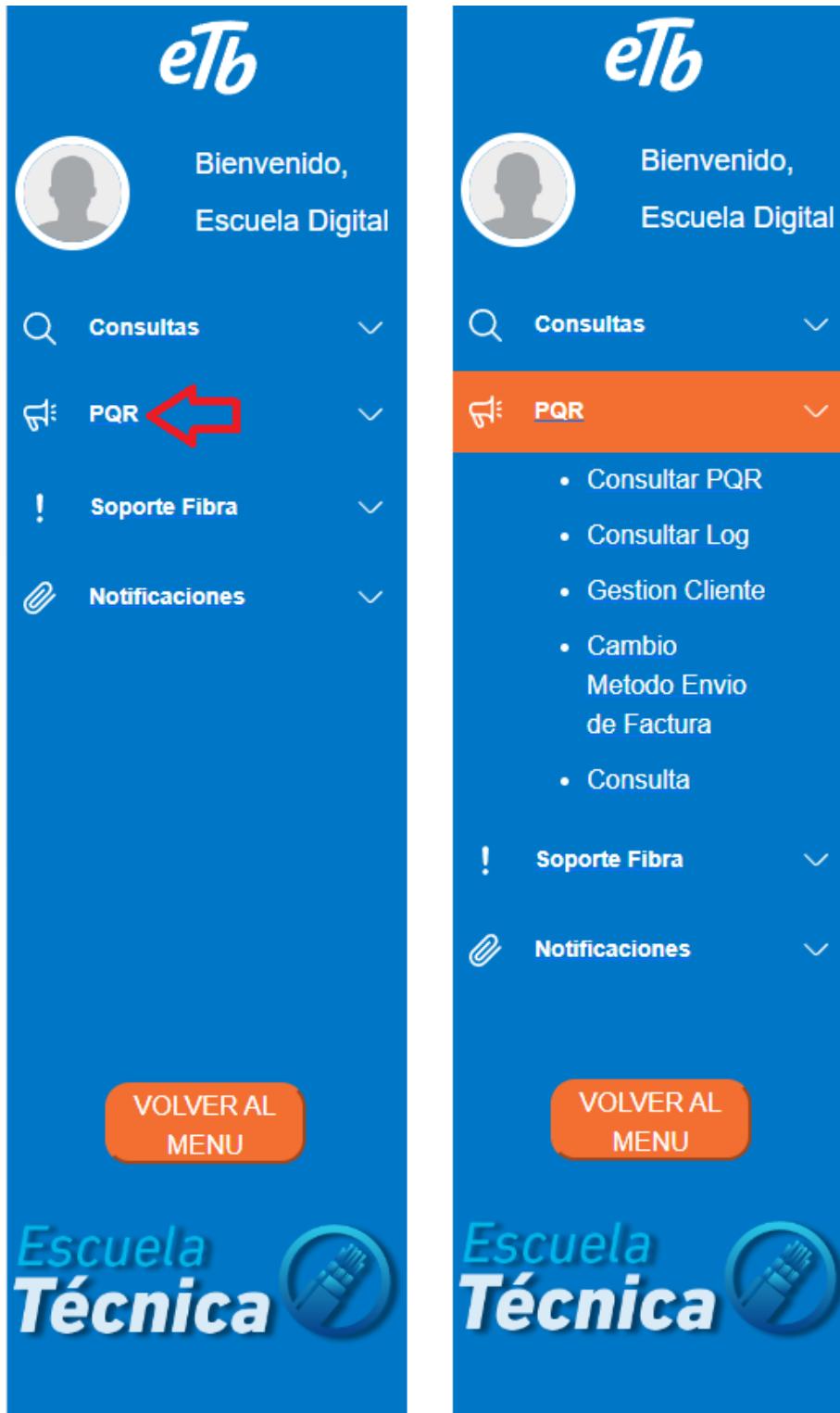
Fecha Suspención:

Factura:

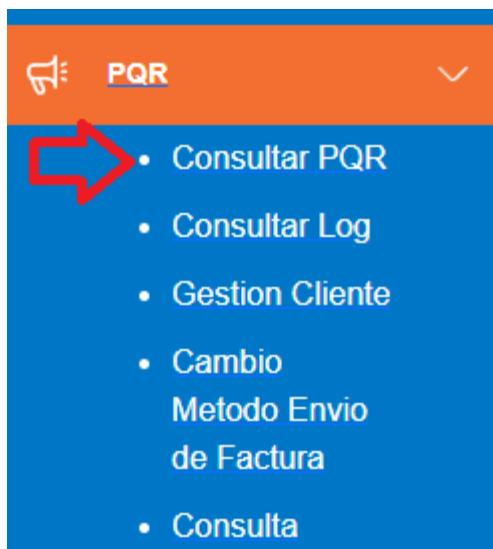
Estado:

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

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 | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|--------------------|------------------|-----------------------------|-------------------------|----------|---------------|------------------|--------------------|-----------------|---------------|-----|
| | | | | | | | | | | | | | |
| Número de Conexión | Cuenta de Facturación | Días Habil | | | | | | | | | | | |
| <hr/> | | | | | | | | | | | | | |
| Estado | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="button" value="Reasignar"/> <input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Mi Semáforo"/> | | | | | | | | | | | | | |
| <hr/> | | | | | | | | | | | | | |
| Semáforo | Días Habil | Número PQR | Usuarios Asignados | Nombre Cliente | Fecha Ingreso | Estado | Clase | Motivo | CUN | Cuenta Facturación | 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:

Presiona sobre el ícono para escuchar las indicaciones :)

Bienvenido, Escuela Digital

Cliente: MILLO MATEOS

Numero de Documento: 100010440

ANS

Días PQR: 0

Número PQR: MDM-PQR-3939235

Requerida: NO

Clase: 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

VOLVER AL MENU

Escuela Técnica

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”:

Operadores LSP

Operador Destino

Tipo de Cierre

ACCEDE

Solucion

Medio de notificación

CORREO ELECTRONICO

Email/Dirección/Teléfono

mil@email.com

Agendar

Generar Carta

Historica Mensajeria

Nueva Petición

Adjunto Solucion

Párrafos ayuda

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 Solicitudante y presionar “Aceptar” para continuar:

X

Fecha Agendada 26/8/2024 ▾

| Agosto 2024 | | | | | | |
|-------------|----|----|----|----|----|----|
| Do | Lu | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa |
| 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

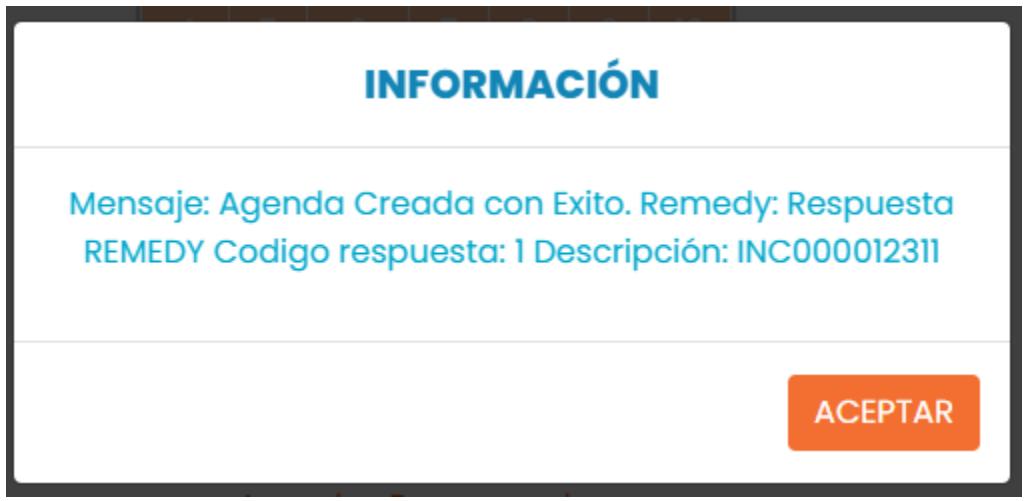
Copy Excel CSV Print Filtrar:

| 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 forma de ojo:

Bienvenido,
Escuela Digital

Presiona sobre el ícono para escuchar las indicaciones :)

etb

Consultas

PQR

Soporte Fibra

Notificaciones

VOLVER AL MENU

Escuela
Técnica

Productos

| Front | Documento Anterior | Producto | Plan | Número Conexión | Cuenta Facturación | Dirección Instalación | Est. Tecnología | Tipo linea | Estado | Vol | Mora | Fraude | Pérdida/Roba | Nive Riesg |
|-----------|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------|--------------------|-----------------------|-----------------|------------|--------|-----|------|--------|--------------|------------|
| PORTALFJA | | 3PLAY 30M SILVER 1 | 3PLAY 30M SILVER 1 | 60120354851 | 3333 | Calle 12D #21 b 29 | 5 | FTTH | Activo | | | | | ● |

Soporte Técnico

Central: CENTRAL CUNI
Equipo: BOCUZTC60104003
Molécula: NACU07_E15
Fallo Masiva:

Visita Abierta: PQRs Falla Técnica:
Reportar Falta:

Datos Facturación

Cuenta Facturación: 3333
Estado Cta Facturación: Activo
Círculo: 64
Dirección Facturación: Calle 12D #21 b 29
Tipo Factura: Detallada
Tipo de Envío: Virtual
Tipo de Entrega: Correo Electronico
Email Facturación: nnil@gmail.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:

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 |

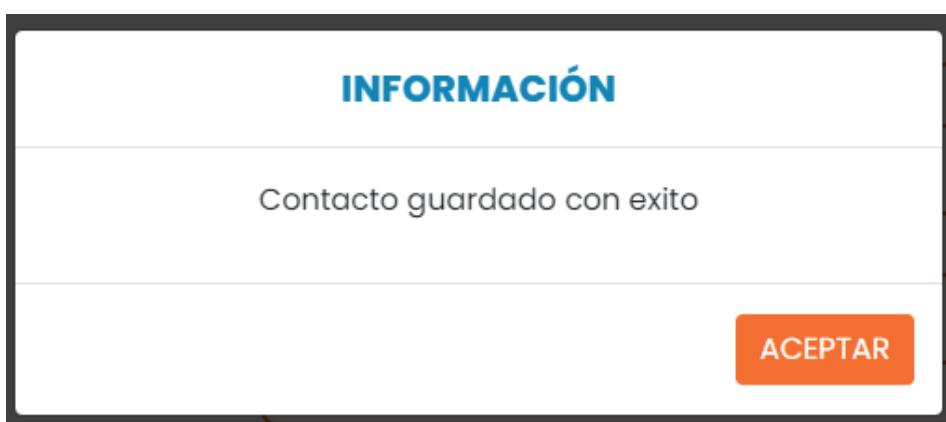
Buscar:

[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:

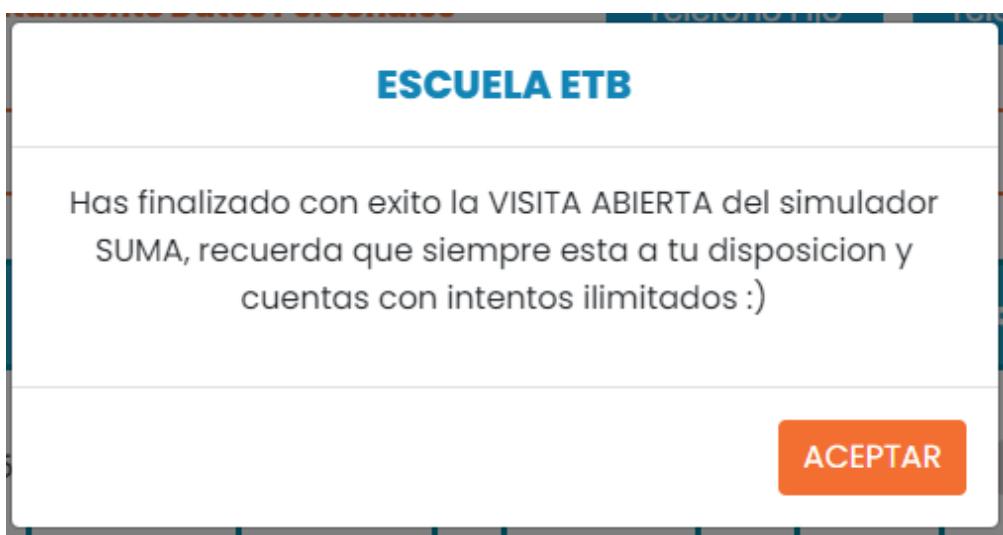
Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica: 1
Reportar Falla:

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 Selecciónan 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.**

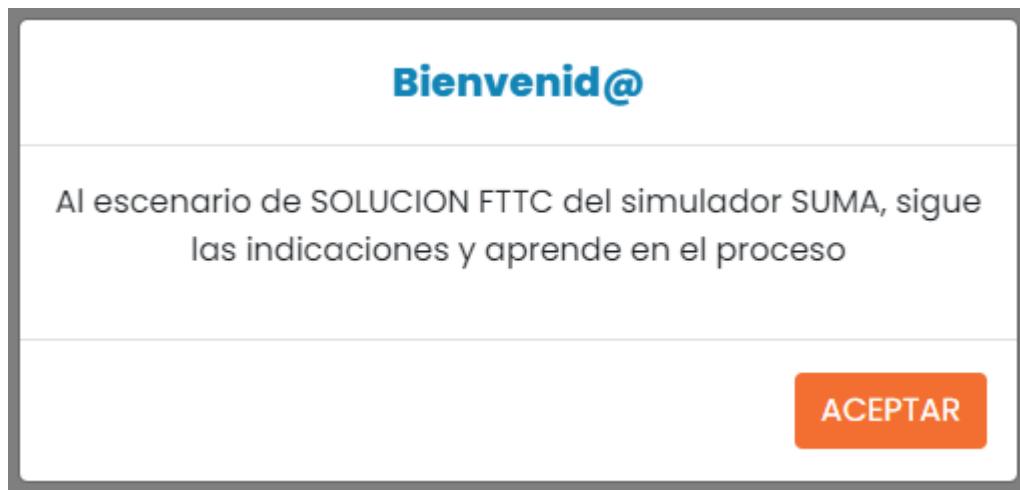
Menu de Soluciones

| 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 digital school interface. The top navigation bar includes 'Presiona sobre el icono para escuchar las indicaciones :)' and 'Escuela Digital'. The left sidebar has sections for 'Bienvenido, Escuela Digital', 'Consultas', 'PQR', 'Soporte Fibra', and 'Notificaciones', with a 'VOLVER AL MENU' button at the bottom. The main dashboard features 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', along with 'BUSCAR' and 'LIMPIAR' buttons. The background shows a blurred view of the SUMA simulator interface.

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 |
| Tipo de Documento: | CC |
| Numero de Documento: | 1000652458 |
| Email: | arpa@email.com |
| Telefono Fijo: | 60120354851 |
| Usuario MIETB: | arpa@email.com |
| Tipo de Atención: | Documentos Cliente |

Productos

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------------------|---------------------------|-----------------|------------|--------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Front | Documento Anterior | Producto | Plan | Número Conexión | Cuenta Facturación | Dirección Instalación | Est. Tecnología | Tipo Línea | Estado | Vol | Mora | Fraude | Pérdida/Robo |
| 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"/> |

Autorización Tratamiento Datos Personales

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 |
|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------------------|---------------------------|-----------------|------------|--------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 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"/> |

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:

| 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

Semaforo

| | | |
|------------------------|-------------|------------|
| PLATINO Recurrente: Si | POR NIVEL 1 | Cantidad 2 |
|------------------------|-------------|------------|

Soporte Primer Nivel

INFORMACIÓN

| | |
|---------------------------------|---------------------------|
| Teléfono | Nombre Suscriptor |
| Estado Cuenta facturación | Estado Cuenta Servicio |
| INC Falla Masiva | Dato no existente |
| TES | Fecha Creacion FM |
| Dato no existente | 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 línea 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 cargue del aplicativo.

INGRESE EL USUARIO
SUMA

INGRESE NUMERO DE
CONEXION CLIENTE

SOLUCION FTTH

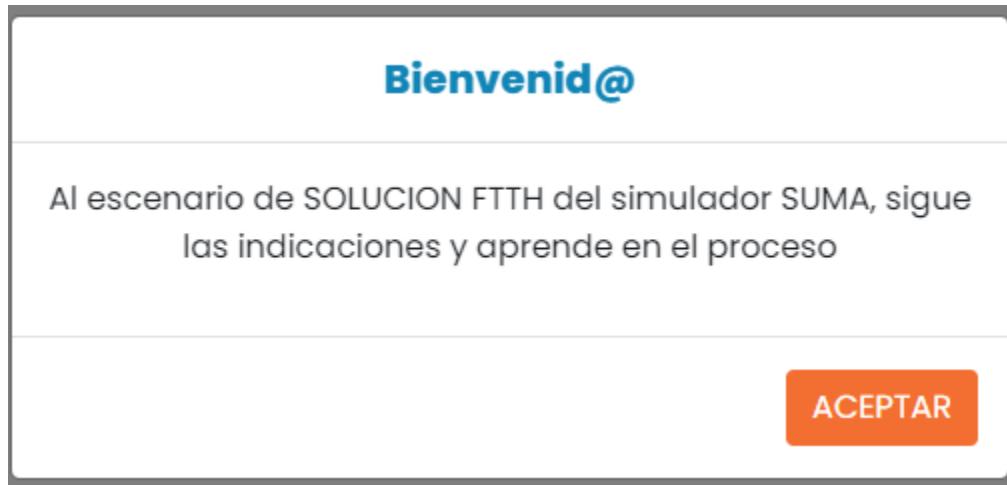
Teniendo en cuenta lo anterior, cuando se Selecionan la “SOLUCION FTTH”, podremos encontrar los Siguientes Escenarios: **INTERMITENCIA, AUSENCIA DE SEÑAL TOTAL, SIN TONO, LENTITUD, NINGÚN DISPOSITIVO WIFI, CASO PBX Y UN ESCENARIO DONDE NO SE HA PODIDO REALIZAR LA SOLUCIÓN Y HAY QUE SUBIRLO AL SIGUIENTE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

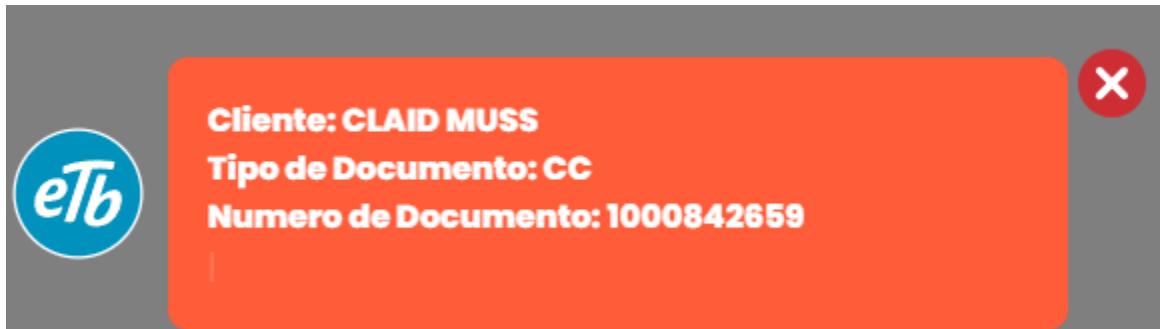
1. Una vez se ingresa al escenario, se te dará la bienvenida al mismo y podrás continuar, con el desarrollo del simulador:



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 ícono para escuchar las indicaciones ;)", "Escuela Digital", and tabs for "Inicio", "Consulta", "Vista 360", and "Busqueda Cliente". Below the navigation is 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". To the right of the search bar are "BUSCAR" and "LIMPIAR" buttons. On the left side, there is a sidebar with sections for "Consultas", "PQR", "Soporte Fibra", and "Notificaciones", each with a dropdown arrow. 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 |
| Numero de Documento: 1000842659 | Ciudad: BUCARAMANGA | Segmento: HOGARES |
| Email: clad@email.com | Direccion: Calle 54 #31 d 29 | Categoría: PLATA |
| Teléfono Fijo: 6012014935 | Campaña Activa: | Esquema Atención: |
| Usuario MIETB: clad@email.com | Código LISIM: NO | Recuperacion 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 | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Inactivo | | | | | | | | | | | | | |

Sopor 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:

Productos

| Front | Documento Anterior | Producto | Plan | Número Conexión | Cuenta Facturación | Dirección Instalación | Est. | Tecnología | Tipo Línea | Estado | Vol | Mora | Fraude | Pérdida/Robo | Respaldo |
|------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------------------|-----------------------|------|------------|------------|--------|-----|------|--------|--------------|----------|
| 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 tendrás acompañamiento por parte del formador el cual te ayudará en tu aprendizaje por nuestro Call Center:

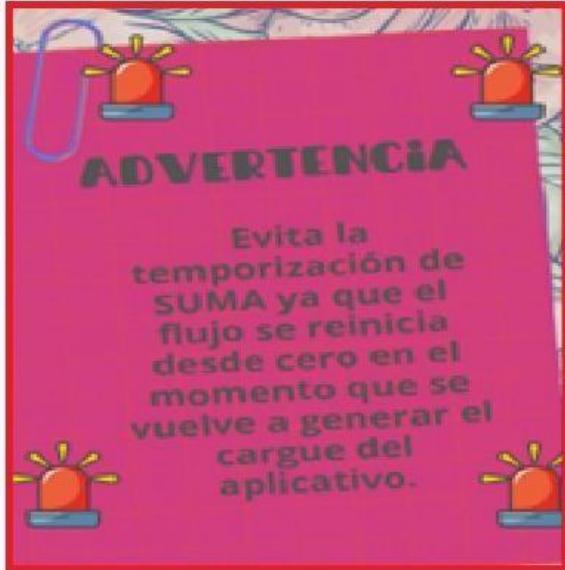


8. Al ingresar por el botón de flujo, sigue las indicaciones y pregunta en caso de tener dudas con respecto a este basto ecosistema de soluciones:

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.**

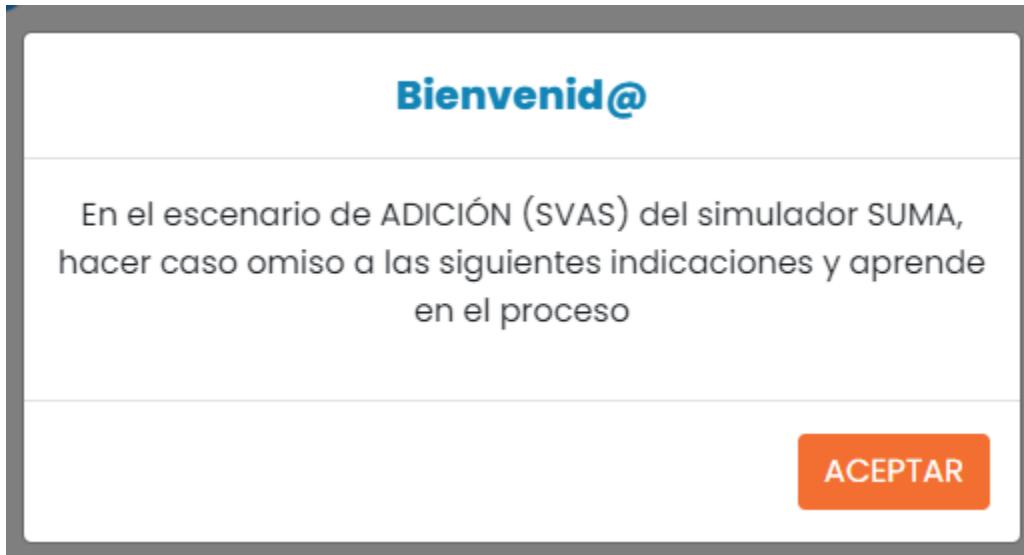
Menu de Soluciones

| 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:



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:**

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 DE FACTURACIÓN

REDES SOCIALES

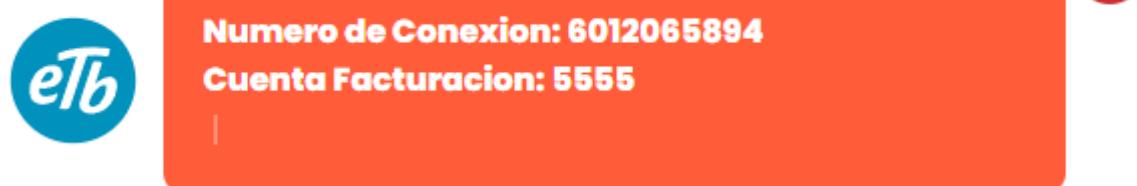
ID SERVICIO (SALESFORCE)

NÚMERO DE ORDEN

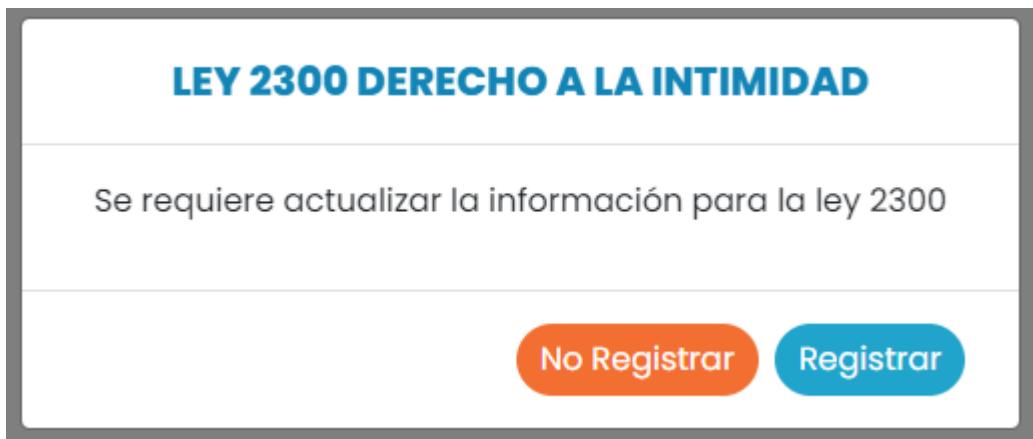
BUSCAR

LIMPIAR

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 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:



5. En caso de seleccionar la opción de no registrar, aparecerá una cadena corta de modales, los cuales te explicaran que este proceso lo podrás hacer después o que estará pendiente el proceso:

LEY 2300 DERECHO A LA INTIMIDAD

Recuerda actualizar la información para la ley 2300

No Registrar

Registrar

LEY 2300 DERECHO A LA INTIMIDAD

Recuerda que podras actualizar en cualquier momento la información, mientras tanto continuaremos contáctandote por los canales habituales

ACEPTAR

6. En caso de seleccionar la opción de no registrar y continuar con la cadena de modales, podrás ingresar nuevamente al registro por medio de botón autorizaciones, ingresar al apartado de la ley 2300 y dando click en el botón “Autorización Información Ley 2300”:

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: natt@email.com | Direccion: Calle 85A #23 c 28 | Categoría: PLATINO |
| Telefono Fijo: 6012065894 | Campaña Activa: | Esquema Atencion: |
| Usuario MiETB: | Codigo LISIM: NO | Recuperacion Experiencia: SI |
| Tipo de Atencion: G | | |

Documentos Cliente **Autorizaciones**  **Actualizar Teléfono Fijo** **Actualizar Teléfono Móvil** **Ver Detalle** **Usuario Redes Sociales**

X **AUTORIZACIONES**

ATDP **RNE 2003** **LEY 2300** **COMUNICACIÓN FINAL**

Derecho a la intimidad Ley 2300 de 2023

**Autorizacion Informacion
Ley 2300**

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



8. 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 |
| Tipo de Documento: | CC |
| Número de Documento: | 1000958632 |
| Email: | naf@email.com |
| Teléfono Fijo: | 6012065894 |
| Usuario MiETB: | |
| Tipo de Atención: | G |

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: | N4GU07_E15 |
| Falla Masiva: | |

Visita Abierta:

PQRs Falla Técnica:

Reportar Falla:

360°

[Notificaciones](#)

[Trámites](#)

[PQR](#)

[Facturación y Envío](#)

[Detalle](#)

[Retenciones](#)

[Interacciones](#)

9. 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
Fallas 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:

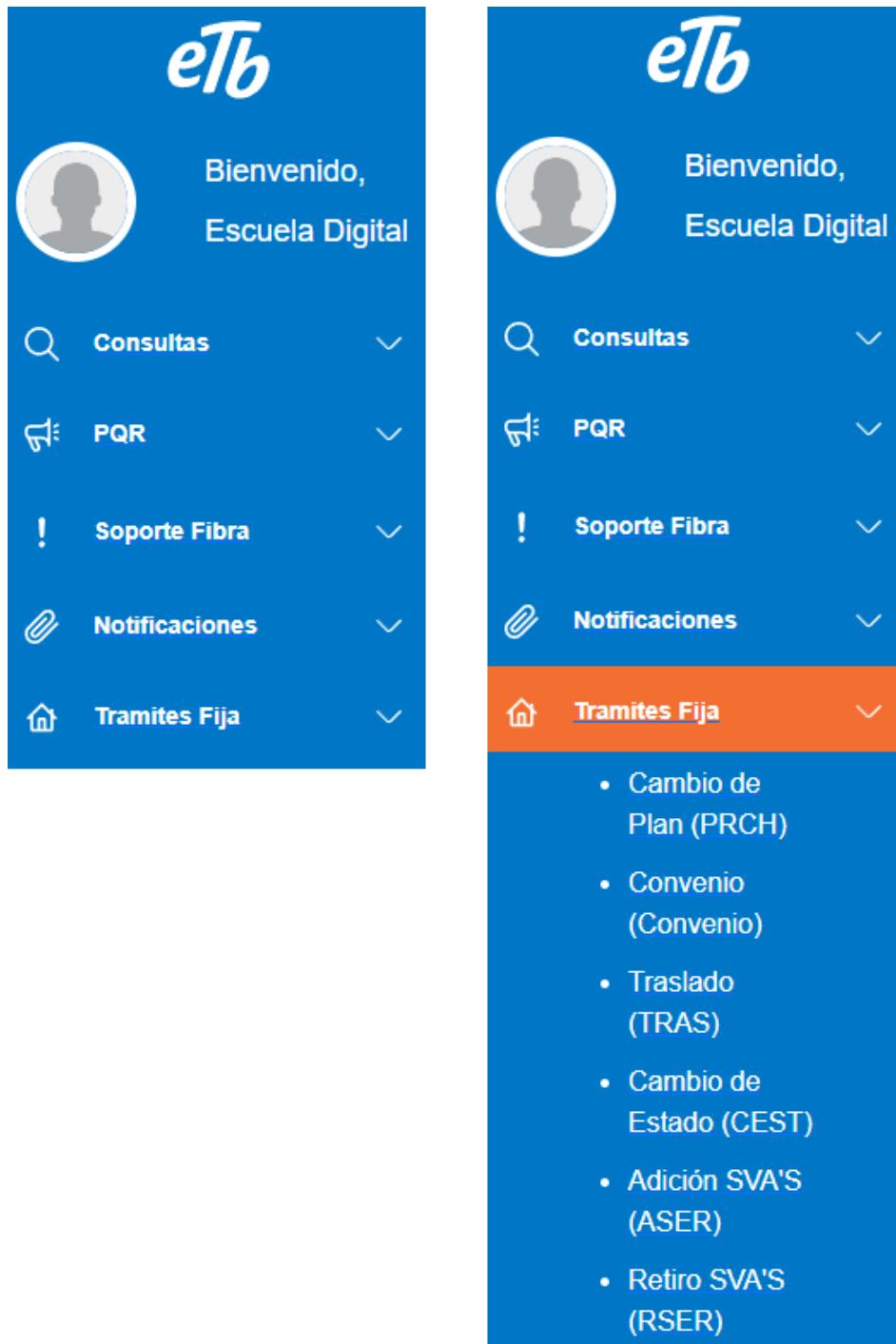
Mora: No
Día de Corte: 0
Cliente Migrado: Si

Fecha Pago:
Factura:
Estado:

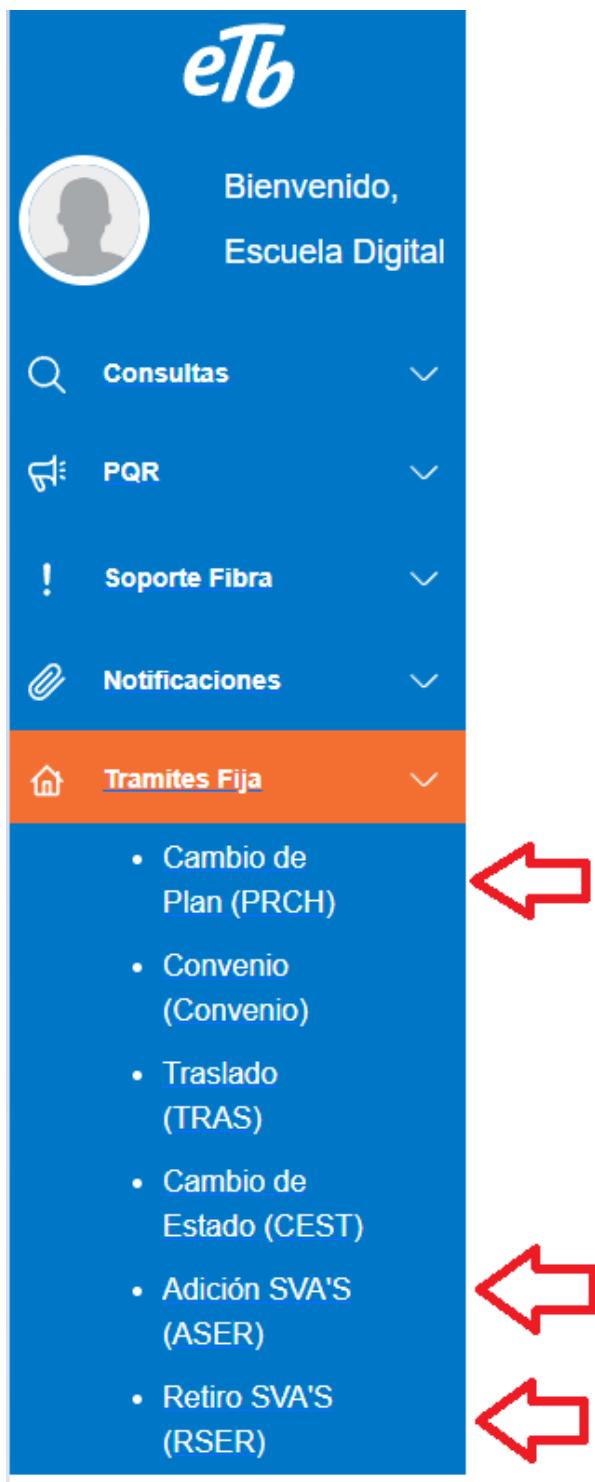
Para realizar la gestión, primero deberás dirigirte al apartado Tramites Fija, en la barra lateral izquierda, acto seguido selecciona la opción

Notificaciones
 Trámites
 PQR
 Facturación y Envío
 Detalle
 Retenciones
 Interacciones

10. 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:



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



12. Acto seguido entraras en un paso a paso el cual te guiará 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 | Trámites | 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.



RETENCIÓN
SOLUCION ACTIVIDADES GENERALES

1. Una vez hallas ingresado a la solución de **RETENCION**, observaras que únicamente estarán disponibles las actividades generales, con las cuales aprenderás a (**CONSULTAR UNA RETENCION, CREAR UNA RETENCION EN SUS DIFERENTES MOTIVOS Y SUBMOTIVOS Y DARTE UNA IDEA DE COMO RETIRAR UNA RETENCION**):

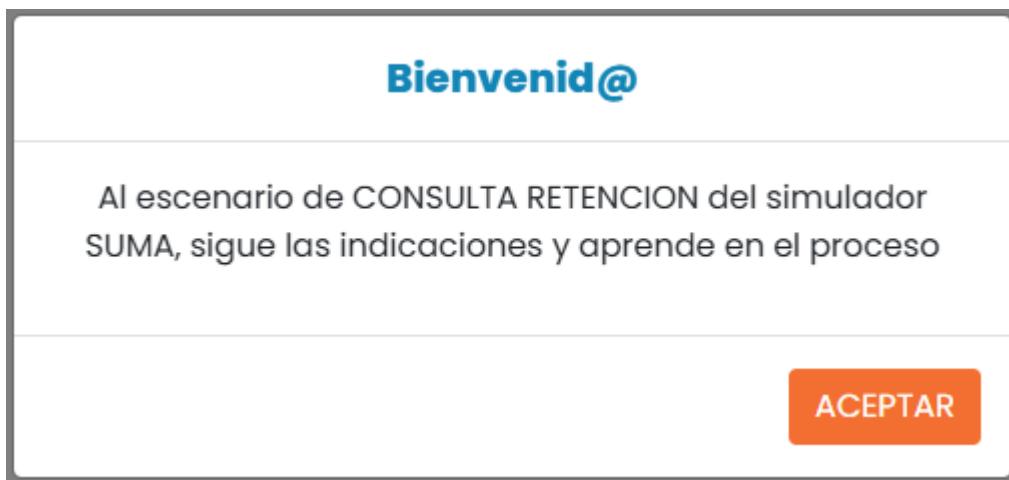
Menu de Soluciones

| Soluciones | Estados | Escucha |
|--|--------------|---------|
| ACTIVIDADES GENERALES | ● En Testing | |
| CONSULTA RETENCION | ● En Testing | |
| CREACION DE RETENCION (PROBLEMAS TECNICOS) | ● En Testing | |
| CREACION DE RETENCION (TRASLADOS - NO HAY COBERTURA) | ● En Testing | |
| CREACION DE RETENCION (TRASLADOS - VIAJES) | ● En Testing | |
| CREACION DE RETENCION (COMPETENCIA) | ● En Testing | |
| CREACION DE RETENCION (ECÓNOMICO) | ● En Testing | |
| CREACION DE RETENCION (RETIRAR) | ● En Testing | |

2. Recuerda que las plantillas según la estrategia a utilizar, estarán visibles en el apartado de detalle, como material de ayuda:

CONSULTA RETENCION

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 únicamente la opción, de **NUMERO DE ORDEN**:

The screenshot displays the eTb Escuela Digital interface. On the left, there's a sidebar with icons for Consultas, PQRs, Soporte Fibra, and Notificaciones, and a "VOLVER AL MENU" button. The main area has a header with tabs: Inicio, Consulta (which is highlighted in blue), Vista 360, and Busqueda Cliente. Below the header are search fields for Tipo de documento, Número de Documento, Número de Conexión (601), Cuenta Facturación, Redes Sociales, Id Servicio (SALESFORCE), and Número de Orden. To the right of these fields are "BUSCAR" and "LIMPIAR" buttons. A red callout box at the bottom right contains the text: "Para filtrar a nuestro cliente en cuestion puedes utilizar diferentes datos para esto, en este escenario". The bottom navigation bar includes icons for Home, Consulta, Vista 360, and Busqueda Cliente.

3. 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:

LEY 2300 DERECHO A LA INTIMIDAD

Se requiere actualizar la información para la ley 2300

No Registrar

Registrar

4. En caso de seleccionar la opción de no registrar, aparecerá una cadena corta de modales, los cuales te explicaran que este proceso lo podrás hacer después o que estará pendiente el proceso:

LEY 2300 DERECHO A LA INTIMIDAD

Recuerda actualizar la información para la ley 2300

No Registrar

Registrar

LEY 2300 DERECHO A LA INTIMIDAD

Recuerda que podrás actualizar en cualquier momento la información, mientras tanto continuaremos contáctandote por los canales habituales

ACEPTAR

5. Una vez ingresado, se mostrarán todos los datos, del cliente en cuestión por medio de la vista360, con la cual podrás interactuar:

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 | | DUO 700M HOG | DUO 700M HOG | 6017829304 | 7777 | Calle 172 #16 a 24 | 6 | FTTH | | Activo | | | | | |
| | | | | | | | | | Inactivo | | | | | | |

Soporte Técnico

Central: SANTA INES
Equipo: BOSIZTC60104003
Molécula: N4CU07_E15
Falla Masiva:

Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica: 0
Reportar Falla:

Notificaciones
Trámites
PQR
Facturación y Envío
Detalle
Retenciones
Interacciones

6. 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 |
|-----------|--------------------|--------------|--------------|-----------------|--------------------|-----------------------|------|------------|------------|----------|--|--|--|--|--|
| PORTALFJA | | DUO 700M HOG | DUO 700M HOG | 6017829304 | 7777 | Calle 172 #16 a 24 | 6 | FTTH | | Activo | | | | | |
| | | | | | | | | | | Inactivo | | | | | |

Notificaciones
Trámites
PQR
Facturación y Envío
Detalle
Retenciones
Interacciones

Soporte Técnico

Central: SANTA INES
Equipo: BOSITC60104003
Molécula: N4CU07_E15
Falla Masiva:

Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica: 0 (1)
Reportar Falla: (1)

Datos Facturación

Cuenta Facturación: 7777
Estado Cta Facturación: Activo
Ciclo: 12
Dirección Facturación: Calle 172 #16 a 24
Tipo Factura: Detallada
Tipo de Envío: Virtual
Tipo de Entrega: Correo Electronico
Email Facturación: hcpe@email.com
Pago Recurrente: Si
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:

7. Luego se mostrará un modal de retenciones, en las cuales se mostrarán todas las que el cliente tiene ligado a su servicio seleccionado, deberás dar click en el botón de retención, de la primera retención que se es visible en el modal:

RETENCIONES

X

Mostrar registros
Buscar:

| Accion | Estado Accion | Cuenta Facturacion | Numero Conexion | Tecnologia | Detalle Retencion | Retencion |
|--|---------------|--------------------|-----------------|------------|-------------------|-----------|
| Retirado <small>(Downgrade oferta plan (captura sin promocion))</small> | Rechazado | 7777 | 6017829304 | FTTH | | |
| <small>Cesion de contrato</small> | Rechazado | 7777 | 6017829304 | FTTH | | |
| Retenido <small>(Resaltar beneficios)</small> | Rechazado | 7777 | 6017829304 | FTTH | | |
| Retenido <small>(Resaltar beneficios)</small> | Rechazado | 7777 | 6017829304 | FTTH | | |
| Retirado <small>(Suspension voluntaria)</small> | Rechazado | 7777 | 6017829304 | FTTH | | |

Anterior
Siguiente

8. Por último, podrás ver a detalle la vista de dicha retención, en la cual podrás interactuar mas adelante para la **CREACION Y RETIRO DE UYNA RETENCION:**

Presiona sobre el ícono para escuchar las indicaciones :)

Bienvenido,
Escuela Digital

- Consultas
- PQRs
- Soporte Fibra
- Notificaciones

| | | | | | |
|---|---------------------|--|--|-----------|---|
| 2 | 4/3/2025 8:46:39 AM | Visita técnica | Generar visita técnica ya que al hacer soporte técnico continúan las fallas del servicio | Rechazado | ya que al hacer soporte técnico continúan las fallas del servicio |
| 3 | 4/3/2025 8:46:21 AM | Oferta escalar retención (S/in cuenta control) | Cliente obtiene 15% de descuento sobre su plan contratado | Rechazado | Cliente obtiene 15% de descuento sobre su plan contratado |
| 4 | 4/3/2025 8:46:57 AM | Oferta escalar retención (M/in cuenta control) | Cliente obtiene 20% de descuento sobre su plan contratado | Rechazado | Cliente obtiene 20% de descuento sobre su plan contratado |
| 5 | 4/3/2025 8:47:35 AM | Oferta escalar retención (L/in cuenta control) | Cliente obtiene 25% de descuento sobre su plan contratado | Rechazado | Cliente obtiene 25% de descuento sobre su plan contratado |
| 6 | 4/3/2025 8:47:47 AM | Oferta de retención Básica | Cliente se le otorgará una tarifa preferencial (\$60.000) | Rechazado | Cliente se le otorgará una tarifa preferencial (\$60.000) |

Características

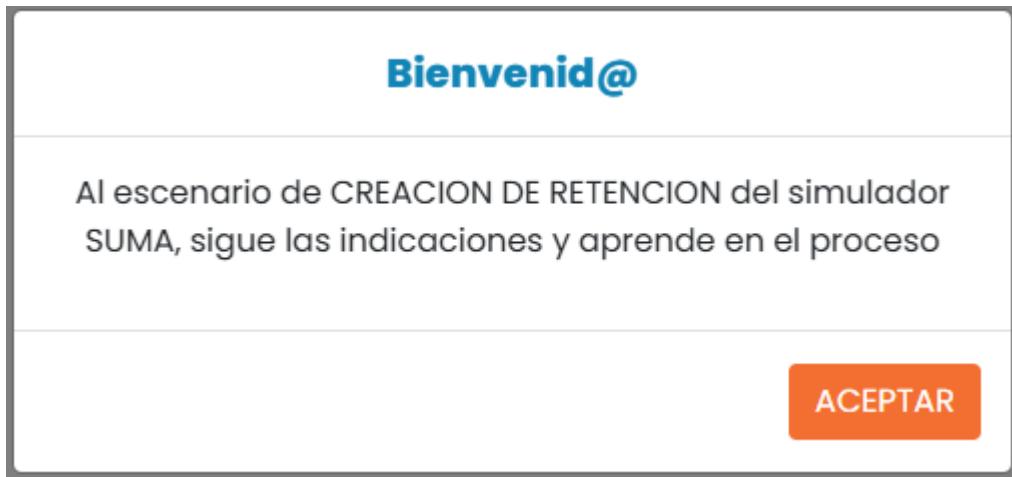
| Tipo | Información Función |
|-------------------|---------------------|
| Tipo | Servicio Principal |
| Servicio | DUO 700M HOG |
| Versión | 2 |
| Número Agrupación | 6236 |

«« FINALIZAR »»

VOLVER AL MENU
Facturación
Promociones
Estado

CREACION DE RETENCIONES

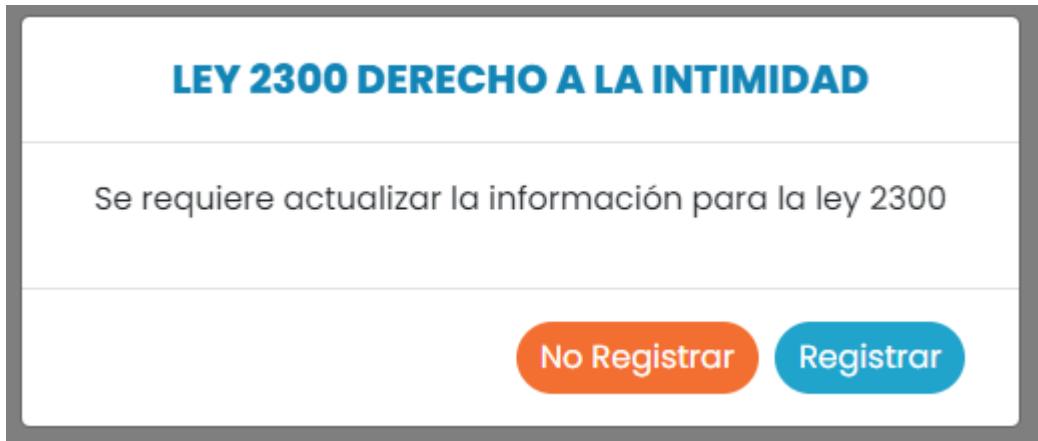
1. Una vez se ingresa al escenario, se te dará la bienvenida al mismo y podrás continuar, con el desarrollo del simulador:



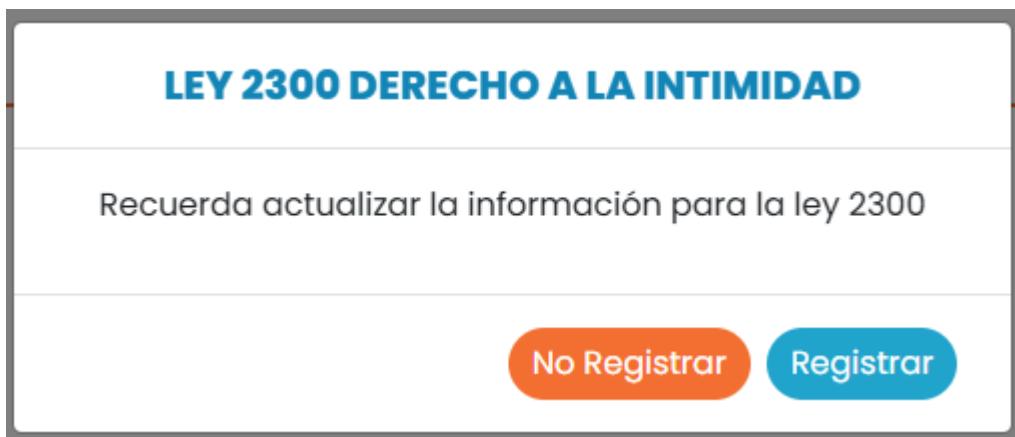
2. Una vez pases el modal de bienvenida, podrás apreciar la interfaz 360 del Simulador, en la cual, para continuar, tendrás varias opciones como lo son; **TIPO DE DOCUMENTO Y NUMERO DE DOCUMENTO, NUMERO DE CONEXIÓN (601) Y CUENTA DE FACTURACION:**

The screenshot displays the eTb Escuela Digital interface. On the left, there is a vertical navigation menu with icons for Consultas, PQRs, Soporte Fibra, and Notificaciones. 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". Below the search bar are fields for "Id Servicio (SALESFORCE)" and "Número de Orden". On the right side of the search bar are buttons for "BUSCAR" and "LIMPIAR". A small orange callout box at the bottom right of the search area contains the text: "Para filtrar a nuestro cliente en cuestión puedes utilizar diferentes datos para esto, en este escenario". The bottom of the screen shows a footer with various icons and the text "VOLVER AL MENU".

- 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:



- En caso de seleccionar la opción de no registrar, aparecerá una cadena corta de modales, los cuales te explicaran que este proceso lo podrás hacer después o que estará pendiente el proceso:



LEY 2300 DERECHO A LA INTIMIDAD

Recuerda que podrás actualizar en cualquier momento la información, mientras tanto continuaremos contáctandote por los canales habituales

ACEPTAR

4. Una vez ingresado, se mostrarán todos los datos, del cliente en cuestión por medio de la vista360, con la cual podrás interactuar:

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 | | DUO 700M HOG | DUO 700M HOG | 6017829304 | 7777 | Calle 172 #16 a 24 | 6 | FTTH | | Activo | | | | | |
| | | | | | | | | | Inactivo | | | | | | |

Soporte Técnico

Central: SANTA INES
Equipo: BOSIZTC60104003
Molécula: N4CU07_E15
Falla Masiva:

Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica: 0
Reportar Falla:

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, 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 |
|-----------|--------------------|--------------|--------------|-----------------|--------------------|-----------------------|------|------------|------------|----------|--|--|--|--|--|
| PORTALFJA | | DUO 700M HOG | DUO 700M HOG | 6017829304 | 7777 | Calle 172 #16 a 24 | 6 | FTTH | | Activo | | | | | |
| | | | | | | | | | | Inactivo | | | | | |

Notificaciones
Trámites
PQR
Facturación y Envío
Detalle
Retenciones
Interacciones

Soporte Técnico

Central: SANTA INES
Equipo: BOSITC60104003
Molécula: N4CU07_E15
Falla Masiva:

Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica: 0 (1)
Reportar Falla: (2)

Datos Facturación

Cuenta Facturación: 7777
Estado Cta Facturación: Activo
Ciclo: 12
Dirección Facturación: Calle 172 #16 a 24
Tipo Factura: Detallada
Tipo de Envío: Virtual
Tipo de Entrega: Correo Electronico
Email Facturación: hcpe@email.com
Pago Recurrente: Si
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:

6. Luego se mostrará un modal de retenciones, en las cuales se mostrarán todas las que el cliente tiene ligado a su servicio seleccionado, debido a que, en los escenarios de creación, no tendremos ninguna **RETENCION DISPONIBLE**, deberemos crearla por medio del botón “**INICIAR RETENCION**”:

The screenshot shows a modal window titled "RETENCIONES". At the top left is a megaphone icon. On the right is a close button (X). Below the title is a search bar labeled "Buscar:" with an empty input field. To the left of the search bar is a text "Mostrar 0 registros". A table header is displayed with columns: Fecha Creacion, ID, Estado Accion, Estado Accion, Cuenta Facturacion, Numero Conexion, Tecnologia, Detalle, and Retencion. Below the header, a message says "Ningun dato disponible en esta tabla". At the bottom left, it says "Mostrando registros del 0 al 0 de un total de 0 registros". At the bottom right are buttons for "Anterior" and "Siguiente". Two blue buttons at the bottom are labeled "Iniciar Retencion" and "Retencion Cerebro". A horizontal scrollbar is visible at the bottom of the modal.

7. Ahora estarás en la página de **CREACION Y GESTION DE LA NUEVA RETENCION**, EN LA CUAL PARA CADA ESCENARIO DEBERAS SELECCIONAR UN MOTIVO Y SUBMOTIVO DIFERENTE, sigue las indicaciones de los habladores para poder completar cada **CREACION**:

Presiona sobre el ícono para escuchar las indicaciones :)

Datos Cliente

Nombre HERNAN CAPEIRO
Tipo de Documento PASAPORTE
Número de Documento 1000634251
Email hcppe@email.com
Celular 3176251432

UEN Hogares y Mipymes
Departamento BOGOTA
Ciudad BOGOTA D.C
Dirección Calle 172 #16 a 24
Teléfono Fijo 6017829304

Servicio

Cuenta de Facturación 7777
Dept. Instalación BOGOTA
Paquete DUO 700M HOG
Sistema Origen SUMA
Antigüedad 18.47 Meses
UEN HOGARES Y PYMES
Tarifa \$139900.00
Calificación CHURN Bajo

Dirección Instalación Calle 172 #16 a 24
Ciudad Instalación BOGOTA D.C
Velocidad Banda Ancha 700M
Estrato 6
Tecnología FTTH
Estado ACTIVO
Fecha Activación MAR 25, 2025
Número Conexión 6017829304
LTE

Motivos Retiro

Tipos Servicio Principal
Motivos Problemas Técnicos

Servicios DUO 700M HOG
SubMotivo Falla todos los servicios

Nueva... RETENER

VOLVER AL MENU

Facturación Promociones Estado

Icons on the right: Megaphone, chart, bar graphs, and network.

8. Cuando estés en el paso a paso de la **RETENCION**, deberás ingresar la descripción de cada uno, en la respectiva casilla de observaciones y retenerlo, (**EN ALGUNOS ESCENARIOS DEBERAS ACEPTARLO YA QUE SU FLUJO DE TRABAJO VARIARA UN POCO, DEBIDO A SU MOTIVO Y SUBMOTIVO**), también hay que tener en cuenta que para un flujo práctico del ejercicio se agregara la descripción, en un **ESCENARIO REAL, LO QUE SE DEBE INGRESAR SON PLANTILLAS DIRIGIDAS EXPLICITAMENTE PARA EL PASO DE CADA TIPO DE RETENCION, ASI QUE ESTO DEBES TENERLO MUY ENCUENTA, EN TUS GESTIONES REALES:**

9. Ahora para los **ESCENARIOS DE TRASLADO, DEBERAS TENER UN PASO A PASO EXTRA, DEBIDO A QUE ESTOS DEBEN DE VALIDAR LA DIRECCION DEL CLIENTE, Y SI EXISTE O NO COBERTURA EN LA MISMA**, se desplegará un ligero paso a paso extra en el cual deberás seguir algunas instrucciones para gestionar la dirección, sigue al corriente con las indicaciones para continuar.



El titular de la linea realizará el trámite

SIGUIENTE >>



| Departamento | Ciudad | Dirección | Estrato | Tecnología | Cobertura | Zona | Localidad | Borrar | Selección |
|--------------|-------------|-------------------------------|---------|------------|----------------|---------|-----------|-----------|----------------------------------|
| BOGOTA | BOGOTA D.C. | KR 68C 168 95 DG 2 AP 1602 | 6 | FTTH | MOLECULA.FTO32 | TOBERIN | USAQUEN | Existente | <input type="radio"/> |
| BOGOTA | BOGOTA D.C. | CL 94 52 77 | 6 | FTTH | MOLECULA.FTO31 | TOBERIN | SUBA | Borrar | <input checked="" type="radio"/> |

Nueva Dirección

[Ver Resumen de Compra](#)

[CERRAR INTERACCIÓN](#) [SIGUIENTE >>](#)

10. Una vez finalizado con el ejercicio anterior, regresarás al paso a paso inicial, en el cual deberás, realizar nuevamente la copia y pega correspondiente en la casilla de observaciones:

Retención 

Paso 1 Paso 2 Paso 3 Paso 4 Paso 5 Paso 6 

RETIRAR >> **ABANDONAR RETENCIÓN >>**

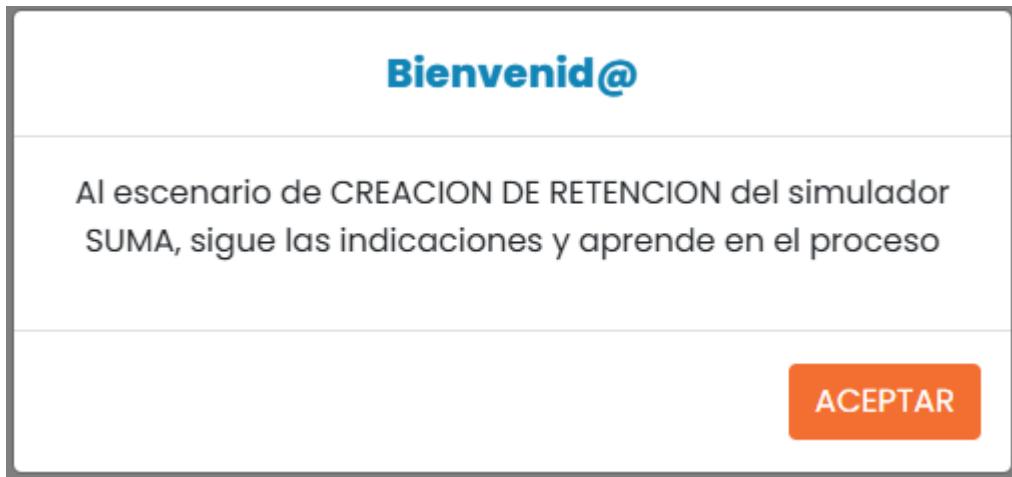
Nombre Tramite Traslado Descripción Se invocara el trámite de traslado para mejorar proceso de retención, y captar información en no retenidos

Observaciones

ACEPTAR **RECHAZAR >>**

RETIRO

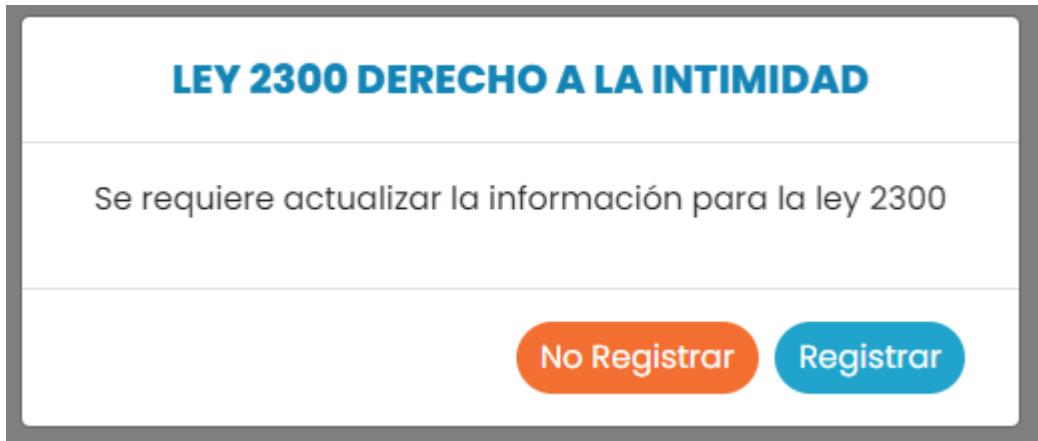
1. Una vez se ingresa al escenario, se te dará la bienvenida al mismo y podrás continuar, con el desarrollo del simulador:



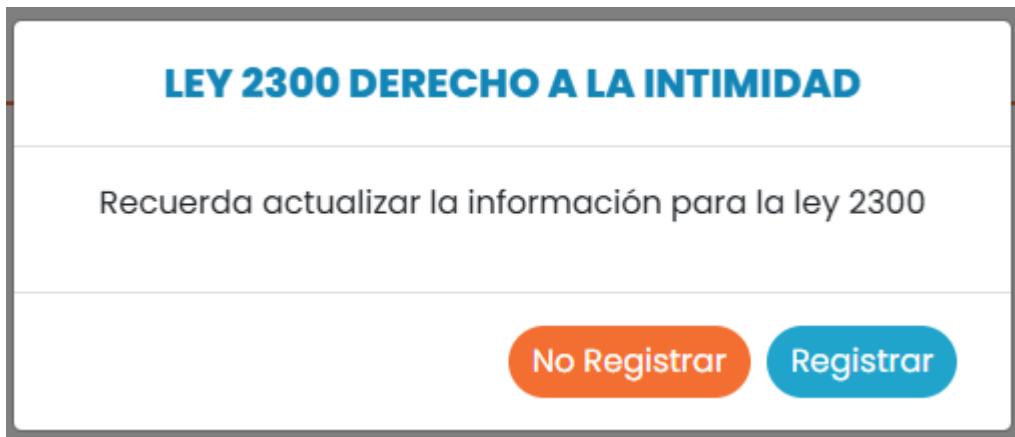
2. Una vez pases el modal de bienvenida, podrás apreciar la interfaz 360 del Simulador, en la cual, para continuar, tendrás varias opciones como lo son; **TIPO DE DOCUMENTO Y NUMERO DE DOCUMENTO, NUMERO DE CONEXIÓN (601) Y CUENTA DE FACTURACION:**

A screenshot of the 360-degree interface of the SUMA simulator. The top navigation bar includes "Inicio", "Consulta", "Vista 360", and "Busqueda Cliente". Below the navigation is 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 side, there's a sidebar with sections for "Consultas", "PQRs", "Soporte Fibra", and "Notificaciones". A red callout box at the bottom right of the interface contains the text: "Para filtrar a nuestro cliente en cuestión puedes utilizar diferentes datos para esto, en este escenario". The bottom of the screen shows the eTb logo and several small icons.

3. 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:



4. En caso de seleccionar la opción de no registrar, aparecerá una cadena corta de modales, los cuales te explicaran que este proceso lo podrás hacer después o que estará pendiente el proceso:



LEY 2300 DERECHO A LA INTIMIDAD

Recuerda que podrás actualizar en cualquier momento la información, mientras tanto continuaremos contáctandote por los canales habituales

ACEPTAR

5. Una vez ingresado, se mostrarán todos los datos, del cliente en cuestión por medio de la vista360, con la cual podrás interactuar:

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 | | DUO 700M HOG | DUO 700M HOG | 6017829304 | 7777 | Calle 172 #16 a 24 | 6 | FTTH | | Activo | | | | | |
| | | | | | | | | | Inactivo | | | | | | |

Soporte Técnico

Central: SANTA INES
Equipo: BOSIZTC60104003
Molécula: N4CU07_E15
Falla Masiva:

Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica: 0
Reportar Falla:

Notificaciones
Trámites
PQR
Facturación y Envío
Detalle
Retenciones
Interacciones

6. 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 | | DUO 700M HOG | DUO 700M HOG | 6017829304 | 7777 | Calle 172 #16 a 24 | 6 | FTTH | | Activo | | | | | |
| | | | | | | | | | | Inactivo | | | | | |

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

Soporte Técnico

Central: SANTA INES
Equipo: BOSIZTC60104003
Molécula: N4CU07_E15
Falla Masiva:

Visita Abierta

PQRs Falla Técnica: 0 [Reportar Falla](#)

Datos Facturación

Cuenta Facturación: 7777
Estado Cta Facturación: Activo
Ciclo: 12
Dirección Facturación: Calle 172 #16 a 24
Tipo Factura: Detallada
Tipo de Envío: Virtual
Tipo de Entrega: Correo Electronico
Email Facturación: hepe@email.com
Pago Recurrente: Si
Jerarquía Facturación: Hijo
Cuenta Padre:
Mensaje Variación Factura:

Frecuencia: Mensual
Departamento: Bogota
Ciudad: Bogota D.C
Barrio: 00007
Estrato: 6

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

Fecha Entrega Factura:
Fecha Suspención:
Fecha Pago:
Factura:
Estado:

7. Luego se mostrará un modal de retenciones, en las cuales se mostrarán todas las que el cliente tiene ligado a su servicio seleccionado, debido a que, en los escenarios de creación, no tendremos ninguna **RETENCION DISPONIBLE**, deberemos crearla por medio del botón “**INICIAR RETENCION**”:

RETENCIONES

Mostrar 0 registros

Buscar:

| Fecha Creacion | ID | Estado Accion | Estado Accion | Cuenta Facturacion | Numero Conexion | Tecnologia | Detalle | Retencion |
|--------------------------------------|----|---------------|---------------|--------------------|-----------------|------------|---------|-----------|
| Ningun dato disponible en esta tabla | | | | | | | | |

Mostrando registros del 0 al 0 de un total de 0 registros

Anterior Siguiente

Iniciar Retencion

Retencion Cerebro

8. Ahora estarás en la página de **CREACION Y GESTION DE LA NUEVA RETENCION**, EN LA CUAL PARA CADA ESCENARIO DEBERAS SELECCIONAR UN MOTIVO Y SUBMOTIVO DIFERENTE, sigue las indicaciones de los habladores para poder completar cada **CREACION**:

Presiona sobre el ícono para escuchar las indicaciones ;)

Datos Cliente

Nombre HERNAN CAPEIRO
Tipo de Documento
PASAPORTE
Número de Documento
1000634251
Email hcppe@email.com
Celular 3176251432

UEN Hogares y Mipymes
Departamento BOGOTA
Ciudad BOGOTA D.C.
Dirección Calle 172 #16 a 24
Teléfono Fijo 6017829304

Servicio

Cuenta de Facturación
7777
Dept. Instalación BOGOTA
Paquete DUO 700M HOG
Sistema Origen SUMA
Antigüedad 18.47 Meses
UEN HOGARES Y PYMES
Tarifa \$139900.00
Calificación CHURN Bajo

Dirección Instalación
Calle 172 #16 a 24
Ciudad Instalación
BOGOTA D.C.
Velocidad Banda Ancha
700M
Estrato 6
Tecnología FTTH
Estado ACTIVO
Fecha Activación MAR 25, 2025
Número Conexión
6017829304
LTE

Motivos Retiro

Típos: Servicio Principal
Motivos: Problemas Técnicos

Servicios: DUO 700M HOG
SubMotivo: Falla todos los servicios

Nueva... RETENER

VOLVER AL MENU

Facturación Promociones Estado

9. En este apartado te dirigirás directamente al botón **RETIRAR**, para poder verificar el flujo del retiro:

Retención

Paso 1 Paso 2 Paso 3 Paso 4 Paso 5 Paso 6 Paso 7

RETIRAR >> ABANDONAR RETENCIÓN >>

Nombre Soporte primer nivel
Descripción Cliente retenido solucionado en linea fallas técnicas en sus servicios
Observaciones

ACEPTAR RECHAZAR >>

10. Aquí veras una vista, en la cual se solicitará un **CÓDIGO OTP LISIM**, el cual le llegara directamente al numero registrado del Cliente, por efectos prácticos, no se validarán el resto de los pasos, **PERO SI DEBERAS TENERLOS MUY ENCUENTA PARA ESCENARIOS REALES**, continua con el paso a paso para finalizar con el escenario:

Home Tramites RETENCIÓN (RETE)

Paso 1 Validación Cliente Paso 2 Selección Retención Paso 3 Datos Adicionales Paso 4 Finalizar

Se ha enviado código OTP Lisim al numero registrado por el cliente

Validacion de Identidad Cliente

Se ha enviado codigo OTP al cliente, por favor ingréselo aqui para validar *

validar OTP Tiempo restante: 1:49

Automatizar tratamiento de datos personales Si

Ver Resumen de Compra CERRAR INTERACCIÓN 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 apegada a la plataforma real y este documento se seguirá actualizando conforme a cambios y actualizaciones que sufra el simulador mencionado.