

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.

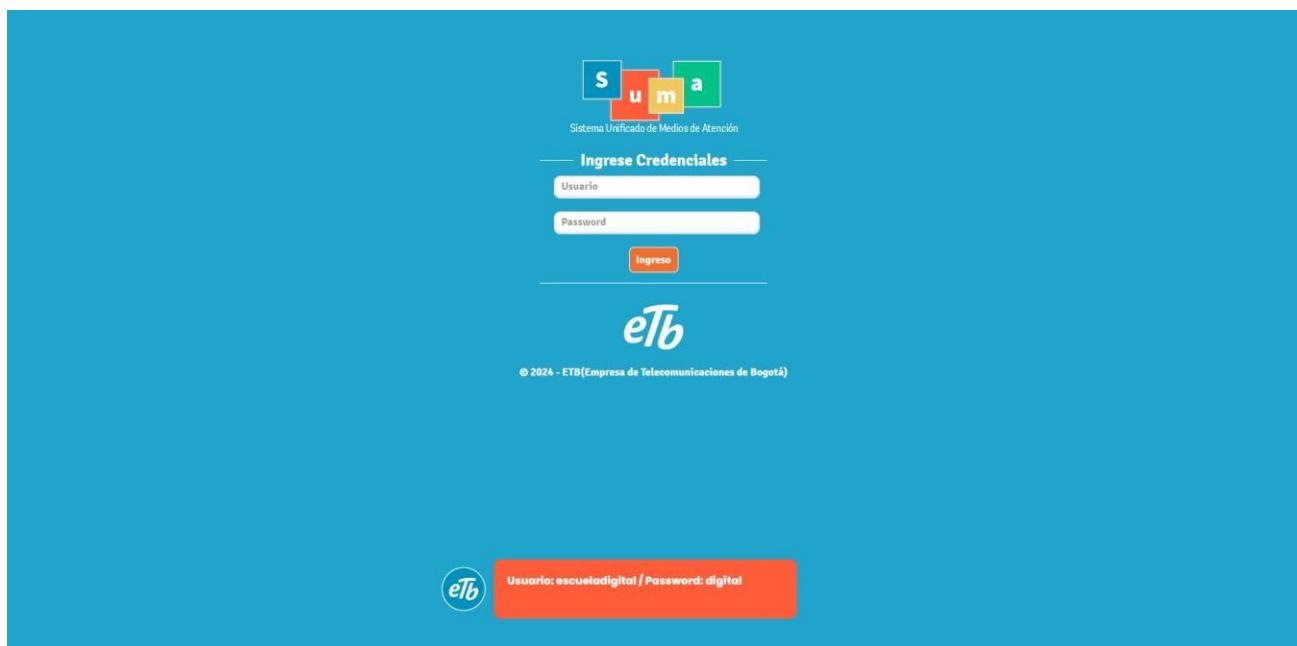
Contenido

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.....	78
CREACION DE RETENCIONES.....	84
RETIRO	93
CONCLUSION	100

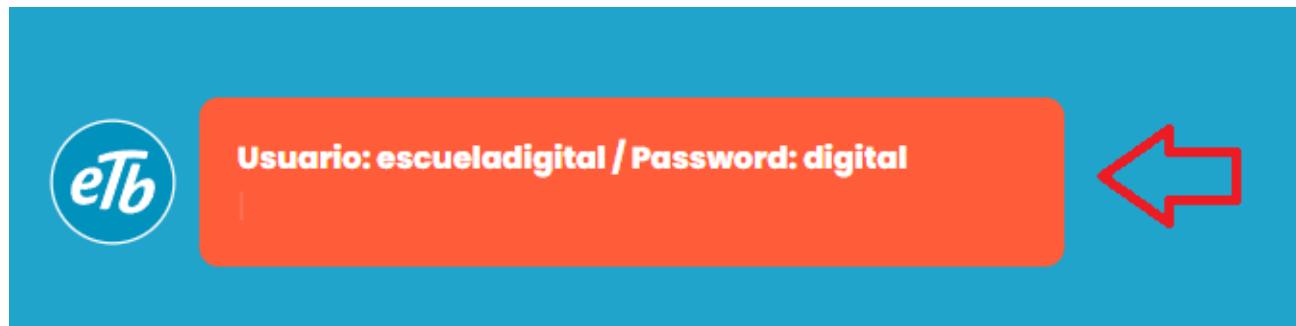
INGRESO A SUMA

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)

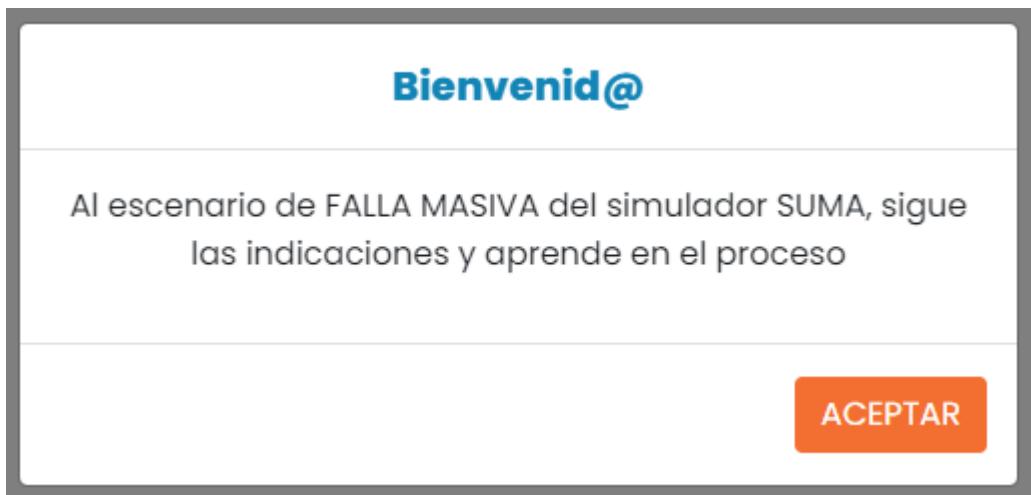
Teniendo en cuenta lo anterior, cuando se Seleccionan las “Actividades Generales”, podremos encontrar los Siguientes Escenarios: **FALLA MASIVA, INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 1, INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 2, INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 3, LEY 2300 DE 2023, OTP EN PQR y VISITA ABIERTA.**

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 content area has a light blue header with tabs: "Inicio" (highlighted), "Consulta", "Vista 360", and "Busqueda Cliente". Below this 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 sidebar with icons for "Consultas", "PQR", "Soporte Fibra", and "Notificaciones", each with a dropdown arrow. At the bottom left, there is a blue button labeled "VOLVER AL MENU".

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



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

DATOS CLIENTE

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

Productos

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

Soporte Técnico

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

360°

Notificaciones
Trámites

PQR
Facturación y Envío

Detalle
Retenciones

Interacciones

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

The screenshot displays a user interface for managing customer products and technical support. On the left, a table titled "Productos" lists various service plans. A row for "PORTALFIJA" is highlighted in salmon color, indicating it is selected. The table includes columns for Front, Documento Anterior, Producto, Plan, Número Conexión, Cuenta Facturación, Dirección Instalación, Est. Tecnología, Tipo Línea, Estado, Vol, Mora, Fraude, Pérdida/Roba, and Nro Riesgo. To the right of the table is a sidebar with navigation links: Notificaciones, Trámites, PQR, Facturación y Envío, Detalle (which is currently selected), Retenciones, and 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”:

The screenshot shows a simplified support ticket form under the heading "Soporte Técnico". It contains two main sections: "Central" and "Visita Abierta".

Central: CENTRAL CUNI

Equipo: BOCUZTC60104003

Molécula: N4CU07_E15

Falla Masiva: 1 ⓘ

Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica:
Reportar Falla:

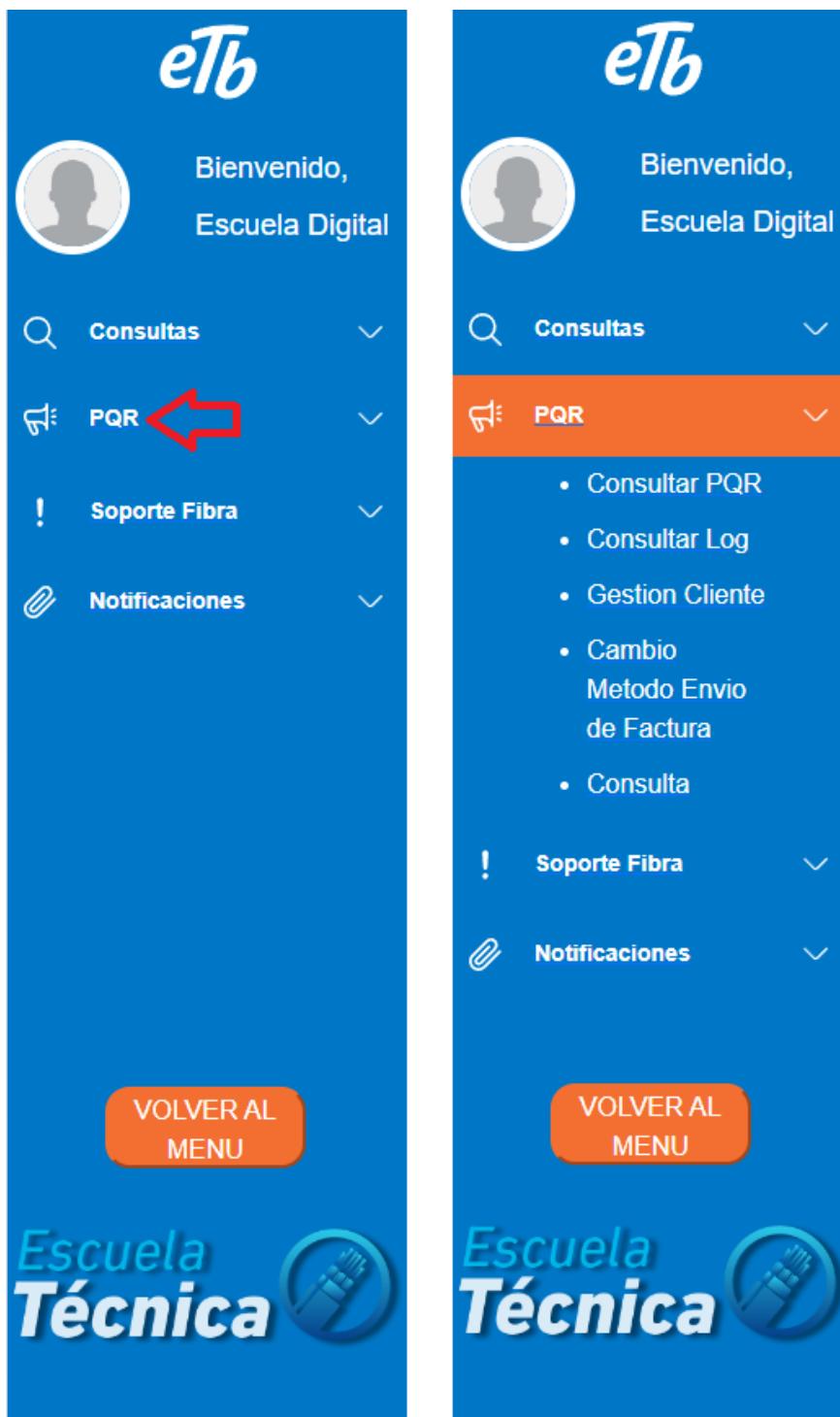
7. Debido a que tenemos una **FALLA MASIVA**, podremos observar en el apartado de “Soporte técnico”, el botón de un ojo, para darle gestión a la falla, clickea en el icono:



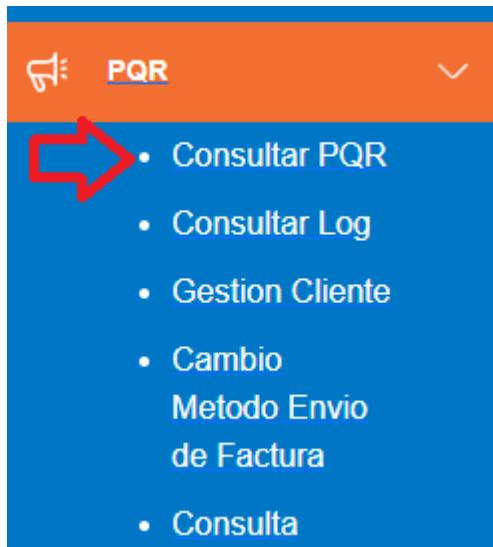
8. Una vez ingresemos aquí, podremos apreciar un modal, con un guion, el cual será un indicativo de la situación por la cual se atraviesa en la falla y la forma en la cual se le deberá informar al cliente de esto, para continuar clickea en el botón “Aceptar”:



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



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



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

The screenshot shows a form for managing PQR requests. It includes fields for:

- Número de PQR
- CUN
- Número Identificación Cliente

Below these are three more fields:

- Número de Conexión
- Cuenta de Facturación
- Días Habilis

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

Below the buttons is a table with the following columns:

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

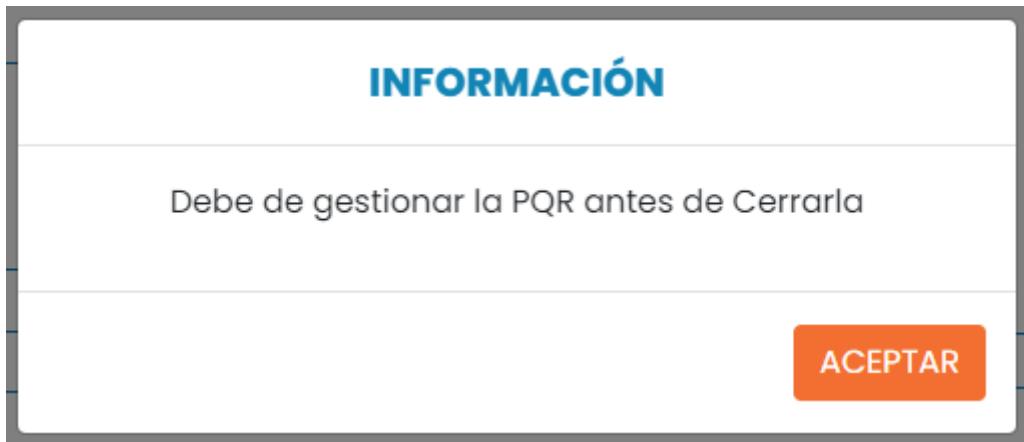
Semaforo	PLATINO Recurrente: Si	Cantidad
●	PQR NIVEL 1	0
●	PQR NIVEL 2	0
●	Agendamiento PQR Actual	0

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:

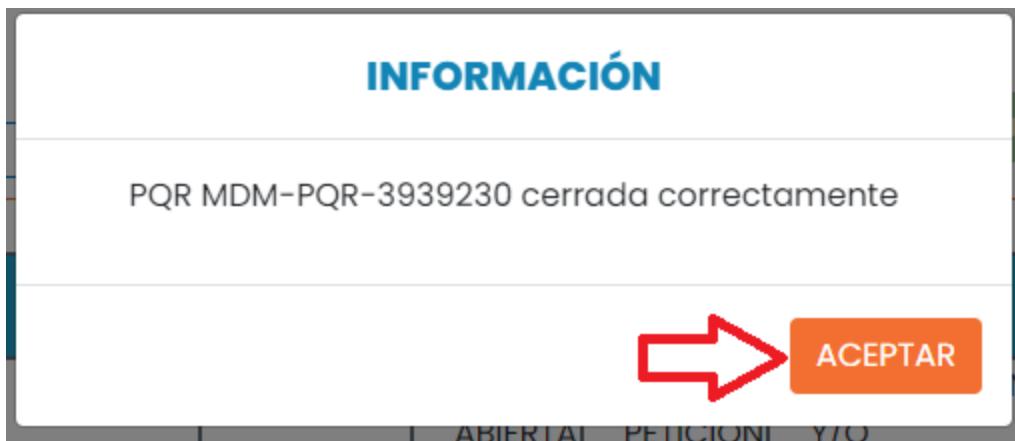
- Mensaje, en caso de que el ejercicio fue realizado de manera idóneo:



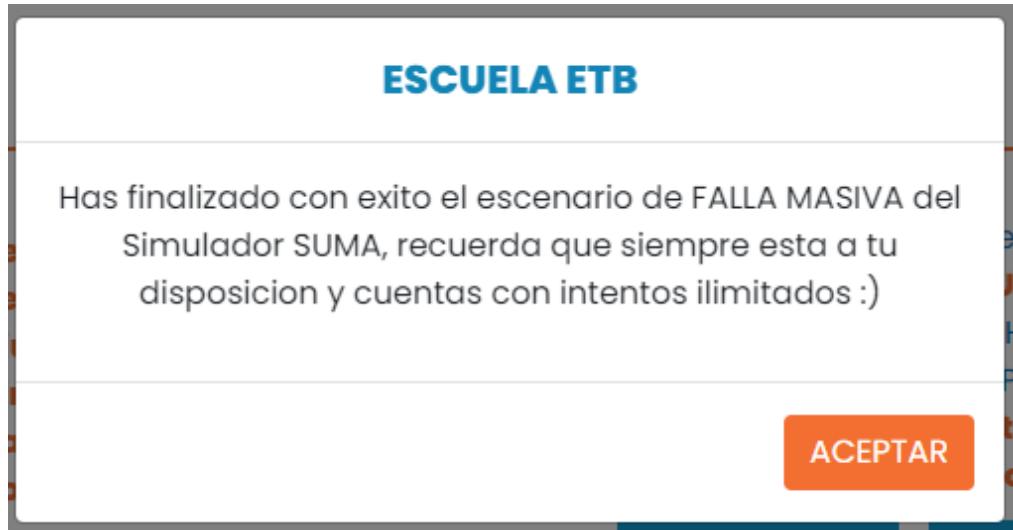
- Mensaje de error



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:

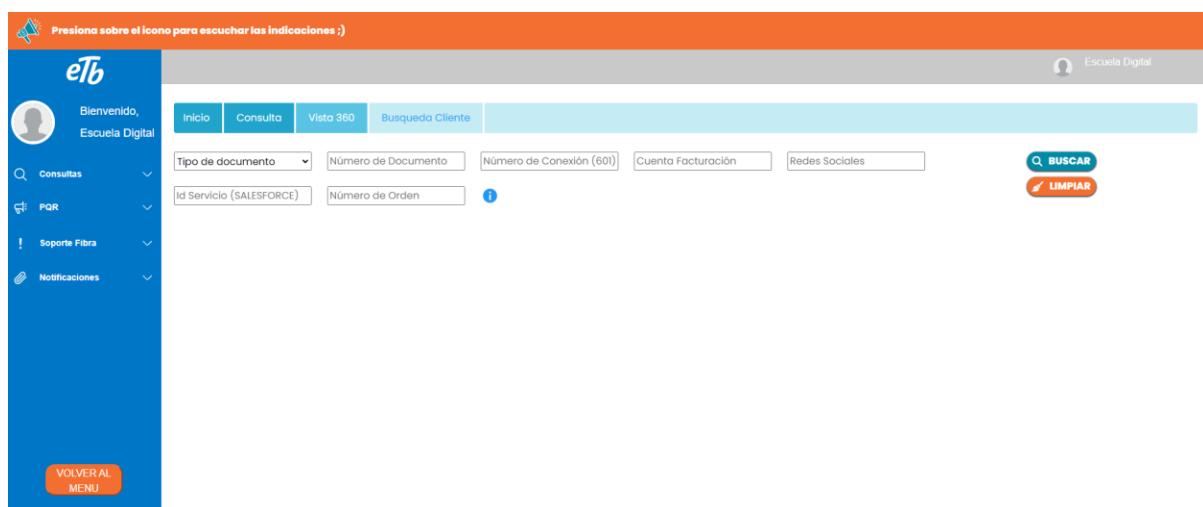


INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 1, INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 2 Y INFRAESTRUCTURA DE ACCESO 3

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
Teléfono Fijo: 8012045786	Campaña Activa:	Esquema Atención:
Usuario MiETB: vivi@email.com	Código LISIM: NO	Recuperación Experiencia: SI

Tipo de Atención:

Documentos Cliente Autorización Tratamiento Datos Personales

Autoriza

Actualizar Teléfono Fijo Actualizar Teléfono Móvil Ver Detalle



Productos

Front	Documento Anterior	Producto	Plan	Número Conexión	Cuenta Facturación 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 ícono, encontrarás el apartado para reportar la falla, aquí podrás apreciar datos más contundentes, relacionados con productos y servicios del cliente, para poder desarrollar estos 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:

INFORMACIÓN

INC Falla Masiva	Fecha Creacion FM
TES	Dato no existente
Dato no existente	Dato no existente

INFRAESTRUCTURA ACCESO

EQUIPOS DE ACCESO	INVENTARIO
Fabricante	ZTE
Hostname	BOCUZTC60104003
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:

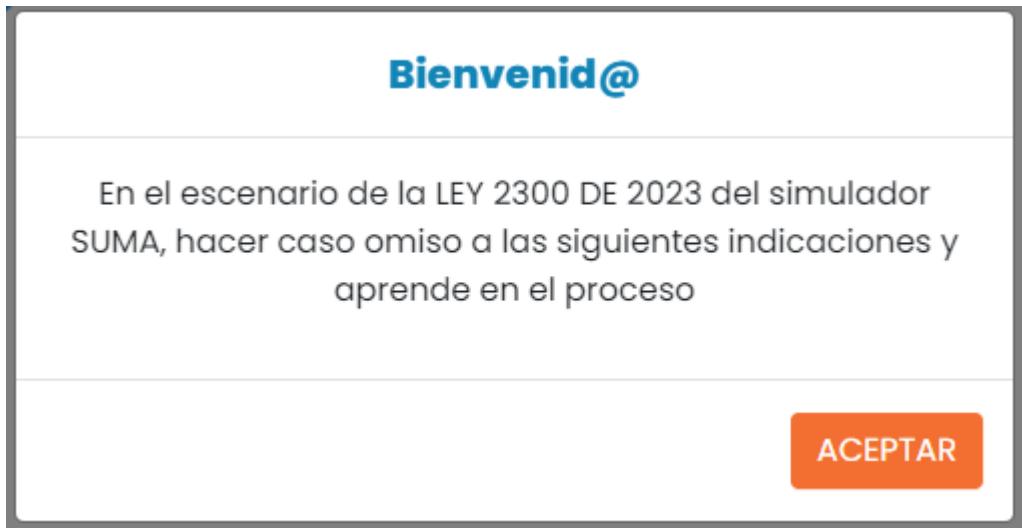


10. Al ingresar por el botón de flujo, sigue las indicaciones y pregunta en caso de tener dudas con respecto a este basto ecosistema de soluciones:

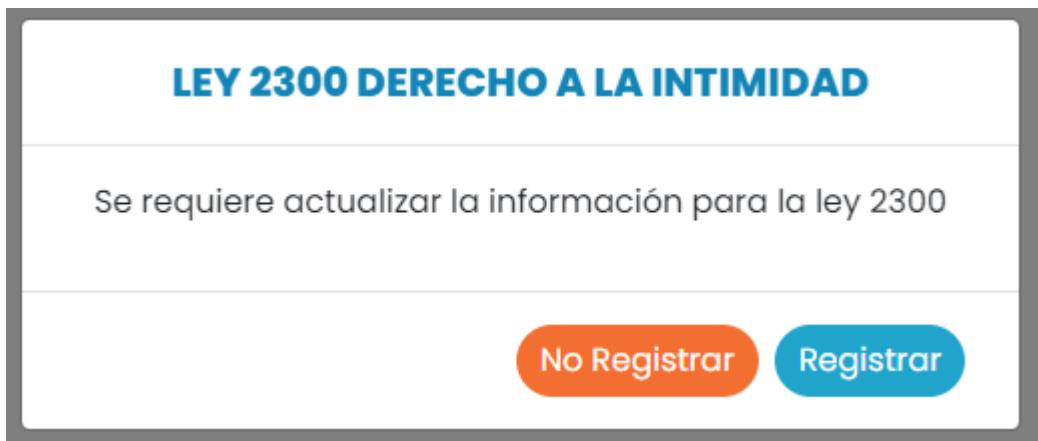


LEY 2300 DE 2023

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**

X **AUTORIZACIONES**

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

Derecho a la intimidad Ley 2300 de 2023

**Autorización Información
Ley 2300**

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.

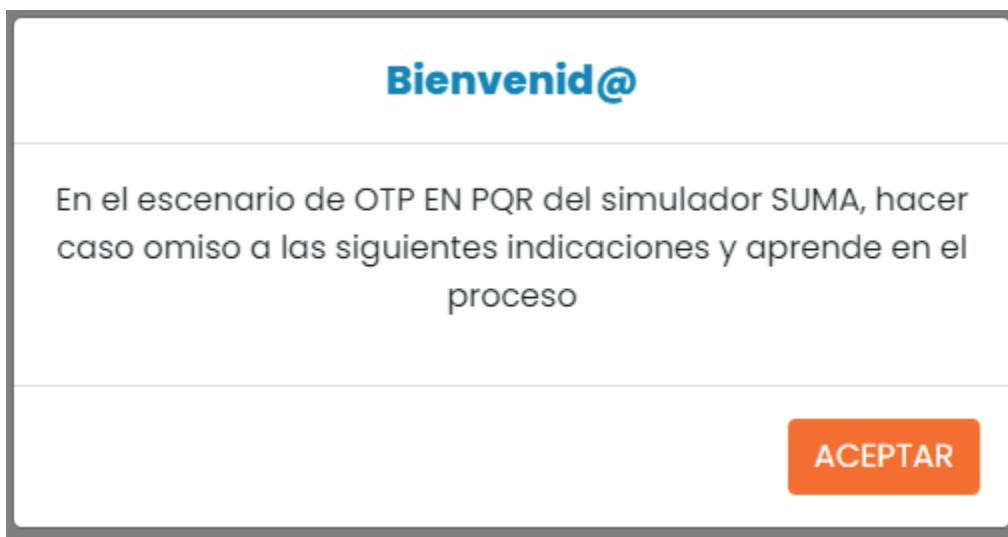
FECH

|



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](#)

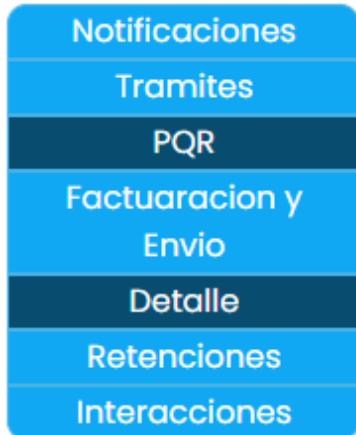
[Retenciones](#)

[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:

The screenshot shows a customer service interface for ETB. At the top, there's a table titled "Productos" (Products) with columns for Front, Documento Anterior, Producto, Plan, Número Conexión, Cuenta Facturación, Dirección Instalación, Est. Ciclo, Tecnología, Tipo Línea, Estado, Vol, Mora, Fraude, Pérdida/Robo, and Nivel Riesgo. A row for "PORTALFIJA" is selected, highlighted in salmon color, with a red dot in the "Nivel Riesgo" column. To the right is a sidebar with links: Notificaciones, Trámites, PQR, Facturación y Envío, Detalle, Retenciones, and Interacciones. Below the table are three sections: "Soporte Técnico" (Technical Support) with contact info like Central: CENTRAL CUNI, Equipo: BOCUZTC60104003, etc.; "Visita Abierta: PQRs Falla Técnica: Reportar Falla:"; and "Datos Facturación" (Billing Data) with fields like Cuenta Facturación: 5555, Estado Cta Facturación: Activo, etc. A red callout box at the bottom left says: "Para realizar la gestión, primero deberás dirigirte al apartado de PQR, en el menu lateral derecho" (To perform the management, you must first go to the PQR section, in the right-side menu). The ETB logo is in the bottom left corner.

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:

Bienvenido,
Escuela Digital

Presiona sobre el icono para escuchar las indicaciones :)

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**:

VOLVER AL MENU

Escuela Técnica

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

The screenshot shows a software interface for reporting technical failures. At the top, there's a message: "Presiona sobre el icono para escuchar las indicaciones :)" with a speaker icon. The main area has two columns: "Descripción" and "Acción a Seguir". The "Descripción" column contains a text input field with the placeholder "Falla masiva en uno o varios servicios del sector predeterminado.". The "Acción a Seguir" column contains a text input field with the placeholder "Ingresar la petición, de la falla técnica para ver si existe o no falla masiva y reclasificar la petición." Below these are several dropdown menus and input fields. The "Subcanal" dropdown is open, showing options: "TELEFONICO" (which is highlighted with a blue selection bar), "Seleccione...", "RED CADE", and "REGIONALES". Other dropdowns include "Close" (set to "PETICIÓN"), "Motivo" (set to "INFORMACION Y/O DOCUMENTACION"), "Relación PQR" (empty), "Canal de Recepción" (set to "DIGITAL"), "CUN" (set to "4347230001002018"), "CUN Relacionado" (empty), "Radicado Externo" (empty), "Medio de Atención" (set to "LINEA TELEFONICA"), "Punto" (set to "CALL CENTER"), and "Originada Por" (set to "NINGUNO"). At the bottom, there are two dropdowns: "¿Requiere Ajuste?" (set to "Seleccione...") and "¿Requiere Pedido?" (set to "Seleccione..."). On the left sidebar, there are links for "Consultas", "PQR", "Soporte Fibra", and "Notificaciones". A "VOLVER AL MENU" button is at the bottom left. The footer features the "Escuela Técnica" logo.

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". There is one row in the table. The "Número Documento" is "10000958632", "Tipo Documento" is "CC", "Teléfono Solicitante" is "6012065894", "Celular" is "3195216852", "Email" is "natf@email.com", "Dirección" is "Calle 85A #23 c 28", and the "Acción" button is "Editar". The table has a blue header and a grey background for the rows.

Número Documento	Tipo Documento	Teléfono Solicitante	Celular	Email	Dirección	Acción
10000958632	CC	6012065894	3195216852	natf@email.com	Calle 85A #23 c 28	Editar

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

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

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

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

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

The screenshot shows a software application 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, containing the values: 3195216852, natf@email.com, Calle 85A #23 c 28, and a button labeled "Editar". To the right of the table, there are three sections: "Causal" with the value "INFORMACION", "Sintomas" with the value "FALLA MASIVA", and "Acción a Seguir" with the value "Ingresar la petición, de la falla te petición." followed by a red "X" icon. At the bottom left, there is a logo for "etb" and a message in an orange box: "Ingresa el Código ABCD444 en la casilla y acto seguido presiona en Validar". At the bottom right, there is a date: 4347230001002018.

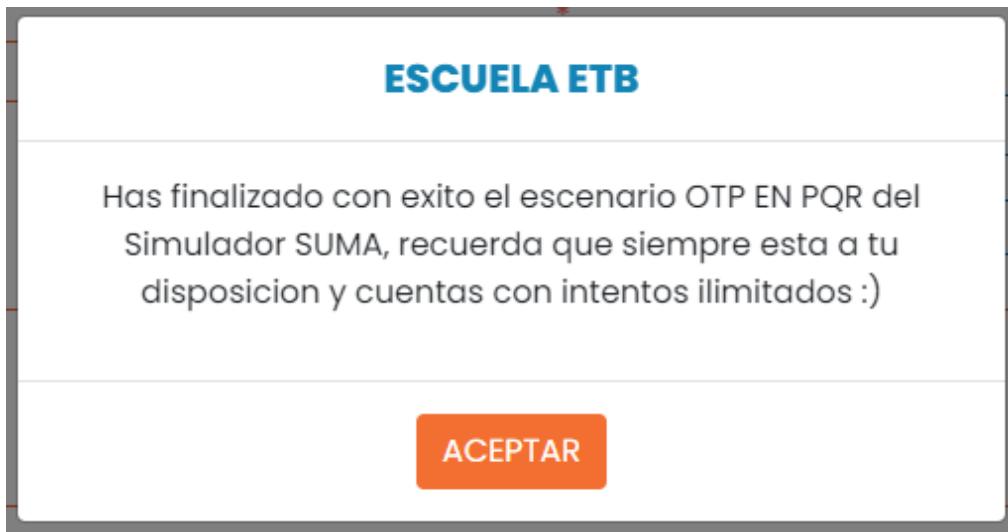
12. Veremos como se valida el código y se agrega el Solicitante a su apartado correspondiente:

The screenshot shows a search interface. On the left, there is a placeholder text "Solicitante" next to a megaphone icon. Below this is a search bar containing the text "NATALIA FERNANDES". To the right of the search bar is a blue search icon. The entire interface has an orange border.

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

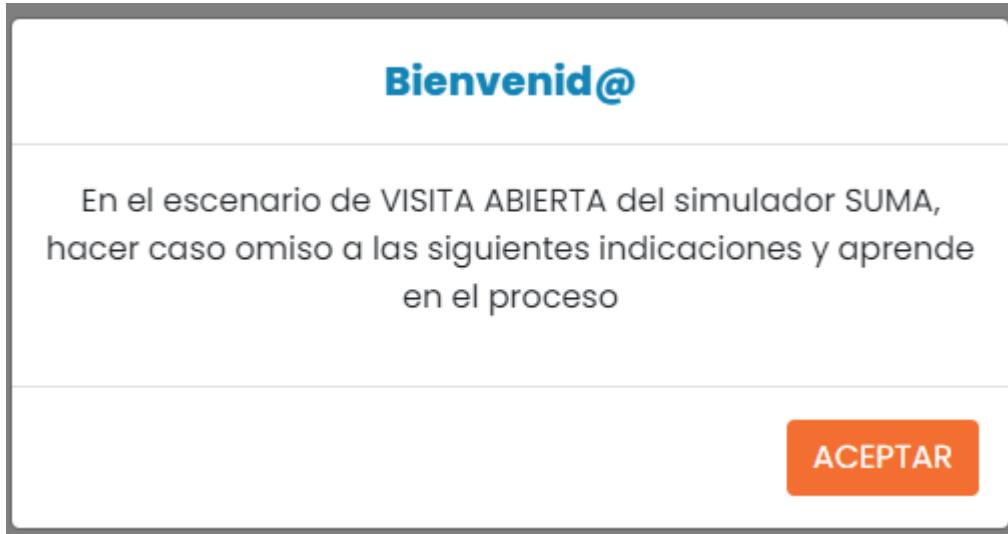
The screenshot shows a form with three dropdown menus. The first dropdown is labeled "¿Requiere Ajuste?" with the option "Seleccione...". The second dropdown is labeled "¿Requiere Pedido?" with the option "Seleccione...". The third dropdown is labeled "¿Requiere Instancia Administrativa?" with the option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

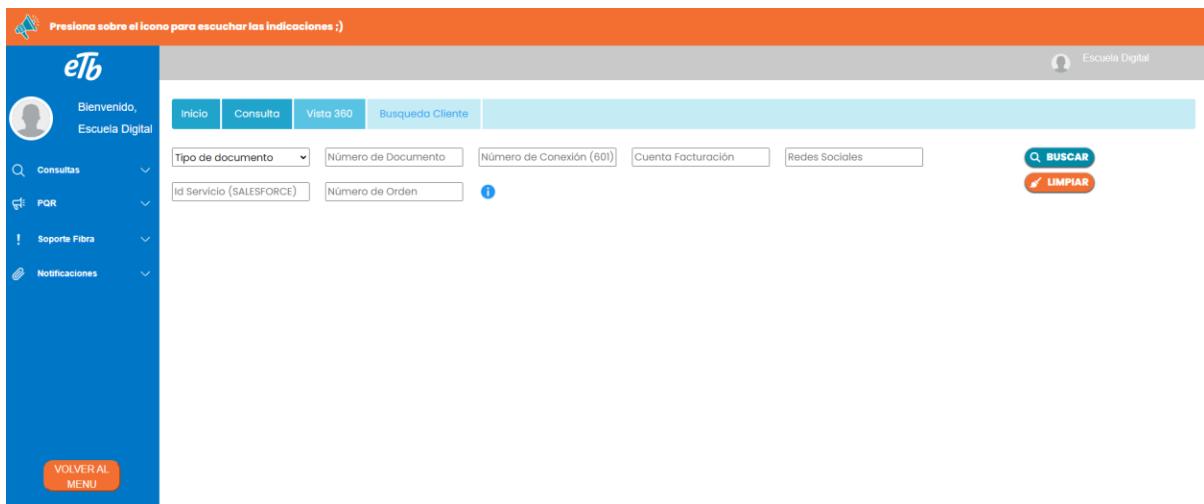


VISITA ABIERTA

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

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:

Autorización Tratamiento Datos Personales

AutORIZA ▾

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 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:

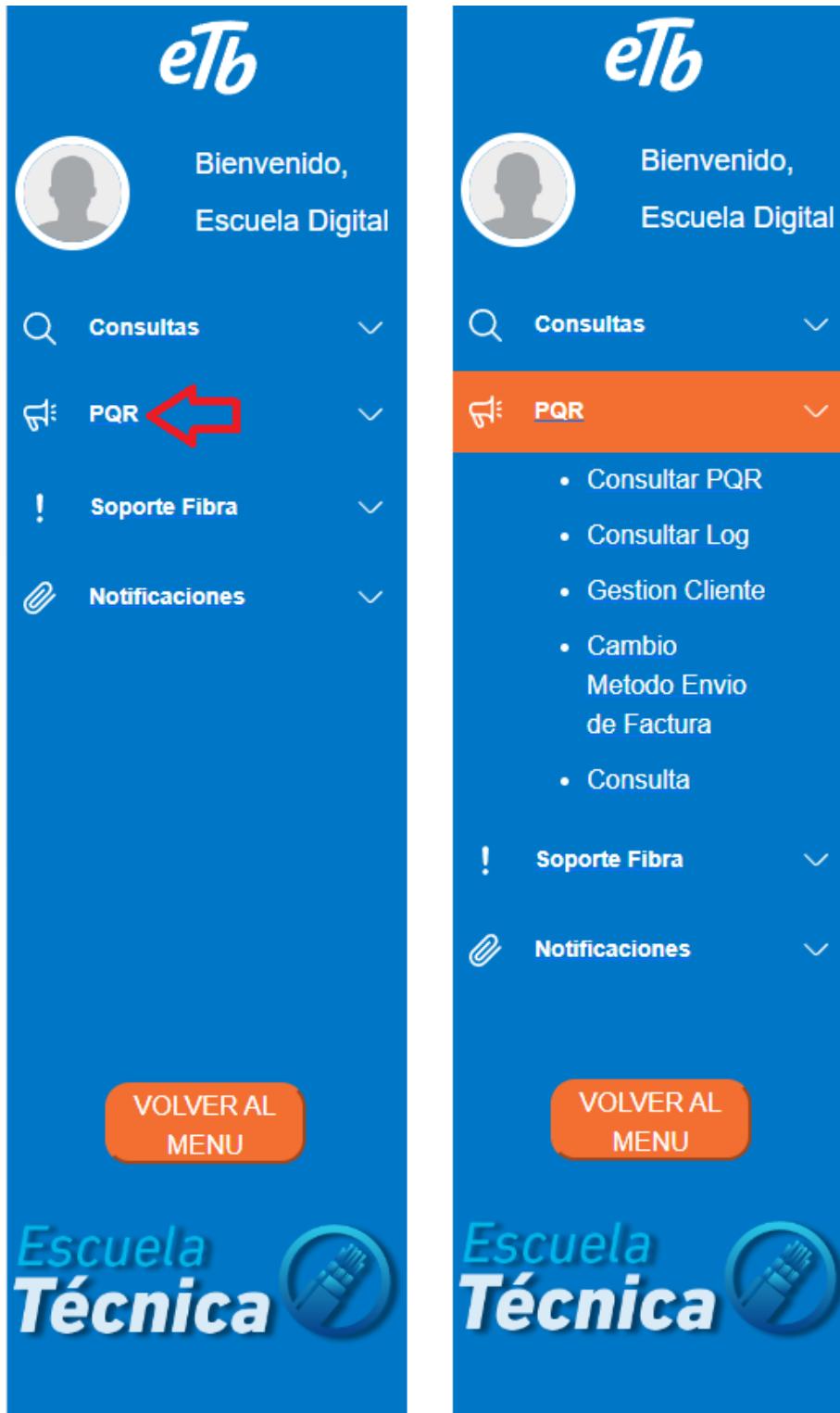
Fecha Suspención:

Factura:

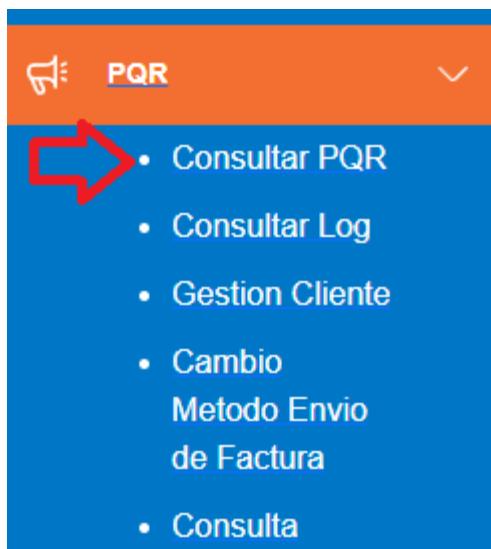
Estado:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. Se mostrará un modal para agendar, deberemos seleccionar, uno de los días que se encuentre hábiles (los que están en color verde), además de seleccionar su franja horaria, seleccionar la casilla del 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 ▾

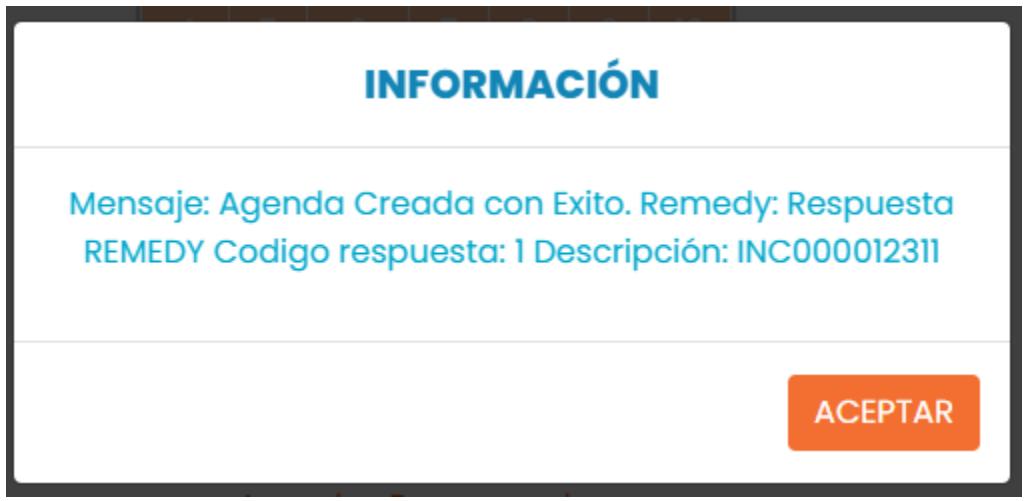
Agendas Programadas

Copy	Excel	CSV	Print	Filtrar: <input type="text"/>					
Fecha	Franja	Estado	Usuario Creador	Usuario Modificador	Motivo Cancelar	Fecha			
24/8/2024	15:51	Activo	nnicrod			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

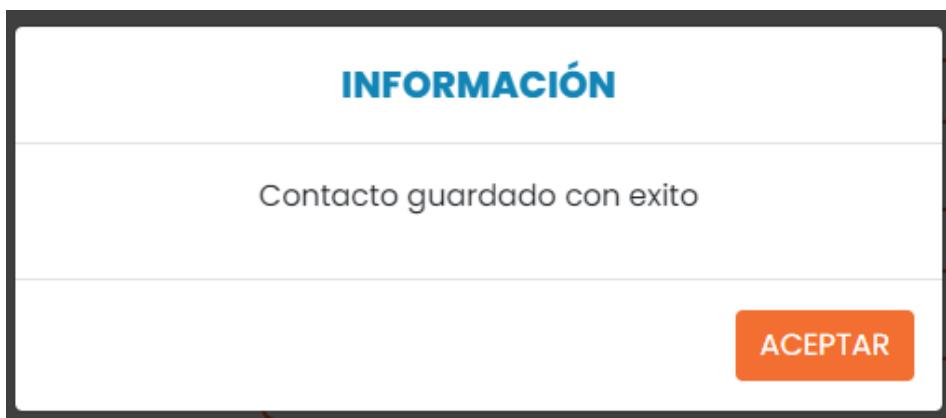
Buscar:

[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:

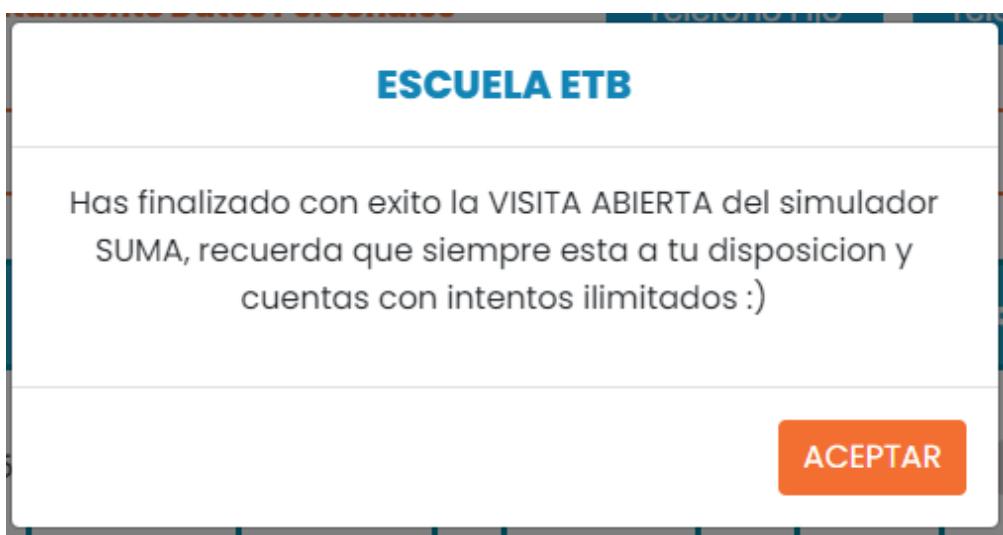
Visita Abierta:
PQRs Falla Técnica: 1
Reportar Falla:

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.**

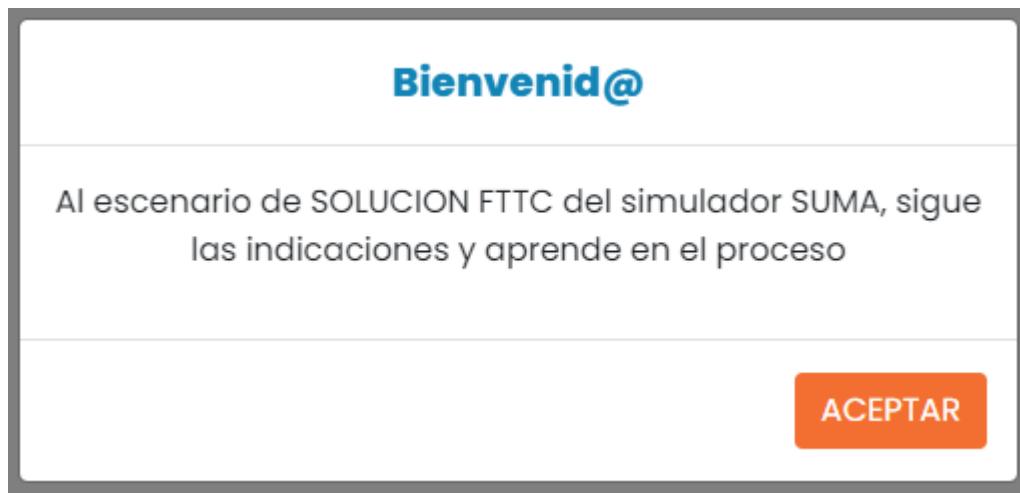
Menu de Soluciones

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 360 interface. On the left, there is a sidebar with icons for Consultas, PQR, Soporte Fibra, and Notificaciones, and a "VOLVER AL MENU" button at the bottom. The main area has an orange header bar with the text "Presiona sobre el icono para escuchar las indicaciones :)" and a speaker icon. The header also includes the "eTb" logo, the text "Bienvenido, Escuela Digital", and the "Escuela Digital" logo. Below the header is a navigation bar with tabs: Inicio, Consulta, Vista 360, and Busqueda Cliente. To the right of the tabs are several search and filter fields: "Tipo de documento" (dropdown), "Número de Documento", "Número de Conexión (601)", "Cuenta Facturación", "Redes Sociales", "Id Servicio (SALESFORCE)", "Número de Orden", and a "BUSCAR" button. There is also a "LIMPIAR" 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: ARMANDO PAREDES	Celular: 3145216985	UEN: Hogares y Mipymes
Tipo de Documento: CC	Departamento: BOGOTA	Segmento UEN: HOGARES
Numero de Documento: 1000652458	Ciudad: BOGOTA D.C.	Segmento: HOGARES
Email: arpa@email.com	Dirección: Calle 3A #41 c 36	Categoría: PLATINO
Telefono Fijo: 60120354851	Campaña Activa:	Esquema Atención:
Usuario MIETB: arpa@email.com	Código LISIM: NO	Recuperación Experiencia: SI
Tipo de Atención:		
Documentos Cliente	Autorización Tratamiento Datos Personales	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	P
PORTALFJA		3PLAY 30M SILVER 1	3PLAY 30M SILVER 1	60120354851	1111	KR 69D 24A 78 IN 2 AP 404	4	FTTC	Activo					
									Inactivo					

360°

Soporte Técnico

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

Notificaciones

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

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

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

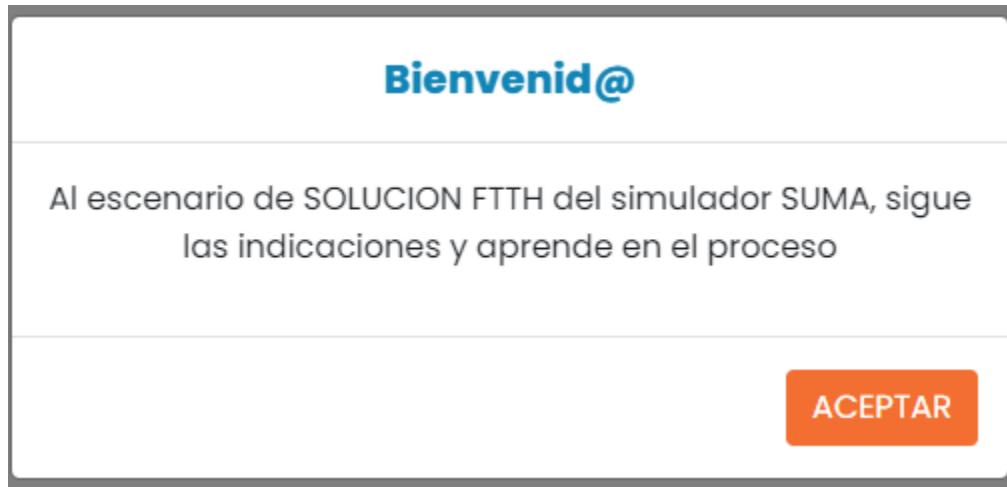
Teniendo en cuenta lo anterior, cuando se Selecionan la “SOLUCION FTTH”, podremos encontrar los Siguientes Escenarios: **INTERMITENCIA, AUSENCIA DE SEÑAL TOTAL, SIN TONO, LENTITUD, NINGÚN DISPOSITIVO WIFI, CASO PBX Y UN ESCENARIO DONDE NO SE HA PODIDO REALIZAR LA SOLUCIÓN Y HAY QUE SUBIRLO AL SIGUIENTE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

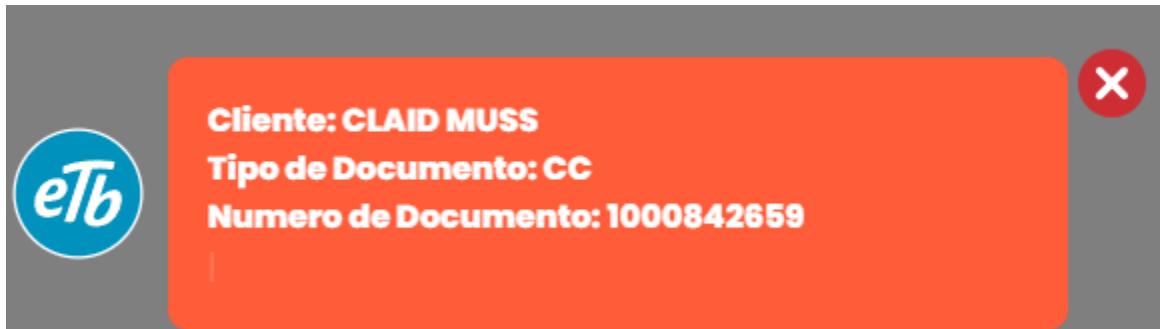
1. Una vez se ingresa al escenario, se te dará la bienvenida al mismo y podrás continuar, con el desarrollo del simulador:



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 user profile information. The main search area features 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. On the left, there's a sidebar with sections for "Consultas", "PQR", "Soporte Fibra", and "Notificaciones", each with a dropdown arrow. A "VOLVER AL MENU" button is located at the bottom left of the sidebar.

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	Recuperación Experiencia: SI

Productos

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

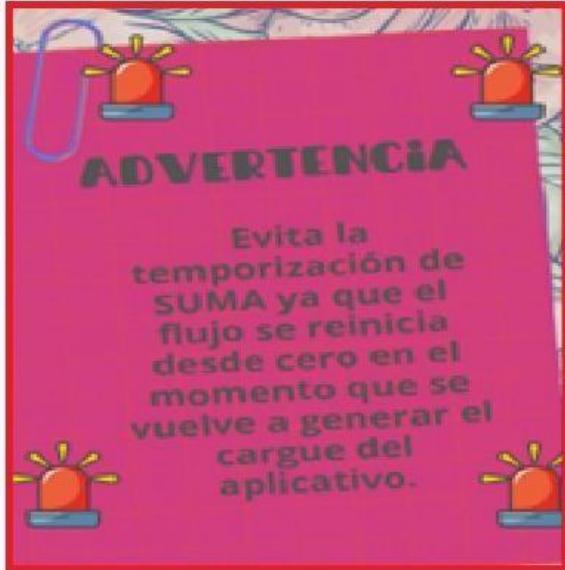


8. Al ingresar por el botón de flujo, sigue las indicaciones y pregunta en caso de tener dudas con respecto a este basto ecosistema de soluciones:

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.**

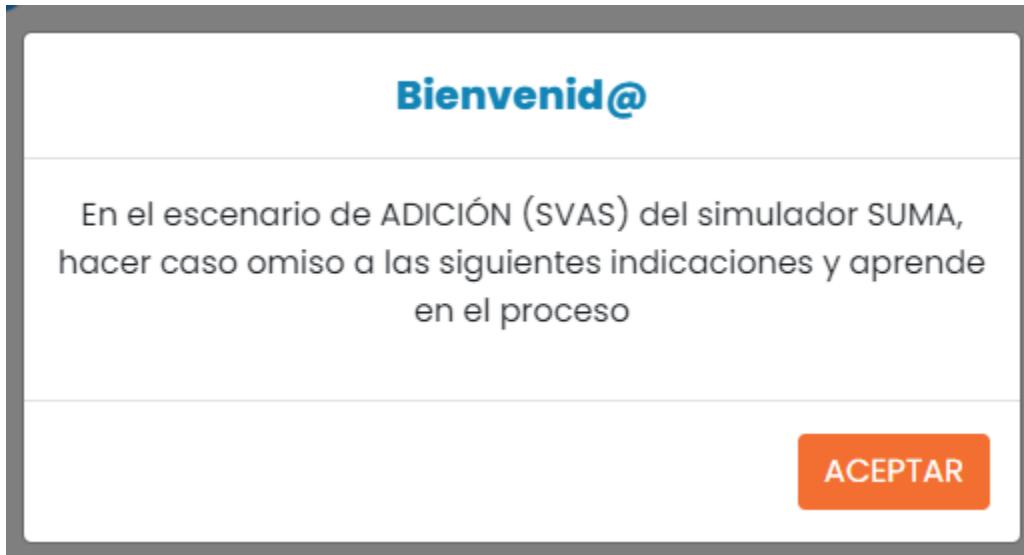
Menu de Soluciones

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

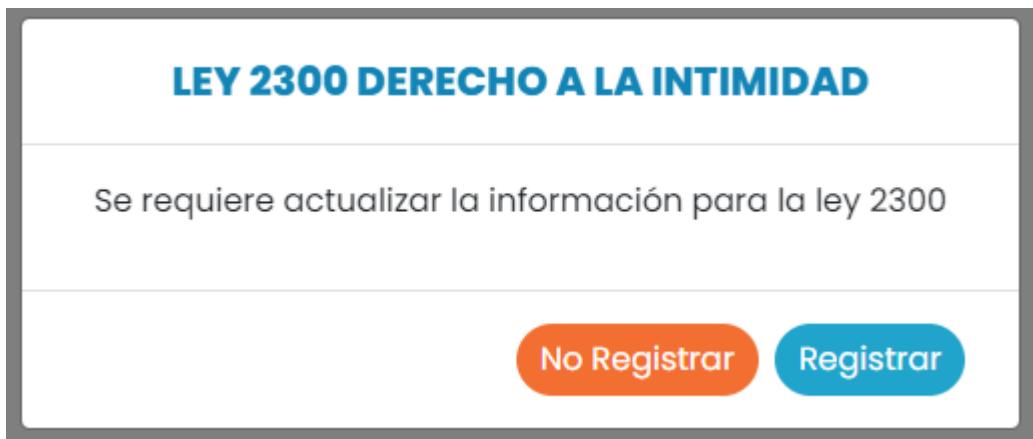
BUSCAR

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:

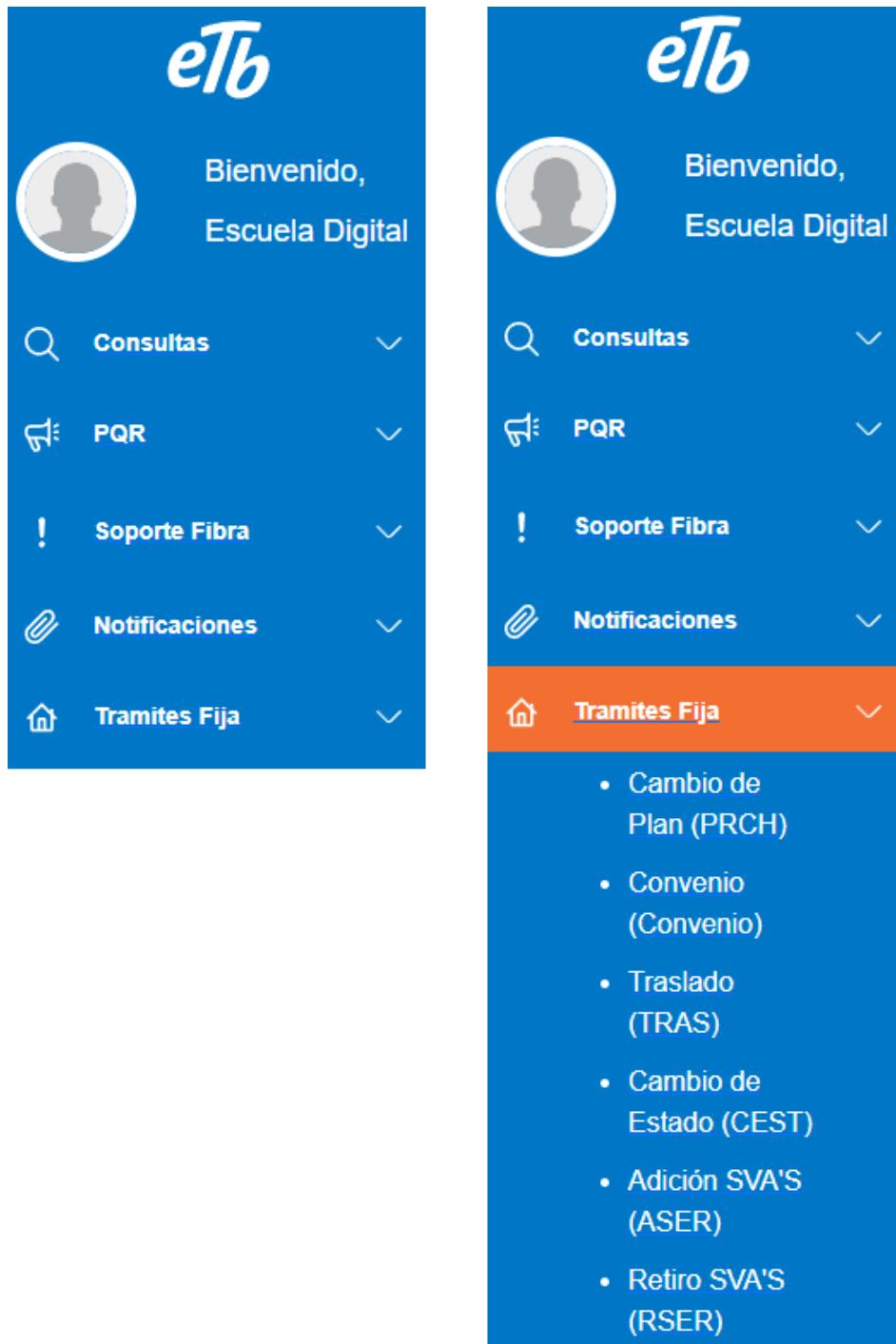
Mora: No
Día de Corte: 0
Cliente Migrado: Si

Fecha Pago:
Factura:
Estado:

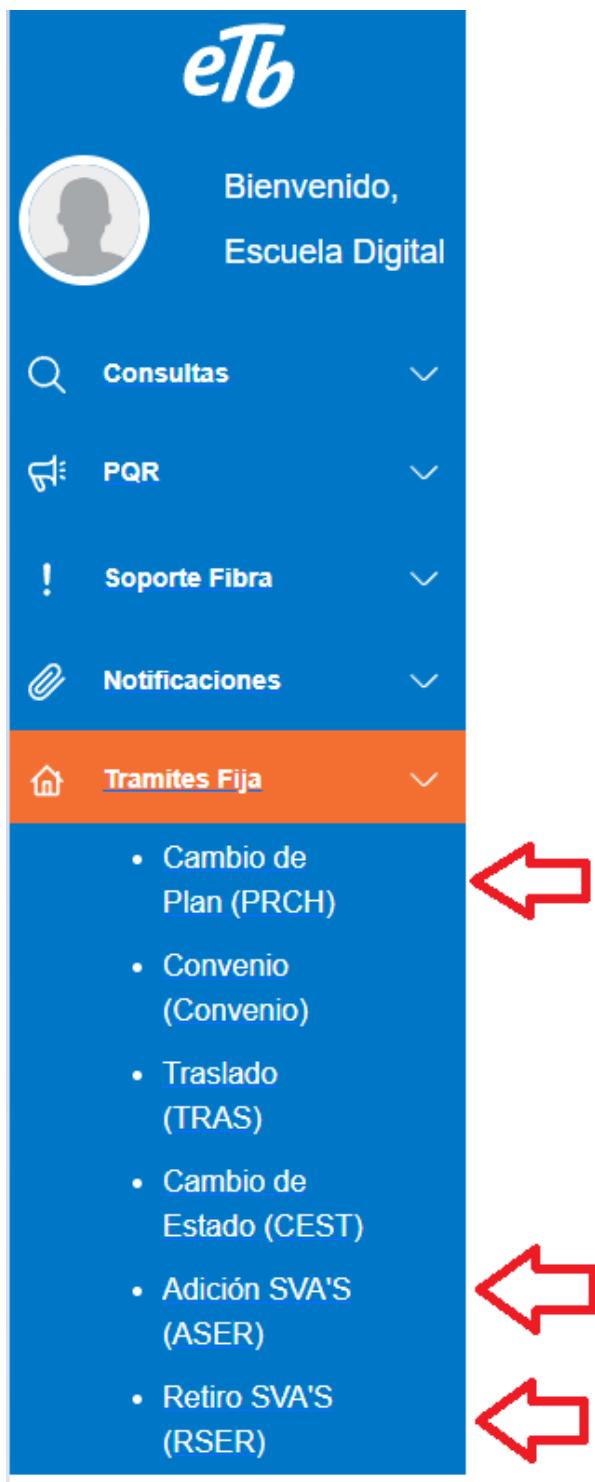
Para realizar la gestión, primero deberás dirigirte al apartado Tramites Fija, en la barra lateral izquierda, acto seguido selecciona la opción

- 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

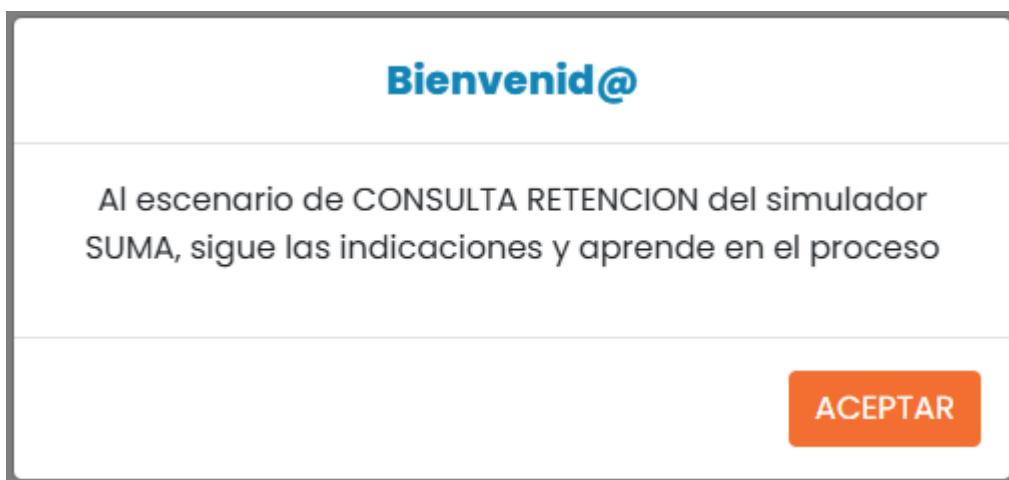
1. Una vez hallas ingresado a la solución de **RETENCION**, observaras que únicamente estarán disponibles las actividades generales, con las cuales aprenderás a (**CONSULTAR UNA RETENCION, CREAR UNA RETENCION EN SUS DIFERENTES MOTIVOS Y SUBMOTIVOS Y DARTE UNA IDEA DE COMO RETIRAR UNA RETENCION**):

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	

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 image is a screenshot of the eTb Escuela Digital interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Inicio, Consulta (which is highlighted in blue), Vista 360, and Busqueda Cliente. Below the navigation bar, there 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 sidebar with icons for Consultas, PQRs, Soporte Fibra, and Notificaciones. A red callout box with the text "Presiona sobre el ícono para escuchar las indicaciones ;)" is positioned above the sidebar. At the bottom, there is a footer with the eTb logo and a red box containing the text "Para filtrar a nuestro cliente en cuestion puedes utilizar diferentes datos para esto, en este escenario".

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 Downgrade oferta plan (captura sin promocion)	Rechazado	7777	6017829304	FTTH		
	Rechazado	7777	6017829304	FTTH		
Retenido Resaltar beneficios	Rechazado	7777	6017829304	FTTH		
Retenido Resaltar beneficios	Rechazado	7777	6017829304	FTTH		
Retirado Suspension voluntaria	Rechazado	7777	6017829304	FTTH		

Anterior
Siguiente

ip
O
R
I
C
on
pe
ss S

Pé

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

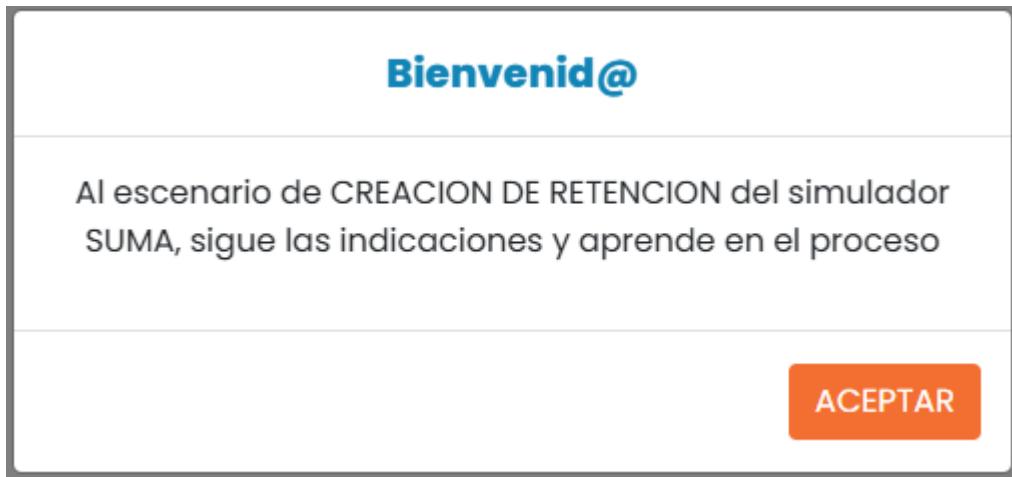
Tipo	Información Función
Tipo	Servicio Principal
Servicio	DUO 700M HOG
Versión	2
Número Agrupación	6236

<< FINALIZAR >>

VOLVER AL MENU
Facturación
Promociones
Estado

CREACION DE RETENCIONES

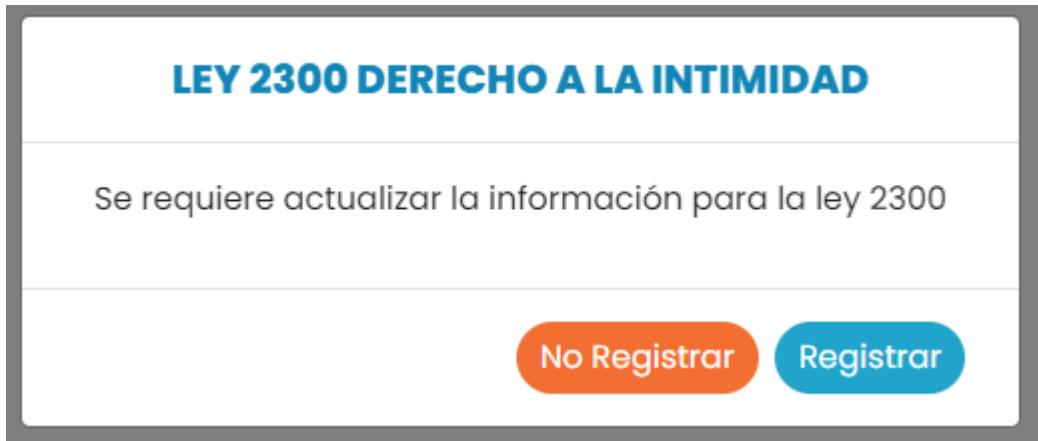
1. Una vez se ingresa al escenario, se te dará la bienvenida al mismo y podrás continuar, con el desarrollo del simulador:



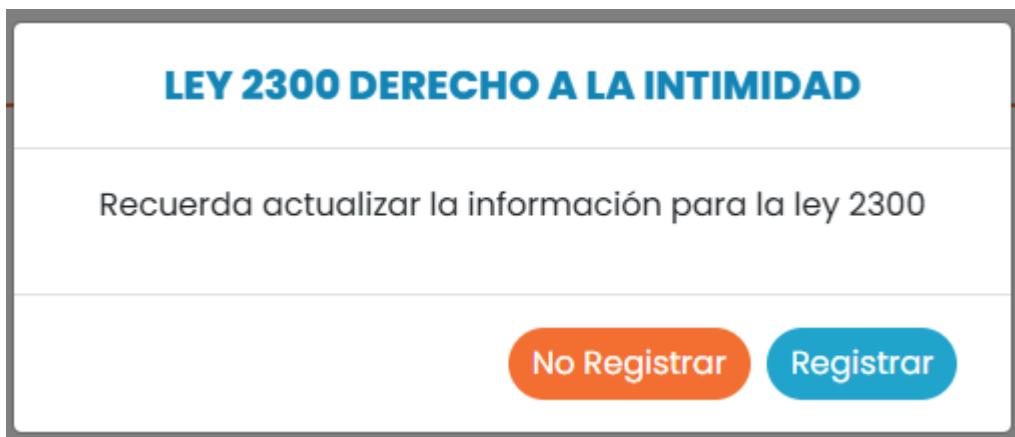
2. Una vez pases el modal de bienvenida, podrás apreciar la interfaz 360 del Simulador, en la cual, para continuar, tendrás varias opciones como lo son; **TIPO DE DOCUMENTO Y NUMERO DE DOCUMENTO, NUMERO DE CONEXIÓN (601) Y CUENTA DE FACTURACION:**

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". To the right of the search bar are buttons for "BUSCAR" and "LIMPIAR". A red banner at the top of the page says "Presiona sobre el ícono para escuchar las indicaciones :)" with a megaphone icon. At the bottom, there is a footer with the eTb logo and a message: "Para filtrar a nuestro cliente en cuestión puedes utilizar diferentes datos para esto, en este escenario".

- 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**”:

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

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
- Numero de Documento: 1000634251
- Email: hcppe@email.com
- Celular: 3176251432
- UEN: Hogares y Mipymes
- Departamento: BOGOTA
- Ciudad: BOGOTA D.C.
- Direccion: Calle 172 #16 a 24
- Telefono Fijo: 6017829304

Servicio

- Cuenta de Facturacion: 7777
- Dept. Instalacion: BOGOTA
- Paquete: DUO 700M HOG
- Sistema Origen: SUMA
- Antiguedad: 18.47 Meses
- UEN: HOGARES Y PYMES
- Tarifa: \$139900.00
- Calificación CHURN: Bajo
- Duo
- Beneficio Retencion:
- Dirección Instalación: Calle 172 #16 a 24
- Velocidad Banda Ancha: 700M
- Estrato: 6
- Tecnología FTTH
- Estado: ACTIVO
- Fecha Activación: MAR 25, 2025
- Número Conexión: 6017829304
- LTE:
- Tipo Plan Fija
- Plan Retención:

Motivos Retiro

Tipos: Servicio Principal	Servicios: DUO 700M HOG
Motivos: Problemas Técnicos	SubMotivo: Falla todos los servicios

Nueva... RETENER

VOLVER AL MENU

Facturación Promociones Estado

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:**

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 >>

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.

Retención

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

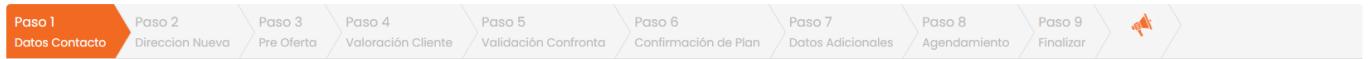
RETIRAR >> ABANDONAR RETENCIÓN >>

Nombre Tramite Traslado

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

Observaciones

ACEPTAR



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 >>**

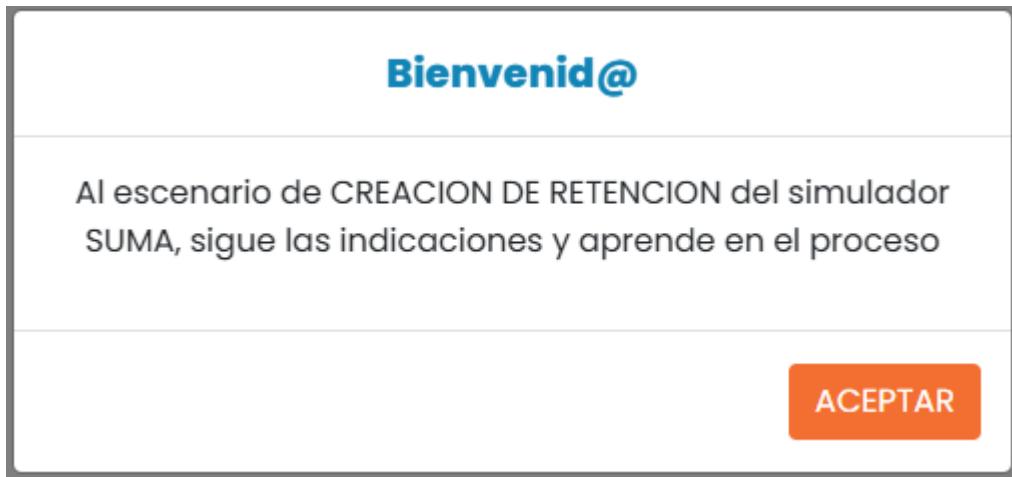
Nombre Tramite Traslado Descripción Se invocara el trámite de traslado para mejorar proceso de retención, y captar información en no retenidos

Observaciones

ACEPTAR **RECHAZAR >>**

RETIRO

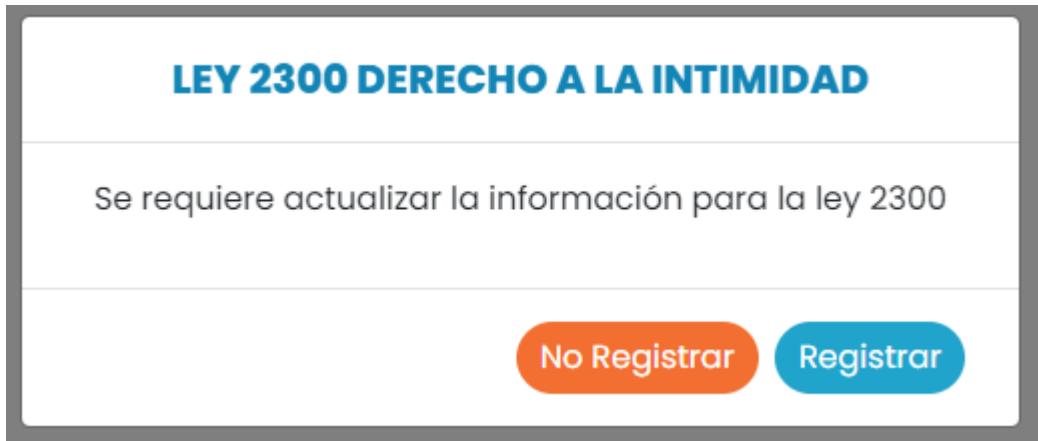
1. Una vez se ingresa al escenario, se te dará la bienvenida al mismo y podrás continuar, con el desarrollo del simulador:



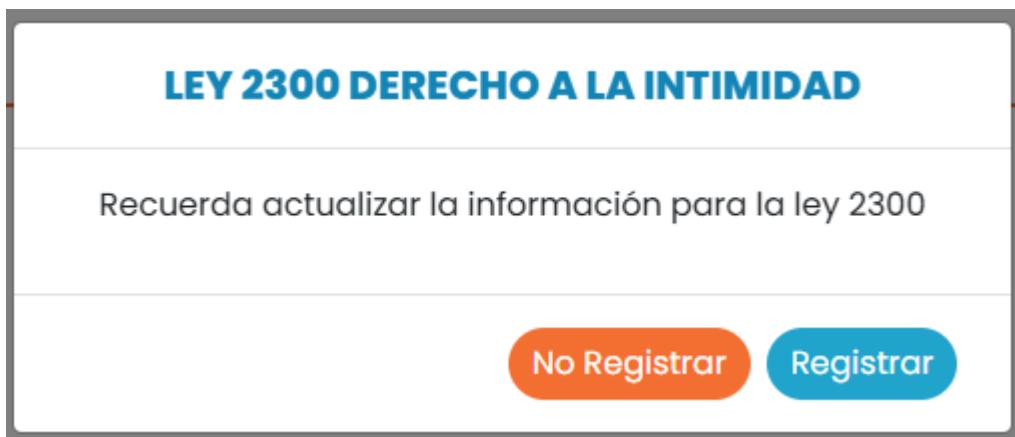
2. Una vez pases el modal de bienvenida, podrás apreciar la interfaz 360 del Simulador, en la cual, para continuar, tendrás varias opciones como lo son; **TIPO DE DOCUMENTO Y NUMERO DE DOCUMENTO, NUMERO DE CONEXIÓN (601) Y CUENTA DE FACTURACION:**

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 fields for "Id Servicio (SALESFORCE)" and "Número de Orden". On the far right are "BUSCAR" and "LIMPIAR" buttons. The left sidebar features sections for "Consultas", "PQRs", "Soporte Fibra", and "Notificaciones", each with a dropdown arrow. A "VOLVER AL MENU" button is located at the bottom left of the sidebar. The footer contains the "etb" logo and a message: "Para filtrar a nuestro cliente en cuestión puedes utilizar diferentes datos para esto, en este escenario".

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**”:

The screenshot shows a modal window titled "RETENCIONES". At the top left is a megaphone icon, and at the top right is a close button (X). Below the title are two input fields: "Mostrar 0 registros" and "Buscar: [empty input field]". The main area contains a table header with the following columns: Fecha Creacion, ID, Estado Accion, Estado Accion, Cuenta Facturacion, Numero Conexion, Tecnologia, Detalle, and Retencion. A message below the header states "Ningun dato disponible en esta tabla". At the bottom left, there are two buttons: "Iniciar Retencion" and "Retencion Cerebro". On the bottom right, there are navigation buttons for "Anterior" and "Siguiente", along with a horizontal scrollbar.

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.