

Identificación y Eliminación de Estatus en DN por Sistema HUB

Durante la operación es común que algunas líneas presenten algún bloqueo o suspensión, mismo que afectará el correcto funcionamiento y provocará llamadas por parte de los usuarios.

Esta guía te ayudará a entender los diferentes estatus de línea y cómo solucionarlos.

Estatus B1W

Descripción

Este estatus se presenta cuando un equipo no es compatible con el servicio, por lo que es imperativo el usuario cambie de equipo celular por uno **compatible**.

Solución 1

Cambiar a un equipo compatible. El estatus cambiará automáticamente.

Solución 2

Si la SIM ya se encuentra en un equipo compatible pero conserva el estatus, retira el mismo mediante HUB:

Para ello utiliza la siguiente ruta:

"Soporte > Reanudar servicio-
Unbarring"

Asegurate de estar en el perfil de cliente correcto. (***En caso contrario cambia al perfil correcto utilizando la ruta: “Administración > Cambiar cliente”***)

1.- Ingresa el DN a 10 dígitos

2.- Da clic en "Enviar"

El sistema enviará un mensaje de respuesta confirmando el Unbarring.

Información de línea - Addinteli

Número de línea:

Fecha de activación:

Plan de activación:

Estado de línea: Barring (B1W)

Vigencia de ultima recarga o activación:

Valida desde:

Valida hasta:

+addinteli

aggregator

HUB

Soporte

Operaciones

Consulta

Soporte

Control

Administración

Soporte CC

Salir

Soporte

Cambio de región

Portabilidad

Recuperación de número

Suspender/Reanudar línea

Reanudar servicio - Unbarring

Servicios digitales: Estado

Servicios digitales: Editar

Restablecimiento de contraseña: Buzón de voz

Bloqueo/Desbloqueo imei

Envío de APN

Perfil actual

OMV:

DISTRIBUIDOR:

Desbloqueo de línea (unbarring)

Número telefónico:

Ingresa número telefónico

1

Enviar

2

Estatus B2W

Descripción

Este estatus se muestra cuando la línea se encuentra "suspendida" y es principalmente por 2 motivos:

Motivo 1

Suspensión de línea por robo o extravío.

Solución 1

En el caso de que el usuario o distribuidor soliciten la reanudación del servicio realiza el proceso mediante HUB.

Para ello utiliza la siguiente ruta:

"Soporte > Suspender / Reanudar línea:

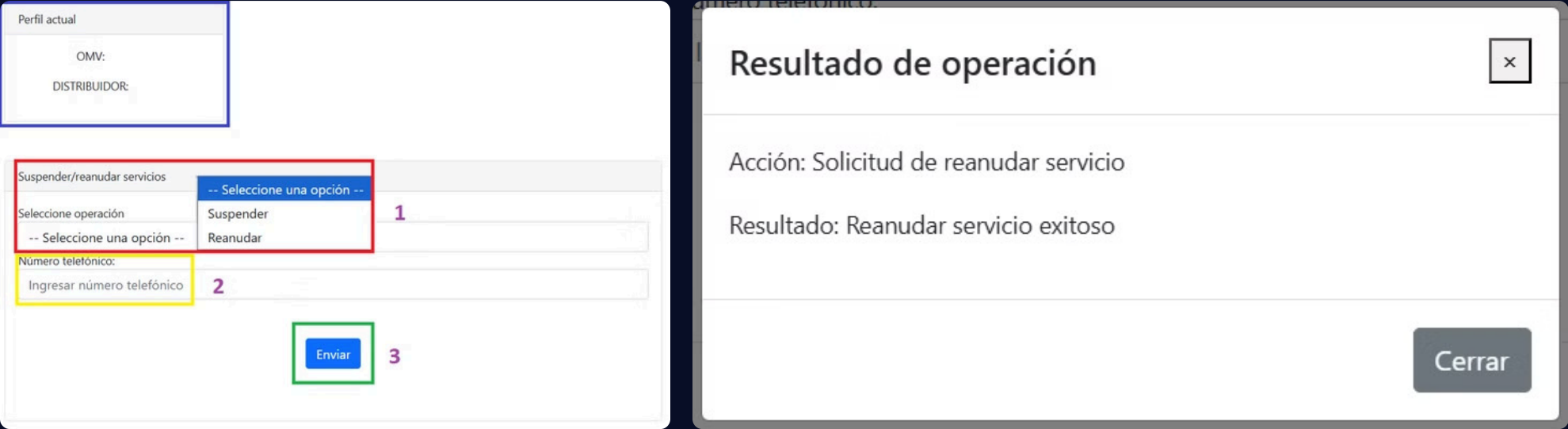
Asegurate de estar en el perfil de cliente correcto. **(En caso contrario cambia al perfil correcto utilizando la ruta: “Administración > Cambiar cliente”)**

1.- Elige la opción correspondiente

2.- Ingresa el DN a 10 dígitos

3.- Da clic en "Enviar"

El sistema enviara un mensaje de respuesta confirmando la reanudación/suspensión de la línea.



Motivo 2

La línea permaneció sin recargas por un periodo mayor a 60 días.

Solución 2

En el caso de que la línea presente el estatus B2W por falta de recargas será imperativo retirar el estatus mediante HUB.

Para ello utiliza la siguiente ruta:

"Soporte > Reanudar línea"

1.- Ingresar el DN a 10 dígitos

2.- Da clic en "Enviar"

El sistema enviará un mensaje de respuesta confirmando que se reanudó la línea con éxito.

The image displays two screenshots from the addinteli HUB interface. The left screenshot shows the navigation menu with 'Soporte CC' highlighted in red, and a sub-menu where 'Reanudar línea' is also highlighted in red. The right screenshot shows the 'Reanudar línea' form. It features a text input field labeled 'Número telefónico:' with the placeholder 'Ingresar número telefónico', which is highlighted with a red box and a purple '1'. Below this is a blue 'Enviar' button, highlighted with a green box and a purple '2'. Below the form is a 'Resultado de operación' modal window. It contains the text 'Acción: Solicitud de reanudar servicio' and 'Resultado: Reanudar servicio exitoso', and a 'Cerrar' button.

addinteli HUB smart aggregator

\$ Operaciones >

Q Consulta >

🔧 Soporte >

📊 Control >

⚙️ Administración >

🔧 Soporte CC ▾

➔ Salir

\$ Operaciones >

Q Consulta >

🔧 Soporte >

📊 Control >

⚙️ Administración >

🔧 Soporte CC ▾

Lineas globales

Reactivar línea

Reanudar línea

Reanudar línea

Número telefónico:

Ingresar número telefónico 1

Enviar 2

Resultado de operación

Acción: Solicitud de reanudar servicio

Resultado: Reanudar servicio exitoso

Cerrar

Estatus Pre-Desactivado

Este es el ultimo estatus que presenta una linea antes de ser desactivada completamente, sucede cuando esta no tuvo recargas por un periodo mayor a las 90 días y menor a 180 días, sin embargo, aún es posible recuperar el estatus “Active” y será común que te lo solicite un distribuidor por llamada o correo electrónico.

Información de línea - Addinteli

Número de línea: 5652759218

Fecha de activación:

Plan de activación:

Estado de línea: Predeactivate

Vigencia de ultima recarga o activación:

Valida desde:: 2024-07-21 14:34:45

Valida hasta: 2024-08-20 14:34:45

Reactivación de Línea

Solución

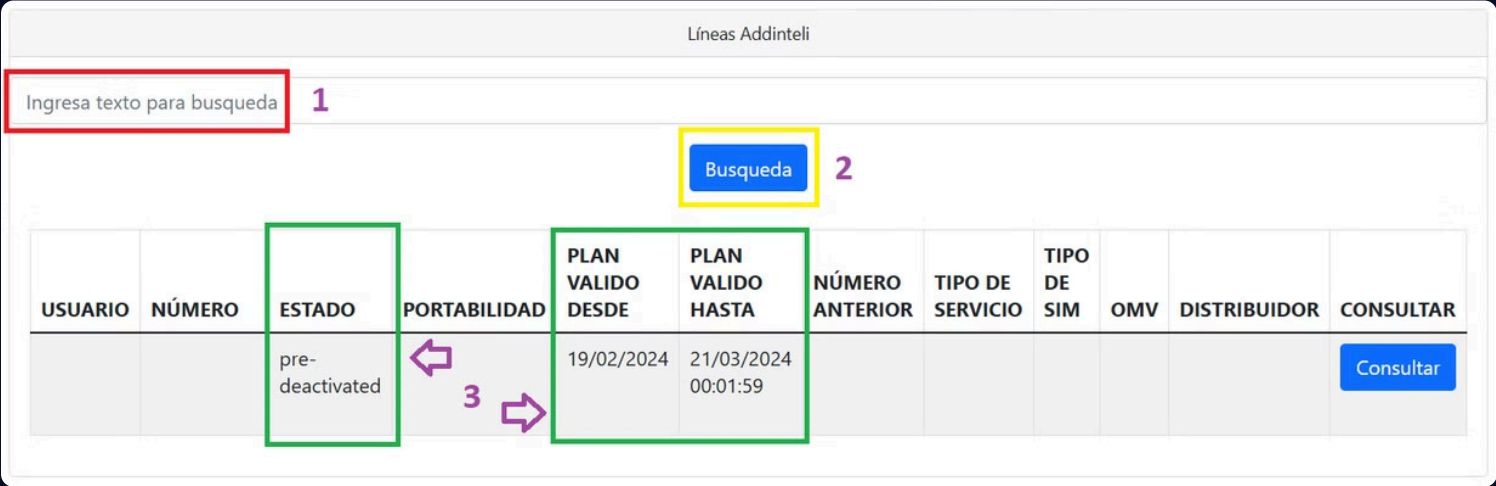
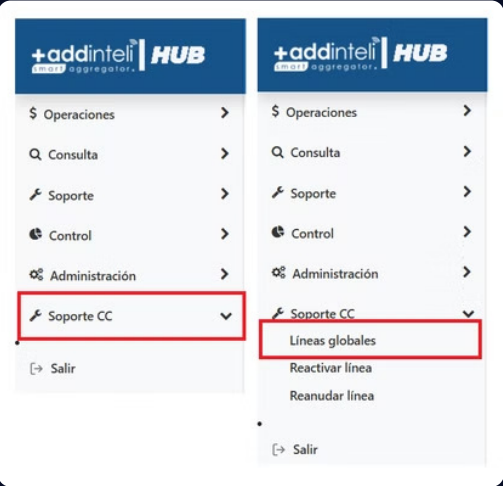
En el caso de que la línea presente este estatus, se deberá validar primero que se encuentre aún dentro dentro de los 180 días naturales desde su última recarga, mismos que son el límite para que se pueda reactivar.

Para ello utiliza la siguiente ruta:

"Soporte CC > Líneas Globales"

- 1.- Ingresa el DN a 10 dígitos
- 2.- Da clic en "Búsqueda"

El sistema mostrará los resultados de la misma permitiendo consultar la fecha de la última recarga aplicada y con ello confirmar si será posible o no reactivarla.



En el caso de haber confirmado que la línea se puede reactivar este movimiento se realizará en dos pasos, primero se procede a "Reactivar", esto quitará el estatus "Pre-desactivado" pero lo deja como "B2W" y, como segundo paso se procede a "Reanudar" la línea para dejarla como "Active".

Para ello utiliza la siguiente ruta:

"Soporte CC > Reactivar Línea"

1.- Ingresa el DN a 10 dígitos

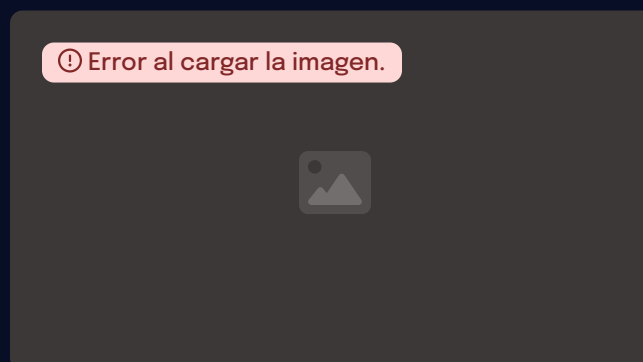
2.- Da clic en "Enviar"

El sistema enviará un mensaje de respuesta confirmando que se reactivó la línea con éxito.

The image displays two screenshots of the addinteli HUB web application interface.

The left screenshot shows the navigation menu. The 'Soporte CC' option is highlighted with a red box. Below it, the 'Reactivar línea' option is also highlighted with a red box.

The right screenshot shows the 'Reactivación de línea' form. The text input field for the phone number is highlighted with a red box and labeled with a purple '1'. The 'Enviar' button is highlighted with a green box and labeled with a purple '2'.



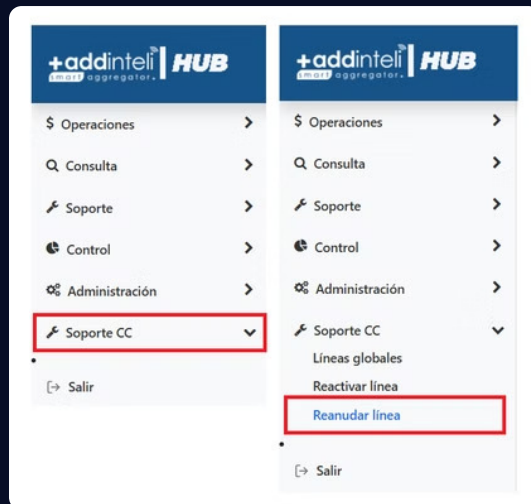
Reactivación de Línea

Una vez el sistema confirmo que la line fue reactivada, como se indico anteriormente, la linea cambiara su estatus a B2W y será necesario cambiarlo nuevamente "Reanudando" la misma, para ello utiliza la siguiente ruta:

"Soporte CC > Reactivar Línea"

1.- Ingresa el DN a 10 dígitos

2.- Da clic en "Enviar"

This image shows the 'Reanudar línea' form. It has a title bar 'Reanudar línea'. Below the title bar, there is a label 'Número telefónico:' followed by a text input field. The input field contains the placeholder text 'Ingresar número telefónico'. A red box highlights the input field, and a purple number '1' is next to it. Below the input field, there is a blue button labeled 'Enviar'. A green box highlights the button, and a purple number '2' is next to it.