Manual de Usuario - View360

Octubre

2024

ALTÁN © | Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control

Revisión del Documento

<table>
<tr><td>• Documento
• Manual de Usuario – View 360</td><td>• Versión
• 7</td></tr>
<tr><td>• Elaborado por
• Alejandro Carmona | Rafael Rodríguez</td><td rowspan="3">• Unidad
• Servicio al Cliente</td></tr>
<tr><td>• Revisado y homologado por</td></tr>
<tr><td>• Juan Ramón Gómez – PMO SaC</td></tr>
</table>

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Índice

1 Introducción 7

2 Acceso 8

2.1 Acceso por primera vez 8

2.2 Restablecimiento de Contraseña 9

3 Módulo de autogestión – Roles y permisos. 13

3.1 Resumen de Licencias 14

3.2 Alta de usuarios 14

3.3 Baja de usuarios 20

3.4 Reset de contraseña 21

3.5 Cambio de Perfil. 22

3.6 Perfiles Disponibles 23

4 Troubleshooting HBB, HBB+, MiFi 25

4.1 Consulta de usuario 25

4.2 Consulta de información general 27

4.3 Diagnóstico automático 28

4.4 Menú Ofertas 31

4.5 Menú Estado suscriptor 32

4.6 Menú Operaciones 34

4.7 Menú Consumos 34

4.8 Menú SIM Card 38

4.9 Menú Características de equipo 39

4.10 Acciones por control movilidad 40

4.11 Menú Plan de mejora 41

4.12 Salud de Red 43

4.13 Consumos por sector (Quick Query) 44

4.14 Errores de aplicación 46

5 Troubleshooting HBB + TF 48

5.1 Acceso 48

5.2 Consulta de usuario 48

5.3 Consulta de información general 50

5.4 Diagnostico automático 51

5.5 Menú Ofertas 54

5.6 Menú Estado suscriptor 55

5.7 Menú Operaciones 56

5.8 Menú Consumos 57

5.9 Menú SIM Card 58

5.10 Menú Características de equipo 60

5.11 Acciones por control movilidad 61

5.12 Menú Plan de mejora 61

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

5.13 Salud de Red 63

5.14 Consumos por sector (Quick Query) 65

5.15 Errores de aplicación 67

6 Trouble shooting Movilidad 69

6.1 Acceso 69

6.2 Consulta de usuario 69

6.3 Consulta de información general 71

6.4 Diagnostico automático 72

6.5 Menú Ofertas 76

6.6 Menú Estado suscriptor 77

6.7 Menú Operaciones 79

6.8 Menú Consumos 79

6.9 Menú SIM Card 81

6.10 Menú Características de equipo 81

6.11 Consulta de movimientos de portabilidad 83

6.12 Plan de mejora 84

6.13 Consumos por sector (Quick Query) 86

7 Errores de aplicación 88

8 Provisión del Servicio 90

8.1 Alta 90

8.1.1 Identificar Suscriptor 91

8.1.2 Seleccionar Producto y Oferta 91

8.1.3 Serviciabilidad 92

8.1.4 Fechas del Servicio 93

8.2 IMEI 94

8.2.1 Bloqueo de IMEI 94

8.2.2 Identificar Suscriptor 95

8.2.3 Bloquear IMEI 95

8.3 Desbloqueo de IMEI 96

8.3.1 Identificar Suscriptor 97

8.3.2 Desbloquear IMEI 97

8.4 Portal validación de IMEI 98

8.5 Cambio IMEI 100

8.5.1 Identificar Suscriptor 101

8.5.2 Cambio de IMEI 101

8.6 Cambio de Producto 102

8.6.1 Identificar Suscriptor 102

8.6.2 Seleccionar Producto y Oferta 103

8.7 Serviciabilidad 104

8.7.1 Fechas del Servicio 105

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.8	Compra de Paquetes	106
8.8.1	Identificar Suscriptor	106
8.8.2	Seleccionar Producto y Oferta	107
8.8.3	Fechas del Servicio	108
8.9	Cambio de MSISDN	109
8.9.1	Proceso de cambio	109
8.10	Borrado de Oferta suplementaria	111
8.10.1	Identificar Suscriptor	111
8.10.2	Borrado de Oferta Suplementaria	112
8.11	Gestión de servicios de voz - Disponible solo para Servicio MBB (Movilidad)	112
8.11.1	Alta de buzón de Voz (Voice mail)	113
8.11.2	Reset de password (Voice mail)	114
8.12	Activación de call forwarding	116
8.12.1	Activación de desvío incondicional	116
8.12.2	Activación de Llamada tripartita	117
8.12.3	Activación de Número privado	117
8.12.4	Baja de Servicios Suplementarios	118
8.12.5	Consulta de Servicios de voz	119
8.13	Suspensión	120
8.13.1	Suspensión tráfico saliente/entrante	121
8.13.2	Identificar Suscriptor	121
8.13.3	Suspender tráfico saliente/entrante (detalle)	122
8.13.4	Suspensión tráfico saliente (barring)	122
8.13.5	Identificar Suscriptor	123
8.13.6	Suspensión tráfico saliente (barring)	123
8.13.7	Suspender tráfico saliente (barring)	124
8.14	Baja Temporal	125
8.14.1	Identificar Suscriptor	125
8.14.2	Ejecución baja Temporal	126
8.15	Baja definitiva	126
8.15.1	Identificar Suscriptor	127
8.15.2	Ejecución baja Definitiva	127
8.16	Reanudación	129
8.16.1	Reanudación tráfico saliente/entrante	129
8.16.2	Identificar Suscriptor	130
8.16.3	Ejecución reanudar tráfico saliente/entrante	130
8.17	Reanudación de suspensión por control de movilidad	130
8.17.1	Identificar Suscriptor	131
8.17.2	Ejecución reanudación de suspensión por control de movilidad	131

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.18 Reanudación tráfico saliente (unbarring) 132
8.18.1 Identificar Suscriptor 133
8.18.2 Ejecución reanudar tráfico saliente (unbarring) 133
8.19 Reactivación 134
8.19.1 Identificar Suscriptor 134
7.20.2 Ejecución Reactivación 135
8.20 Reemplazo de SIM Card 135
8.20.1 Identificar Suscriptor 135
8.20.2 Reemplazar SIM 136
8.21 Reporte de Datos Generales 137
8.22 Consulta de Ordenes 138
8.22.1 Consulta Estado de Orden 138
8.23 Consulta Estado de Orden a Futuro 139
8.24 Cambio de Vinculación 140
8.25 Consulta de cambio de vinculación 142
8.26 Pre-registro 143
8.27 Actualizar Pre-registro 146
8.27.1 Botón imprimir 148
8.28 Consulta de Pre-registro 149
8.29 Portabilidad (Port In) 150
8.29.1 Detalle de portabilidades. 153
8.30 Operaciones Batch 154
8.30.1 Carga de archivo 156
8.31 Envío de OTA – APN 157
8.31.1 Identificar suscriptor 157
8.31.2 Realizar envío 158
8.31.3 Errores 400 por envío de OTA. 158
8.32 Envío de OTA – SPN 160
8.32.1 Identificar suscriptor 160
8.32.2 Realizar envío 161
8.32.3 Errores 400 por envío de OTA. 161
9 Cobertura (GIS Comercial) 162
9.1 Mancha de cobertura 162
10 Guías 164

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

1 Introducción

El presente documento describe la forma de operar la nueva herramienta View360.

Dicha herramienta está enfocada a soportar a los operadores de Call Center de los diferentes MVNO, con la finalidad de facilitar las tareas de Troubleshooting y de provisión de los Usuarios Finales.

View360 se divide en 3 secciones principales:

- Troubleshooting. Permite consultar información de los suscriptores, tales como las ofertas que tiene asignadas, status, consumos, etc.
- Provisión del servicio. Permite ejecutar las operaciones asociadas al producto del Usuario Final, tales como Alta, Cambio de Oferta, Suspensión, Reanudación, etc.
- Guías. Mostrará algunas guías de servicio además de consultas importantes como serviciabilidad o cobertura.

Además, podemos encontrar 2 tipos de ingresos

a. Administrador de usuarios
b. Usuarios regulares de consulta y gestión

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

2 Acceso

2.1 Acceso por primera vez

Para acceder a la plataforma de gestión View 360° por primera vez sigue la liga **https://360.altanredes.com/**, en esta página le solicitará ingresar el usuario y contraseña que se le compartió por parte de Altán como se muestra en la siguiente imagen.

Una vez ingresando tu usuario y contraseña en los campos marcados para tal efecto, será redirigido a una ventana donde deberá cambiar la contraseña.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Ya que se realizó el cambio de contraseña podrá ingresar a la plataforma de View360 con su nueva contraseña.

2.2 Restablecimiento de Contraseña

En caso de requerir reestablecer la contraseña se debe dar click en el link de "¿Has olvidado tu contraseña?" Como se muestra en la siguiente imagen:

Al dar click en el Link "¿Has olvidado tu contraseña?" aparecerá la siguiente ventana, en donde se deberá ingresar su correo electrónico.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Ya ingresado el correo te aparecerá el siguiente mensaje y te llegará un correo electrónico en donde deberás dar clic en el link que se incluye en el cuerpo del mensaje el cual será válido por 30 minutos, si este link no es usado durante este tiempo, se tendrá que realizar de nuevo el proceso de restablecimiento de contraseña.

Nota: Revisa que el correo no este en la bandeja de SPAM

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Posterior a esto te direccionará a la siguiente pantalla, en donde deberás ingresar el correo electrónico registrado y la nueva contraseña.

Se deberá cumplir con las siguientes reglas de contraseñas:

- Incluir una combinación de entre 8 y 10 letras
- Al menos una letra Mayúsculas y minúsculas
- Números y al menos un carácter especial (@, #, $, %, i, etc.)

Si no se cumplen con estas reglas aparecerá un mensaje de error como el que se muestra en las siguientes imágenes.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Una vez que la nueva contraseña se ingresa de manera correcta esta se reestablecerá y se podrá realizar el inicio de sesión.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

3 Módulo de autogestión – Roles y permisos.

Este módulo será utilizado para realizar acciones de gestión de cuentas.

1. Comprobar las cuentas asignadas al MVNO
2. Verificar las cuentas disponibles y utilizadas
3. Asignar cuentas, cambiar permisos, eliminar usuarios

Se asignará una cuenta de autogestión por cliente y será la única que podrá realizar la gestión de usuarios.

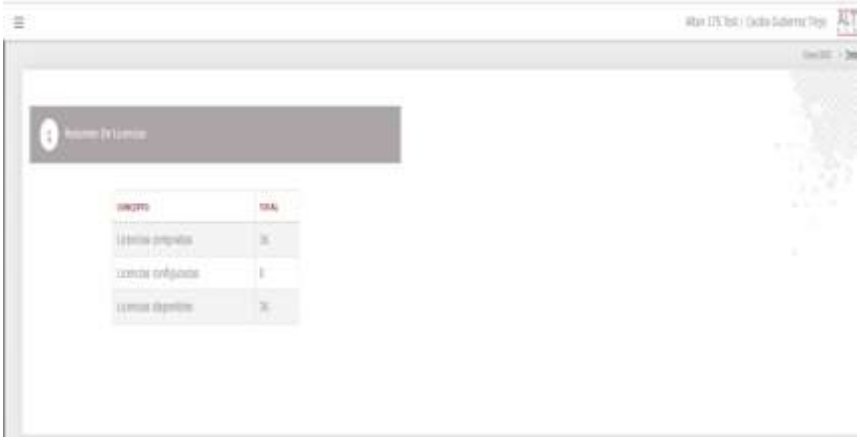
Al dar clic en ese menú, se desplegarán las opciones con las cuales el cliente podrá interactuar y en las que podrá realizar las gestiones para sus cuentas.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

3.1 Resumen de Licencias

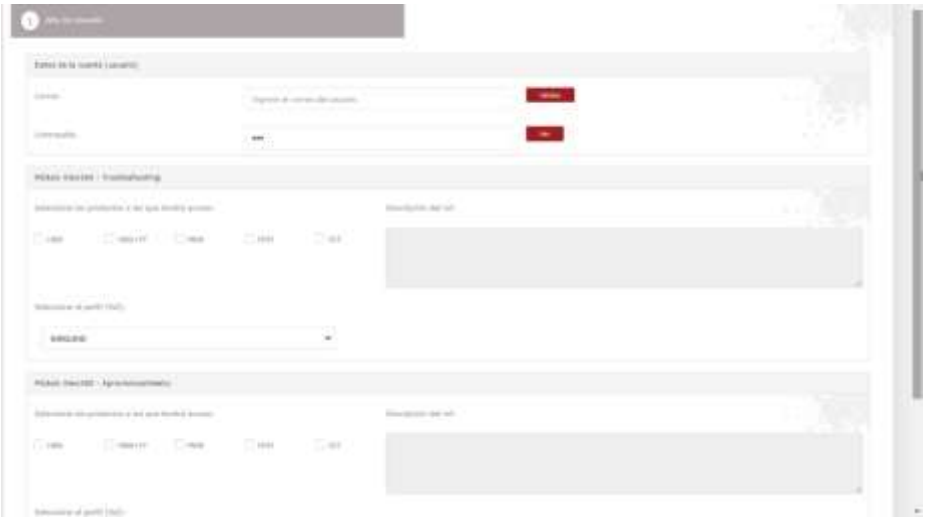
En este apartado, el MNVO podrá revisar las licencias que tiene asignadas a la cuenta general, se observará una tabla con 3 conceptos.

1. **Licencias compradas:** Es el total de licencias que se adquirieron para utilizar en todos los usuarios del MVNO.
2. **Licencias configuradas:** Son las cuentas que ya fueron asignadas a algún usuario del MVNO.
3. **Licencias disponibles:** Se refiere a las licencias que aún no han sido asignadas a algún usuario y por lo tanto están en espera de ser utilizadas.



3.2 Alta de usuarios

En este apartado, el administrador de usuarios podrá asignar nuevas cuentas y realizar reset de contraseña y observará 2 campos de llenado.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

1. Datos de la cuenta (usuario)

A. **Correo:** Se colocará un correo electrónico válido, en caso de ya existir en la base de datos o no cumplir con los parámetros permitidos, al presionar "Validar" arrojará un error y no permitirá asignarlo. En caso de ser correcto, al presionar el botón "Validar" arrojara que es válido.

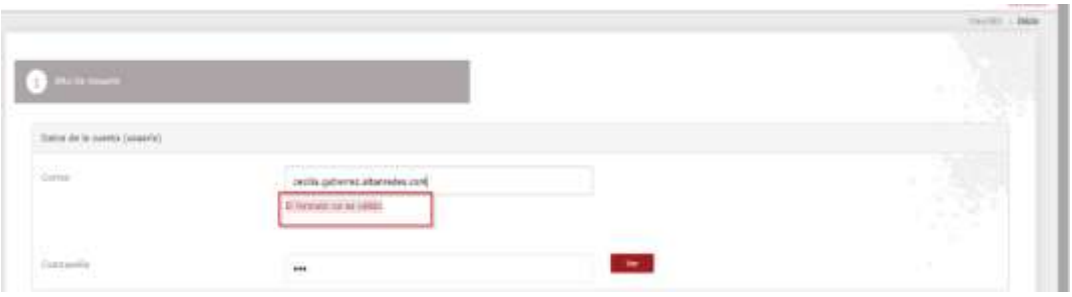


Figura 1. Formato inválido

Figura 2. Correo ya existente

Figura 3. Correo válido

B. **Contraseña:** Se ingresará la contraseña que se desea asignar, no hay restricción en el formato, aunque se sugiere el siguiente: de 8 caracteres, 1 minúscula, 1 carácter especial (¡"#$%&/), un número.

2. Asignación de Producto.

a. **Productos:** En ALTÁN se ofrecen diferentes servicios a nuestros clientes, por lo cual, cada MVNO deberá seleccionar el/los productos contratados, en caso de tener más de un producto, puede asignar a cada usuario a los que desea darle permiso, es decir, puede dividir su operación permitiendo acceso a un solo producto por área o varios.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

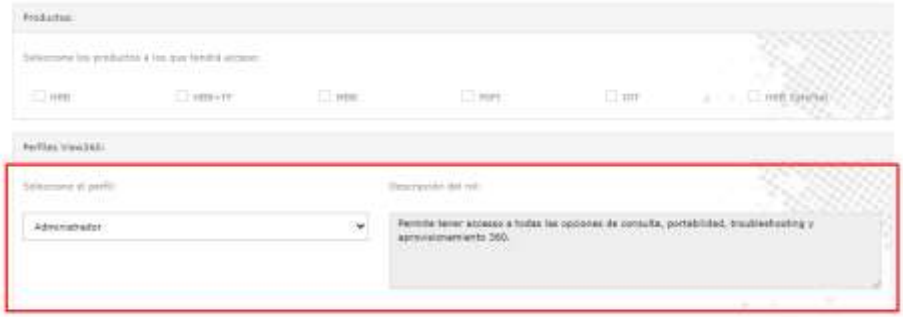
i. **HBB:** Internet en casa
ii. **HBB + TF:** Internet en casa + telefonía fija
iii. **MBB:** Telefonía móvil
iv. **MiFi:** Internet móvil
v. **IOT:** Internet de las cosas

Asignación de Perfil de Usuario.

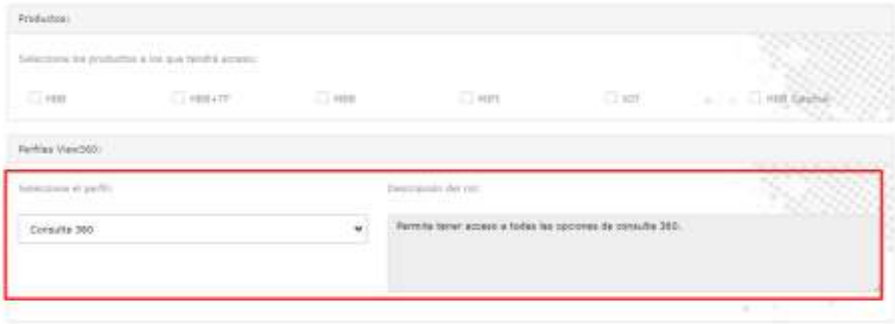
En este apartado podrás asignar el perfil de View360 que tendrá el usuario.

Perfiles: Se refiere al nivel de información que podrá revisarse dentro de View 360.

i. **Administrador:** Permite tener acceso a todas las opciones de consulta, portabilidad, troubleshooting y aprovisionamiento 360.

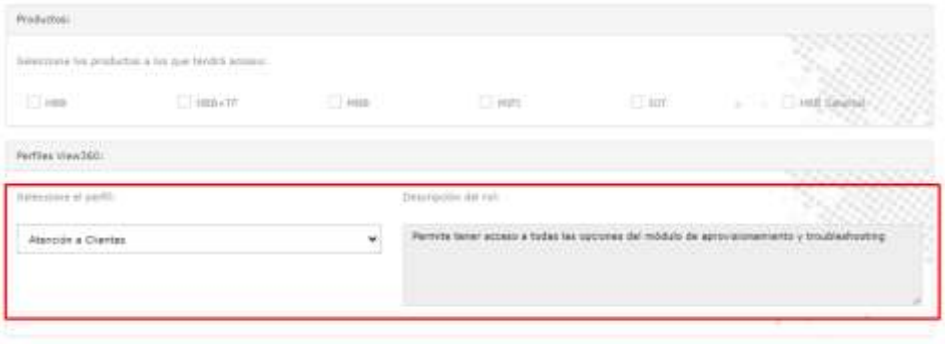


ii. **Consulta 360:** Permite tener acceso a todas las opciones de consulta 360.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

iii. **Atención al cliente:** Permite tener acceso a todas las opciones del módulo de aprovisionamiento y troubleshooting.



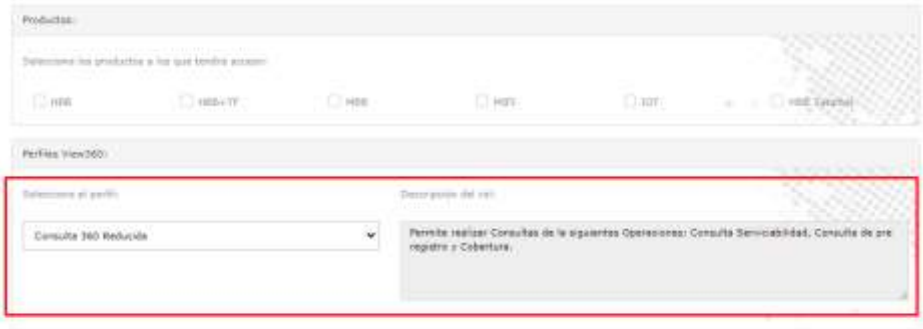
iv. **Tiendas / Distribuidores:** Permite realizar Consultas de la siguientes Operaciones: Portal Validación IMEI, Consulta Estado Orden, Consulta Estado Orden a Futuro, Consulta Pre-Registro Alta, Consulta de Servicialidad, Consulta de Cobertura, Cobertura y Provisionar las siguientes Operaciones: Creación de Pre-Registro, Actualizar Pre-Registro, Envió de OTA - APN, Envió de OTA - SPN, Reemplazo de SIM Card y Operaciones Batch.

v. **Call Center BO:** Permite realizar Consultas de la siguientes Operaciones: Portal Validación IMEI, Consulta de servicios de voz, Consulta de Cambio de Vinculación, Consulta Estado Orden, Consulta Estado Orden a Futuro, Consulta Pre Registro Alta, Consulta de Servicialidad, Consulta de Cobertura, Detalle portabilidades, Cobertura y Provisionar las siguientes Operaciones: Alta, Bloqueo de IMEI, Desbloqueo de IMEI, Cambio de IMEI, Cambio de MSISDN, Gestión de servicios de voz, Suspensión tráfico Saliente/Entrante, Suspensión tráfico Saliente (barring), Envió de OTA - APN, Envió de OTA - SPN, Reanudación tráfico Saliente/Entrante, Reanudación de Suspensión por Control de Movilidad, Reanudación tráfico Saliente (unbarring), Reemplazo de SIM Card, Consulta de Cambio de Vinculación, Cambio de vinculación, Operaciones Batch, Port-In.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

vi. **Call Center N1:** Permite realizar Consultas de la siguientes Operaciones: Portal Validación IMEI, Consulta de servicios de voz, Consulta de Cambio de Vinculación, Consulta Estado Orden, Consulta Estado Orden a Futuro, Consulta Pre Registro Alta, Consulta de Servicialidad, Consulta de Cobertura, Detalle portabilidades, Cobertura y Provisionar las siguientes Operaciones: Alta, Bloqueo de IMEI, Desbloqueo de IMEI, Cambio de MSISDN, Gestión de servicios de voz, Suspensión tráfico Saliente/Entrante, Suspensión tráfico Saliente (barring), Envió de OTA - APN, Envió de OTA - SPN, Reanudación tráfico Saliente/Entrante, Reanudación de Suspensión por Control de Movilidad, Reanudación tráfico Saliente (unbarring), Reemplazo de SIM Card, Consulta de Cambio de Vinculación, Cambio de vinculación.

vii. **Consulta 360 Reducida:** Permite realizar Consultas de la siguientes Operaciones: Consulta Serviciabilidad, Consulta de pre-registro y Cobertura.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Cambio de contraseña

Al crear un nuevo usuario tendrá que iniciar sesión para posterior realizar el cambio de contraseña

Dentro del formulario deberás confirmar el correo y la contraseña actual, y generar una nueva contraseña la cual debe tener

Se deberá cumplir con las siguientes reglas de contraseñas:

- Incluir una combinación de entre 8 y 20 letras
- Al menos una letra Mayúsculas y minúsculas
- Números y al menos un carácter especial (@, #, $, %, i, etc.)

Si no se cumplen con estas reglas aparecerá un mensaje de error como el que se muestra en las siguientes imágenes.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Cada 90 días solicitará actualización de la contraseña.

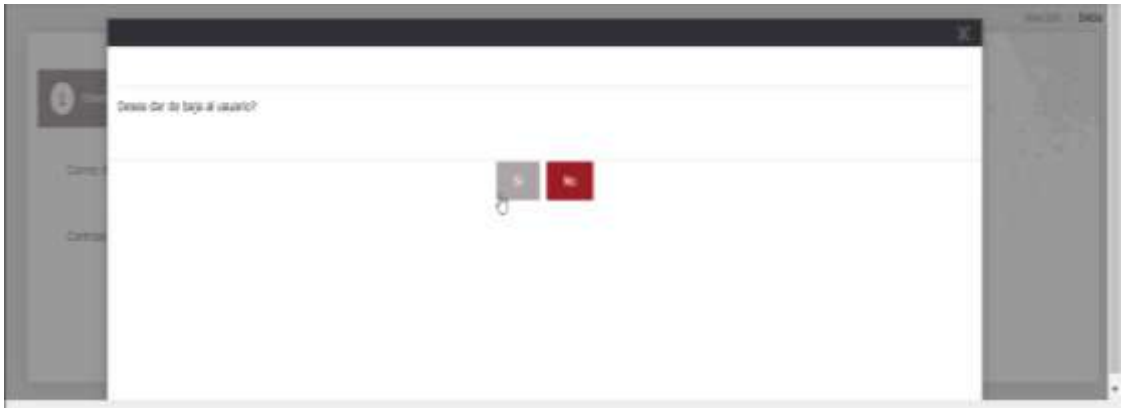
3.3 Baja de usuarios

En el apartado de baja de usuarios, como su nombre lo indica, podremos remover un usuario de la nace de datos, de esta manera quedará liberada su licencia, y podrá ser utilizada nuevamente con otro usuario, para verificar que se haya ejecutado el movimiento, se podrá acceder a al menú "Resumen de licencias".

Para ejecutar el movimiento de baja, el sistema solicitará 2 datos.

1. **Correo del usuario a dar de baja:** Se deberá contar con el correo electrónico con el cual el usuario fue activado.
2. **Contraseña del administrador:** El administrador deberá confirma la baja mediante su contraseña con la que se registra en el módulo de administración.

Una vez ingresados los datos, solicitará confirmar la petición.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

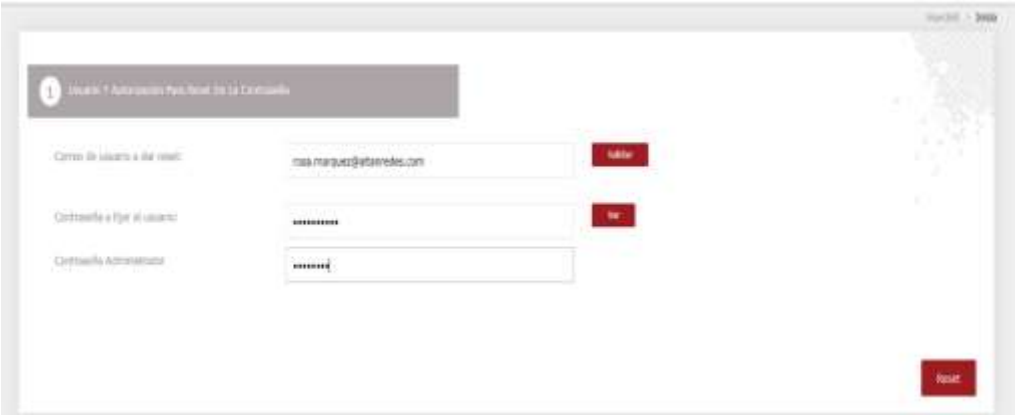
Al aceptar, se confirmará el movimiento.

3.4 Reset de contraseña

En la opción de reset de contraseña, podrá realizarse un restablecimiento de la contraseña de cualquier usuario, para ello, serán requeridos 3 datos.

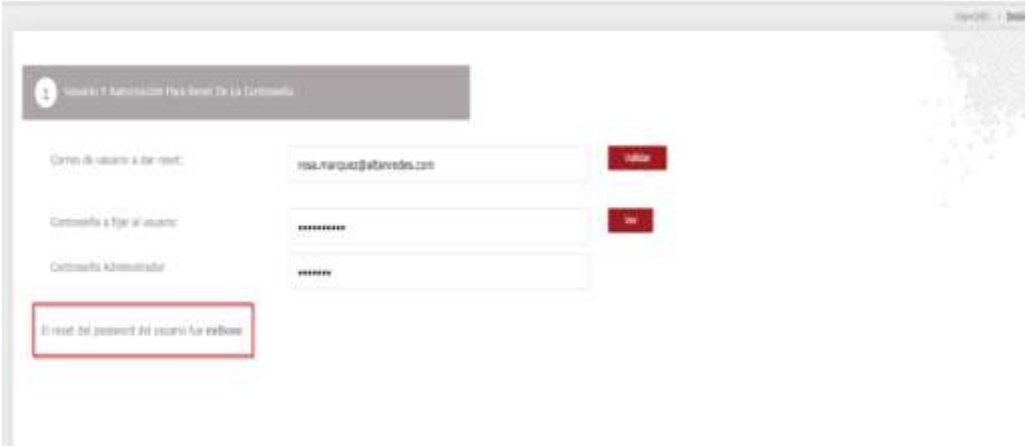
1. **Correo electrónico del usuario a dar reset:** Se ingresará el correo con el cual se haya activado un usuario.
2. **Contraseña para fijar del usuario:** Es la nueva contraseña que reemplazará la anterior.
3. **Contraseña administradora:** Es la contraseña del administrador del módulo de usuarios y con la cual se confirma el movimiento.

Después de llenar los datos, presiona el botón "Reset" para realizar el cambio.



Se mostrará el resultado de la acción, en caso de que alguno de los campos sea incorrecto, arrojará un mensaje indicando cual es el campo con falla, si todos los campos están llenados manera correcta, se confirmará el reset.

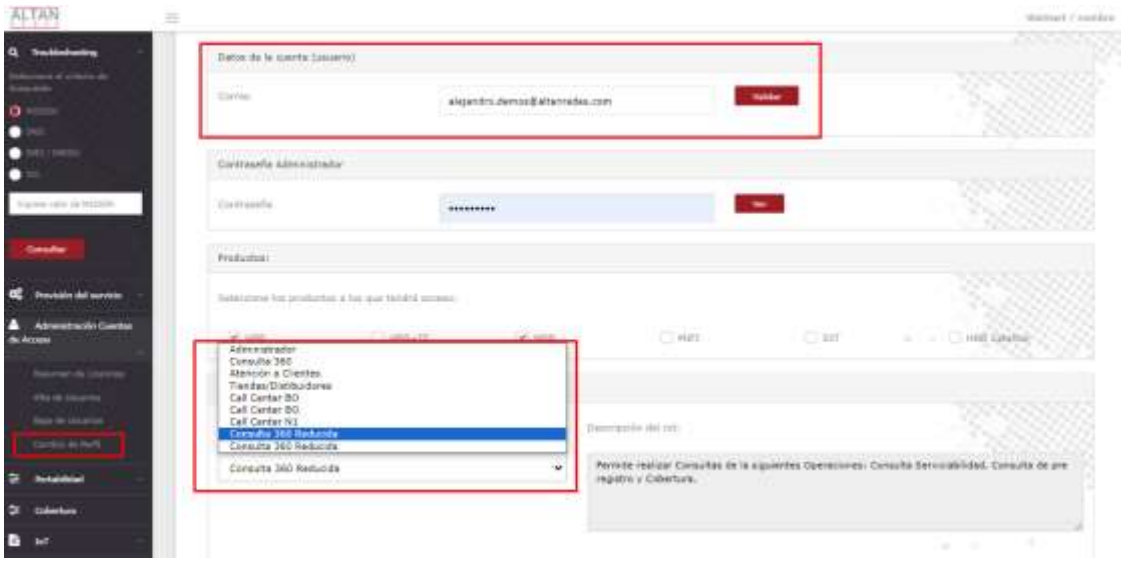
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



3.5 Cambio de Perfil.

En el menú de administrador de usuarios, se podrá encontrar el menú "Cambio de Perfil", aquí será posible cambiar el Rol que tiene actualmente cada usuario.

El cambio de perfil se realizará prácticamente idéntico como el alta de un usuario.



Datos de la cuenta: Ingresar la información de alta de usuario.

1. **Correo:** Ingresa el correo de la cuenta que desea cambiar el perfil.

Contraseña del administrador: Debe siempre ingresarse como señal de autorización del movimiento.

Asignación de Perfil.

En este apartado podrás asignar el perfil y los productos que serán visibles por el usuario dentro de View360.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

a. **Perfiles:** Se refiere al nivel de información que tendrá acceso el usuario de View360, como se describe en el punto **"3.2 Alta de Usuarios"** de este capítulo.

- Administrador
- Consulta 360
- Atención al cliente
- Tiendas / Distribuidores
- Call Center BO
- Call Center N1
- Consulta 360 Reducida

b. **Productos:** En ALTÁN se ofrecen diferentes servicios a nuestros clientes, por lo cual, cada MVNO deberá seleccionar el/los productos contratados, en caso de tener más de un producto, puede asignar a cada usuario a los que desea darle permiso, es decir, puede dividir su operación permitiendo acceso a un solo producto por área o varios.

i. **HBB:** Internet en casa
ii. **HBB + TF:** Internet en casa + telefonía fija
iii. **MBB:** Telefonía móvil
iv. **MiFi:** Internet móvil
v. **IOT:** Internet de las cosas

3.6 Perfiles Disponibles

Menú	Acciones Permitidas	Administrador	Consulta 360	Atención Clientes	Distribuidores	Call Center BO	Call Center N1	Consulta 360 Reducida
Autodiagnóstico	Resumen	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Autodiagnóstico	Ofertas	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Autodiagnóstico	Operaciones	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Autodiagnóstico	Consumos	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Autodiagnóstico	SIM Card	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Autodiagnóstico	Características Equipo	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Autodiagnóstico	Estado Suscriptor	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Autodiagnóstico	Perfil HSS/PCRF	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Provisión	Alta	OK	NO	OK	NO	OK	OK	NO
Provisión	Bloqueo de IMEI	OK	NO	OK	NO	OK	OK	NO
Provisión	Desbloqueo de IMEI	OK	NO	OK	NO	OK	OK	NO
Provisión	Cambio de Oferta	OK	NO	OK	NO	NO	NO	NO
Provisión	Suspensión tráfico Saliente/Entrante	OK	NO	OK	NO	OK	OK	NO
Provisión	Baja (pre-desactivación)	OK	NO	OK	NO	NO	NO	NO

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Menú	Acciones Permitidas	Administrador	Consulta 360	Atención Clientes	Distribuidores	Call Center BO	Call Center N1	Consulta 360 Reducida
Provisión	Baja (desactivación)	OK	NO	OK	NO	NO	NO	NO
Provisión	Reanudación tráfico Saliente/Entrante	OK	NO	OK	NO	OK	OK	NO
Provisión	Reanudación de Suspensión por Control de Movilidad	OK	NO	OK	NO	OK	OK	NO
Provisión	Reactivación	OK	NO	OK	NO	NO	NO	NO
Provisión	Reemplazo de SIM Card	OK	NO	OK	OK	OK	OK	NO
Consulta	Reporte Datos Generales MSISDN	OK	NO	OK	NO	NO	NO	NO
Consulta	Consulta Serviciabilidad	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Provisión	Actualizar APN	OK	NO	OK	OK	OK	OK	NO
Provisión	Control De Movilidad	OK	NO	OK	NO	NO	NO	NO
Provisión	IMEI Lock	OK	NO	OK	NO	OK	OK	NO
Consulta	Consulta Estado Orden A Futuro	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO
Consulta	Consulta Estado Orden	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO
Provisión	Suspensión tráfico saliente (barring)	OK	NO	OK	NO	OK	OK	NO
Provisión	Compra de Paquetes	OK	NO	OK	NO	NO	NO	NO
Provisión	Reanudación tráfico Saliente (unbarring)	OK	NO	OK	NO	OK	OK	NO
Provisión	Baja temporal	OK	NO	OK	NO	NO	NO	NO
Provisión	Baja definitiva	OK	NO	OK	NO	NO	NO	NO
Guías	Guías	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO
Guías	Cambio de Tecnología - Huawei	OK	NO	OK	OK	OK	OK	NO
Guías	Configuración VozApp	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO
Guías	Configuración VozApp Samsung	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO
Guías	Configuración VozApp Huawei	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO
Guías	Configuración APN	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO
Guías	Cambio de Tecnología - Android Go	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO
Guías	Activación WhatsApp - Android Go	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO
Guías	Búsqueda Manual de PLMN's - Huawei	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO
Guías	Búsqueda Manual de PLMN's - Samsung	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO
Guías	Cambio de Tecnología - Samsung	OK	NO	OK	OK	OK	OK	NO
Guías	Configuración APN Samsung	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO
Guías	Configuración APN Huawei	OK	OK	OK	OK	OK	OK	NO
Autodiagnóstico	Diagnóstico automático de problemas	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Consulta	Consulta de pre-registro	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Consulta	Portal Validación IMEI	OK	NO	OK	OK	OK	OK	NO
Provisión	Operaciones batch	OK	NO	OK	OK	OK	NO	NO
Portabilidad	Portabilidad in	OK	NO	OK	NO	OK	NO	NO
Provisión	Cambio de vinculación	OK	NO	OK	NO	OK	OK	NO
Consulta	Consulta de vinculación	OK	OK	OK	NO	OK	OK	NO
Provisión	Pre-registro	OK	NO	OK	OK	NO	NO	NO
Provisión	Actualización Pre-registro	OK	NO	OK	OK	NO	NO	NO
Consulta	Consulta de cobertura MBB	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Provisión	Cambio de MSISDN	OK	NO	OK	NO	OK	OK	NO
Provisión	Gestión de servicios de voz	OK	NO	OK	NO	OK	OK	NO
Consulta	Consulta de servicios de voz	OK	OK	OK	NO	OK	OK	NO
IOT	Altos consumos IoT	OK	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Provisión	Borrado Oferta Suplementaria	NO	NO	OK	NO	NO	NO	NO
Portabilidad	Movimientos Portabilidad	OK	OK	OK	NO	OK	OK	NO
Provisión	Cambio de IMEI	OK	NO	OK	NO	OK	NO	NO
Consulta	Cobertura	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Guías	Configuración VoLTE	OK	OK	OK	NO	NO	NO	NO
Provisión	Actualizar SPN	OK	NO	OK	OK	OK	OK	NO
Provisión	Reset Voice Mail	OK	NO	OK	NO	OK	OK	NO

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

4 Troubleshooting HBB, HBB+, MiFi

4.1 Consulta de usuario

La herramienta te permitirá realizar consultas con diferentes opciones, tales como:

- **MSISDN:** Es el número telefónico asignado a un cliente, deberá ingresarse a 10 dígitos sin incluir el código de país (52 para México)
- **IMSI:** Es el identificador internacional del suscriptor asignado a la tarjeta SIM y consta de 15 dígitos
- **IMEI /IMEISV:** Es el número identificador del equipo, el cual se asocia con la tarjeta SIM proporcionada, éste consta desde 14 y hasta 16 dígitos, puede localizarse en el costado del modem junto al código de barras o bien en dispositivos móviles marcando *#06# desde el teclado numérico de llamada del teléfono.
    - Los 6 primeros caracteres, se denomina Type Allocation Code (TAC), en donde los primeros dos dígitos indican el país de fabricación del equipo.
    - La segunda parte (YY) es el Final Assembly Code (FAC) e indica el fabricante del equipo.
    - La tercera parte (ZZZZZZ), compuesta de seis caracteres, es el número de serie del teléfono (SNR)
    - Los últimos 2 dígitos, hace referencia a la versión de software
- **ICCID:** Es el código grabado en la tarjeta SIM el cual permite al operador identificar la procedencia, podrás encontrado grabado en algún costado de la misma tarjeta y consta de 19 dígitos omitiendo la letra final

Para inicia, solo es necesario seleccionar la opción con la cual se hará la consulta e ingresar los dígitos necesarios de acuerdo con la información anterior.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

En caso de seleccionar una opción e ingresar la información de otra, no arrojará ningún resultado y aparecerá una pantalla de error, en la pantalla ejemplo, se selecciona la opción "IMSI" pero se ingresan los caracteres de un MSISDN.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

4.2 Consulta de información general

Al momento de elegir alguna opción e ingresar la información requerida para realizar la consulta, aparecerá al centro de la pantalla 2 paneles de consulta.

El primero tendrá toda la información básica del suscriptor.

- **MVNO:** Es el nombre comercial de nuestros clientes (Mobile Virtual Network Operator)
- **MSISDN:** Muestra el número telefónico asignado
- **IMSI:** Muestra IMSI asignado
- **IMEI/IMEISV:** Muestra IMEI asignado
- **IMEI Bloqueado:** Indica si el IMEI se encuentra bloqueado (Sólo Altán)
- **ICCID:** Muestra ICCID asignado
- **Estado de la línea:** Muestra el estado actual de la línea, puede ser Active, idle, predeactive, desactive
- **Razón:** Muestra el status del reason code, si la línea esta activa, se mostrará como N/A, en caso de estar suspendida o barring, mostrará el motivo por el cual está en ese status.
- **Sub Razón:** Muestra el status del sub reason code, en el cual aparecerá un numero 20 si se tiene habilitada la funcionalidad de "Autogestión de Ciclo de Vida".
- **Producto:** Muestra la categoría de producto de acuerdo con lo que nuestros clientes han contratado con nosotros, en este caso debe aparecer **HBB.**
- **Tipo de SIM:** Muestra el tipo de SIM que tiene ese DN, si es una SIM física o una ESIM.
- **Coordenadas de activación:** Estas coordenadas solo aplican para producto HBB y son aquellas donde el usuario fue activado y por lo tanto donde debe utilizarse el servicio.

Ejemplo de vista IMEI Normal

En el segundo panel se podrá observar y acceder a los menús de consulta especializados y se desglosan en los siguientes:

- Diagnostico automático
- Ofertas
- Estado de suscriptor
- Operaciones
- Consumos
- SIM Card
- Características de equipo
- Acciones por movilidad
- Plan de mejora

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

4.3 Diagnóstico automático

En el menú "Diagnostico automático" es posible identificar información de gran utilidad para desarrollar Troubleshooting en un primer vistazo y acortar de esta manera los tiempos de revisión y análisis.

En esta sección se identificará información básica del estado de la línea a través de una tabla con la información necesaria por columnas.

Columnas:

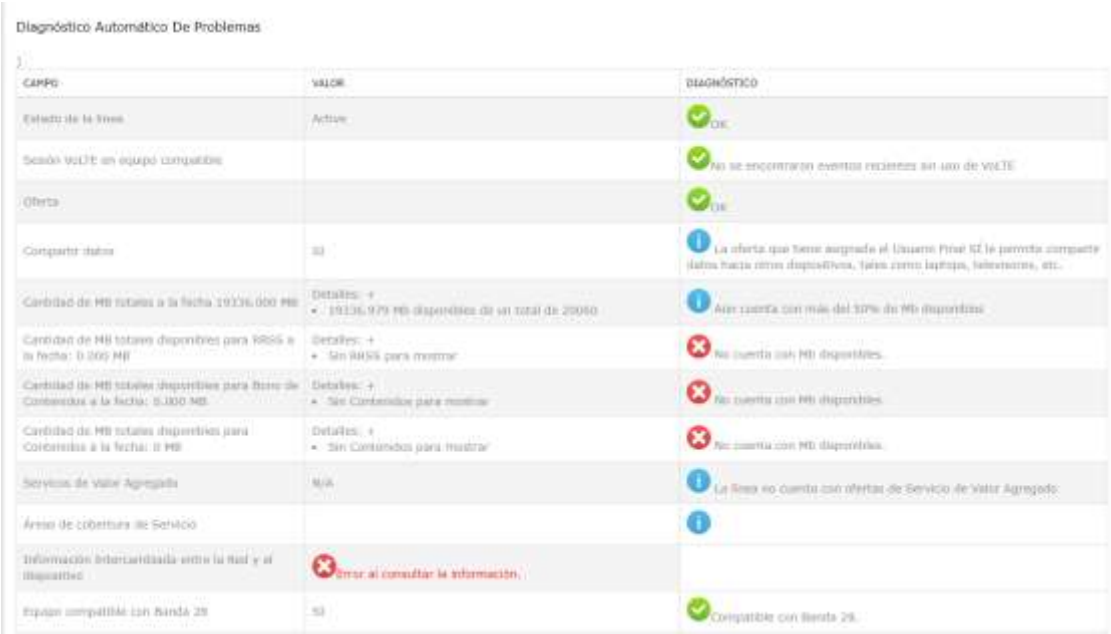
- **Campo:** Muestra la información del rubro a consultar
- **Valor:** Muestra el rubro especifico consultado
- **Diagnóstico:** Indica el status actual de cada rubro y permite discernir si existe o no una falla.

Campos:

- **Estado de la línea:** Se refiere al estatus de la línea al momento de la consulta, ésta puede variar entre:
  - Active
  - Suspended
  - Predeactive
  - Deactive (cancelada)
- **Suspensión y/o Reanudación del servicio por detectar su uso en un lugar geográfico diferente al registrado:** Muestra la suspensión más reciente y/o reanudación más reciente que haya tenido el usuario por movilidad, la cual ayudará a saber si en ese momento de la consulta se encuentra suspendido por ese motivo.
- **Reducción de Velocidad en aplicaciones de contenido de video:** Muestra si el DN se encuentra en reducción de velocidad en aplicaciones que tienen contenido de video.
- **Oferta:** Muestra la oferta contratada con base en el catálogo de ofertas disponibles de cada cliente.
- **Cantidad de Mb totales disponibles a la fecha:** Muestra las bolsas asignadas al usuario, fecha de vigencia y oferta; Al dar click en el campo de valor se desplegarán los detalles de "Datos\registros\leyenda"
- **Información intercambiada entre la Red y el dispositivo:** Muestra los últimos consumos de subida y de descarga realizados por el cliente en las 24 horas inmediatas. Tendrá el icono "Ok" cuando estos consumos sean igual o mayores a 1.
- **Equipo compatible banda 28:** Nos indica si el equipo registrado es compatible con nuestra red, en caso de no ser compatible, los servicios podrían ser parciales o nulos, en caso de que el IMEI no esté registrado, este rubro tampoco sería visible.
- **Terminal homologada:** Indica si el terminal registrado es además homologado por Altán para tener servicio correcto.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

- **Detalle de terminal:** Mostrará la marca, modelo y tipo del equipo, en caso de no estar registrado el IMEI, no se mostrará estos datos.
- **Reducción de velocidad en el servicio de datos:** Indicará si el usuario se encuentra navegando a velocidades muy bajas debido a que ha terminado la bolsa o está en página redirect.
- **Configuración del dispositivo para acceder al servicio de datos (APN):** Mostrará el APN por el cual se encuentra navegando y nos indicará si es correcto. Al dar click en el campo de valor se desplegarán los detalles de la VPN en la que se encuentra navegando.
- **Tipo de Cobertura detectado en la conexión más reciente a la Red:** Indicará si el usuario se encuentra en la mancha de cobertura ALTÁN.
- **Portabilidad:** Indicara si el usuario se encuentra en un proceso de portabilidad.
- **Forzado de Red**: Indicará si se ha solicitado alguna campaña a través de SMS para forzado de Red.
- **Perfil HSS**: En esta sección se mostrarán los siguientes parámetros:
    - **HLR:** Home location registred, muestra el HLR donde se encuentra registrado, así como el status del usuario
    - **PDP context:** Muestra el contexto de conexión del usuario, APN y protocolo
    - **VLR Mob Data:** Muestra el registro en VLR
    - **SGSN Mob Data:** Muestra el registro dentro de SGSN
    - **HSS:** Muestra los parámetros de registro en el HSS
    - **PCRF:** Muestra los parámetros de registro en el PCRF



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Terminal homologada	COMPATIBLE	La terminal no se encuentra homologada
Detalle terminal	**Marca:** Hisense **Modelo:** HLTE222E.20 **Tipo:** Movilidad	OK
Última llamada realizada con tecnología VoLTE, usa la aplicación Voz App o en Roaming		Aún no se cuenta con registro de llamadas realizadas desde la Red, por el momento no se puede obtener este dato.
Reducción de velocidad en el servicio de datos	NO	El servicio se encuentra apegado a la velocidad normal contratada
Cantidad de Minutos totales disponibles a la fecha: 1494 Minutos	Detalles: » • 1494 minutos disponibles de un total de 1500 minutos	Aún cuenta con más del 50% del total de minutos disponibles
Cantidad de SMS totales disponibles a la fecha: 500 Mensajes	Detalles: » • 500 SMS disponibles de un total de 500 SMS	Aún cuenta con más del 50% del total de SMS disponibles
Último VLR al que se conectó	1/51/1/52558461179F	VLR OK
Configuración del dispositivo para acceder al servicio de datos (APN)	Detalles: » • internet.altan.smtethering • internet.altan	Valida en la terminal que la configuración sea igual a alguno de los compartidos en este campo
Tipo de Cobertura detectado en la conexión más reciente a la Red	HUELLA	Dentro de la cobertura propia de la Red Altán
Portabilidad		El MSISDN no viene de una portabilidad
Forzado de Red	Actualmente NO se envían campañas SMS al UP para configurar Forzado de Red	Última fecha de envío SMS:N/A

Perfil HSS	**qosProfile:** QOS3QQ0909 QOS3QQ0909 **apn:** internet.altan.smtethering internet.altan **qos:** LTEQOS06 LTEQOS06 IMSQOS05 **apn:** internet.altan.smtethering internet.altan ims **nmeIdentity:** mme0102.epc.mnc140.mcc334.3gppnetwork.org **pbmRStatus:** 2 **usedAuthenticationScheme:**	Perfil HSS

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

4.4 Menú Ofertas

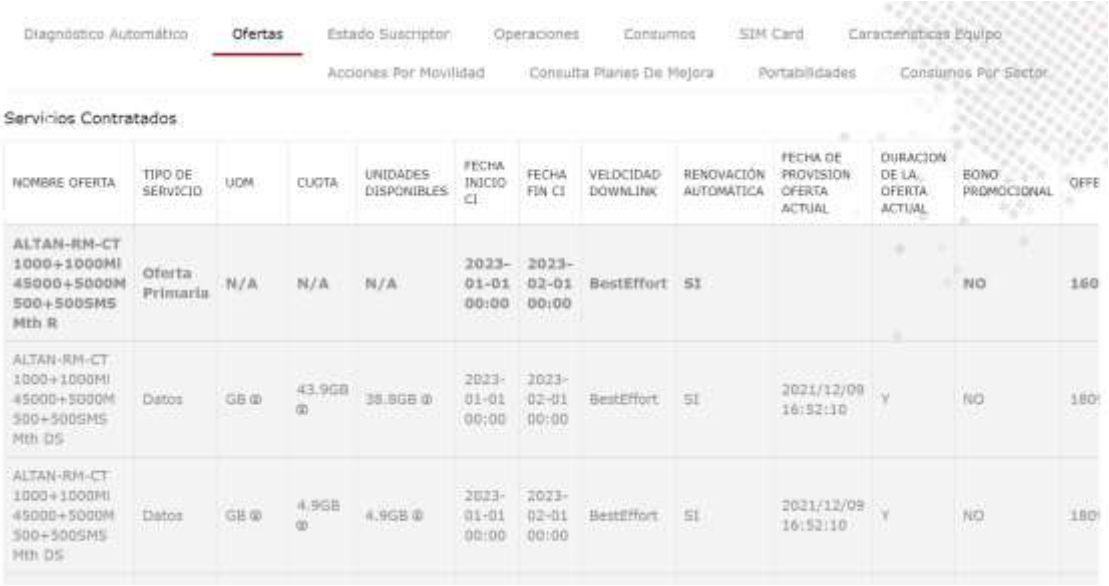
En este menú se visualizará únicamente las ofertas contratadas actuales y el histórico de hasta 33 días hacia atrás, buscando en lapsos de 7 días.

Servicios contratados:

- **Nombre de oferta:** Muestra la oferta cargada al usuario
- **Tipo de servicio:** Muestra el tipo de servicio según el producto, en este caso es datos.
- **UOM:** Muestra la unidad de medida de la bolsa, para HBB es GB
- **Cuota:** Muestra el total de la bolsa asignada según la oferta primaria, mientras que para Compensation Bonus 1SD muestra el total de megas asignadas
- **Unidades disponibles:** Muestra las unidades aún disponibles y van decreciendo conforme el uso de la misma bolsa
- **Fecha de inicio CI:** Muestra la fecha de inicio de la bolsa
- **Fecha Fin CI:** Muestra la fecha fin de la bolsa (caducidad)
- **Velocidad downlink:** Muestra la velocidad contratada tope
- **Renovación automática:** Muestra la regla que indica si se renueva automáticamente
- **Offer id:** Muestra el número identificador de oferta, en el caso de bolsa de Throttling, aparecerá como N/A
- **Ciclo individual:** Aparece la fecha cíclica en que se renueva la bolsa
- **Periodo - Fecha solicitud:** Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días.
- **Histórico de ofertas:** La información buscada en el periodo, aparecerá en este campo en orden cronológico con la información de las ofertas asignadas al UF.

Dentro del mismo menú ofertas: Podemos encontrar la información sobre compensaciones por incidencias de Red RAN, indicará el tipo de bolsa compensada (Datos), la unidad de medida (GB) y la cantidad de unidades totales y disponibles.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



Diagnóstico Automático | Ofertas | Estado Suscriptor | Operaciones | Consumos | SIM Card | Características Equipo

Acciones Por Movilidad | Consulta Planes De Mejora | Portabilidades | Consumos Por Sector

Servicios Contratados

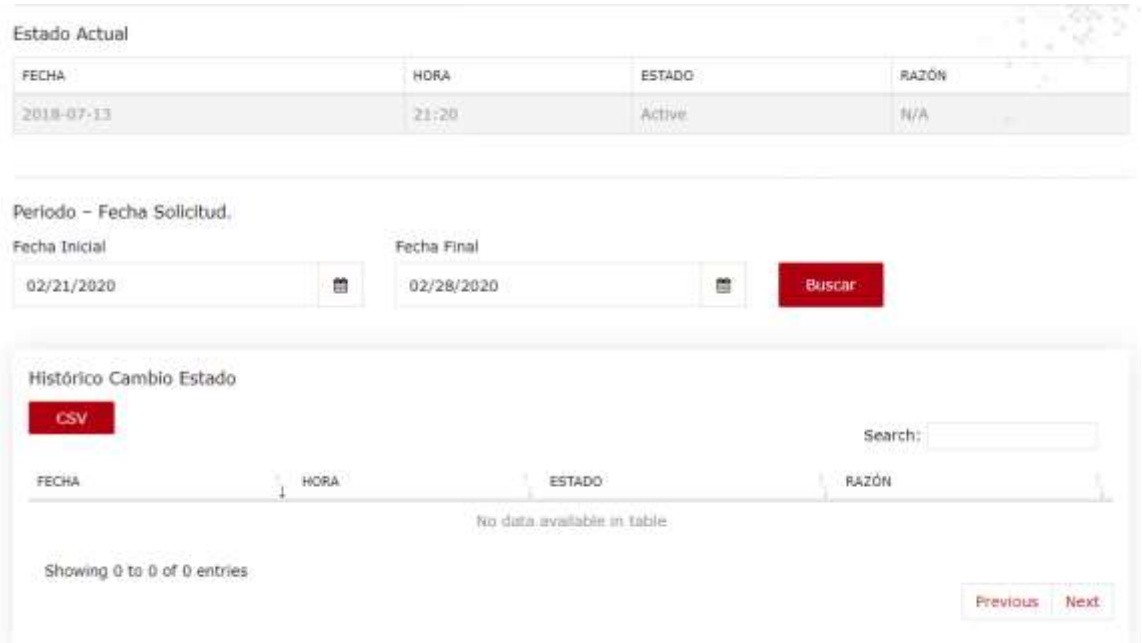
NOMBRE OFERTA	TIPO DE SERVICIO	UOM	CUOTA	UNIDADES DISPONIBLES	FECHA INICIO CI	FECHA FIN CI	VELOCIDAD DOWNLINK	RENOVACIÓN AUTOMÁTICA	FECHA DE PROVISIÓN OFERTA ACTUAL	DURACIÓN DE LA OFERTA ACTUAL	BONO PROMOCIONAL	OFFE
ALTAN-RM-CT 1000+1000MI 45000+5000M 500+500SMS Mth R	Oferta Primaria	N/A	N/A	N/A	2023-01-01 00:00	2023-02-01 00:00	BestEffort	SI			NO	160
ALTAN-RM-CT 1000+1000MI 45000+5000M 500+500SMS Mth DS	Datos	GB ⊕	43.9GB ⊕	38.8GB ⊕	2023-01-01 00:00	2023-02-01 00:00	BestEffort	SI	2021/12/09 16:52:10	Y	NO	180
ALTAN-RM-CT 1000+1000MI 45000+5000M 500+500SMS Mth DS	Datos	GB ⊕	4.9GB ⊕	4.9GB ⊕	2023-01-01 00:00	2023-02-01 00:00	BestEffort	SI	2021/12/09 16:52:10	Y	NO	180

4.5 Menú Estado suscriptor

En este apartado será posible visualizar:

- **Fecha:** Se refiere a la fecha en que se reflejó el estado actual
- **Hora:** Refleja la hora en que se llevó a cabo el último cambio de estado
- **Estado:** Refleja el estado actual del suscriptor (Active, Idle, predeactive, desactive)
- **Reason Code:** Muestra el status del reason code, si la línea esta activa, se mostrará como N/A, en caso de estar suspendida o barring, mostrará el motivo por el cual está en ese status.
- **Campo de periodo:** Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días
- **Histórico de cambios:** Aparecerán en orden cronológico el histórico de estados por los que haya pasado el cliente
    - **Fecha:** Fecha en la que se realizó algún cambio
    - **Hora:** Hora de ejecución
    - **Estado:** Estado al cual cambió la línea del usuario
    - **Botón CSV:** Te permitirá exportar la información completa para ser manipulada

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



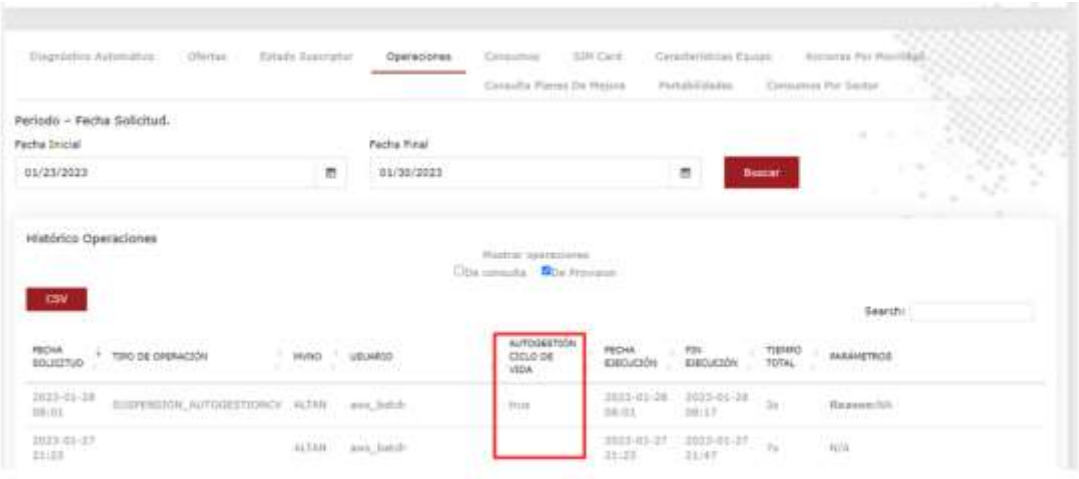
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

4.6 Menú Operaciones

En el menú operaciones podrás encontrar el histórico de cambios que ha tenido el usuario en su servicio tales como: Consultas, cambios de oferta, identificación de usuario o cualquiera que represente algún movimiento con la cuenta.

Aquí podrás visualizar:

- **Campo de búsqueda de periodo:** Campo de periodo: Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días
- **Histórico de operaciones:** Aparecerán en orden cronológico el histórico de operaciones por los que haya pasado el cliente.
    - **Fecha de solicitud:** Fecha en que se llevó a cabo la consulta.
    - **Tipo de operación:** Muestra la operación consultada.
    - **MVNO:** Muestra el código BE_ID asociado al cliente (bussiness entity_ ID).
    - **Usuario:** Muestra el usuario que realizó la consulta a nivel MVNO.
    - **Fecha de ejecución:** Muestra fecha de ejecución del movimiento operativo.
    - **Fin de ejecución:** Muestra el momento de finalización de la ejecución del movimiento operativo.
    - **Tiempo total:** Muestra el lapso que tardó en ejecutarse el movimiento operativo.
    - **Parámetros:** Mostrará el reason code correspondiente.
    - **Resultado:** Muestra la situación del movimiento operativo, puede ser exitoso o fallido.
    - **Botón CSV:** Te permitirá exportar la información completa para ser manipulada.
    - **Autogestión Ciclo de Vida:** Te permite validar si existe alguna operación de suspensión vía la función de autogestión ciclo de vida, en donde con un True se puede identificar.



4.7 Menú Consumos

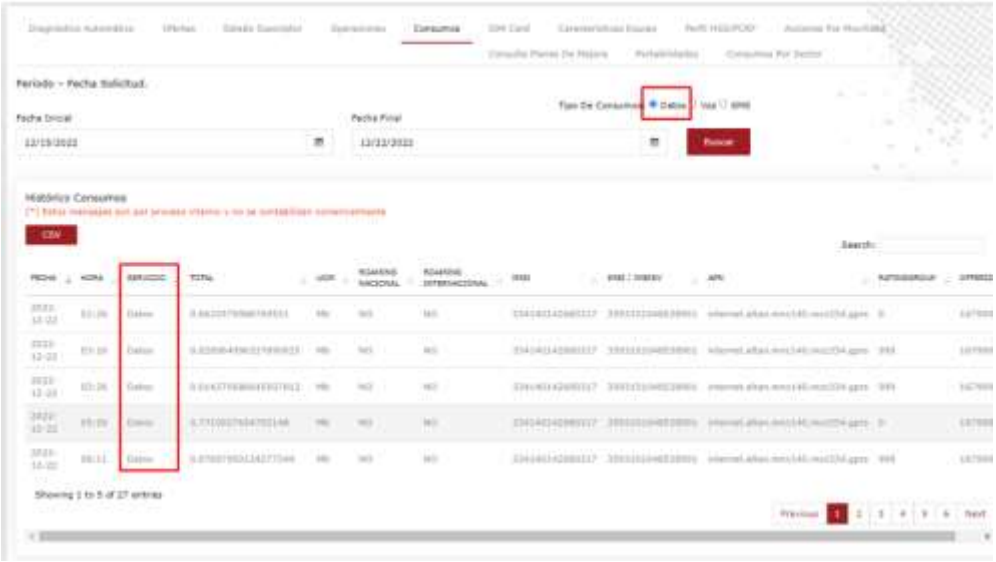
Dentro del menú "Consumos", nuestros clientes podrán observar los consumos del usuario consultado, se puede seleccionar la consulta por consumos de voz, datos o SMS, es

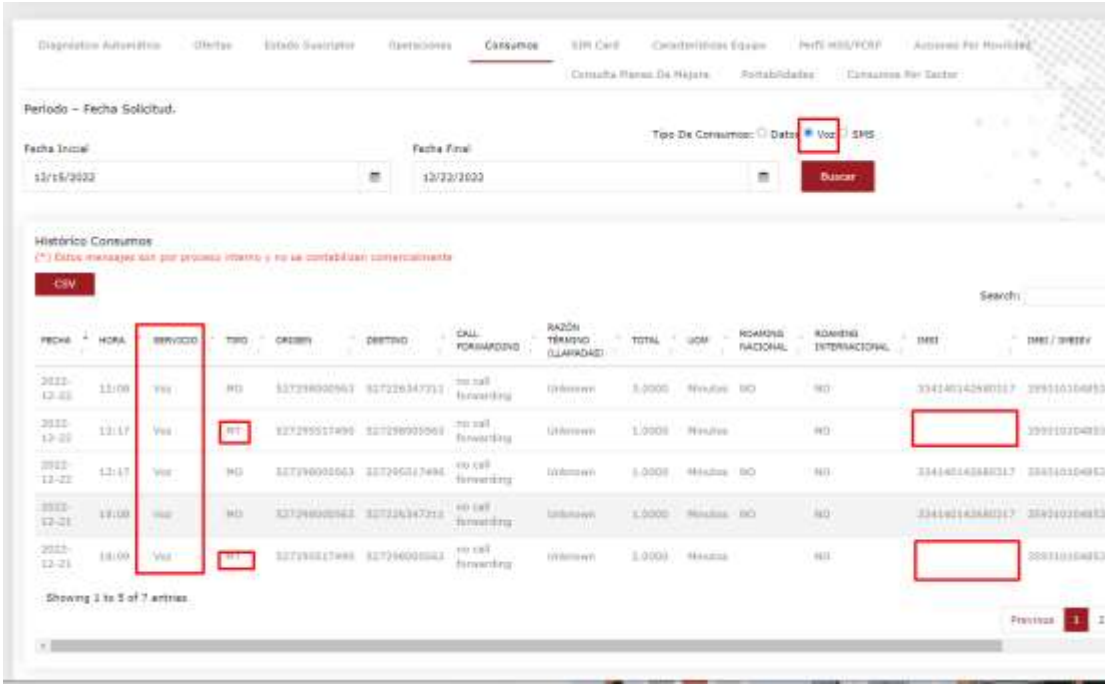
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

importante contemplar que existe siempre un desfase de una hora y 30 minutos, en este apartado encontraras la siguiente información:

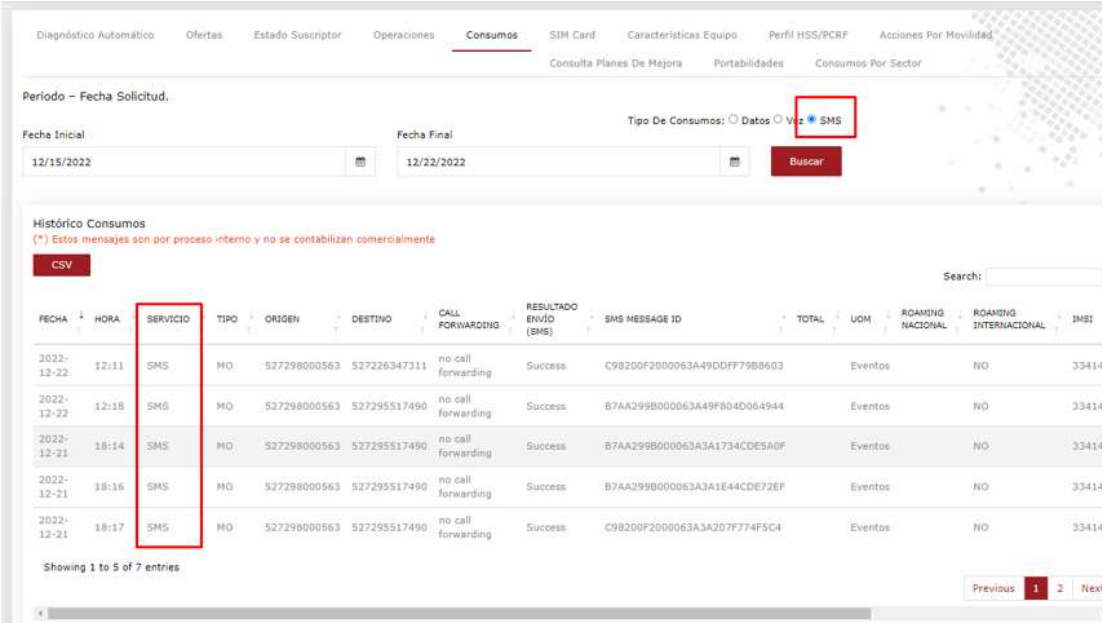
- **Campo Tipo de consumo:** Se mostrará el tipo de consumo efectuado datos, voz o SMS.
- **Campo de búsqueda de periodo:** Campo de periodo: Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días
- **Botón CSV:** Te permitirá exportar la información completa para ser manipulada
- **Fecha:** Muestra la fecha en que se llevó a cabo la transacción
- **Hora:** Muestra hora y minutos en que se realizó el consumo
- **Servicio:** Muestra el tipo de tráfico cursado, en este caso datos
- **Tipo:** No aplica para HBB
- **Origen:** No aplica para HBB
- **Destino:** No aplica para HBB
- **Call forwarding:** No aplica para HBB
- **Razón término de llamada (llamada):** No aplica para HBB
- **Resultado envío (SMS):** No aplica para HBB
- **SMS message ID:** No aplica para HBB
- **Total:** En este caso, datos
- **UOM:** Muestra la unidad de medida de la bolsa, para HBB es GB
- **Roaming nacional:** No aplica para HBB
- **Roaming internacional:** No aplica para HBB
- **IMSI:** Muestra el IMSI del UF
- **IMEI:** Muestra el identificador IMEI del equipo
- **Access prefix:**
- **APN:** (Access point name), muestra la puerta de salida de datos por la que el UF se encuentra traficando
- **QOS:** (quality of service)
- **Rating group:** Grupo de cobro de servicio
- **Offer id:** Es el código de la oferta contratada
- **LDI:** No aplica para HBB
- **LDI destino:** No aplica para HBB

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.





Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



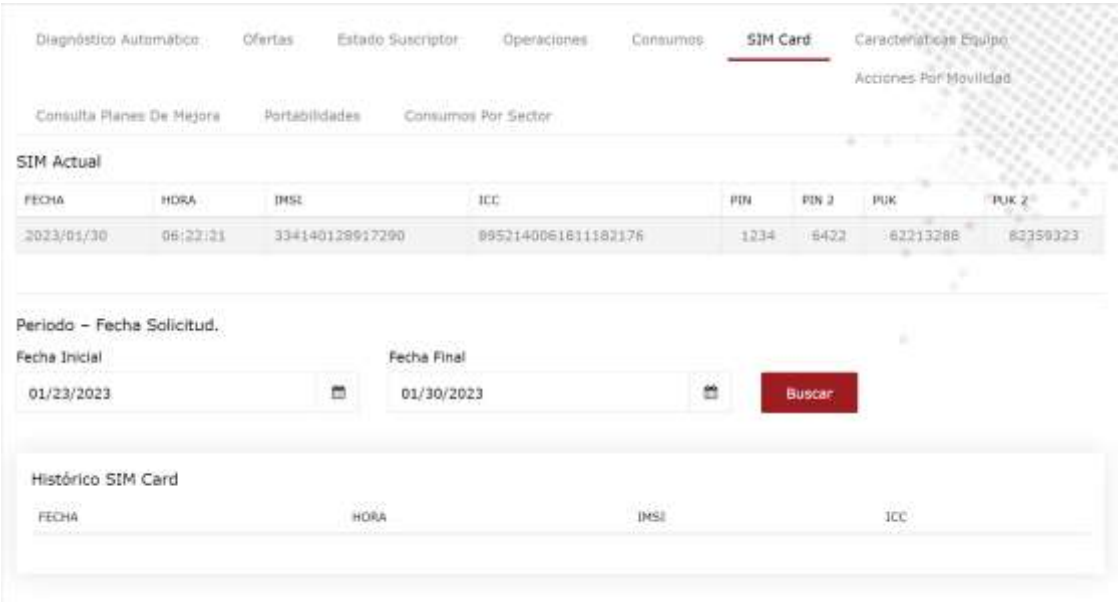
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

4.8 Menú SIM Card

Dentro del menú SIM Card, se puede apreciar la siguiente información

SIM Actual:

- **Fecha:** Indica la fecha en que se insertó y reconoció la SIM en el dispositivo
- **Hora:** Indica la hora en que se insertó y reconoció la SIM en el dispositivo
- **IMSI:** Indica el IMSI asociado a la sim
- **ICC:** Indica el código ICC asociado a la SIM
- **Campo de búsqueda de periodo:** Campo de periodo: Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días
- **Histórico de cambios:** Aparecerán en orden cronológico el histórico de estados por los que haya pasado el cliente
- **Fecha:** Fecha en la que se realizó algún cambio
- **Hora:** Hora de ejecución
- **IMSI:** Muestra el IMSI asociado a al sim en el cambio descrito
- **ICC:** Muestra el ICC asociado a la SIM en el cambio descrito



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

4.9 Menú Características de equipo

Dentro del menú "Características de equipo", nuestros clientes podrán observar los consumos de usuario consultado, en este apartado encontraras la siguiente información:

IMEI Actual.

- **Fecha:** Indica la fecha de activación del IMEI asociado a una SIM Card
- **Hora:** Indica la hora en que fue asociado el IMEI a SIM por activación
- **IMEI / IMEISV:** Muestra el número identificador IMEI del equipo actual con una longitud entre 14 y 16 dígitos
- **Homologado:** Muestra si el equipo es compatible y homologado con Altan
- **Soporta banda 28:** No aplica para HBB
- **Soporta volte:** No aplica para HBB
- **Status:** Muestra el estado del IMEI si ha sido bloqueado o no, algunas de las posibles razones son por cambio de dispositivo, robo o extravío.
- **Equipo (marca, modelo):** Muestra la marca y el modelo del equipo registrado
- **Características soportadas por el equipo:** Muestra características tales como: Alimentación, capacidad, memoria, entre otros
- **Campo de búsqueda de periodo:** Campo de búsqueda de periodo: Campo de periodo: Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días
- **Histórico de cambio:** Muestra los cambios históricos
- **Botón CSV:** Te permitirá exportar la información completa para ser manipulada
- **Fecha:** Se muestra la información de la fecha en que se realizó un cambio de IMEI
- **Hora:** Se muestra la información de la hora en que se realizó un cambio de IMEI
- **IMEI:** Se muestra el histórico de cambio de IMEI

Ejemplo de vista con IMEI Normal

Ejemplo de vista con IMEISV

IMEI Actual

FECHA	HORA	IMEISV	HOMOLOGADO	SOPORTA BANDA28	SOPORTA VOLTE	STATUS	EQUIPO (MARCA/MODELO)	CARACTERÍSTICAS SOPORTADAS POR EL EQUIPO
2021-05-05	N/A	867809040034701	HOMOLOGADO	SI	SI	NO BLOQUEADO	Huawei / B311-520	**SupportedBearers:** 3GPP,3GPP2,LTE,WCDMA **RadioStack:** **DeviceType:** Router **OS:** Proprietary/Huawei/Proprietary

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

4.10 Acciones por control movilidad

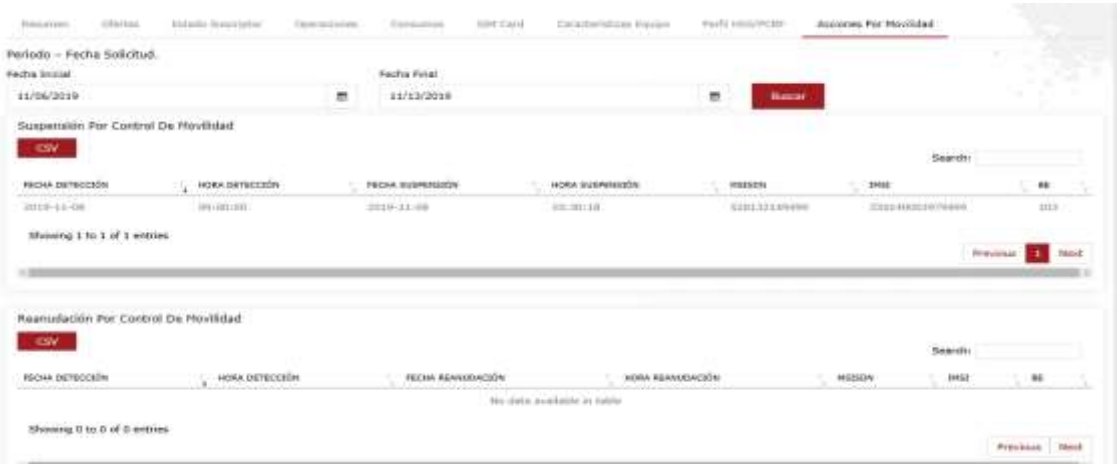
Campo de búsqueda de periodo: Campo de periodo: Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días.

Suspensión por control de movilidad

- **Botón CSV:** Te permitirá exportar la información completa para ser manipulada
- **Fecha de detección:** Fecha de detección de movilidad
- **Hora detección:** Hora de detección de movilidad
- **Fecha suspensión:** Fecha de suspensión por control de movilidad
- **Hora suspensión:** Hora de suspensión por control de movilidad
- **MSISDN:** Número asociado a la SIM
- **IMSI:** IMSI asociada al equipo
- **BE:** Identificador de código de negocio con Altán

Reanudación por movilidad

- **Botón CSV:** Te permitirá exportar la información completa para ser manipulada
- **Fecha de detección:** Fecha de detección de movilidad
- **Hora detección:** Hora de detección de movilidad
- **Fecha suspensión:** Fecha de suspensión por control de movilidad
- **Hora suspensión:** Hora de suspensión por control de movilidad
- **MSISDN:** Número asociado a la SIM
- **IMSI:** Imsi asociada al equipo
- **BE:** Identificador de código de negocio con Altán



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

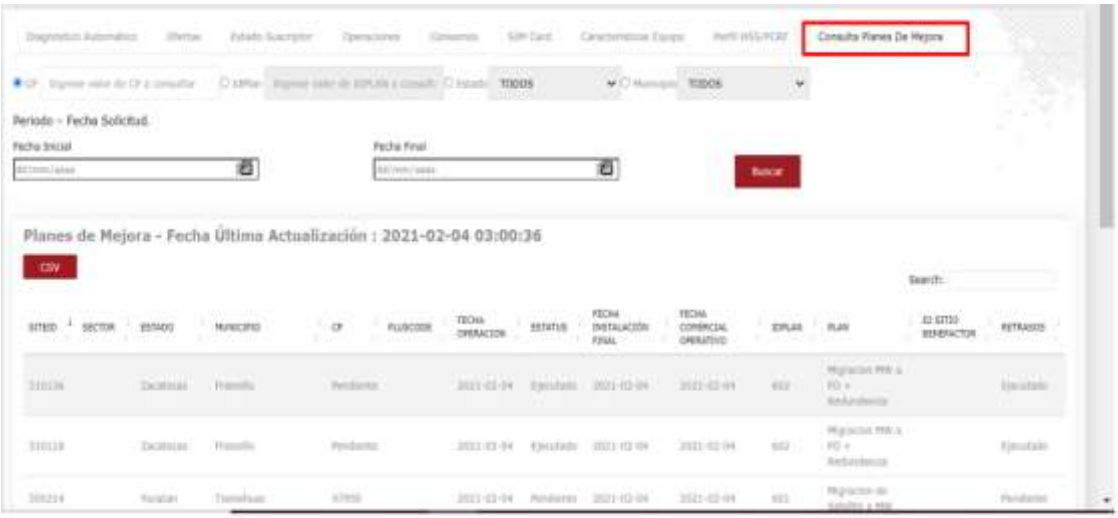
4.11 Menú Plan de mejora

La información contenida en esta parte del sistema indicará los trabajos que se realicen en la red para mejorar la cobertura y por lo tanto el servicio de la Red ALTÁN, indicará el avance o finalización de despliegues y mejoras generales.

Para acceder a él, se debe ingresar cualquier MSISDN y proceder su consulta. Dentro de los submenús de dicha consulta, aparecerá la opción de seleccionar "Plan de mejora" y consultar la información.

Dentro del submenú "Plan de mejora" podrá visualizarse la siguiente información:

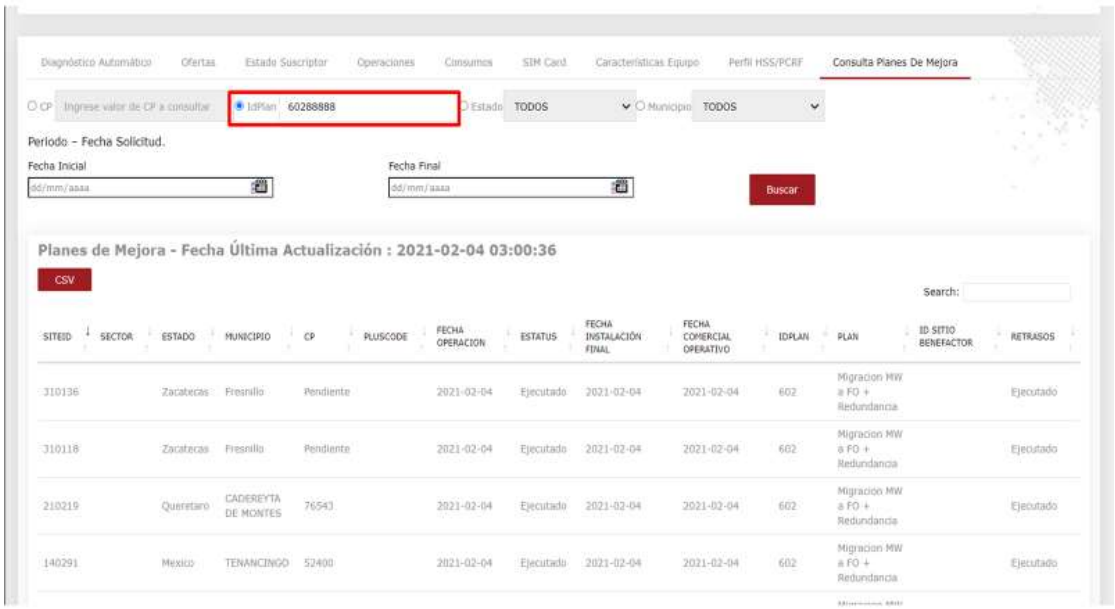
1. **SITEID:** Se refiere al identificador del sitio al cual se realizarán mejoras.
2. **Sector:** Se refiere al sector específico del sitio el cual será optimizado.
3. **Estado:** Muestra el estado donde se realizarán los trabajos de mejora.
4. **Municipio:** Indica el municipio donde se encuentra el sitio a mejorar.
5. **Código postal (CP):** Indica el código postal donde se realizarán los trabajos de mejora.
6. **Pluscode:** Ubicación en el mapa con mayor exactitud.
7. **Fecha de operación:** Reflejará la fecha propuesta de inicio de labores de mejora.
8. **Estatus:** Indica el estado de los trabajos realizados (pendiente, ejecutado, etc.)
9. **Fecha de instalación final:** Refleja la fecha en que se instaló la solución de mejora.
10. **Fecha comercial operativo:** Aparecerá la fecha de inicio de operación del sitio.
11. **IDplan:** Reflejará el código número del plan de mejora.
12. **Plan:** Detalla el plan a mejorar.
13. **ID sitio benefactor:** Señala el sitio que se verá beneficiado con los cambios ejecutados.
14. **Retrasos:** Refleja los atrasos que se hayan tenido en los trabajos ejecutados.

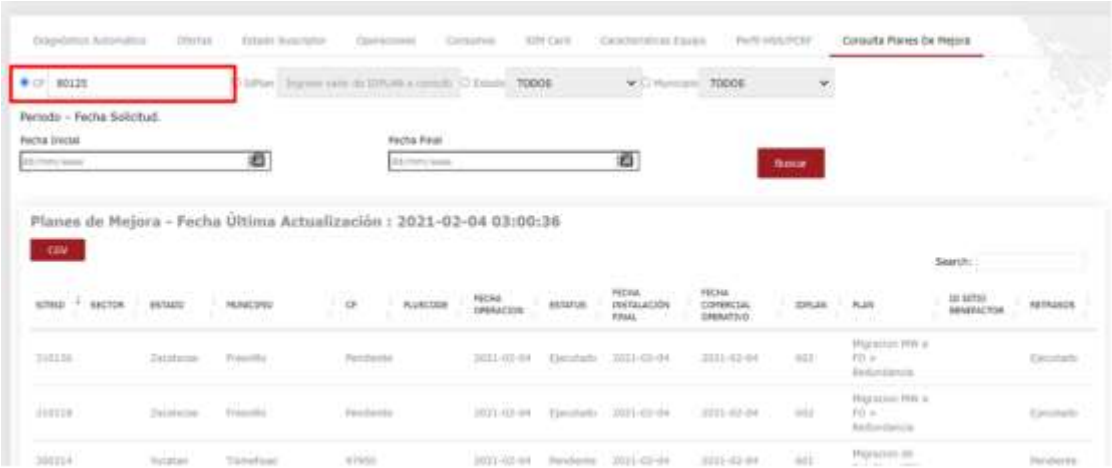


Esta pantalla muestra la consulta general con la información predeterminada de trabajos de mejora.

Es posible realizar búsquedas por código postal, Id plan, estado y municipio, apareciendo así aquellos que se encuentren ligados al criterio de búsqueda.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



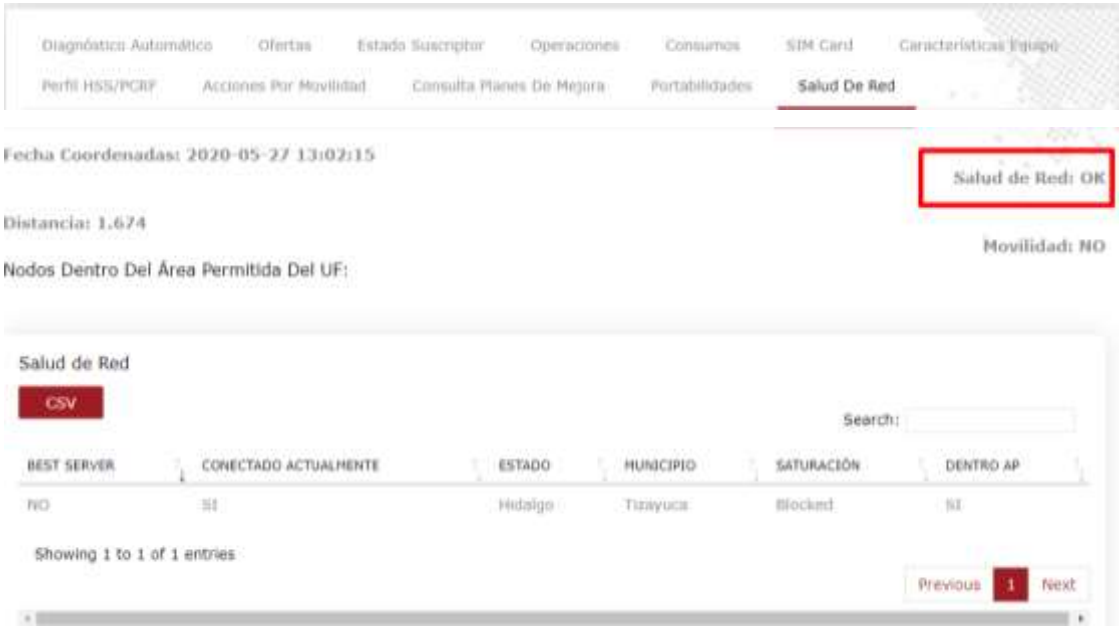


Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

4.12 Salud de Red

En la sección de Salud de Red se encuentra el estado actual de la Red respecto a su ubicación (Coordenadas), en la cual se indicará si la Calidad del servicio es bueno o deficiente, en la misma pantalla se cuenta con los siguientes campos:

1. Salud de Red (Ok, Degradado o Sin servicio): Indica el estado de la Red.
   OK: el sitio se encuentra funcionando de manera correcta y la Red es óptima.
   Degradado: Se tiene alguna afectación en la zona, la cual puede impactar algunos sitios/usuarios, sin embargo, es posible continuar con servicio.
   Sin servicio: La zona consultada se encuentra bajo alguna incidencia en proceso de solución, lo usuarios podrían quedarse sin servicio.
2. Movilidad (Si, No, Sin servicio): Indica movimiento del Usuario Final
   Si: Cliente se encuentra en movilidad con suspensión correcta
   No: Cliente se encuentra en la zona de activación
   Fuera de zona: Coordenadas mal declaradas (Cliente no se mueve, pero se encuentra muy lejos de su Best Server)
3. Fecha Coordenadas: Muestra la fecha y la hora de contratación del servicio o cambio de vinculación
4. Distancia: Indica la distancia entre el servidor y las coordenadas registradas
5. Nodos Dentro Del Área Permitida Del UF:
6. CSV: Botón que permite exportar un documento (.csv) sobre los datos consultados.
7. Best Server: Indica si el UF se encuentra en su nodo Best Server
8. Conectado Actualmente: Muestra si el UF está conectado o desconectado en el momento de la consulta
9. Estado: Localización del UF a nivel Estado
10. Municipio: Localización del UF a nivel Municipio
11. Saturación: Indica la saturación de la Red en la ubicación señalada
12. Dentro AP: Indica si el UF se encuentra dentro del Área Permitida.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

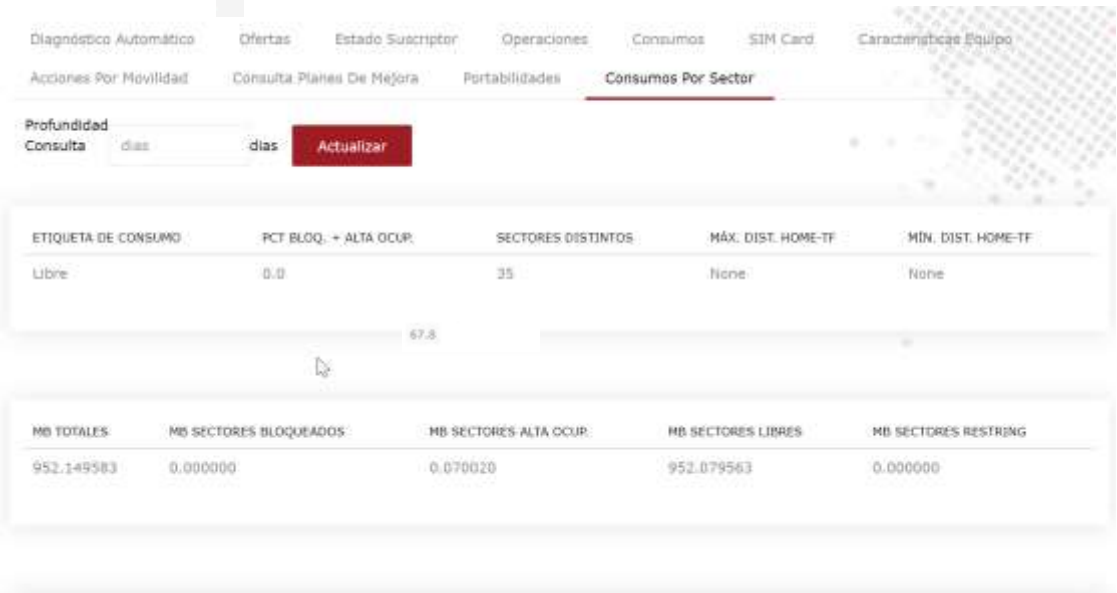
4.13 Consumos por sector (Quick Query)

En esta consulta se muestran los consumos de Usuarios Finales (UF) en sitios/sectores bloqueados o de alta ocupación y serán presentados en forma de porcentaje, es decir, se mostrará el porcentaje de consumos realizados en sitios con características de saturación.

Se podrá consultar el historial por un lapso de 1 a 7 días, en caso de que la consulta sea de un solo día, se mostrará el día vencido, es decir, el día anterior; si se sobrepasa el lapso de 7 días, aparecerá la leyenda de "No hay datos para Mostrar, con los parámetros seleccionados, revíselos e intente de nuevo".

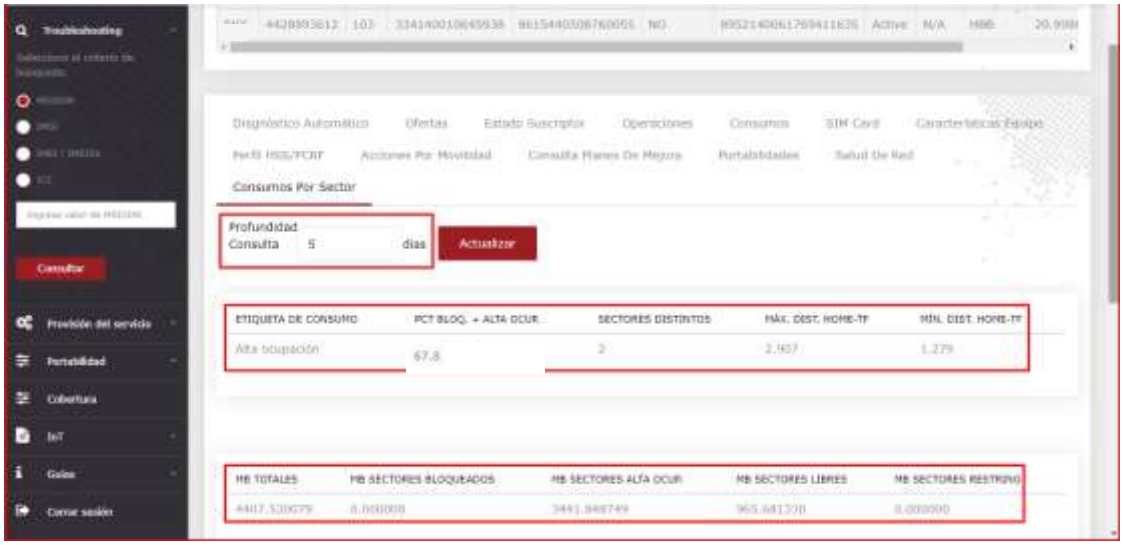
Se cuenta con 10 campos:

1. Etiqueta de consumo: Se muestra el nivel de ocupación, ej. Alta ocupación
2. PCT Bloq. + Alta Ocupación: Porcentaje bloqueado más Alta ocupación
3. Sectores Distintos: No. De sectores referentes a los consumos generados
4. Máx. dist. Home-TF: (Tráfic) Hace referencia al sitio de consumo final.
5. Mín. dist. Home-TF: (Tráfic) Hace referencia al sitio de consumo final.
6. MB Totales: El total de MB consumidos
7. MB Sectores Bloqueados: Los MB consumidos en Sectores Bloqueados
8. MB Sectores Alta Ocup.: Los MB consumidos en Sectores de Alta ocupación
9. MB Sectores libres: Los MB consumidos en Sectores libres
10. MB Sectores restringidos: Los MB consumidos en Sectores restringidos.

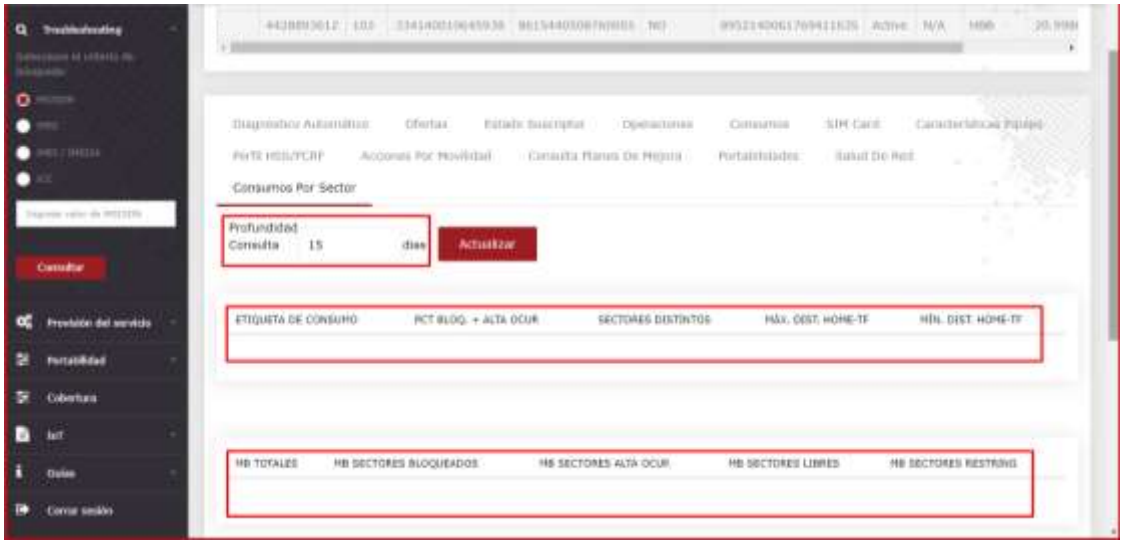


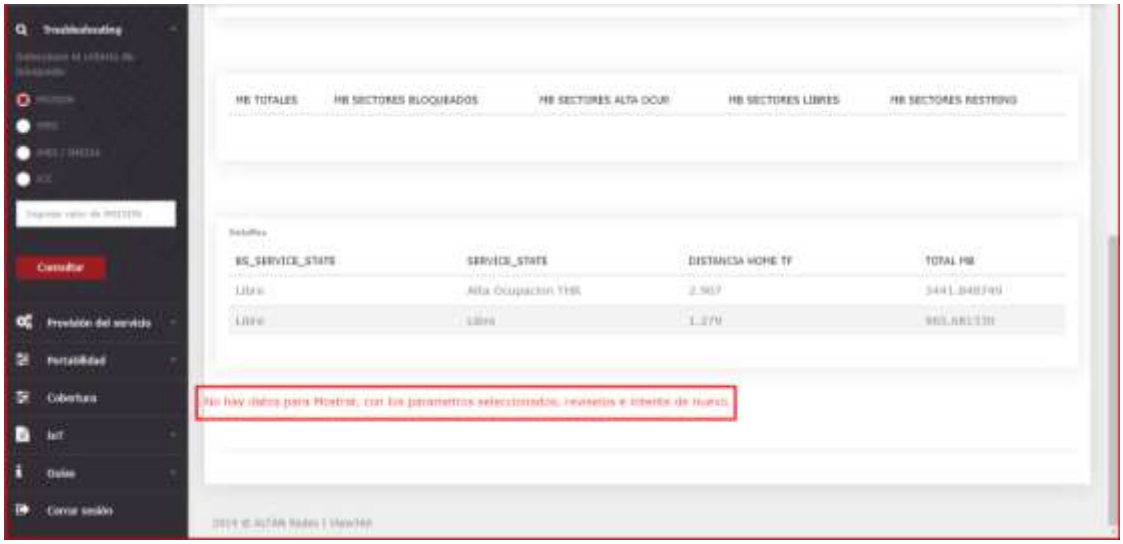
Cuando el rango de tiempo a consultar es menor a los 7 días

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



Cuando el rango de tiempo a consultar sobrepasa de 7 días





Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

4.14 Errores de aplicación

Escenario 400 The Subscriber Does Not Belong To The BE: Esta pantalla aparece cuando se realiza una consulta ya sea por MSISDN, IMSI, IMEI o ICCID y estos no pertenecen al BE del Cliente.

Escenario 400 The subscriber does not exist: Esta pantalla aparece cuando se realiza una consulta ya sea por MSISDN, IMSI, IMEI o ICCID y estos no aparecen en ninguna consulta.

Escenario 401 The subscriber has been deactived on AAAA-MM-DD: Esta pantalla aparece cuando se realiza una consulta ya sea por MSISDN, IMSI, IMEI o ICCID y estos se encuentran en estatus Deactive.

Escenario error 500: En este caso hay un problema en la integración de la plataforma con nuestro cliente, por lo que es necesario generar un ticket de la forma: Sistemas / View 360 / Sin View 360

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Escenario, la información no es correcta o es incompleta: En este caso podría aparecer información no perteneciente a al DN consultado o no estar completa por lo que será necesario generar un ticket a CIC de la forma: Sistemas / View 360 / Información incompleta -incorrecta

Escenarios no identificados: Si se encontrará algún error que no estuviera tipificado, será posible generar un Ticket a CIC para reportarlo de la forma: Sistemas / View 360 / Otros.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

5 Troubleshooting HBB + TF

5.1 Acceso

Para acceder a la plataforma de gestión View 360° sigue la liga **https://360.altanredes.com/**

Ingresa tu usuario y contraseña en los campos marcados para tal efecto

5.2 Consulta de usuario

La herramienta te permitirá realizar consultas con diferentes opciones, tales como:

- **MSISDN:** Es el número telefónico asignado a un cliente, deberá ingresarse a 10 dígitos sin incluir el código de país (52 para México)
- **IMSI:** Es el identificador internacional del suscriptor asignado a la tarjeta SIM y consta de 15 dígitos
- **IMEI /IMEISV:** Es el número identificador del equipo, el cual se asocia con la tarjeta SIM proporcionada, éste consta desde 14 y hasta 16 dígitos, puede localizarse en el costado del modem junto al código de barras o bien en dispositivos móviles marcando *#06# desde el teclado numérico de llamada del teléfono.
    - Los 6 primeros caracteres, se denomina Type Allocation Code (TAC), en donde los primeros dos dígitos indican el país de fabricación del equipo.
    - La segunda parte (YY) es el Final Assembly Code (FAC) e indica el fabricante del equipo.
    - La tercera parte (ZZZZZZ), compuesta de seis caracteres, es el número de serie del teléfono (SNR)
    - Los últimos 2 dígitos, hace referencia a la versión de software
- **ICCID:** Es el código grabado en la tarjeta SIM el cual permite al operador identificar la procedencia, podrás encontrado grabado en algún costado de la misma tarjeta y consta de 19 dígitos omitiendo la letra final

Para inicia, solo es necesario seleccionar la opción con la cual se hará la consulta e ingresar los dígitos necesarios de acuerdo con la información anterior.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

En caso de seleccionar una opción e ingresar la información de otra, no arrojará ningún resultado y aparecerá una pantalla de error, en la pantalla ejemplo, se selecciona la opción "IMSI" pero se ingresan los caracteres de un MSISDN.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

5.3 Consulta de información general

Al momento de elegir alguna opción e ingresar la información requerida para realizar la consulta, aparecerá al centro de la pantalla 2 paneles de consulta.

El primero tendrá toda la información básica del suscriptor.

- **MVNO:** Es el nombre comercial de nuestros clientes (Mobile Virtual Network Operator)
- **MSISDN:** Muestra el número telefónico asignado
- **IMSI:** Muestra IMSI asignado
- **IMEI/IMEISV:** Muestra IMEI asignado
- **IMEI Bloqueado:** Indica si el IMEI se encuentra bloqueado (Sólo Altán)
- **ICCID:** Muestra ICCID asignado
- **Estado de la línea:** Muestra el estado actual de la línea, puede ser Active, idle, predeactive, desactive
- **Razón:** Muestra el status del reason code, si la línea esta activa, se mostrará como N/A, en caso de estar suspendida o barring, mostrará el motivo por el cual está en ese status.
- **Sub Razón:** Muestra el status del sub reason code, en el cual aparecerá un numero 20 si se tiene habilitada la funcionalidad de "Autogestión de Ciclo de Vida".
- **Producto:** Muestra la categoría de producto de acuerdo con lo que nuestros clientes han contratado con nosotros, en este caso debe aparecer **HBB.**
- **Tipo de SIM:** Muestra el tipo de SIM que tiene ese DN, si es una SIM física o una ESIM.
- **Coordenadas de activación:** Estas coordenadas solo aplican para producto HBB y son aquellas donde el usuario fue activado y por lo tanto donde debe utilizarse el servicio.

Ejemplo de vista IMEI Normal

En el segundo panel se podrá observar y acceder a los menús de consulta especializados y se desglosan en los siguientes:

- Diagnostico automático
- Ofertas
- Estado de suscriptor
- Operaciones
- Consumos
- SIM Card
- Características de equipo
- Acciones por movilidad
- Plan de mejora

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

5.4 Diagnostico automático

En el menú "Diagnostico automático" es posible identificar información de gran utilidad para desarrollar Troubleshooting en un primer vistazo y acortar de esta manera los tiempos de revisión y análisis.

Se mostrará una tabla con la información necesaria por columnas.

Columnas:

- **Campo:** Muestra la información del rubro a consultar
- **Valor:** Muestra el rubro especifico consultado
- **Diagnóstico:** Indica el status actual de cada rubro y permite discernir si existe o no una falla.

Campos:

- **Estado de la línea:** Se refiere al estatus de la línea al momento de la consulta, ésta puede variar entre:
  - Active
  - Suspended
  - Predeactive
  - Deactive (cancelada)
- **Suspensión y/o Reanudación del servicio por detectar su uso en un lugar geográfico diferente al registrado:** Muestra la suspensión más reciente y/o reanudación más reciente que haya tenido el usuario por movilidad, la cual ayudará a saber si en ese momento de la consulta se encuentra suspendido por ese motivo.
- **Reducción de Velocidad en aplicaciones de contenido de video:** Muestra si el DN se encuentra en reducción de velocidad en aplicaciones que tienen contenido de video.
- **Oferta:** Muestra la oferta contratada con base en el catálogo de ofertas disponibles de cada cliente.
- **Cantidad de Mb totales disponibles a la fecha:** Muestra las bolsas asignadas al usuario, fecha de vigencia y oferta; Al dar click en el campo de valor se desplegarán los detalles de "Datos\registros\leyenda"
- **Información intercambiada entre la Red y el dispositivo:** Muestra los últimos consumos de subida y de descarga realizados por el cliente en las 24 horas inmediatas. Tendrá el icono "Ok" cuando estos consumos sean igual o mayores a 1.
- **Equipo compatible banda 28:** Nos indica si el equipo registrado es compatible con nuestra red, en caso de no ser compatible, los servicios podrían ser parciales o nulos, en caso de que el IMEI no esté registrado, este rubro tampoco sería visible.
- **Terminal homologada:** Indica si el terminal registrado es además homologado por Altán para tener servicio correcto.
- **Detalle de terminal:** Mostrará la marca, modelo y tipo del equipo, en caso de no estar registrado el IMEI, no se mostrará estos datos.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

- **Reducción de velocidad en el servicio de datos:** Indicará si el usuario se encuentra navegando a velocidades muy bajas debido a que ha terminado la bolsa o está en página redirect.
- **Configuración del dispositivo para acceder al servicio de datos (APN):** Mostrará el APN por el cual se encuentra navegando y nos indicará si es correcto. Al dar click en el campo de valor se desplegarán los detalles de la VPN en la que se encuentra navegando.
- **Tipo de Cobertura detectado en la conexión más reciente a la Red:** Indicará si el usuario se encuentra en la mancha de cobertura ALTÁN.
- **Portabilidad:** Indicara si el usuario se encuentra en un proceso de portabilidad.
- **Forzado de Red**: Indicará si se ha solicitado alguna campaña a través de SMS para forzado de Red.
- **Perfil HSS**: En esta sección se mostrarán los siguientes parámetros:
  - **HLR:** Home location registred, muestra el HLR donde se encuentra registrado, así como el status del usuario
  - **PDP context:** Muestra el contexto de conexión del usuario, APN y protocolo
  - **VLR Mob Data:** Muestra el registro en VLR
  - **SGSN Mob Data:** Muestra el registro dentro de SGSN
  - **HSS:** Muestra los parámetros de registro en el HSS
  - **PCRF:** Muestra los parámetros de registro en el PCRF

Diagnóstico Automático De Problemas

CAMPO	VALOR	DIAGNÓSTICO
Estado de la línea	Active	OK
Sesión VoLTE en equipo compatible		No se encontraron eventos recientes en uso de VoLTE
Oferta		OK
Compartir datos	SI	La oferta que tiene asignada el Usuario Final SÍ le permite compartir datos hacia otros dispositivos, tales como laptops, televisores, etc.
Cantidad de MB totales a la fecha 19336.800 MB	Detalles: + • 19336.979 Mb disponibles de un total de 20000	Aún cuenta con más del 50% de Mb disponibles
Cantidad de MB totales disponibles para BBSS a la fecha: 0.000 MB	Detalles: + • Sin BBSS para mostrar	No cuenta con Mb disponibles.
Cantidad de MB totales disponibles para Bono de Contenidos a la fecha: 0.000 MB	Detalles: + • Sin Contenidos para mostrar	No cuenta con Mb disponibles.
Cantidad de MB totales disponibles para Contenidos a la fecha: 0 MB	Detalles: + • Sin Contenidos para mostrar	No cuenta con Mb disponibles.
Servicios de Valor Agregado	N/A	La línea no cuenta con ofertas de Servicio de Valor Agregado
Áreas de cobertura de Servicio		

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

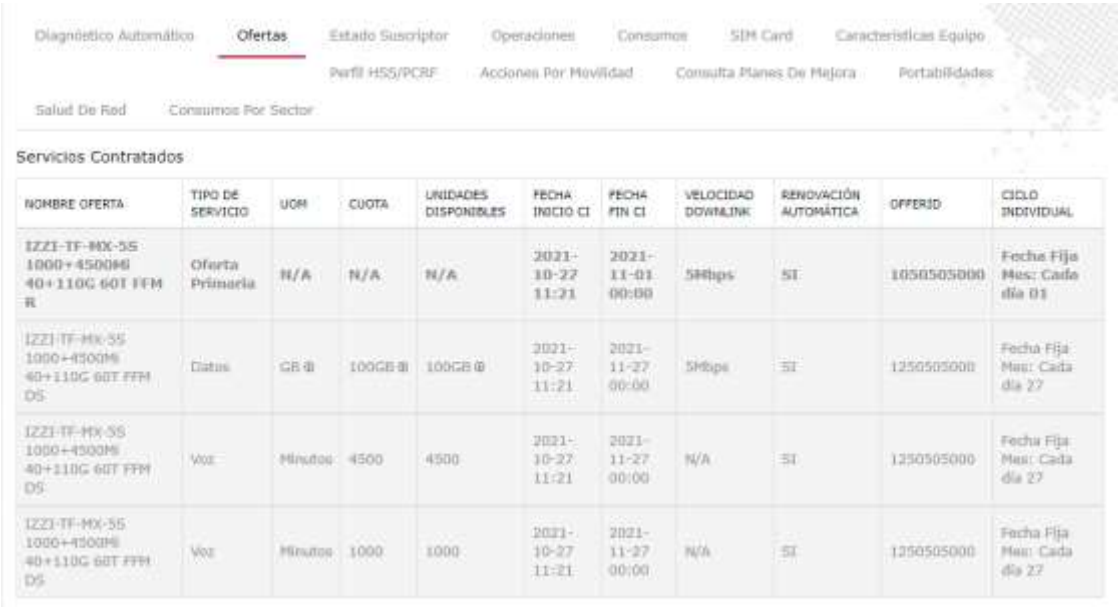
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

5.5 Menú Ofertas

En este menú se visualizará únicamente las ofertas contratadas actuales y el histórico de hasta 33 días hacia atrás, buscando en lapsos de 7 días.

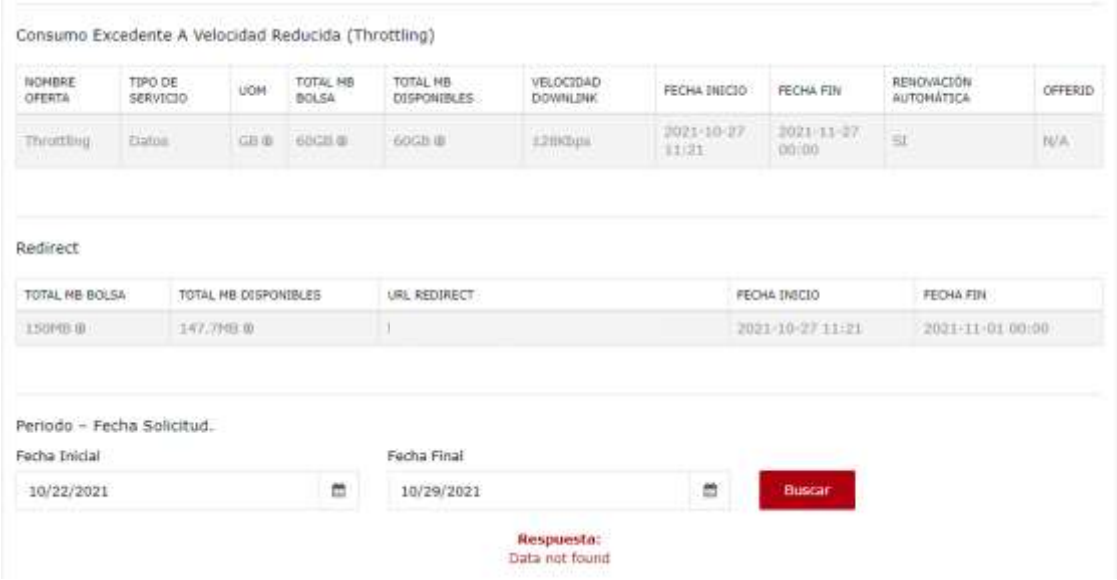
Servicios contratados:

- **Nombre de oferta:** Muestra la oferta cargada al usuario
- **Tipo de servicio:** Muestra el tipo de servicio según el producto, en este caso es datos.
- **UOM:** Muestra la unidad de medida de la bolsa, para HBB es GB
- **Cuota:** Muestra el total de la bolsa asignada según la oferta primaria, mientras que para Compensation Bonus 1SD muestra el total de megas asignadas
- **Unidades disponibles:** Muestra las unidades aún disponibles y van decreciendo conforme el uso de la misma bolsa
- **Fecha de inicio CI:** Muestra la fecha de inicio de la bolsa
- **Fecha Fin CI:** Muestra la fecha fin de la bolsa (caducidad)
- **Velocidad downlink:** Muestra la velocidad contratada tope
- **Renovación automática:** Muestra la regla que indica si se renueva automáticamente
- **Offer id:** Muestra el número identificador de oferta, en el caso de bolsa de Throttling, aparecerá como N/A
- **Ciclo individual:** Aparece la fecha cíclica en que se renueva la bolsa
- **Periodo - Fecha solicitud:** Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días
- **Histórico de ofertas:** La información buscada en el periodo, aparecerá en este campo en orden cronológico con la información de las ofertas asignadas al UF



NOMBRE OFERTA	TIPO DE SERVICIO	UOM	CUOTA	UNIDADES DISPONIBLES	FECHA INICIO CI	FECHA FIN CI	VELOCIDAD DOWNLINK	RENOVACIÓN AUTOMÁTICA	OFFERID	CICLO INDIVIDUAL
IZZI-TF-MX-SS 1000+4500Mi 40+110G 60T FFM R	Oferta Primaria	N/A	N/A	N/A	2021-10-27 11:21	2021-11-01 00:00	5Mbps	SI	1050505000	Fecha Fija Mes: Cada día 01
IZZI-TF-MX-SS 1000+4500Mi 40+110G 60T FFM DS	Datos	GB	100GB	100GB	2021-10-27 11:21	2021-11-27 00:00	5Mbps	SI	1250505000	Fecha Fija Mes: Cada día 27
IZZI-TF-MX-SS 1000+4500Mi 40+110G 60T FFM DS	Voz	Minutos	4500	4500	2021-10-27 11:21	2021-11-27 00:00	N/A	SI	1250505000	Fecha Fija Mes: Cada día 27
IZZI-TF-MX-SS 1000+4500Mi 40+110G 60T FFM DS	Voz	Minutos	1000	1000	2021-10-27 11:21	2021-11-27 00:00	N/A	SI	1250505000	Fecha Fija Mes: Cada día 27

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



Dentro del mismo menú ofertas: Podemos encontrar la información sobre compensaciones por incidencias de Red RAN, indicará el tipo de bolsa compensada (Datos), la unidad de medida (GB) y la cantidad de unidades totales y disponibles.

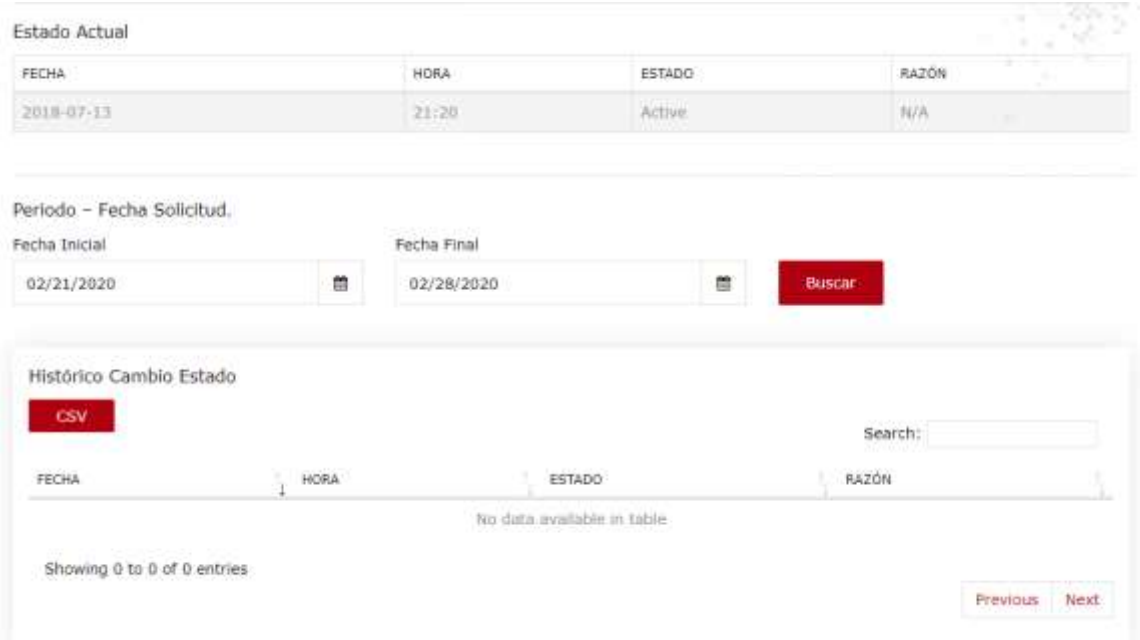
5.6 Menú Estado suscriptor

En este apartado será posible visualizar:

- **Fecha:** Se refiere a la fecha en que se reflejó el estado actual
- **Hora:** Refleja la hora en que se llevó a cabo el último cambio de estado
- **Estado:** Refleja el estado actual del suscriptor (Active, Idle, predeactive, desactive)
- **Reason Code:** Muestra el status del reason code, si la línea esta activa, se mostrará como N/A, en caso de estar suspendida o barring, mostrará el motivo por el cual está en ese status.
- **Campo de periodo:** Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días
- **Histórico de cambios:** Aparecerán en orden cronológico el histórico de estados por los que haya pasado el cliente
    - **Fecha:** Fecha en la que se realizó algún cambio
    - **Hora:** Hora de ejecución

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

- **Estado:** Estado al cual cambió la línea del usuario
- **Botón CSV:** Te permitirá exportar la información completa para ser manipulada



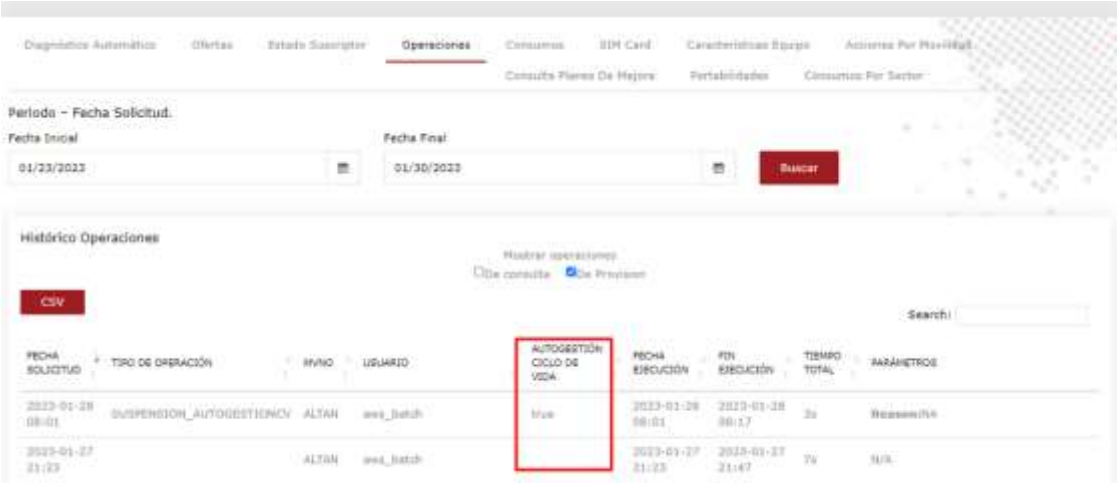
5.7 Menú Operaciones

En el menú operaciones podrás encontrar el histórico de cambios que ha tenido el usuario en su servicio tales como: Consultas, cambios de oferta, identificación de usuario o cualquiera que represente algún movimiento con la cuenta.

Aquí podrás visualizar:

- **Campo de búsqueda de periodo:** Campo de periodo: Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días
- **Histórico de operaciones:** Aparecerán en orden cronológico el histórico de operaciones por los que haya pasado el cliente.
  - **Fecha de solicitud:** Fecha en que se llevó a cabo la consulta.
  - **Tipo de operación:** Muestra la operación consultada.
  - **MVNO:** Muestra el código BE_ID asociado al cliente (bussiness entity_ ID).
  - **Usuario:** Muestra el usuario que realizó la consulta a nivel MVNO.
  - **Fecha de ejecución:** Muestra fecha de ejecución del movimiento operativo.
  - **Fin de ejecución:** Muestra el momento de finalización de la ejecución del movimiento operativo.
  - **Tiempo total:** Muestra el lapso que tardó en ejecutarse el movimiento operativo.
  - **Parámetros:** Mostrará el reason code correspondiente.
  - **Resultado:** Muestra la situación del movimiento operativo, puede ser exitoso o fallido.
  - **Botón CSV:** Te permitirá exportar la información completa para ser manipulada.
  - **Autogestión Ciclo de Vida:** Te permite validar si existe alguna operación de suspensión vía la función de autogestión ciclo de vida, en donde con un True se puede identificar.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

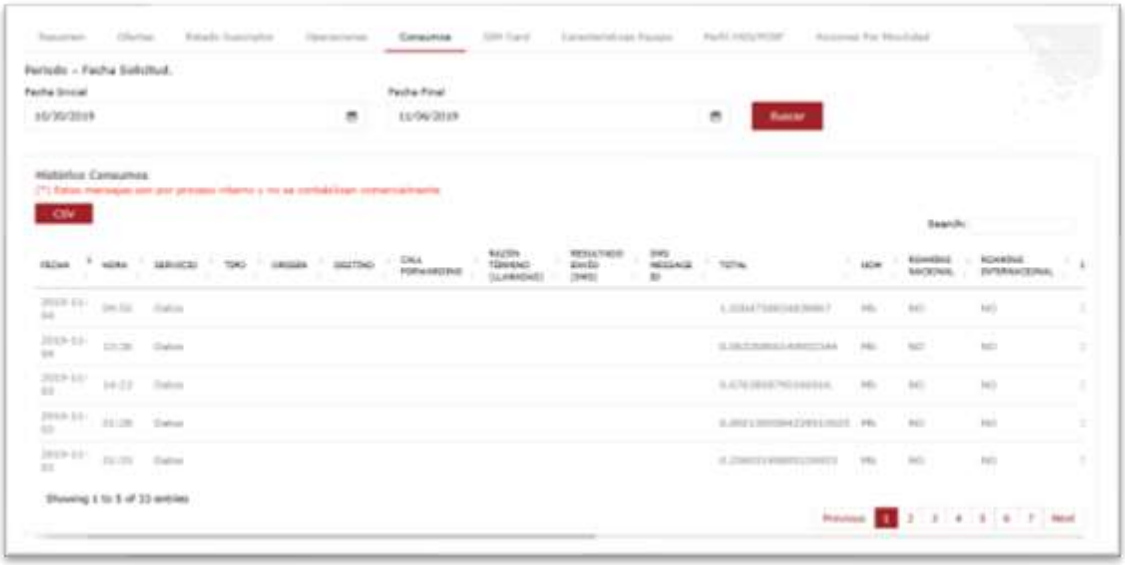


5.8 Menú Consumos

Dentro del menú "Consumos", nuestros clientes podrán observar los consumos de usuario consultado, es importante contemplar que existe siempre un desfase de una hora y 30 minutos, en este apartado encontraras la siguiente información:

- **Campo de búsqueda de periodo:** Campo de periodo: Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días
- **Botón CSV:** Te permitirá exportar la información completa para ser manipulada
- **Fecha:** Muestra la fecha en que se llevó a cabo la transacción
- **Hora:** Muestra hora y minutos en que se realizó el consumo
- **Servicio:** Muestra el tipo de tráfico cursado, en este caso datos
- **Tipo:** No aplica para HBB
- **Origen:** No aplica para HBB
- **Destino:** No aplica para HBB
- **Call forwarding:** No aplica para HBB
- **Razón término de llamada (llamada):** No aplica para HBB
- **Resultado envío (SMS):** No aplica para HBB
- **SMS message ID:** No aplica para HBB
- **Total:** En este caso, datos
- **UOM:** Muestra la unidad de medida de la bolsa, para HBB es GB
- **Roaming nacional:** No aplica para HBB
- **Roaming internacional:** No aplica para HBB
- **IMSI:** Muestra el IMSI del UF
- **IMEI:** Muestra el identificador IMEI del equipo
- **Access prefix:**
- **APN:** (Access point name), muestra la puerta de salida de datos por la que el UF se encuentra traficando
- **QOS:** (quality of service)
- **Rating group:** Grupo de cobro de servicio
- **Offer id:** Es el código de la oferta contratada
- **LDI:** No aplica para HBB
- **LDI destino:** No aplica para HBB

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



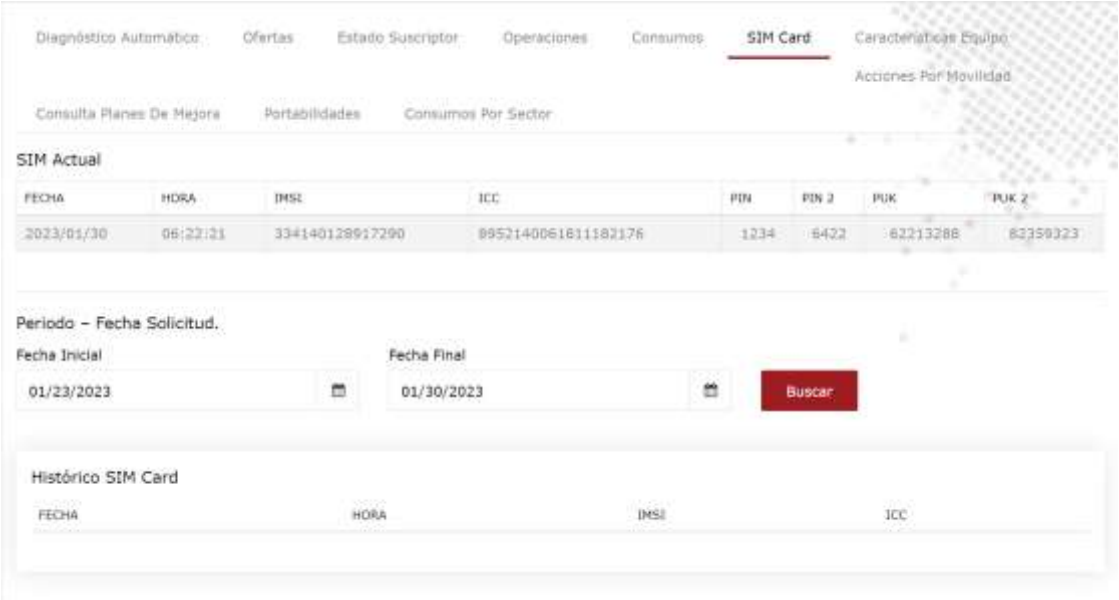
5.9 Menú SIM Card

Dentro del menú SIM Card, se puede apreciar la siguiente información

SIM Actual:

- **Fecha:** Indica la fecha en que se insertó y reconoció la SIM en el dispositivo
- **Hora:** Indica la hora en que se insertó y reconoció la SIM en el dispositivo
- **IMSI:** Indica el IMSI asociado a la sim
- **ICC:** Indica el código ICC asociado a la SIM
- **Campo de búsqueda de periodo:** Campo de periodo: Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días
- **Histórico de cambios:** Aparecerán en orden cronológico el histórico de estados por los que haya pasado el cliente
- **Fecha:** Fecha en la que se realizó algún cambio
- **Hora:** Hora de ejecución
- **IMSI:** Muestra el IMSI asociado a al sim en el cambio descrito
- **ICC:** Muestra el ICC asociado a la SIM en el cambio descrito

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

5.10 Menú Características de equipo

Dentro del menú "Características de equipo", nuestros clientes podrán observar los consumos de usuario consultado, en este apartado encontraras la siguiente información:

IMEI Actual.

- **Fecha:** Indica la fecha de activación del IMEI asociado a una SIM Card
- **Hora:** Indica la hora en que fue asociado el IMEI a SIM por activación
- **IMEI / IMEISV:** Muestra el número identificador IMEI del equipo actual con una longitud entre 14 y 16 dígitos
- **Homologado:** Muestra si el equipo es compatible y homologado con Altan
- **Soporta banda 28:** No aplica para HBB
- **Soporta volte:** No aplica para HBB
- **Status:** Muestra el estado del IMEI si ha sido bloqueado o no, algunas de las posibles razones es por cambio de dispositivo, robo o extravío.
- **Equipo (marca, modelo):** Muestra la marca y el modelo del equipo registrado
- **Características soportadas por el equipo:** Muestra características tales como: Alimentación, capacidad, memoria, entre otros
- **Campo de búsqueda de periodo:** Campo de búsqueda de periodo: Campo de periodo: Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días
- **Histórico de cambio:** Muestra los cambios históricos
- **Botón CSV:** Te permitirá exportar la información completa para ser manipulada
- **Fecha:** Se muestra la información de la fecha en que se realizó un cambio de IMEI
- **Hora:** Se muestra la información de la hora en que se realizó un cambio de IMEI
- **IMEI:** Se muestra el histórico de cambio de IMEI

Ejemplo de vista con IMEI Normal

Ejemplo de vista con IMEISV

IMEI Actual

FECHA	HORA	IMEISV	HOMOLOGADO	SOPORTA BANDA28	SOPORTA VOLTE	STATUS	EQUIPO (MARCA/MODELO)	CARACTERÍSTICAS SOPORTADAS POR EL EQUIPO
2021-05-05	N/A	8678090400034701	HOMOLOGADO	SI	SI	NO BLOQUEADO	Huawei / B311-520	**SupportedBearers:** 3GPP,3GPP2,LTE,WCDMA **RadioStack:** **DeviceType:** Router **OS:** Proprietary/Huawei/Proprietary

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

5.11 Acciones por control movilidad

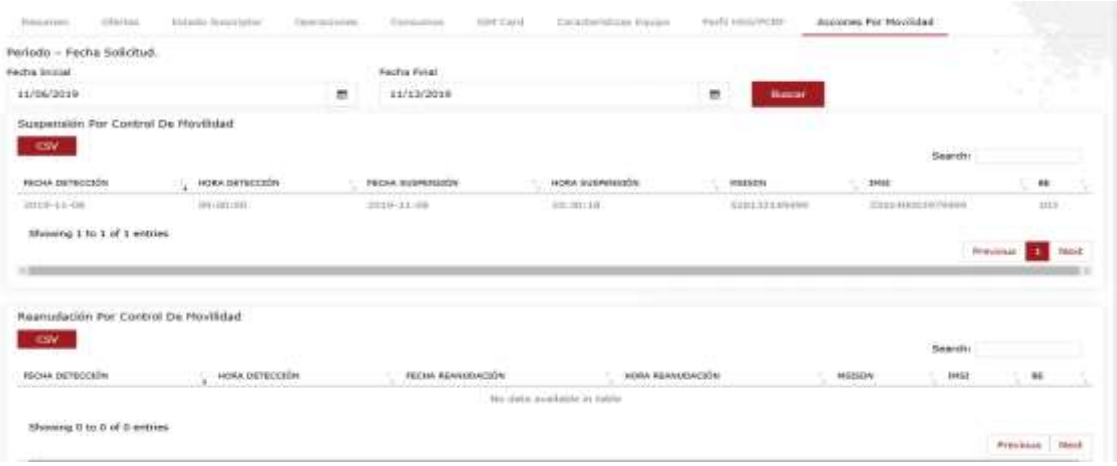
Campo de búsqueda de periodo: Campo de periodo: Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días.

Suspensión por control de movilidad

- **Botón CSV:** Te permitirá exportar la información completa para ser manipulada
- **Fecha de detección:** Fecha de detección de movilidad
- **Hora detección:** Hora de detección de movilidad
- **Fecha suspensión:** Fecha de suspensión por control de movilidad
- **Hora suspensión:** Hora de suspensión por control de movilidad
- **MSISDN:** Número asociado a la SIM
- **IMSI:** IMSI asociada al equipo
- **BE:** Identificador de código de negocio con Altán

Reanudación por movilidad

4 **Botón CSV:** Te permitirá exportar la información completa para ser manipulada
5 **Fecha de detección:** Fecha de detección de movilidad
6 **Hora detección:** Hora de detección de movilidad
7 **Fecha suspensión:** Fecha de suspensión por control de movilidad
8 **Hora suspensión:** Hora de suspensión por control de movilidad
9 **MSISDN:** Número asociado a la SIM
10 **IMSI:** Imsi asociada al equipo
11 **BE:** Identificador de código de negocio con Altán



5.12 Menú Plan de mejora

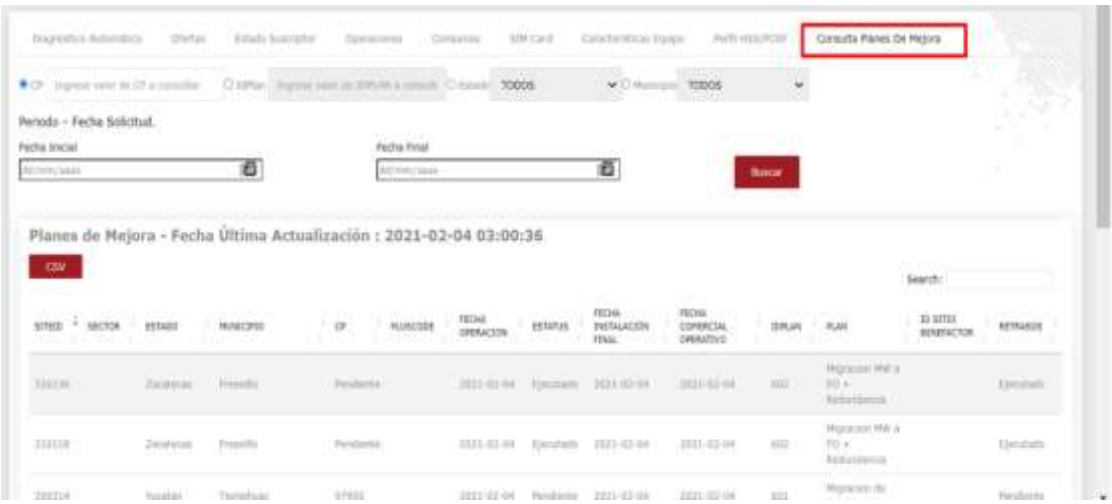
La información contenida en esta parte del sistema indicará los trabajos que se realicen en la red para mejorar la cobertura y por lo tanto el servicio de la Red ALTÁN, indicará el avance o finalización de despliegues y mejoras generales.

Para acceder a él, se debe ingresar cualquier MSISDN y proceder su consulta. Dentro de los submenús de dicha consulta, aparecerá la opción de seleccionar "Plan de mejora" y consultar la información.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Dentro del submenú "Plan de mejora" podrá visualizarse la siguiente información:

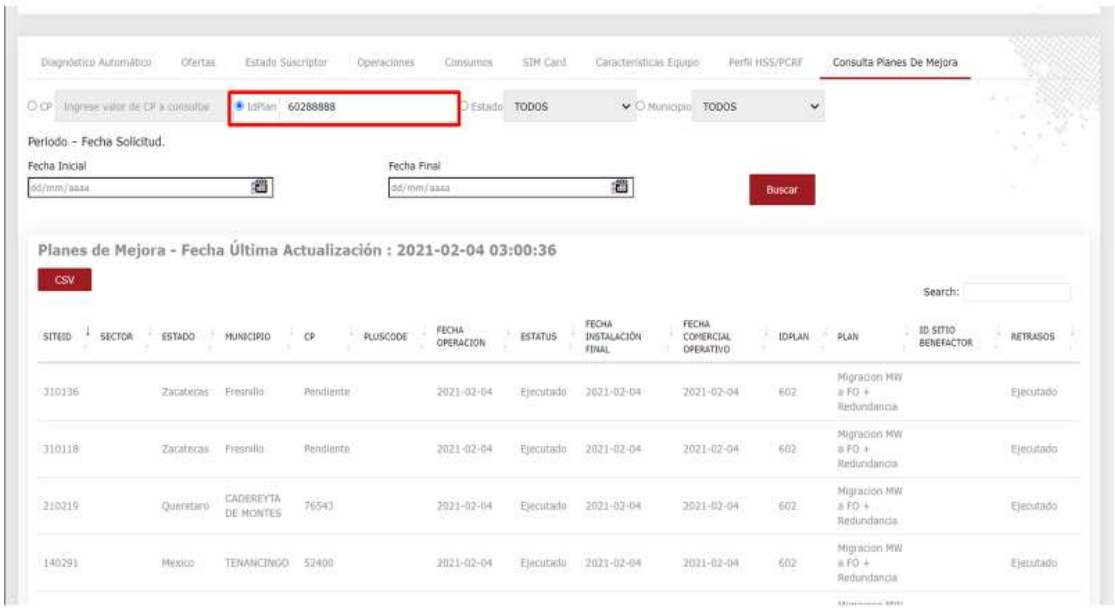
1. **SITEID:** Se refiere al identificador del sitio al cual se realizarán mejoras.
2. **Sector:** Se refiere al sector específico del sitio el cual será optimizado.
3. **Estado:** Muestra el estado donde se realizarán los trabajos de mejora.
4. **Municipio:** Indica el municipio donde se encuentra el sitio a mejorar.
5. **Código postal (CP):** Indica el código postal donde se realizarán los trabajos de mejora.
6. **Pluscode:** Ubicación en el mapa con mayor exactitud.
7. **Fecha de operación:** Reflejará la fecha propuesta de inicio de labores de mejora.
8. **Estatus:** Indica el estado de los trabajos realizados (pendiente, ejecutado, etc.)
9. **Fecha de instalación final:** Refleja la fecha en que se instaló la solución de mejora.
10. **Fecha comercial operativo:** Aparecerá la fecha de inicio de operación del sitio.
11. **IDplan:** Reflejará el código número del plan de mejora.
12. **Plan:** Detalla el plan a mejorar.
13. **ID sitio benefactor:** Señala el sitio que se verá beneficiado con los cambios ejecutados.
14. **Retrasos:** Refleja los atrasos que se hayan tenido en los trabajos ejecutados.



Esta pantalla muestra la consulta general con la información predeterminada de trabajos de mejora.

Es posible realizar búsquedas por código postal, Id plan, estado y municipio, apareciendo así aquellos que se encuentren ligados al criterio de búsqueda.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



5.13 Salud de Red

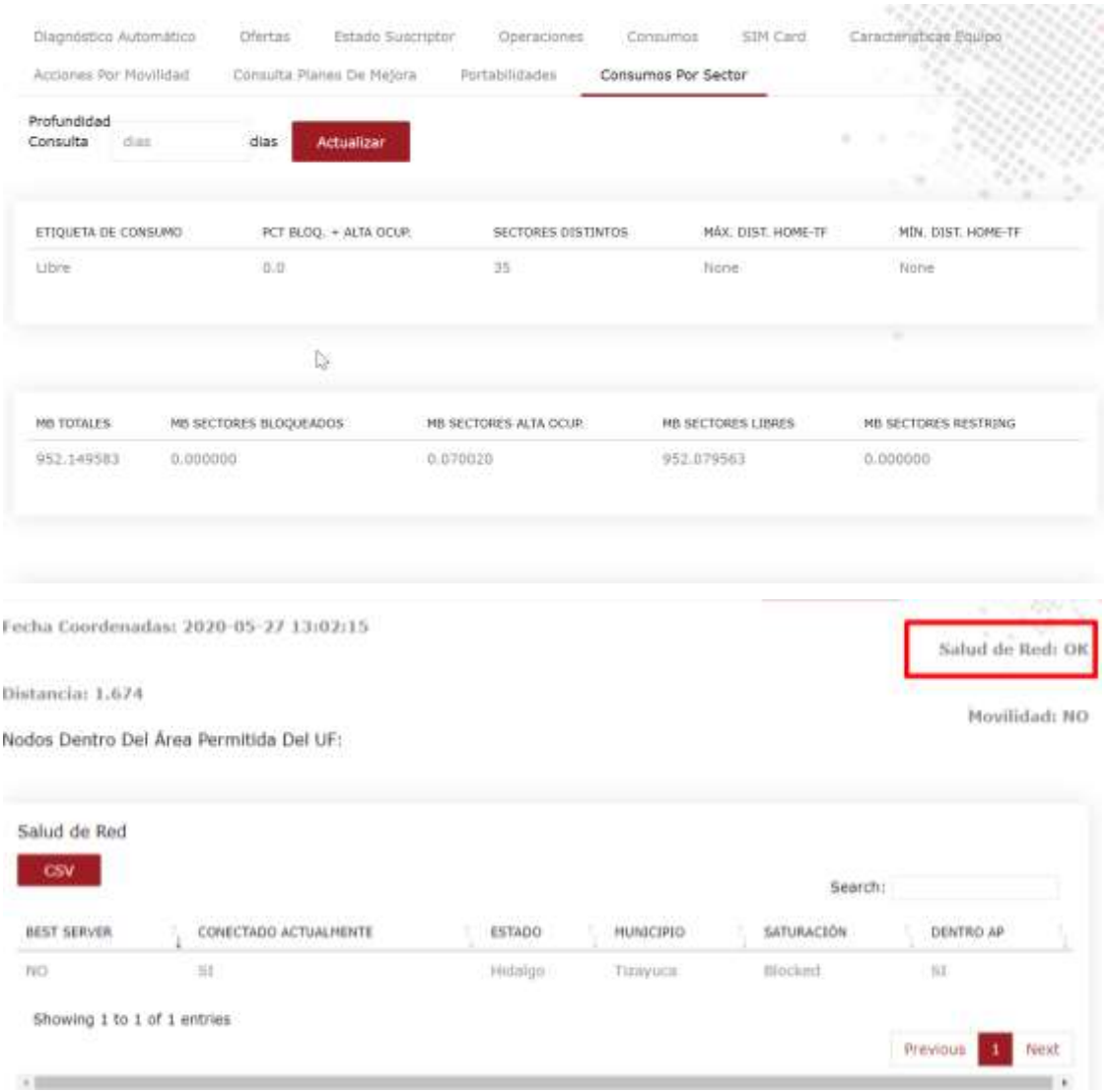
En la sección de Salud de Red se encuentra el estado actual de la Red respecto a su ubicación (Coordenadas), en la cual se indicará si la Calidad del servicio es bueno o deficiente, en la misma pantalla se cuenta con los siguientes campos:

1. Salud de Red (Ok, Degradado o Sin servicio): Indica el estado de la Red. OK: el sitio se encuentra funcionando de manera correcta y la Red es óptima.
    a. Degradado: Se tiene alguna afectación en la zona, la cual puede impactar algunos sitios/usuarios, sin embargo, es posible continuar con servicio.
    b. Sin servicio: La zona consultada se encuentra bajo alguna incidencia en proceso de solución, lo usuarios podrían quedarse sin servicio.
2. Movilidad (Si, No, Sin servicio): Indica movimiento del Usuario Final
    a. Si: Cliente se encuentra en movilidad con suspensión correcta

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

b. No: Cliente se encuentra en la zona de activación Fuera de zona: Coordenadas mal declaradas (Cliente no se mueve, pero se encuentra muy lejos de su Best Server)

3. Fecha Coordenadas: Muestra la fecha y la hora de contratación del servicio o cambio de vinculación
4. Distancia: Indica la distancia entre el servidor y las coordenadas registradas
5. Nodos Dentro Del Área Permitida Del UF:
6. CSV: Botón que permite exportar un documento (.csv) sobre los datos consultados.
7. Best Server: Indica si el UF se encuentra en su nodo Best Server
8. Canectado Actualmente: Muestra si el UF está conectado o desconectado en el momento de la consulta
9. Estado: Localización del UF a nivel Estado
10. Municipio: Localización del UF a nivel Municipio
11. Saturación: Indica la saturación de la Red en la ubicación señalada
12. Dentro AP: Indica si el UF se encuentra dentro del Área Permitida.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

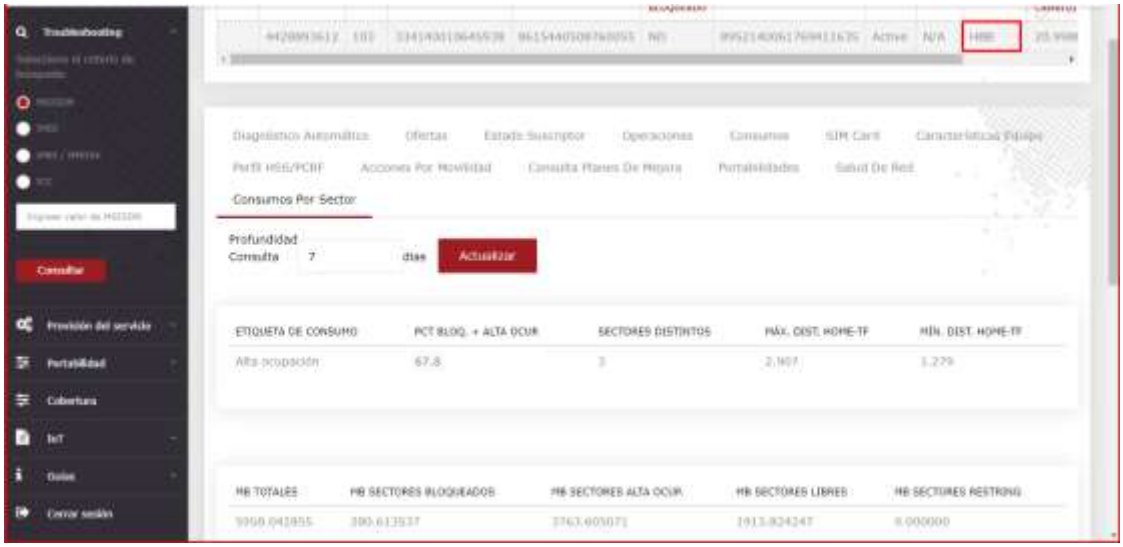
5.14 Consumos por sector (Quick Query)

En esta consulta se muestran los consumos de Usuarios Finales (UF) en sitios/sectores bloqueados o de alta ocupación y serán presentados en forma de porcentaje, es decir, se mostrará el porcentaje de consumos realizados en sitios con características de saturación.

Se podrá consultar el historial por un lapso de 1 a 7 días, en caso de que la consulta sea de un solo día, se mostrará el día vencido, es decir, el día anterior; si se sobrepasa el lapso de 7 días, aparecerá la leyenda de "No hay datos para Mostrar, con los parámetros seleccionados, revíselos e intente de nuevo".

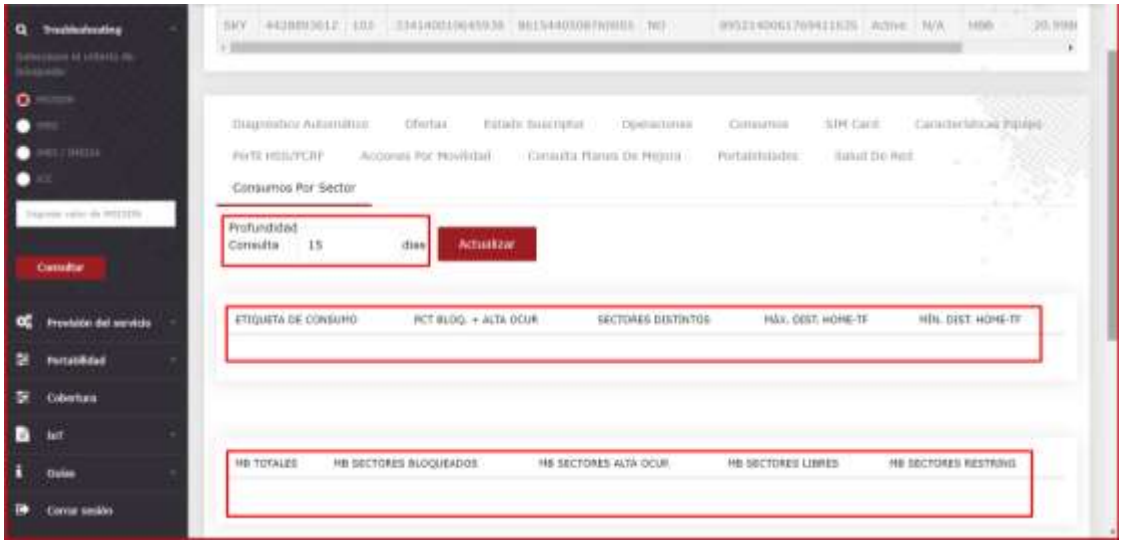
Se cuenta con 10 campos:

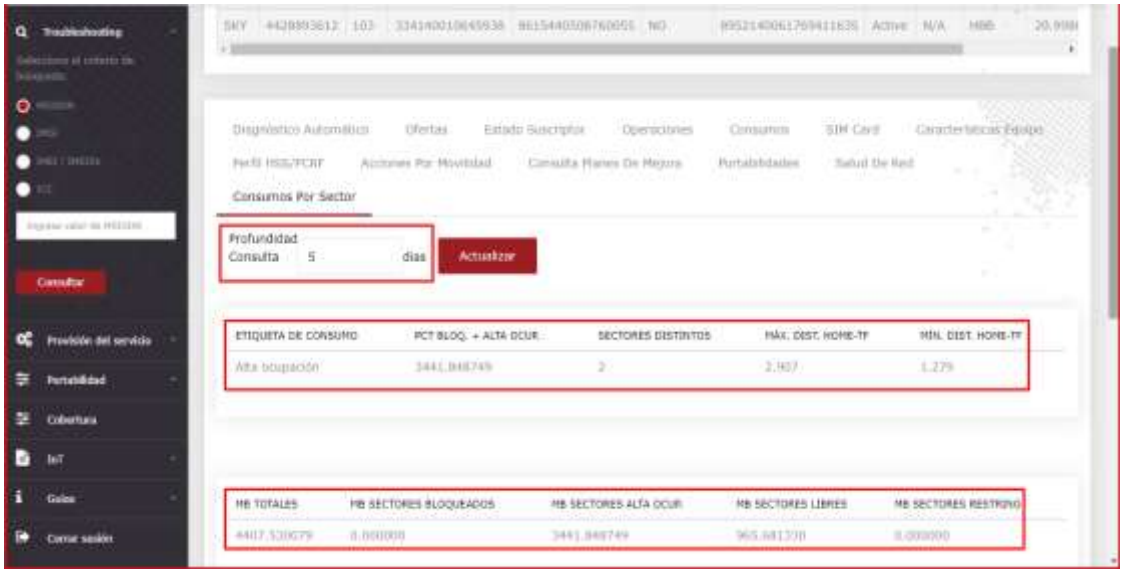
1. Etiqueta de consumo: Se muestra el nivel de ocupación, ej. Alta ocupación
2. PCT Bloq. + Alta Ocupación: Porcentaje bloqueado más Alta ocupación
3. Sectores Distintos: No. De sectores referentes a los consumos generados
4. Máx. dist. Home-TF: (Tráfic) Hace referencia al sitio de consumo final.
5. Mín. dist. Home-TF: (Tráfic) Hace referencia al sitio de consumo final.
6. MB Totales: El total de MB consumidos
7. MB Sectores Bloqueados: Los MB consumidos en Sectores Bloqueados
8. MB Sectores Alta Ocup.: Los MB consumidos en Sectores de Alta ocupación
9. MB Sectores libres: Los MB consumidos en Sectores libres
10. MB Sectores restringidos: Los MB consumidos en Sectores restringidos.



Cuando el rango de tiempo a consultar es menor a los 7 días

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.





Cuando el rango de tiempo a consultar sobrepasa de 7 días

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

5.15 Errores de aplicación

Escenario 400 The Subscriber Does Not Belong To The BE: Esta pantalla aparece cuando se realiza una consulta ya sea por MSISDN, IMSI, IMEI o ICCID y estos no pertenecen al BE del Cliente.

Escenario 400 The subscriber does not exist: Esta pantalla aparece cuando se realiza una consulta ya sea por MSISDN, IMSI, IMEI o ICCID y estos no aparecen en ninguna consulta.

Escenario 401 The subscriber has been deactived on AAAA-MM-DD: Esta pantalla aparece cuando se realiza una consulta ya sea por MSISDN, IMSI, IMEI o ICCID y estos se encuentran en estatus Deactive.

Escenario error 500: En este caso hay un problema en la integración de la plataforma con nuestro cliente, por lo que es necesario generar un ticket de la forma: Sistemas / View 360 / Sin View 360

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Escenario, la información no es correcta o es incompleta: En este caso podría aparecer información no perteneciente a al DN consultado o no estar completa por lo que será necesario generar un ticket a CIC de la forma: Sistemas / View 360 / Información incompleta -incorrecta

Escenarios no identificados: Si se encontrará algún error que no estuviera tipificado, será posible generar un Ticket a CIC para reportarlo de la forma: Sistemas / View 360 / Otros.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

6 Trouble shooting Movilidad

6.1 Acceso

Para acceder a la plataforma de gestión View 360° sigue la liga. https://360.altanredes.com/

Ingresa tu usuario y contraseña en los campos marcados para tal efecto

6.2 Consulta de usuario

La herramienta te permitirá realizar consultas con diferentes opciones, tales como:

- **MSISDN:** Es el número telefónico asignado a un cliente, deberá ingresarse a 10 dígitos sin incluir el código de país (52 para México)
- **IMEI /IMEISV:** Es el número identificador del equipo, el cual se asocia con la tarjeta SIM proporcionada, éste consta desde 14 y hasta 16 dígitos, puede localizarse en el costado del modem junto al código de barras o bien en dispositivos móviles marcando *#06# desde el teclado numérico de llamada del teléfono.
    - Los 6 primeros caracteres, se denomina Type Allocation Code (TAC), en donde los primeros dos dígitos indican el país de fabricación del equipo.
    - La segunda parte (YY) es el Final Assembly Code (FAC) e indica el fabricante del equipo.
    - La tercera parte (ZZZZZZ), compuesta de seis caracteres, es el número de serie del teléfono (SNR)
    - Los últimos 2 dígitos, hace referencia a la versión de software
- **IMEI:** Es el número identificador del equipo, el cual se asocia con la tarjeta SIM proporcionada, éste consta desde 14 y hasta 16 dígitos, puede localizarse en el costado del modem junto al código de barras o bien en dispositivos móviles marcando *#06# desde el teclado numérico de llamada del teléfono.
- **ICCID:** Es el código grabado en la tarjeta SIM el cual permite al operador identificar la procedencia, podrás encontrarlo grabado en algún costado de la misma tarjeta y consta de 19 dígitos omitiendo la letra final

Para inicia, solo es necesario seleccionar la opción con la cual se hará la consulta e ingresar los dígitos necesarios de acuerdo con la información anterior.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

En caso de seleccionar una opción e ingresar la información de otra, no arrojará ningún resultado y aparecerá una pantalla de error, en la pantalla ejemplo, se selecciona la opción "IMSI" pero se ingresan los caracteres de un MSISDN.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

6.3 Consulta de información general

Al momento de elegir alguna opción e ingresar la información requerida para realizar la consulta, aparecerá al centro de la pantalla 2 paneles de consulta.

El primero tendrá toda la información básica del suscriptor.

- **MVNO:** Es el nombre comercial de nuestros clientes (Mobile Virtual Network Operator)
- **MSISDN:** Muestra el número telefónico asignado
- **IMSI:** Muestra IMSI asignado
- **IMEI/IMEISV:** Muestra IMEI asignado
- **IMEI Bloqueado:** Indica si el IMEI se encuentra bloqueado (Sólo Altán)
- **ICCID:** Muestra ICCID asignado
- **Estado de la línea:** Muestra el estado actual de la línea, puede ser Active, idle, predeactive, desactive
- **Razón:** Muestra el status del reason code, si la línea esta activa, se mostrará como N/A, en caso de estar suspendida o barring, mostrará el motivo por el cual está en ese status.
- **Sub Razón:** Muestra el status del sub reason code, en el cual aparecerá un numero 20 si se tiene habilitada la funcionalidad de "Autogestión de Ciclo de Vida".
- **Producto:** Muestra la categoría de producto de acuerdo con lo que nuestros clientes han contratado con nosotros, en este caso debe aparecer **HBB.**
- **Tipo de SIM:** Muestra el tipo de sim que tiene ese MSISDN, si es una SIM Física o una eSIM.
- **Coordenadas de activación:** Estas coordenadas solo aplican para producto HBB y son aquellas donde el usuario fue activado y por lo tanto donde debe utilizarse el servicio.

Ejemplo de vista IMEI Normal

En el segundo panel se podrá observar y acceder a los menús de consulta especializados y se desglosan en los siguientes:

- Diagnostico automático
- Ofertas
- Estado de suscriptor
- Operaciones
- Consumos
- SIM Card
- Características de equipo
- Acciones por movilidad
- Plan de mejora

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

6.4 Diagnostico automático

En el menú "Diagnostico automático" es posible identificar información de gran utilidad para desarrollar Troubleshooting en un primer vistazo y acortar de esta manera los tiempos de revisión y análisis.

Se mostrará una tabla con la información necesaria por columnas.

Columnas:

- **Campo:** Muestra la información del rubro a consultar.
- **Valor:** Muestra el rubro especifico consultado.
- **Diagnóstico:** Indica el status actual de cada rubro y permite discernir si existe o no una falla.

Campos:

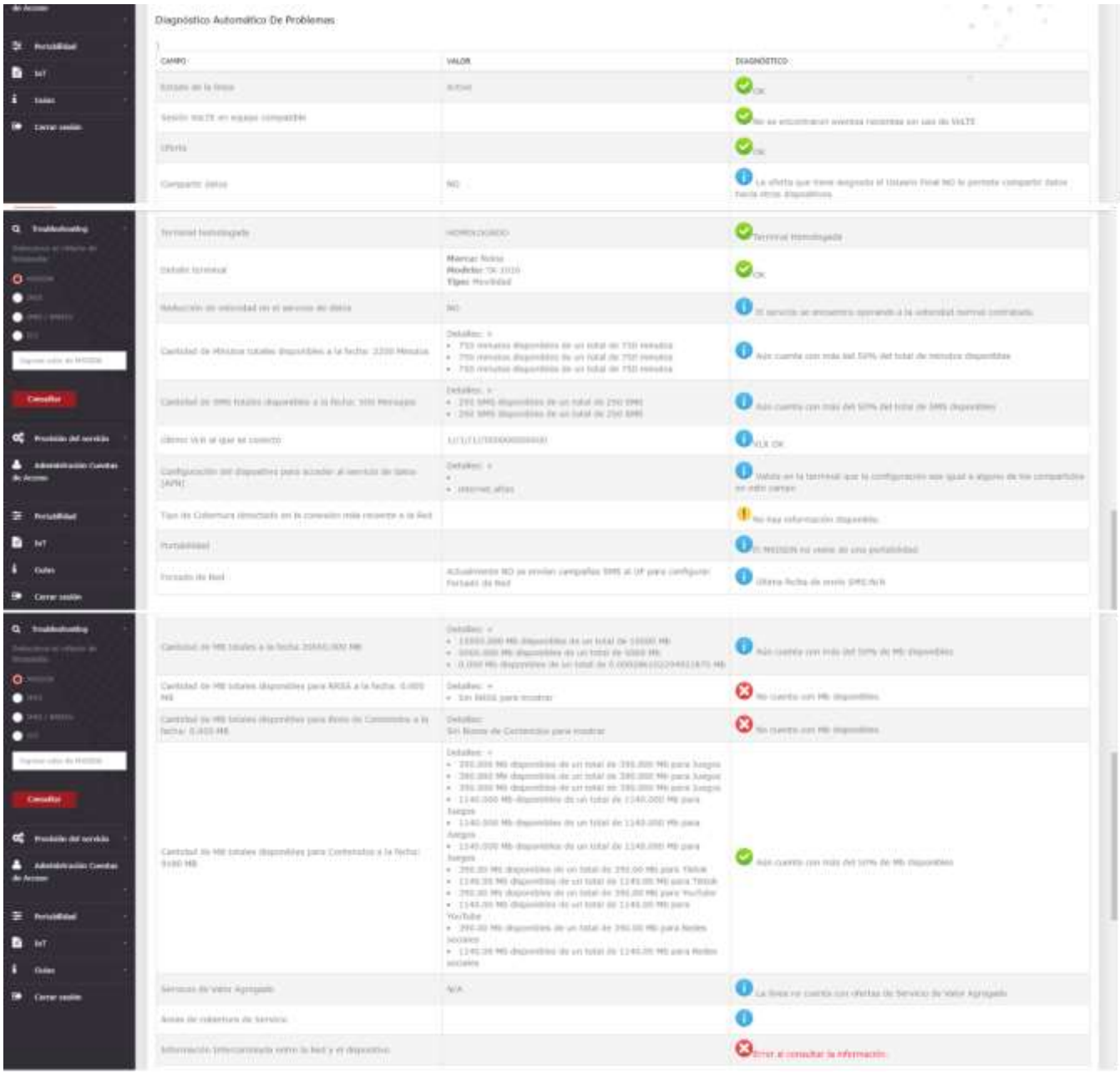
- **Estado de la línea:** Se refiere al estatus de la línea al momento de la consulta, ésta puede variar entre:
  Active
  Suspended
  Predeactive
  Deactive (cancelada)
- **Sesión Volte en equipo compatible:** Muestra si el equipo es compatible con Volte pero no está siendo utilizado, este indicador, anunciará que le dispositivo no se ha configurado correctamente con VoLTE activo.
  - En caso de no estar configurado se tendrá la opción de enviar SMS al usuario final con la configuración.
- **Oferta:** Muestra la oferta contratada con base en el catálogo de ofertas disponibles de cada cliente
- **Compartir datos:** Mostrará si la oferta tiene disponible uso compartido de datos.
- **Cantidad de Mb totales disponibles a la fecha:** Muestra las bolsas asignadas al usuario, fecha de vigencia y oferta; Al dar clic en el valor se desplegará los detalles de "Datos\registros\leyenda".
- **Cantidad de MB totales disponibles para RRSS a la fecha:** Muestra los MB que tiene disponibles para Redes Sociales; al dar click en el campo de valor se desplegarán los detalles de "RS\registros\leyenda".
- **Cantidad de MB totales para bono de contenidos a la fecha:** Mostrará los MB totales disponibles del bono promocional para RRSS
- **Cantidad de MB Totales disponibles para contenidos a la fecha:** Mostrará el total de MB disponibles para diversos contenidos tales como juegos, TT, Redes sociales entre otros.
- **Servicios de Valor agregado:** Muestra si el Usuario Final cuenta con alguno de los servicios de valor agregado.
- **Áreas de cobertura de Servicio:** Muestra los permisos de roaming, el valor óptimo es ALLNATALLI.
- **Información intercambiada entre la Red y el dispositivo:** Muestra los últimos consumos de subida y de descarga realizados por el cliente en las 24 horas inmediatas. El icono será "Ok" cuando el consumo sea igual o mayor a 1.
- **Equipo compatible banda 28:** Nos indica si el equipo registrado es compatible con nuestra red, en caso de no ser compatible, los servicios podrían

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

ser parciales o nulos, en caso de que el IMEI no esté registrado, este rubro tampoco sería visible.

- **Terminal homologada:** Indica si el terminal registrado es además homologado por Altán para tener servicio correcto.
- **Detalle de terminal:** Mostrará la marca, modelo y tipo del equipo, en caso de no estar registrado el IMEI, no se mostrará estos datos.
- **Última llamada realizada con tecnología VoLTE, con la aplicación Voz App o en Roaming:** Muestra el medio por el cual el cliente tiene servicio de voz que tuvo en la última llamada realizada.
- **Reducción de velocidad en el servicio de datos:** Indicará si el usuario se encuentra navegando a velocidades muy bajas debido a que ha terminado la bolsa o está en página redirect.
- **Cantidad de Minutos totales disponibles a la fecha:** Muestra los minutos que quedan por consumir de la bolsa cargada. Al dar click en el campo de valor se desplegarán los detalles de "Voz\registros\leyenda".
- **Cantidad de Mensajes totales disponibles a la fecha:** Muestra los SMS por consumir de la bolsa de SMS cargada. Al darclick en el campo de valor se desplegarán los detalles de "SMS\registros\leyenda"
- **Eventos de bonus NR disponibles:** Muestra el saldo de eventos en Roaming nacional, para este tipo de navegación tanto los SMS, navegación y llamadas se debitan de este saldo
- **Último VLR al que se conectó:** Muestra el registro del VLR al que se haya registrado el usuario final, esto quiere decir que puede mostrar si el usuario se encuentra registrado en la Red ALTÁN o si está en Roaming nacional conectado a otra Red. Para poder identificarlo se puede observar los valores mostrados en el campo.
  - Si el valor de VLR empieza por **52558** XXXXXXX o **52812** XXXXXXX, nos indica que el Usuario Final está registrado en Huella Altán.
  - Si el valor de VLR empieza por **52941** XXXXXXX, nos indica que el UF está registrado en Roaming Nacional.
  - Si el valor de VLR empieza con un código diferente a 52XXXXXXX, nos indica que el UF está registrado en Roaming internacional.
- **Configuración del dispositivo para acceder al servicio de datos (APN):** Mostrará el APN por el cual se encuentra navegando y nos indicará si es correcto. Al dar click en el campo de valor se desplegarán los detalles de la VPN en la que está navegando.
- **Tipo de Cobertura detectado en la conexión más reciente a la Red: Indicará si el usuario se encuentra en la mancha de cobertura ALTÁN.**
- **Portabilidad: Indicara si el usuario se encuentra en un proceso de portabilidad.**
- **Forzado de Red: Indicará si se ha solicitado alguna campaña a través de SMS para forzado de Red.**
- **Perfil HSS: En esta sección se mostrarán los siguientes parámetros:**
  - **HLR:** Home location registred, muestra el HLR donde se encuentra registrado, así como el status del usuario
  - **PDP context:** Muestra el contexto de conexión del usuario, APN y protocolo
  - **VLR Mob Data:** Muestra el registro en VLR
  - **SGSN Mob Data:** Muestra el registro dentro de SGSN
  - **HSS:** Muestra los parámetros de registro en el HSS
  - **PCRF:** Muestra los parámetros de registro en el PCRF

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



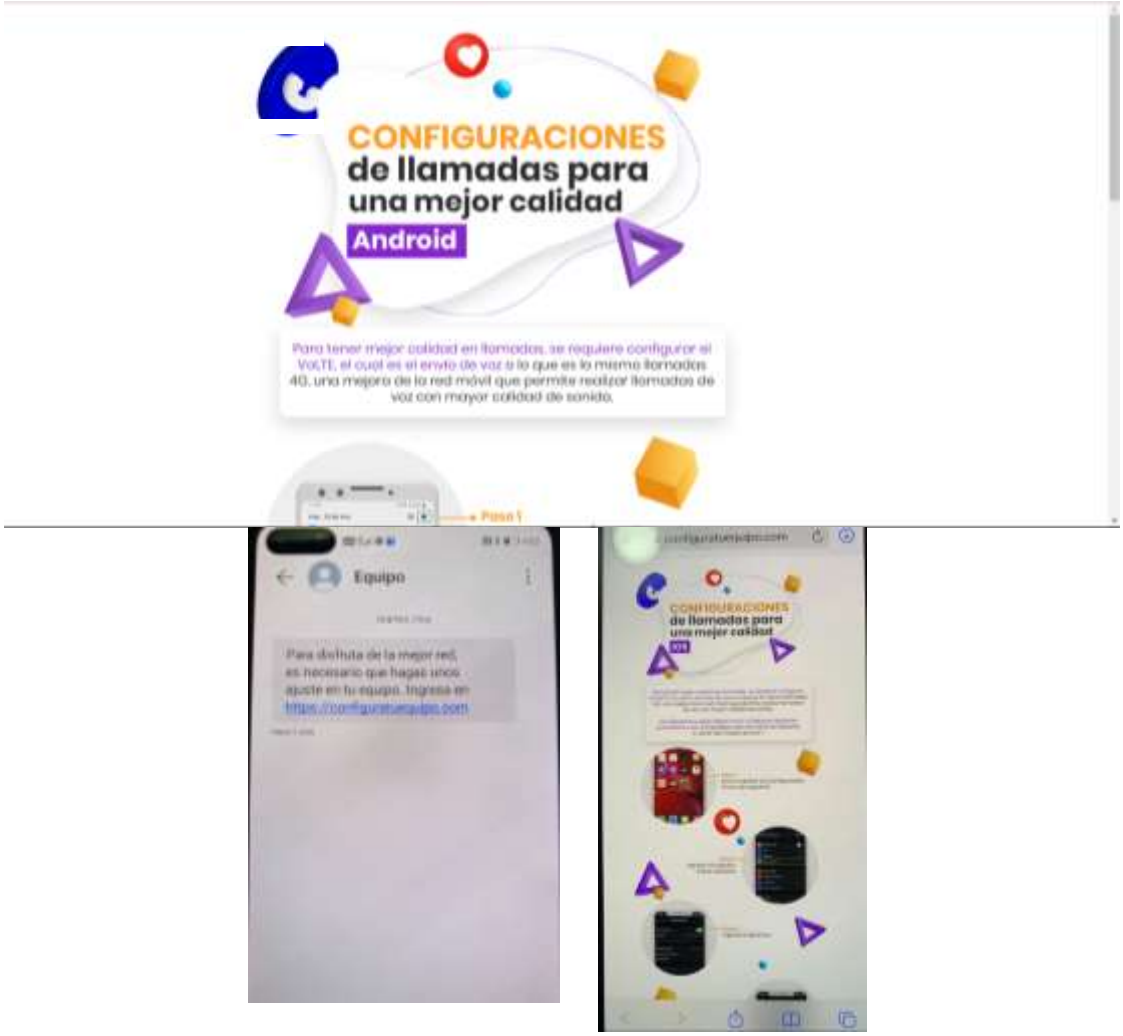
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Equipo no configurado y compatible: Envió de SMS de configuración.

- Aparecerá la opción de enviar un SMS con los datos de configuración.

Direccionara dentro de View 360 a la página de envío.

El SMS llegará directo al usuario mostrando los pasos a seguir para configurar dependiendo el dispositivo.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

6.5 Menú Ofertas

En este menú se visualizará únicamente las ofertas contratadas actuales y el histórico de hasta 33 días hacia atrás, buscando en lapsos de 7 días.

Servicios contratados:

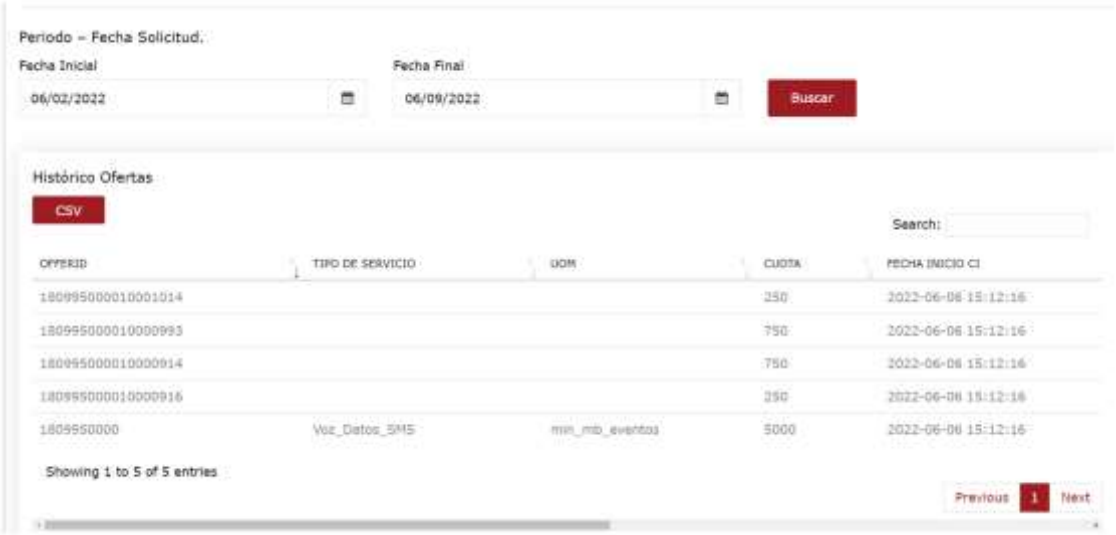
- **Nombre de oferta:** Muestra la oferta cargada al usuario
- **Tipo de servicio:** Muestra el tipo de servicio según el producto, en este caso es Movilidad
- **UOM:** Muestra la unidad de medida de la bolsa, voz, datos, eventos (SMS)
- **Cuota:** Muestra el total de la bolsa asignada
- **Unidades disponibles:** Muestra las unidades aún disponibles y van decreciendo conforme el uso de la misma bolsa
- **Fecha de inicio CI:** Muestra la fecha de inicio de la bolsa
- **Fecha Fin CI:** Muestra la fecha fin de la bolsa (caducidad)
- **Velocidad downlink:** No aplica movilidad y para datos aparecerá como Best effort
- **Renovación automática:** Muestra la regla que indica si se renueva automáticamente
- **Fecha de provisión. Oferta actual:** Muestra la fecha de la oferta que está aprovisionada en este momento
- **Duración de la oferta actual:** Muestra la duración de la oferta en días. Cuando aparece una "Y" significa que es una oferta con renovación automática.
- **Bono promocional:** Muestra si el bono cargado es o no promocional mediante las palabras "Si" o "No", estos bonos se validan en la base oficial de bonos promocionales, y solo si se encuentran ahí, se confirmará con un "Si" que lo son.
- **Offer id:** Muestra el número identificador de oferta
- **Ciclo individual:** Aparece la fecha cíclica en que se renueva la bolsa, en caso de tener cargada una oferta específica fecha fija mes dinámico, se mostrara en esta columna.

Servicios Contratados

NOMBRE OFERTA	TIPO DE SERVICIO	UOM	CUOTA	UNIDADES DISPONIBLES	FECHA INICIO CI	FECHA FIN CI	VELOCIDAD DOWNLINK	RENOVACIÓN AUTOMÁTICA	FECHA DE PROVISIÓN OFERTA ACTUAL	DURACIÓN DE LA OFERTA ACTUAL	BONO PROMOCIONAL	OFFERID	CICLO INDIVIDUAL
ALTAN-RM-CT 1000+1000Mi 45000+5000M 500+500SMS Mth R	Oferta Primaria	N/A	N/A	N/A	2022-05-01 00:00	2022-06-01 00:00	BestEffort	SI			NO	1609900036	Mes Calendario
ALTAN-RM-CT 1000+1000Mi 45000+5000M 500+500SMS Mth DS	Datos	GB	44GB	35.8GB	2022-05-01 00:00	2022-06-01 00:00	BestEffort	SI	2021/12/01 01:30:11	Y	[illegible]	1809900153	Mes Calendario
ALTAN-RM-CT 1000+1000Mi 45000+5000M 500+500SMS Mth DS	Datos	GB	4.9GB	4.9GB	2022-05-01 00:00	2022-06-01 00:00	BestEffort	SI	2021/12/01 01:30:11	Y	[illegible]	1809900153	Mes Calendario
ALTAN-RM-CT 1000+1000Mi 45000+5000M 500+500SMS Mth DS	SMS	Eventos	500	500	2022-05-01 00:00	2022-06-01 00:00	N/A	SI	2021/12/01 01:30:11	Y	[illegible]	1809900153	Mes Calendario
ALTAN-RM-CT 1000+1000Mi 45000+5000M 500+500SMS Mth DS	SMS	Eventos	500	500	2022-05-01 00:00	2022-06-01 00:00	N/A	SI	2021/12/01 01:30:11	Y	[illegible]	1809900153	Mes Calendario
ALTAN-RM-CT 1000+1000Mi 45000+5000M 500+500SMS Mth DS	Voz	Minutos	1000	1000	2022-05-01 00:00	2022-06-01 00:00	N/A	SI	2021/12/01 01:30:11	Y	[illegible]	1809900153	Mes Calendario

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Periodo - Fecha solicitud: Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días
Histórico de ofertas: La información buscada en el periodo, aparecerá en este campo en orden cronológico con la información de las ofertas asignadas al UF.



6.6 Menú Estado suscriptor

En este apartado será posible visualizar:

Fecha: Se refiere a la fecha en que se reflejó el estado actual

Hora: Refleja la hora en que se llevó a cabo el último cambio de estado

Estado: Refleja el estado actual del suscriptor (Active, Idle, predeactive, desactive)

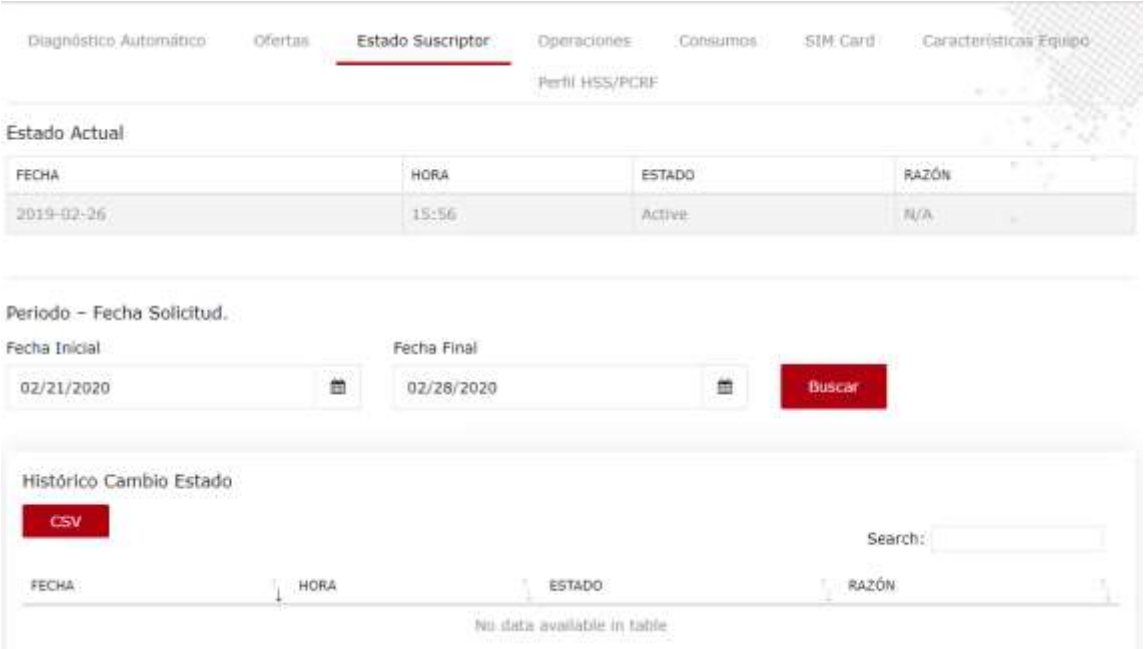
Reason Code: Muestra el status del reason code, si la línea esta activa, se mostrará como N/A, en caso de estar suspendida o barring, mostrará el motivo por el cual está en ese status

Campo de periodo: Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días

Histórico de cambios: Aparecerán en orden cronológico el histórico de estados por los que haya pasado el cliente

Fecha: Fecha en la que se realizó algún cambio
Hora: Hora de ejecución
Estado: Estado al cual cambió la línea del usuario
Botón CSV: Te permitirá exportar la información completa para ser manipulada

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

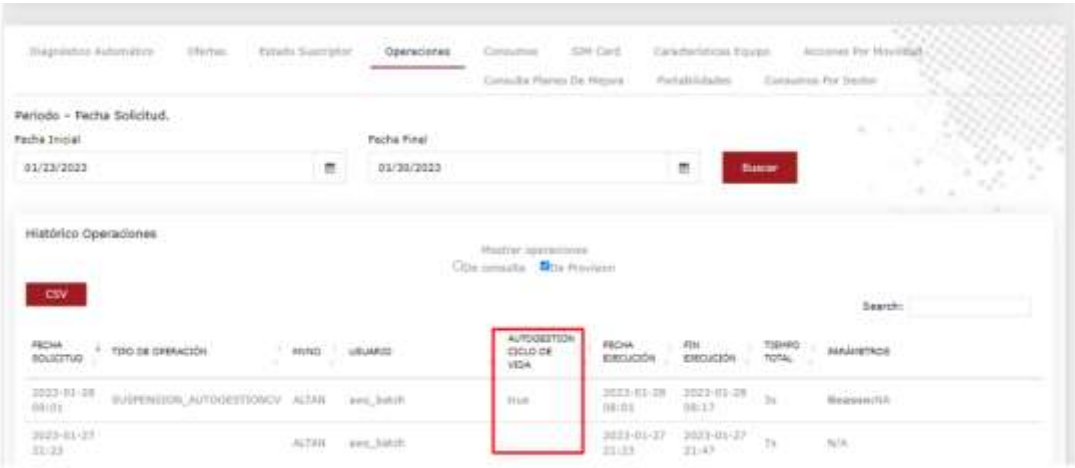


Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

6.7 Menú Operaciones

En el menú operaciones podrás encontrar el histórico de cambios que ha tenido el usuario en su servicio tales como: Consultas, cambios de oferta, identificación de usuario o cualquiera que represente algún movimiento con la cuenta.

- **Campo de búsqueda de periodo:** Campo de periodo: Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días
- **Histórico de operaciones:** Aparecerán en orden cronológico el histórico de operaciones por los que haya pasado el cliente.
    - **Fecha de solicitud:** Fecha en que se llevó a cabo la consulta.
    - **Tipo de operación:** Muestra la operación consultada.
    - **MVNO:** Muestra el código BE_ID asociado al cliente (bussiness entity_ ID).
    - **Usuario:** Muestra el usuario que realizó la consulta a nivel MVNO.
    - **Fecha de ejecución:** Muestra fecha de ejecución del movimiento operativo.
    - **Fin de ejecución:** Muestra el momento de finalización de la ejecución del movimiento operativo.
    - **Tiempo total:** Muestra el lapso que tardó en ejecutarse el movimiento operativo.
    - **Parámetros:** Mostrará el reason code correspondiente.
    - **Resultado:** Muestra la situación del movimiento operativo, puede ser exitoso o fallido.
    - **Botón CSV:** Te permitirá exportar la información completa para ser manipulada.
    - **Autogestión Ciclo de Vida:** Te permite validar si existe alguna operación de suspensión vía la función de autogestión ciclo de vida, en donde con un True se puede identificar.



6.8 Menú Consumos

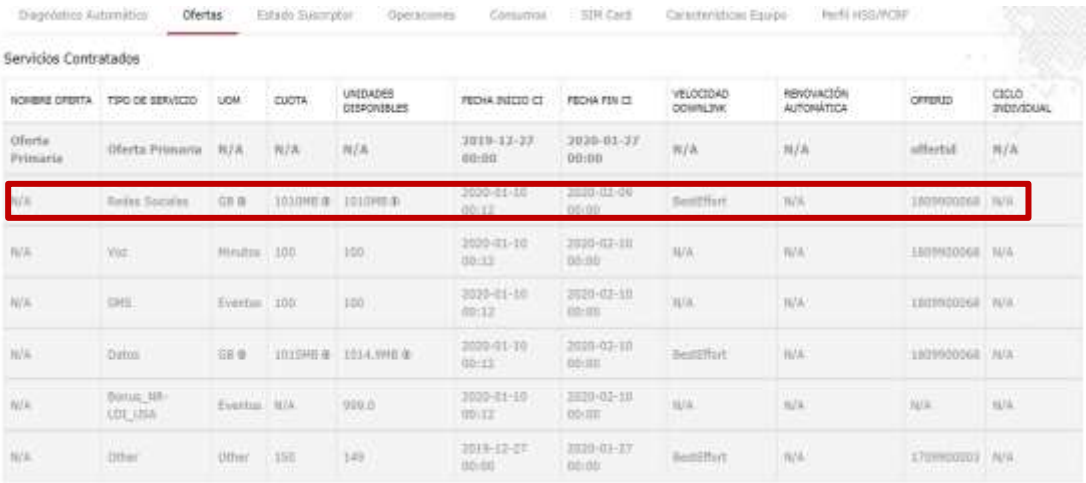
Dentro del menú "Consumos", nuestros clientes podrán observar los consumos de usuario consultado, es importante contemplar que existe siempre un desfase de una hora y 30 minutos, en este apartado encontraras la siguiente información:

- **Campo de búsqueda de periodo: Campo de periodo:** Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días
- **Botón CSV:** Te permitirá exportar la información completa para ser manipulada

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

- **Fecha:** Muestra la fecha en que se llevó a cabo la transacción
- **Hora:** Muestra hora y minutos en que se realizó el consumo
- **Servicio:** Muestra el tipo de tráfico cursado, Voz, datos, eventos (SMS)
- **Tipo:** Indica el tipo de llamada, entrante (Mobile terminating - MT), saliente (Mobile originating – MO)
- **Origen:** Muestra número origen del SMS o llamada
- **Destino:** Muestra el número destino de SMS o llamada
- **Call forwarding:** Indica si la llamada fue desviada
- **Razón término de llamada (llamada):** Indica motivo por el cual terminó la llamada
- **Resultado envío (SMS):** Indica si es exitoso (success) o no exitoso (unsuccess)
- **SMS message ID** Muestra el código de envío de SMS
- **Total:** Muestra la duración total del evento (minutos, evento, MB)
- **UOM:** Muestra la unidad de medida de la bolsa, Minutos, eventos, MB
- **Roaming nacional:** Muestra si la llamada fue originada en RN
- **Roaming internacional:** Muestra si la llamada fue originada en RI
- **IMSI:** Muestra el IMSI del UF
- **IMEI:** Muestra el identificador IMEI del equipo
- **Access prefix:**
- **APN:** (Access point name), muestra la puerta de salida de datos por la que el UF se encuentra traficando
- **URL:**
- **QOS:** (quality of service)
- **Rating group:** Grupo de cobro de servicio
- **Cell ID:**
- **Offer id:** Es el código de la oferta contratada
- **LDI:** Código de país
- **LDI destino:** País destino del evento

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



6.9 Menú SIM Card

Dentro del menú SIM Card, se puede apreciar la siguiente información

SIM Actual:

- **Fecha:** Indica la fecha en que se insertó y reconoció la SIM en el dispositivo
- **Hora:** Indica la hora en que se insertó y reconoció la SIM en el dispositivo
- **IMSI:** Indica el IMSI asociado a la sim
- **ICC:** Indica el código ICC asociado a la SIM
- **Campo de búsqueda de periodo: Campo de periodo:** Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días
- **Histórico de cambios:** Aparecerán en orden cronológico el histórico de estados por los que haya pasado el cliente
- **Fecha:** Fecha en la que se realizó algún cambio
- **Hora:** Hora de ejecución
- **IMSI:** Muestra el IMSI asociado a al sim en el cambio descrito
- **ICC:** Muestra el ICC asociado a la SIM en el cambio descrito
- **PIN:** Muestra el PIN asociado a la SIM
- **PUK:** Muestra el PUK asociado a la SIM

6.10 Menú Características de equipo

Dentro del menú "Características de equipo", nuestros clientes podrán observar los consumos de usuario consultado, en este apartado encontraras la siguiente información:

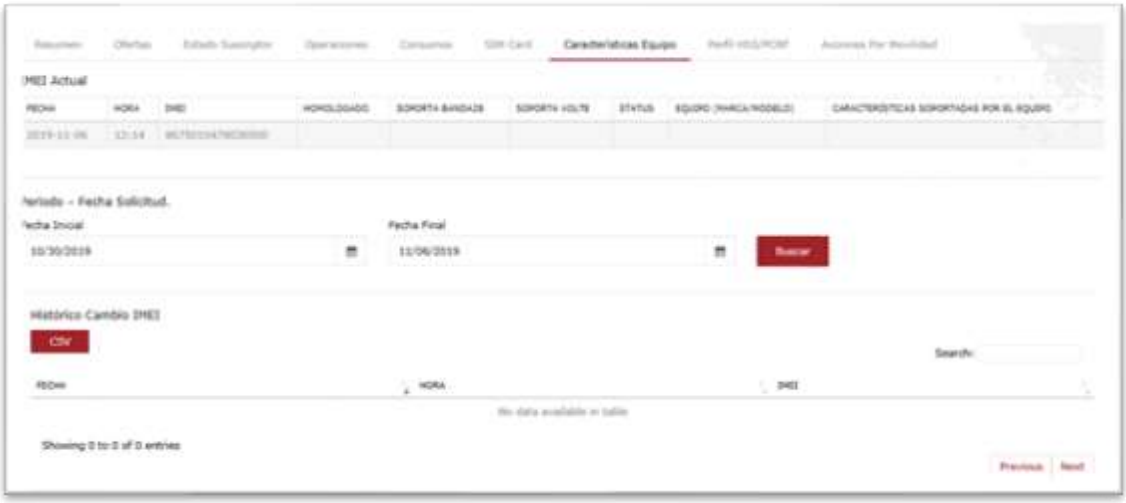
IMEI Actual.

- Fecha: Indica la fecha de activación del IMEI asociado a una SIM Card
- Hora: Indica la hora en que fue asociado el IMEI a SIM por activación

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

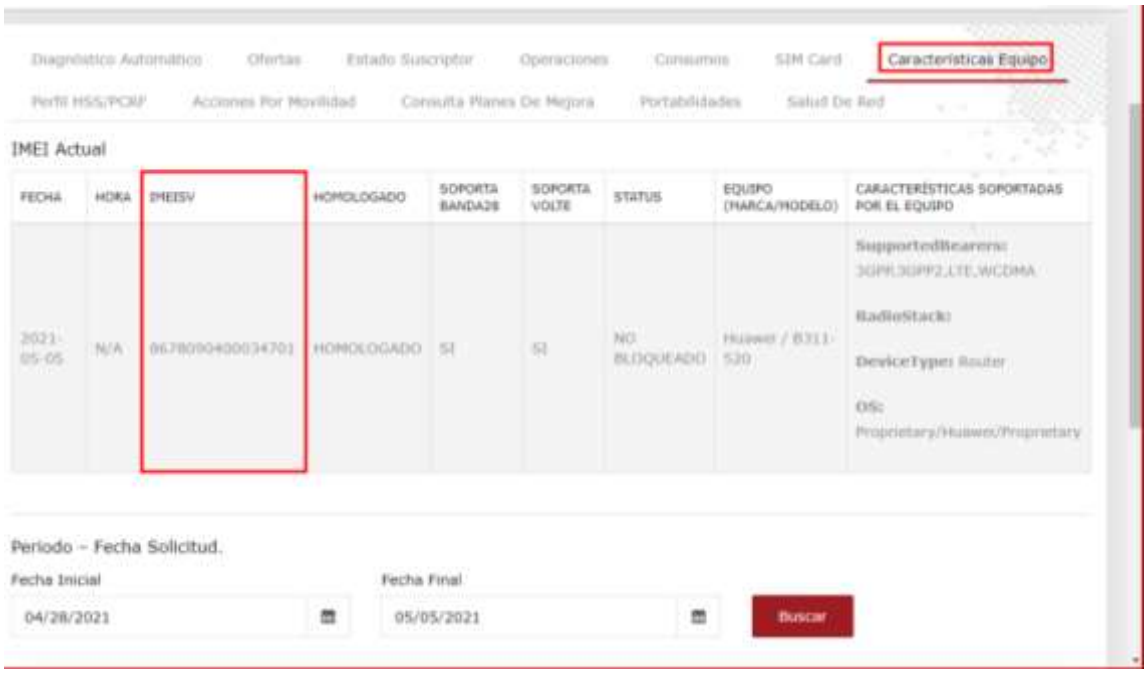
- IMEI: Muestra el número identificador IMEI del equipo actual con una longitud entre 14 y 16 dígitos
- **Homologado:** Muestra si el equipo es compatible y homologado con Altan
- **Soporta banda 28:** Muestra la compatibilidad del equipo con la banda 28 exclusiva de Altan
- **Soporta VOLTE:** Muestra si el equipo es compatible con llamadas de voz a través de VOLTE
- **Status:** Muestra el estado del IMEI si ha sido bloqueado o no, algunas de las posibles razones son por robo o extravío.
- **Equipo (marca, modelo):** Muestra la marca y el modelo del equipo registrado
- **Características soportadas por el equipo:** Muestra características tales como: Alimentación, capacidad, memoria, entre otros
- **Campo de búsqueda de periodo: Campo de búsqueda de periodo: Campo de periodo:** Aquí podrán ingresar las fechas inicio y fin de la búsqueda con lapsos de 7 días y hasta 33 días en el pasado, para poder buscar será necesario colocar la fecha con lapsos de 7 días
- Histórico de cambio:
- **Botón CSV:** Te permitirá exportar la información completa para ser manipulada
- **Fecha:** Se muestra la información de la fecha en que se realizó un cambio de IMEI
- **Hora:** Se muestra la información de la hora en que se realizó un cambio de IMEI
- **IMEI / IMEISV:** Se muestra el histórico de cambio de IMEI

Ejemplo IMEI normal



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Ejemplo IMEISV

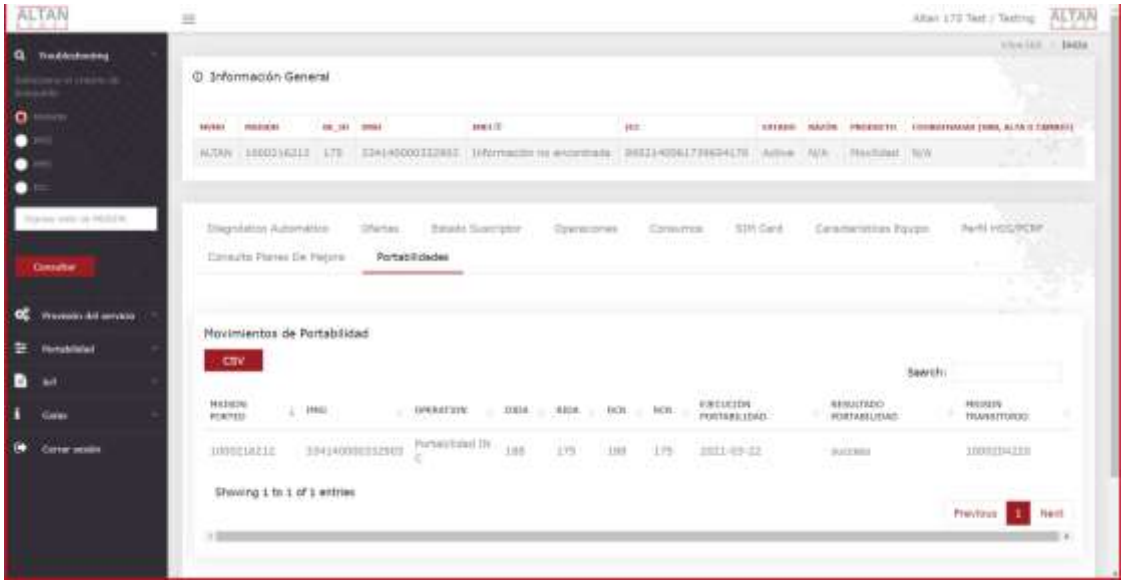


6.11 Consulta de movimientos de portabilidad

En este apartado podremos visualizar la existencia de algún movimiento de portabilidad reciente, además la información podrá exportarse en .CSV

MSISDN: Muestra el número del teléfono asignado.
IMSI: Muestra el identificador de la SIM asignada al DN.
Operation: Muestra el tipo de movimiento, Port in o port out.
DIDA: Código del operador donante virtual (BE MVNO)
RIDA: El código del operador virtual receptor
DCR: Código operador donante general
RCR: Código de operador receptor general
Ejecución portabilidad: Muestra la fecha de ejecución
Resultado portabilidad: Indicará si la portabilidad fue exitosa o fallida
MSISDN Transitorio: Muestra el número que se entregó al usuario final y sobre el que se llevó a cabo el cambio de DN para planchar la portabilidad.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



6.12 Plan de mejora

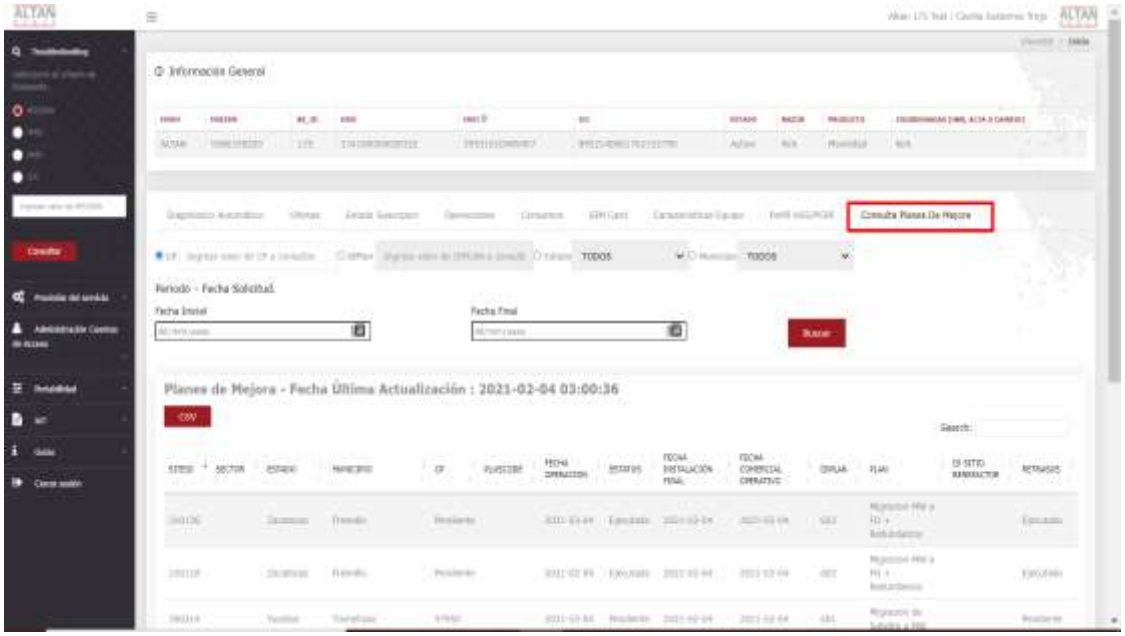
La información contenida en esta parte del sistema indicará los trabajos que se realicen en la red para mejorar la cobertura y por lo tanto el servicio de la Red ALTÁN, indicará el avance o finalización de despliegues y mejoras generales.

Para acceder a él, se debe ingresar cualquier MSISDN y proceder su consulta. Dentro de los submenús de dicha consulta, aparecerá la opción de seleccionar "Plan de mejora" y consultar la información.

Dentro del submenú "Plan de mejora" podrá visualizarse la siguiente información:

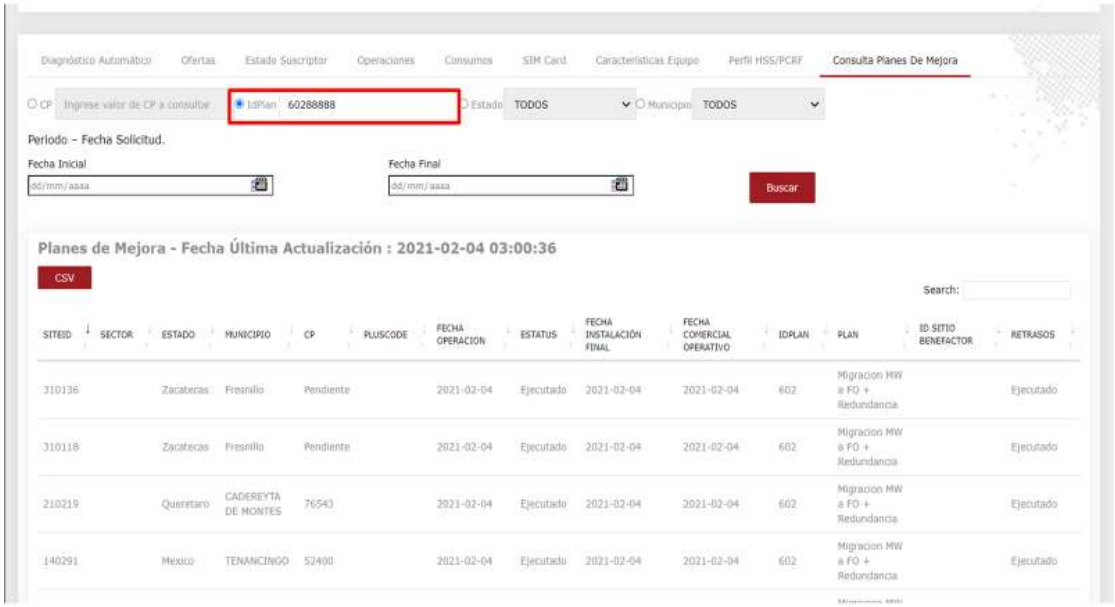
15. **SITEID:** Se refiere al identificador del sitio al cual se realizarán mejoras.
16. **Sector:** Se refiere al sector específico del sitio el cual será optimizado.
17. **Estado:** Muestra el estado donde se realizarán los trabajos de mejora.
18. **Municipio:** Indica el municipio donde se encuentra el sitio a mejorar.
19. Código postal (CP): Indica el código postal donde se realizarán los trabajos de mejora.
20. **Pluscode:** Ubicación en el mapa con mayor exactitud.
21. **Fecha de operación:** Reflejará la fecha propuesta de inicio de labores de mejora.
22. **Estatus:** Indica el estado de los trabajos realizados (pendiente, ejecutado, etc.)
23. **Fecha de instalación final:** Refleja la fecha en que se instaló la solución de mejora
24. **Fecha comercial operativo:** Aparecerá la fecha de inicio de operación del sitio.
25. **IDplan:** Reflejará el código número del plan de mejora.
26. **Plan:** Detalla el plan a mejorar.
27. **ID sitio benefactor:** Señala el sitio que se verá beneficiado con los cambios ejecutados.
28. **Retrasos:** Refleja los atrasos que se hayan tenido en los trabajos ejecutados.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

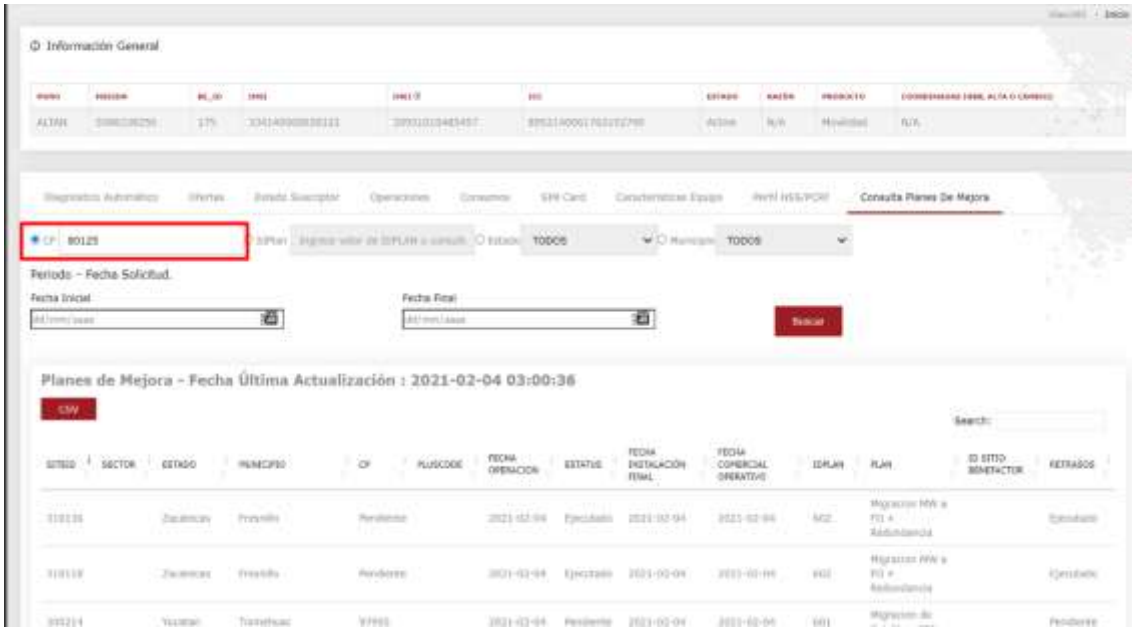


Esta pantalla muestra la consulta general con la información predeterminada de trabajos de mejora.

Es posible realizar búsquedas por código postal, Id plan, estado y municipio, apareciendo así aquellos que se encuentren ligados al criterio de búsqueda.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



6.13 Consumos por sector (Quick Query)

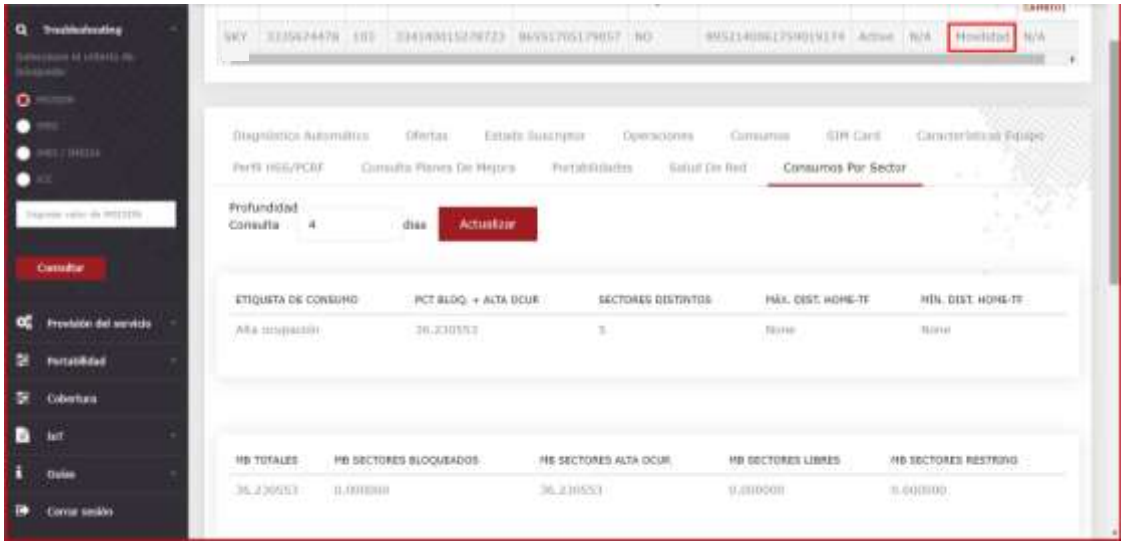
En esta consulta se muestran los consumos de Usuarios Finales (UF) en sitios/sectores bloqueados o de alta ocupación y serán presentados en forma de porcentaje, es decir, se mostrará el porcentaje de consumos realizados en sitios con características de saturación.

Se podrá consultar el historial por un lapso de 1 a 7 días, en caso de que la consulta sea de un solo día, se mostrará el día vencido, es decir, el día anterior; si se sobrepasa el lapso de 7 días, aparecerá la leyenda de "No hay datos para Mostrar, con los parámetros seleccionados, revíselos e intente de nuevo".

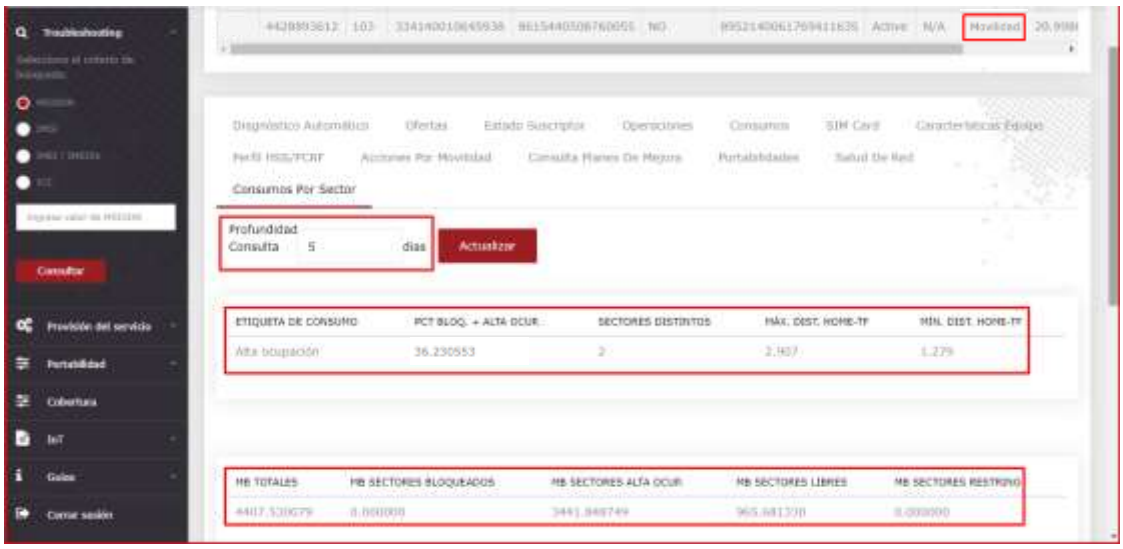
Se cuenta con 10 campos:

1. Etiqueta de consumo: Se muestra el nivel de ocupación, ej. Alta ocupación
2. PCT Bloq. + Alta Ocupación
3. Sectores Distintos: No. De sectores referentes a los consumos generados
4. Máx. dist. Home-TF: No aplica
5. Mín. dist. Home-TF: No aplica
6. MB Totales: El total de MB consumidos
7. MB Sectores Bloqueados: Los MB consumidos en Sectores Bloqueados
8. MB Sectores Alta Ocup.: Los MB consumidos en Sectores de Alta ocupación
9. MB Sectores libres: Los MB consumidos en Sectores libres
10. MB Sectores restringidos: Los MB consumidos en Sectores restringidos.

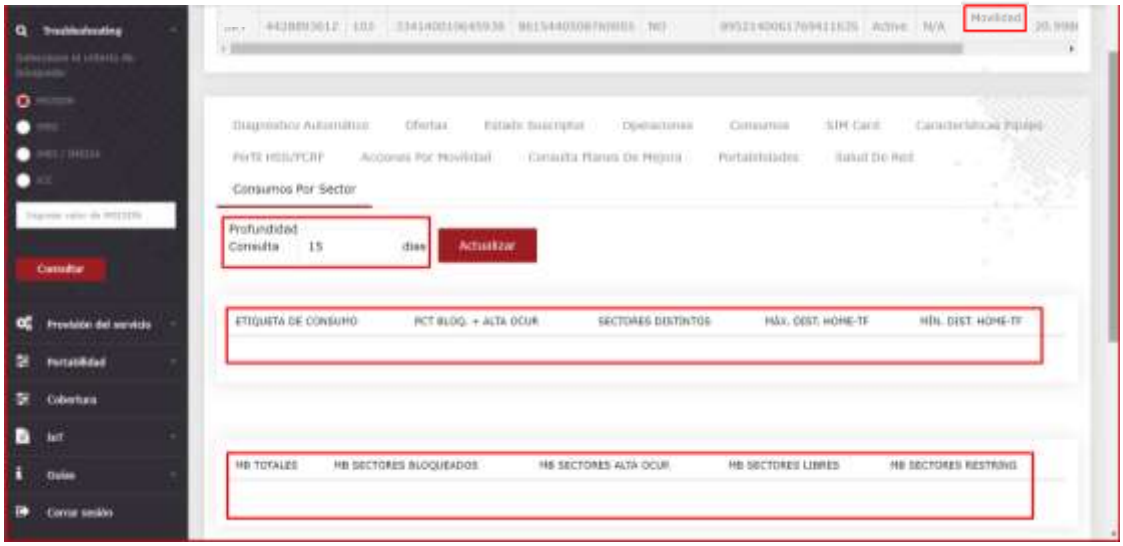
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



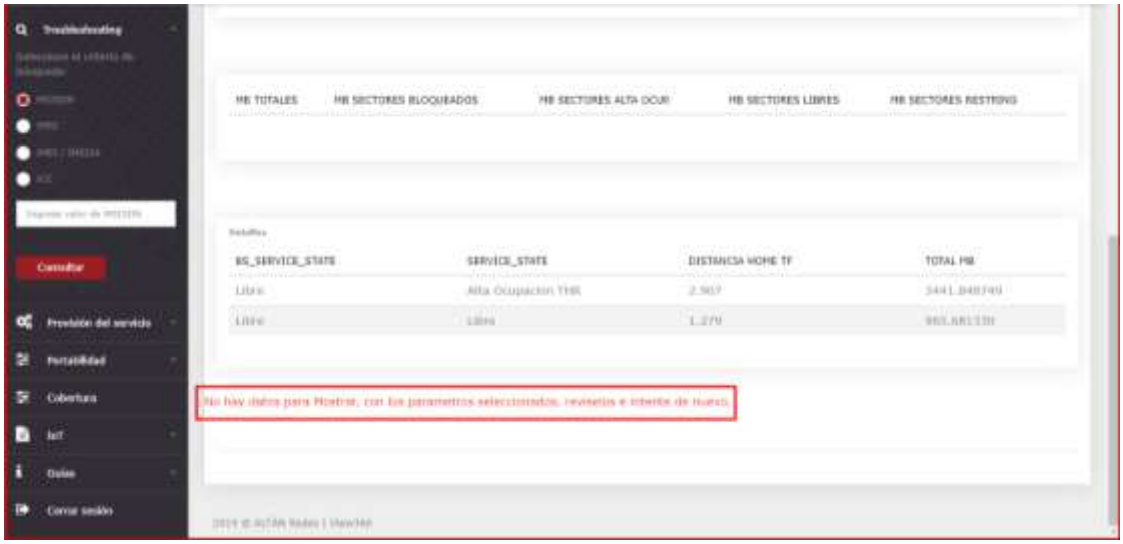
Cuando el rango de tiempo a consultar es menor a los 7 días



Cuando el rango de tiempo a consultar sobrepasa de 7 días



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



7 Errores de aplicación

Escenario 400 The Subscriber Does Not Belong To The BE: Esta pantalla aparece cuando se realiza una consulta ya sea por MSISDN, IMSI, IMEI o ICCID y estos no pertenecen al BE del Cliente.

Escenario 400 The subscriber does not exist: Esta pantalla aparece cuando se realiza una consulta ya sea por MSISDN, IMSI, IMEI o ICCID y estos no aparecen en ninguna consulta.

Escenario 401 The subscriber has been deactived on AAAA-MM-DD: Esta pantalla aparece cuando se realiza una consulta ya sea por MSISDN, IMSI, IMEI o ICCID y estos se encuentran en estatus Deactive.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Escenario error 500: En este caso hay un problema en la integración de la plataforma con nuestro cliente, por lo que es necesario generar un ticket de la forma: Sistemas / View 360 / Sin View 360

Escenario, la información no es correcta o es incompleta: En este caso podría aparecer información no perteneciente a al DN consultado o no estar completa por lo que será necesario generar un ticket a CIC de la forma: Sistemas / View 360 / Información incompleta -incorrecta

Escenarios no identificados: Si se encontrará algún error que no estuviera tipificado, será posible generar un Ticket a CIC para reportarlo de la forma: Sistemas / View 360 / Otros.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8 Provisión del Servicio

En el menú provisión del servicio, podemos llevar a cabo diversos movimientos a la cuenta del usuario final, aquí tenemos disponibles actividades que van desde la activación, cambios de oferta y hasta la baja del servicio.

8.1 Alta

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Alta", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.

Al dar clic, se refrescará la sección derecha de la pantalla, mostrando los pasos para efectuar la operación de Alta.

El Alta se divide en 3 pasos para Movilidad y 4 pasos para HBB, dependiendo del producto, como se muestra a continuación:

- Paso 1: Identificar Suscriptor
- Paso 2: Seleccionar Producto y Oferta
- Paso 3: Serviciabilidad (aplica sólo para HBB)
- Paso 4: Fechas del Servicio.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.1.1 Identificar Suscriptor

El primer paso para dar de Alta un MSISDN, es ubicarlo. Como pre-requisito, el número debe encontrarse en estado pre-activo en BSS.

Para ubicar el número a dar de Alta, se pueden utilizar cualquiera de los criterios de búsqueda MSISDN, ICC o IMSI. El operador deberá seleccionar la opción adecuada, e ingresar el valor a buscar, para posteriormente presionar el botón "Siguiente". En el siguiente ejemplo, se buscará el MSISDN 7111042662, el cual se encuentra en estado pre-activo en BSS.

Si el número se encuentra en estado pre-activo, después de presionar el botón "Siguiente" el sistema mostrará el Paso 2. En caso contrario, se le desplegará un mensaje de error al operador, y no le permitirá avanzar en el proceso de Alta.

8.1.2 Seleccionar Producto y Oferta

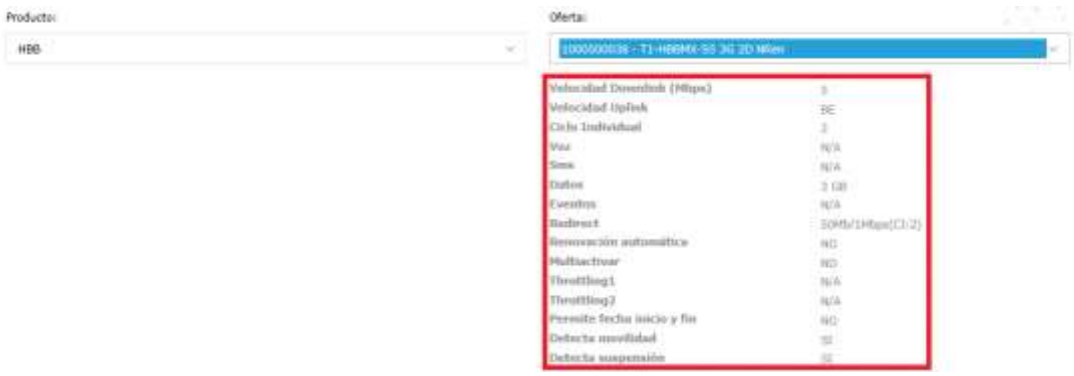
Una vez identificado el MSISDN a activar, se deberá seleccionar el Producto y la Oferta definitiva a asignarle.

El primer paso es escoger el producto. Los productos disponibles serán aquellos con los que cuente el MVNO.

Una vez seleccionado el Producto, las Ofertas asociadas estarán disponibles en el combo de Ofertas. En el siguiente ejemplo, se seleccionó el producto "HBB", el cual tiene varias ofertas disponibles.

El operador deberá seleccionar la Oferta que le asignará al MSISDN. Al seleccionarla, se desplegarán las características con las que cuenta la oferta, tales como Velocidad, Redirect, Throttling, etc. En el siguiente ejemplo, se seleccionó la oferta 1000500038, y se pueden ver sus características asociadas.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

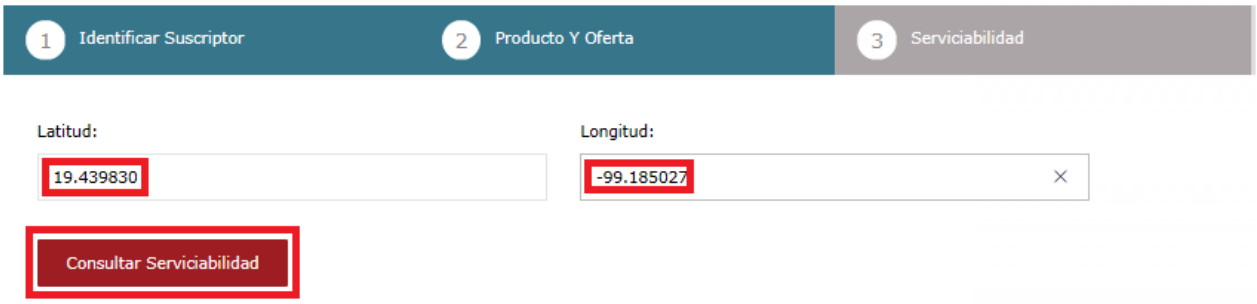


Una vez que el operador ha seleccionado el Producto y la Oferta deseados, debe presionar el botón "Siguiente". Si el producto elegido es HBB, el sistema dirigirá al operador al Paso 3: Serviciabilidad. Cualquier otro producto, el sistema dirigirá al operador al Paso 4: Fechas del Servicio.

8.1.3 Serviciabilidad

Si el producto elegido en el paso 2 es HBB, entonces el sistema desplegará el Paso 3 para que el operador pueda introducir coordenadas y evaluar la Serviciabilidad en el área en la cuál será activado el servicio. El sistema validará que la Serviciabilidad de la Oferta sea menor o igual a la Serviciabilidad de las coordenadas. En caso contrario, se le indicará al operador que no puede proceder con el Alta, ya que la Serviciabilidad no es adecuada o es nula, y no se le permitirá avanzar en el proceso de Alta.

Para consultar la Serviciabilidad, el operador deberá introducir las coordenadas (latitud y longitud), es recomendable que utilice al menos 5 dígitos después del punto decimal,



posteriormente presionar el botón "Consultar Serviciabilidad".

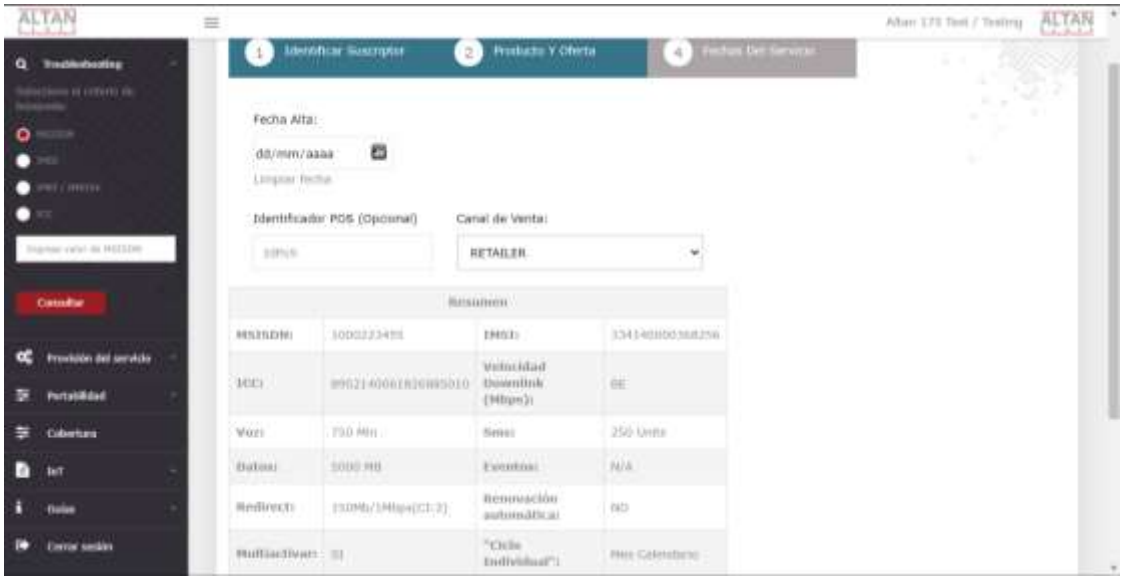
Una vez presionado, el resultado de la Serviciabilidad se desplegará en pantalla.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Si el resultado es satisfactorio, se habilitará el botón "Siguiente", para que el operador pueda continuar en el paso 4 del Alta. En caso contrario, el botón no estará disponible, y el operador podrá seleccionar unas nuevas coordenadas, o bien retroceder y seleccionar una oferta diferente.

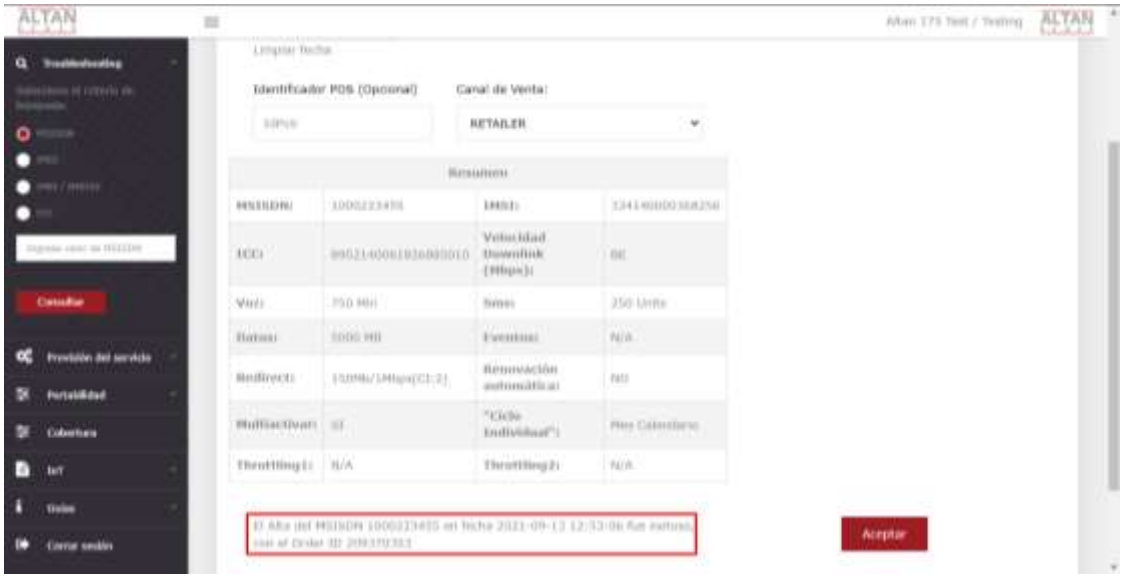
8.1.4 Fechas del Servicio

El sistema validará si la oferta elegida en el paso 2 requiere preguntar al operador la Fecha Inicio y Fecha Fin de esta, y en este escenario, desplegará los calendarios para que se puedan seleccionar las fechas del servicio (vigencia de oferta). En el siguiente ejemplo, la oferta seleccionada no requiere fecha inicio/fin, por lo que únicamente se da opción a programar el Alta a futuro (seleccionando Fecha Alta), y se presenta un resumen de las opciones elegidas durante todo el proceso de Alta.



Cuando el operador esté conforme con los datos ingresados, deberá presionar el botón "Ejecutar", el cuál disparará la acción de Alta, finalizando así el proceso. El resultado del Alta se desplegará en pantalla, ya sea exitoso o fallido.

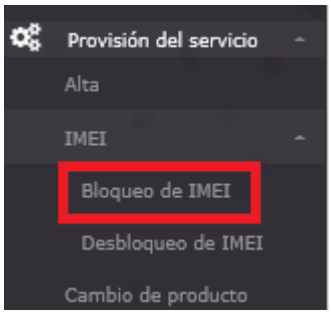
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



8.2 IMEI

8.2.1 Bloqueo de IMEI

Para ingresar, se debe dar clic sobre la opción "Bloqueo de IMEI", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.



Al dar clic, aparecerá de lado derecho una pantalla para ejecutar el movimiento.

El Bloqueo de IMEI se divide en 2 pasos como se muestra a continuación:

- Paso 1: Identificar Suscriptor
- Paso 2: Bloquear IMEI

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.2.2 Identificar Suscriptor

El primer paso para bloquear un IMEI es ubicarlo.

Para ubicar el IMEI a bloquear, se pueden utilizar cualquiera de los criterios de búsqueda MSISDN, ICC o IMSI.

8.2.3 Bloquear IMEI

Una vez identificado el suscriptor con su IMEI asociado, se le pedirá al operador que confirme la acción de Bloqueo de IMEI, es importante verificar que el IMEI a bloquear es el correcto, ya que el sistema reconocerá el que se haya registrado, sin embargo, en caso de que el usuario haya cambiado el equipo, el IMEI podría no ser el adecuado.

En caso de que el IMEI que aparece no es el que se desea bloquear, el campo de IMEI podrá ser editado manualmente para corregirlo

Una vez se encuentre listo, el operador deberá presionar el botón "Ejecutar" para finalizar el movimiento de bloqueo de IMEI.

El resultado de la operación, exitoso o fallido, se desplegará en pantalla.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.3 Desbloqueo de IMEI

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Desbloqueo de IMEI", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.

Al dar clic, se refrescará la sección derecha de la pantalla, mostrando los pasos para efectuar la operación de Desbloqueo de IMEI.

El Desbloqueo de IMEI se divide en 2 pasos como se muestra a continuación:

- Paso 1: Identificar Suscriptor
- Paso 2: Desbloquear IMEI

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.3.1 Identificar Suscriptor

El primer paso para desbloquear un IMEI es ubicarlo.

Para ubicar el IMEI a desbloquear, se pueden utilizar cualquiera de los criterios de búsqueda MSISDN, ICC o IMSI.

8.3.2 Desbloquear IMEI

Una vez identificado el suscriptor con su IMEI asociado, se le pedirá al operador que confirme la acción de Bloqueo de IMEI, es importante verificar que el IMEI a desbloquear es el correcto, ya que el sistema reconocerá el que se haya registrado, sin embargo, en caso de que el usuario haya cambiado el equipo, el IMEI podría no ser el adecuado.

En caso de que el IMEI que aparece no es el que se desea desbloquear, el campo de IMEI podrá ser editado manualmente para corregirlo

El resultado de la operación, exitoso o fallido, se desplegará en pantalla.

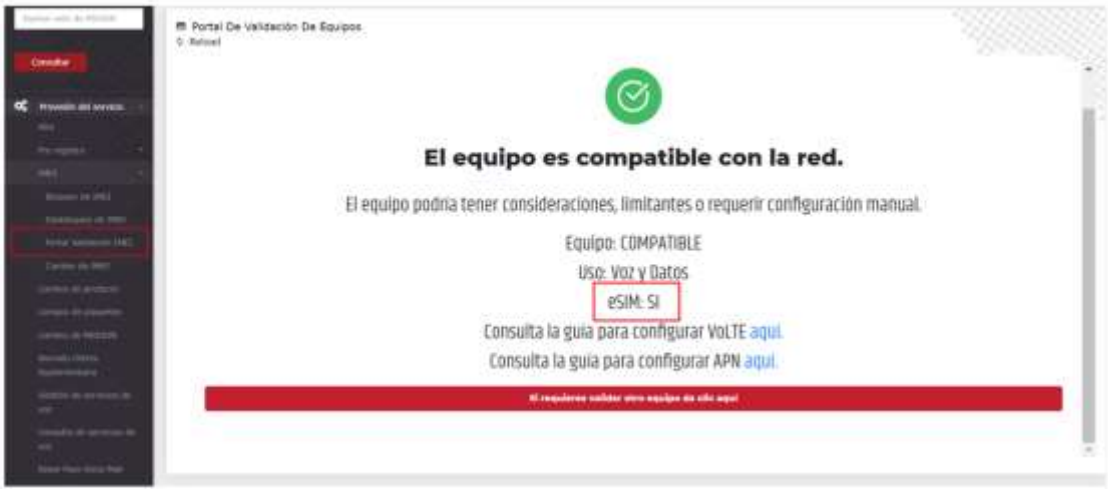
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.4 Portal validación de IMEI

En este apartado, es posible verificar si el equipo que el cliente desea utilizar es compatible con nuestro servicio, así como confirmar que el equipo soporta el servicio de eSIM, una vez seleccionada esta opción, aparecerá la página Web de validación de IMEI dentro del aplicativo View 360.

Dentro de este apartado se visualizarán las siguientes respuestas disponibles de acuerdo con diferentes escenarios, entre ellos:

a) **Equipo compatible VOLTE:** Se refiere a que el equipo es compatible con la Red banda 128 así como con el servicio de eSIM, y puede ser utilizado de manera correcta con ALTAN.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

b) **Equipo compatible VOLTE, pero no con eSIM:** Se refiere a que el equipo es compatible con la Red banda 128 pero no soporta el servicio a través de eSIM.

c) **Equipo compatible Voz App:** Significa que el equipo por sí solo no es compatible, pero puede descargarse la APP VOZAPP para que el servicio sea posible. Adicional en la imagen se muestra que el equipo NO es compatible con el servicio de eSIM.

d) **Equipo no compatible:** Se refiere a que el equipo no puede ser utilizado bajo ninguna opción y por lo tanto deben descartarlo.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

e) **Equipo no probado:** indica que ese equipo no ha sido validado por ALTAN y por lo tanto no se tiene información sobre su funcionamiento. Mismo caso para el servicio de eSIM.

8.5 Cambio IMEI

El proceso se lleva a cabo cuando se solicita a voluntad el cambio de IMEI, por razones externas al servicio como falla o descomposición del dispositivo que contiene tal IMEI, con la finalidad de evitar la desactivación del servicio por no ser el correspondiente al registrado con la SIM.

El "Cambio IMEI" se encuentra en el menú "IMEI" en la parte inferior de "Portal de validación IMEI"

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

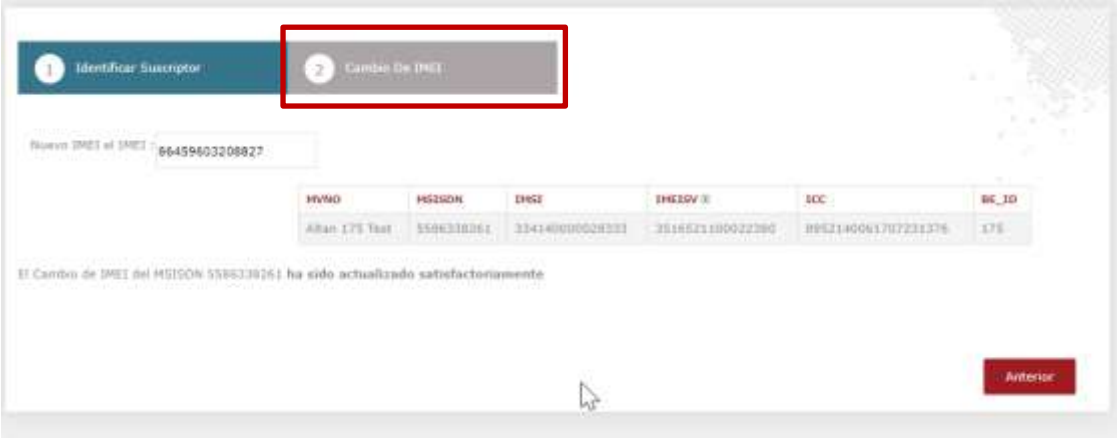
8.5.1 Identificar Suscriptor

El primer paso para el cambio IMEI es ubicarlo.

Para ubicar el IMEI a desbloquear, se pueden utilizar cualquiera de los criterios de búsqueda MSISDN, ICC o IMSI.

8.5.2 Cambio de IMEI

Una vez identificado el suscriptor con su IMEI asociado, se le pedirá al operador que confirme la acción de Cambio de IMEI, es importante verificar que el IMEI es el correcto, ya que el sistema reconocerá el que se haya registrado.



Nota: El estado del suscriptor no deberá encontrarse en **"Idle"** al momento de realizar el movimiento, de lo contrario, arrojará error 400.

Nota2: La operación de Cambio de IMEI sólo es disponible para HBB, de caso contrario cuando se identifica el IMEI de otro producto aparecerá la siguiente pantalla y no se dará acceso al paso 2.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.6 Cambio de Producto

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Cambio de Producto", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.

Al dar clic, aparecerá de lado derecho de la pantalla los campos de captura para llevar a cabo el cambio necesario.

El Cambio de Producto se divide en 3 pasos para movilidad o 4 pasos para HBB, dependiendo del producto, como se muestra a continuación:

- Paso 1: Identificar Suscriptor
- Paso 2: Seleccionar Producto y Oferta
- Paso 3: Serviciabilidad (aplica sólo para HBB)
- Paso 4: Fechas del Servicio.

8.6.1 Identificar Suscriptor

El primer paso para cambiar el producto de un MSISDN, es ubicarlo.

Para ubicar el número al cuál se le cambiará el producto (oferta), se pueden utilizar cualquiera de los criterios de búsqueda MSISDN, ICC o IMSI. El operador deberá seleccionar

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

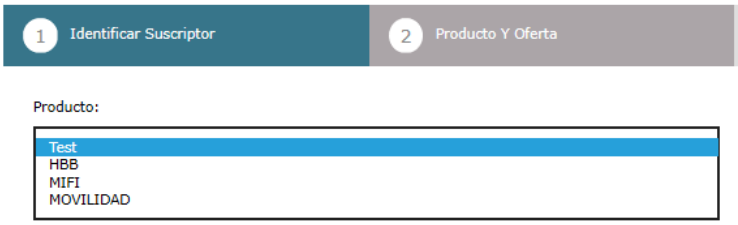
alguna de las opciones de búsqueda e ingresar el valor, para posteriormente presionar el botón “Siguiente”.

En caso de que el número buscado no se encuentre o no esté en condiciones de realizar un cambio de producto, se le desplegará un mensaje de error al operador, y no le permitirá avanzar en el proceso de cambio.

8.6.2 Seleccionar Producto y Oferta

Una vez identificado el MSISDN, se deberá seleccionar el Producto y la Oferta al cuál se desea cambiar.

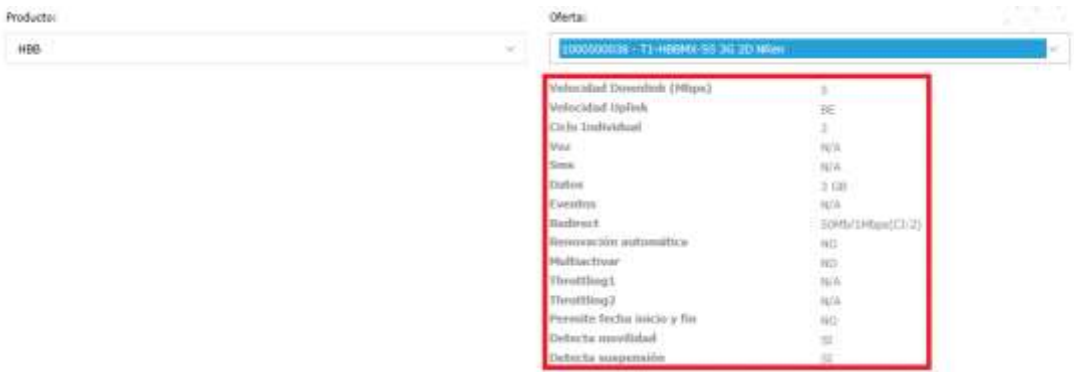
El primer paso es escoger el producto. Los productos disponibles serán aquellos con los que cuente el MVNO.



Una vez seleccionado el Producto, las Ofertas asociadas estarán disponibles en el combo de Ofertas.

El operador deberá seleccionar la Oferta que le asignará al MSISDN, reemplazando su oferta actual. Al seleccionarla, se desplegarán las características con las que cuenta la oferta, tales como Velocidad, Redirect, Throttling, etc.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



Posteriormente el operador deberá colocar:

a) Identificador POS: Código que cada cliente determina para sus canales de venta.

b) Canal de venta: Al dar click en la pestaña, se desplegarán las opciones disponibles (Wallet, B2B,Distribuid) el operador deberá seleccionar la que corresponda a la Oferta.

Una vez que el operador ha seleccionado el Producto, la Oferta, el Identificador POS y el Canal de Venta deseados, debe presionar el botón "Siguiente". Si el producto elegido es HBB, el sistema dirigirá al operador al Paso 3: Serviciabilidad. Cualquier otro producto, el sistema dirigirá al operador al Paso 4: Fechas del Servicio.

8.7 Serviciabilidad

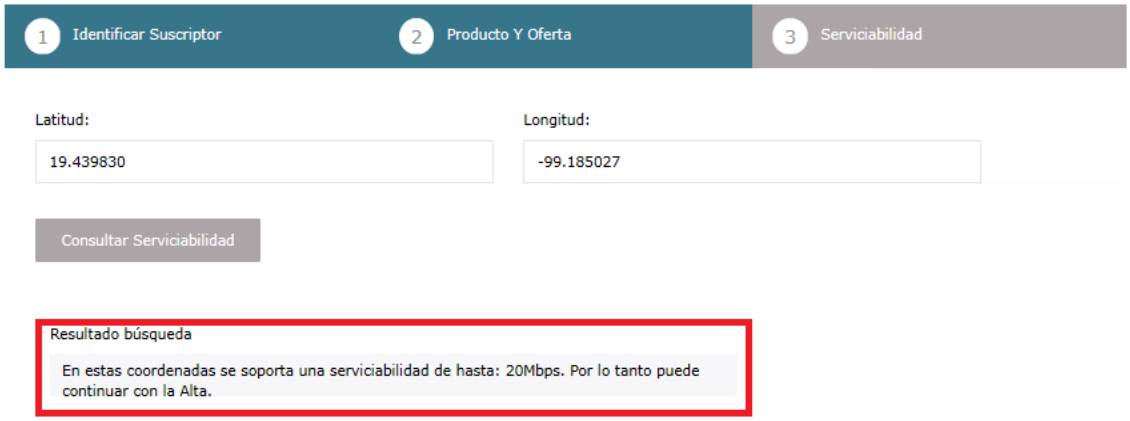
Si el producto elegido en el paso 2 es HBB, entonces el sistema desplegará el Paso 3 para que el operador pueda introducir coordenadas (longitud y latitud), al menos con 5 dígitos después del punto decimal y evaluar la serviciabilidad en el área en la cuál será activado el servicio. El sistema validará que la serviciabilidad de la Oferta sea menor o igual a la serviciabilidad de las coordenadas. En caso contrario, se le indicará al operador que no puede proceder con el Cambio de Producto, ya que la serviciabilidad no es adecuada, y no se le permitirá avanzar en el proceso.

Esta funcionalidad está basada en la respuesta el API V3

Para consultar la serviciabilidad, el operador deberá introducir las coordenadas (latitud y longitud), y posteriormente presionar el botón "Consultar Serviciabilidad".

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

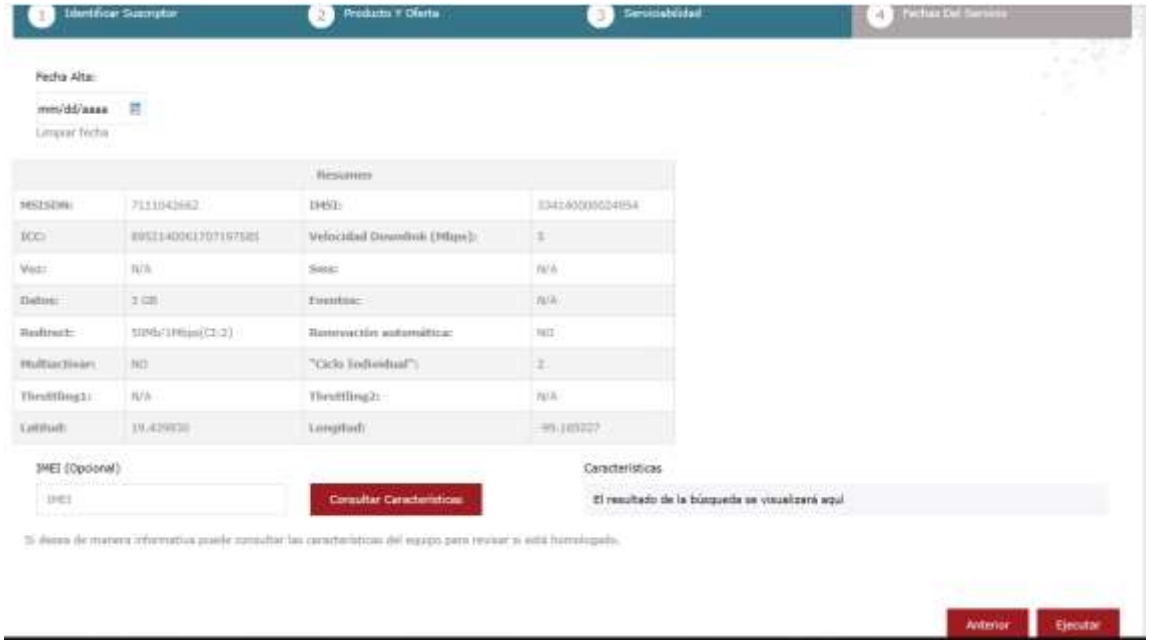
Una vez presionado, el resultado de la serviciabilidad se desplegará en pantalla.



Si el resultado es satisfactorio, se habilitará el botón "Siguiente", para que el operador pueda continuar en el paso 4 del Cambio de Producto. En caso contrario, el botón no estará disponible, y el operador podrá seleccionar unas nuevas coordenadas, o bien retroceder y seleccionar una oferta diferente.

8.7.1 Fechas del Servicio

El sistema validará si la oferta elegida en el paso 2 requiere preguntar al operador la Fecha Inicio y Fecha Fin de esta, y en este escenario, desplegará los calendarios para que se puedan seleccionar las fechas del servicio.

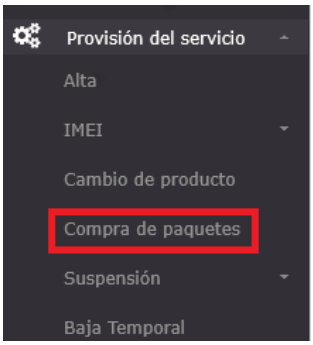


Cuando el operador esté conforme con los datos ingresados, deberá presionar el botón "Ejecutar", el cuál disparará la acción de Cambio de Producto, finalizando así el proceso. El resultado del Cambio de Producto se desplegará en pantalla, ya sea exitoso o fallido.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.8 Compra de Paquetes

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Compra de Paquetes", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.



Al dar clic, aparecerá de lado derecho la pantalla para continuar con el movimiento de compra

La Compra de Paquetes se divide en 3 pasos, como se muestra a continuación:

- Paso 1: Identificar Suscriptor
- Paso 2: Seleccionar Producto y Oferta
- Paso 3: Fechas del Servicio.

8.8.1 Identificar Suscriptor

El primer paso para comprar un paquete a un MSISDN, es ubicarlo.

Para ubicar el número al cuál se le comprará un paquete, se pueden utilizar cualquiera de los criterios de búsqueda MSISDN, ICC o IMSI. El operador deberá seleccionar la opción adecuada, e ingresar el valor a buscar, para posteriormente presionar el botón "Siguiente"

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

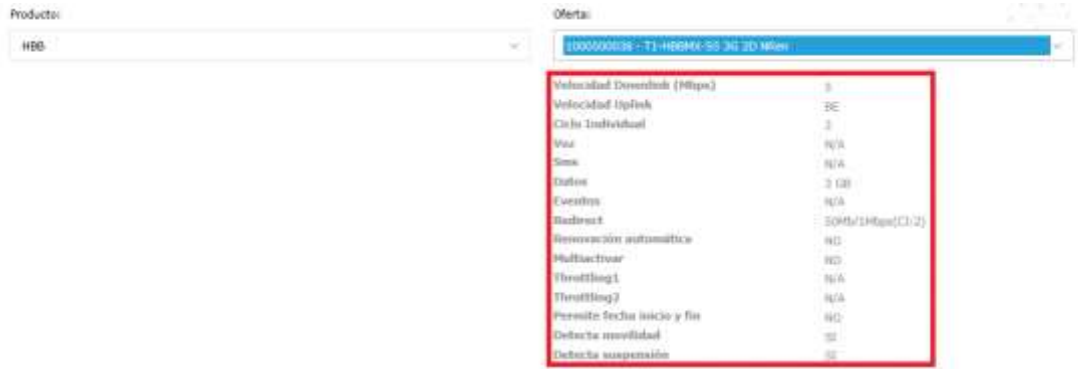
En caso de que el número buscado no se encuentre o no esté en condiciones de comprar un paquete, se le desplegará un mensaje de error al operador, y no le permitirá avanzar en el proceso de Compra de Paquete.

8.8.2 Seleccionar Producto y Oferta

Una vez identificado el MSISDN, se deberá seleccionar la Oferta a la cual se desea cambiar. El producto no se podrá modificar.

Una vez seleccionado el Producto, las Ofertas asociadas estarán disponibles en el combo de Ofertas. En el siguiente ejemplo, el producto es "HBB", el cual tiene varias ofertas disponibles para Comprar.

El operador deberá seleccionar la Oferta que le comprará al MSISDN, reemplazando su oferta actual. Al seleccionarla, se desplegarán las características con las que cuenta la oferta, tales como Velocidad, Redirect, Throttling, etc. En el siguiente ejemplo, se seleccionó la oferta 1000500038, y se pueden ver sus características asociadas.

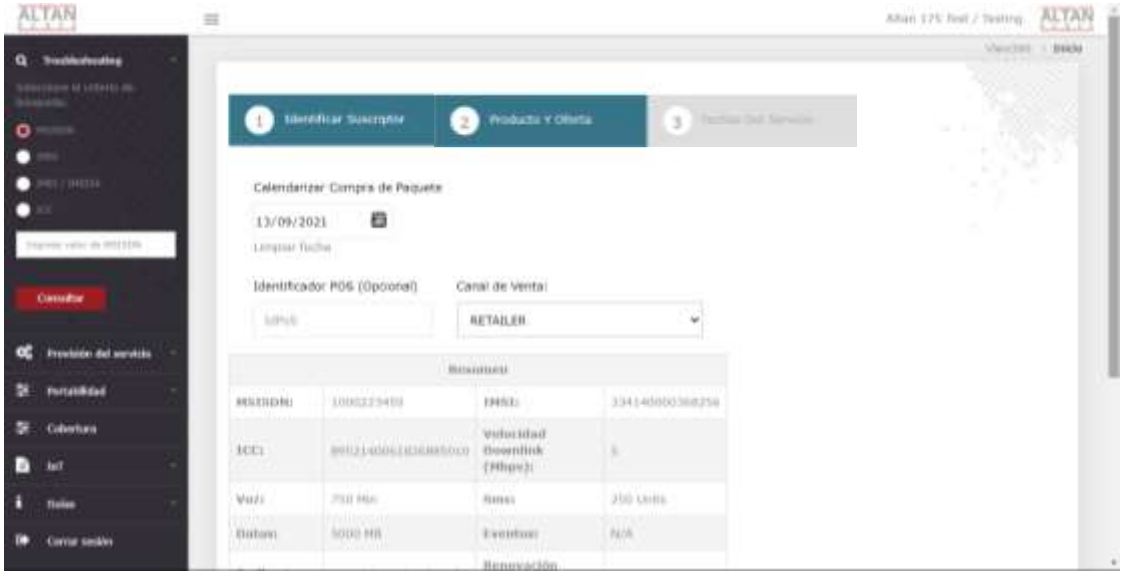


Una vez que el operador ha seleccionado la Oferta deseada, debe presionar el botón "Siguiente".

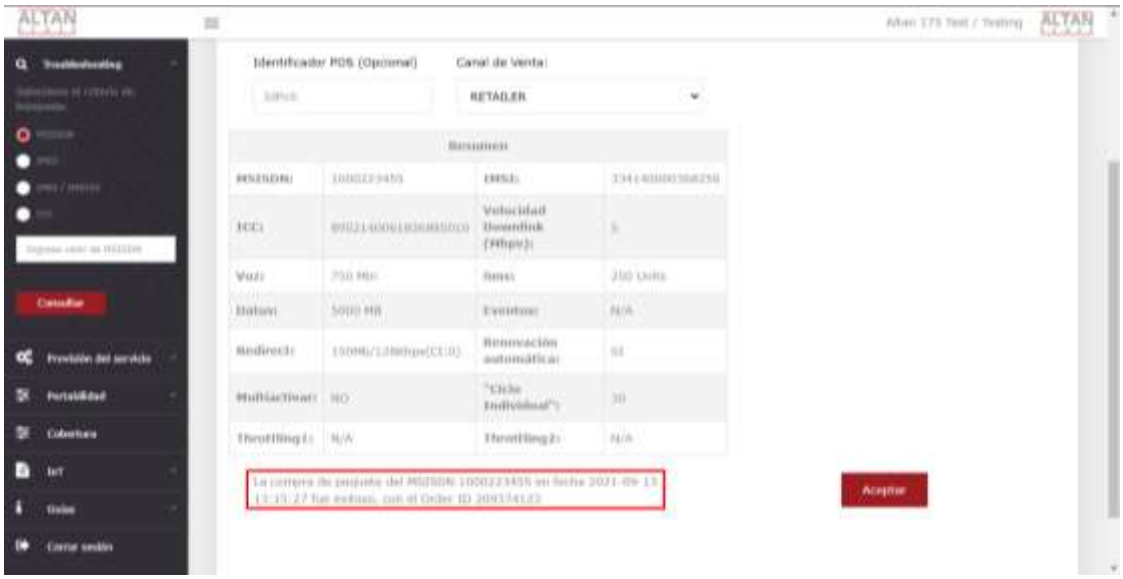
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.8.3 Fechas del Servicio

El sistema validará si la oferta elegida en el paso 2 requiere preguntar al operador la Fecha Inicio y Fecha Fin de esta, y en este escenario, desplegará los calendarios para que se puedan seleccionar las fechas del servicio. En el siguiente ejemplo, la oferta seleccionada no requiere fecha inicio/fin, por lo que únicamente se da opción a programar la Compra de Paquete a futuro (seleccionando Fecha Alta), y se presenta un resumen de las opciones elegidas durante todo el proceso de Compra de Paquete.



Cuando el operador esté conforme con los datos ingresados, deberá presionar el botón "Ejecutar", el cuál disparará la acción de Compra de Paquete, finalizando así el proceso. El resultado del Cambio de Paquete se desplegará en pantalla, ya sea exitoso o fallido.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.9 Cambio de MSISDN

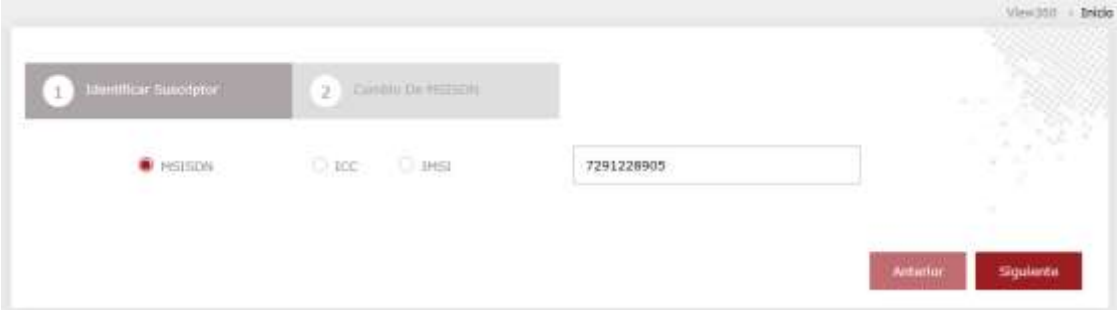
Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Cambio de MSISDN" ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.

8.9.1 Proceso de cambio

Una vez que se ingrese a la opción de cambio de MSISDN, aparecerá la pantalla donde se podrá identificar al suscriptor.

Ingresa el MSISDN a consultar y pulsa el botón siguiente

Para llevar a cabo este cambio, es necesario que el usuario se encuentre en status "ACTIVO", de lo contrario, no es posible realizarlo.



Al realizar dicha operación aparecerán los datos del usuario tales como el MVNO, EL DN del usuario, IMSI, último IMEI registrado, ICC de la SIM ingresada y BE_ID registrado del MVNO.

Así mismo se deberá indicar el NIR a donde se desea cambiar el MSISDN, ya sea el mismo o uno diferente a petición del usuario.

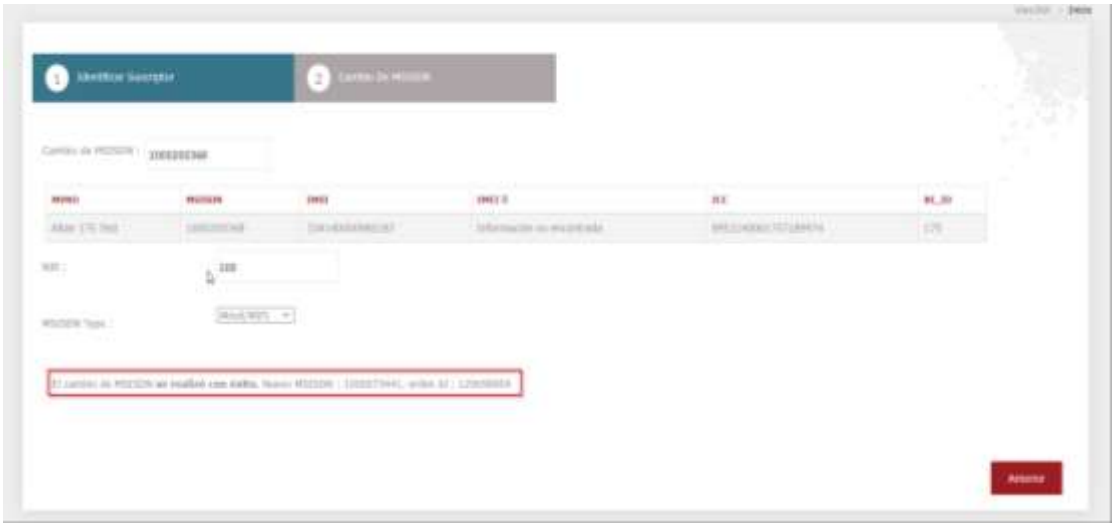
Será necesario ingresar el tipo de producto sobre el que se está trabajando y puede ser Móvil / MiFi o Telefonía Fija.

En caso de elegir un producto diferente al que el cliente tiene, el cambio será fallido.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

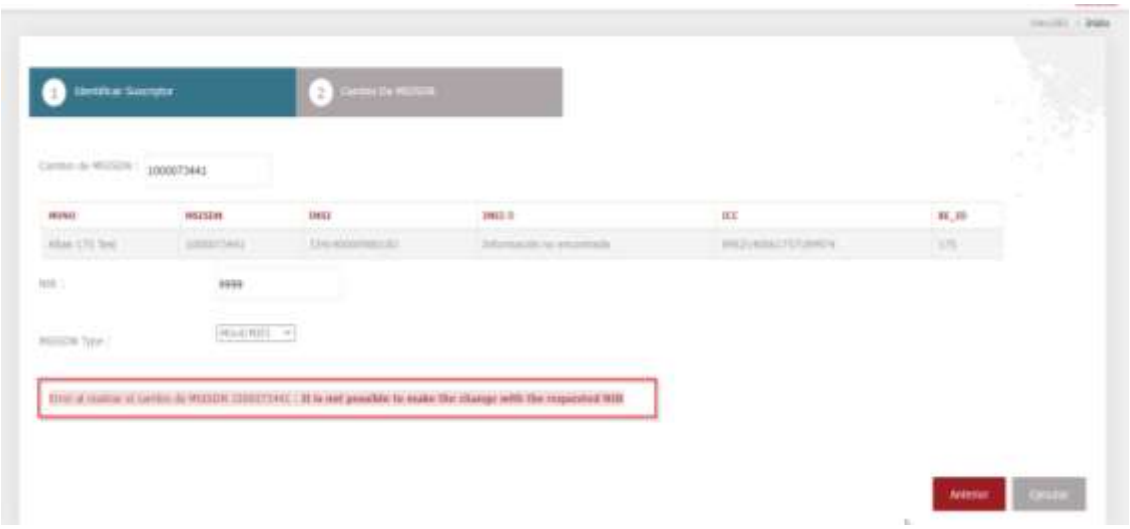
Después de haber seleccionado el NIR y el tipo de producto, se podrá proceder al cambio con el botón "Ejecutar" y arrojará una respuesta que podrá ser exitosa o no exitosa.

Exitosa



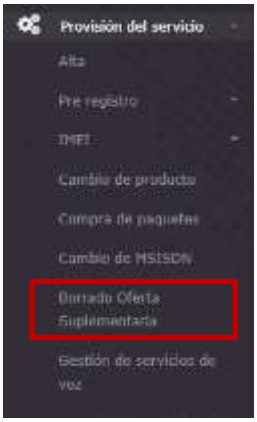
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

No exitosa



8.10 Borrado de Oferta suplementaria

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Borrado Oferta Suplementaria" ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.



8.10.1 Identificar Suscriptor

Una vez que se ingrese a la opción de "Borrado Oferta Suplementaria", aparecerá la pantalla donde se podrá identificar al suscriptor.

Ingresa el MSISDN/ICC/IMSI a consultar y pulsa el botón siguiente

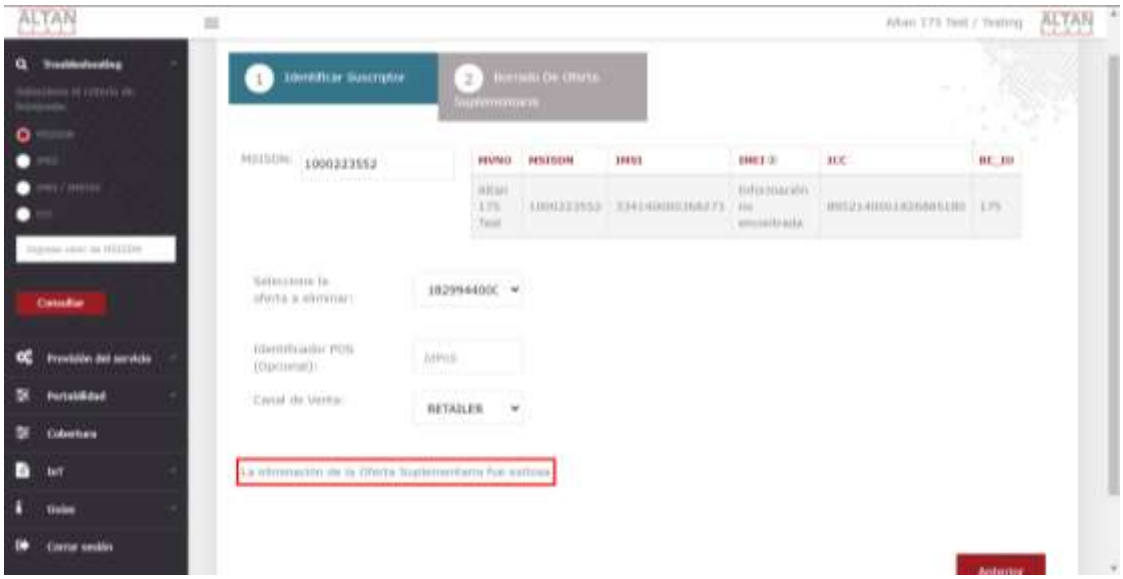
Para llevar a cabo este borrado, es necesario que el usuario se encuentre en status "ACTIVO", de lo contrario, no es posible realizarlo.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.10.2 Borrado de Oferta Suplementaria

Una vez identificado el suscriptor, se pasará al paso número dos "Borrado de Oferta Suplementaria", en donde se mostrará los datos completos del DN en la parte superior, para después seleccionar la oferta a eliminar en el campo correspondiente. Al escoger la oferta a eliminar se dará click en ejecutar acción.

Aparecerá la siguiente pantalla una vez que la eliminación de la Oferta Suplementaria sea exitosa.



8.11 Gestión de servicios de voz - Disponible solo para Servicio MBB (Movilidad)

Notas importantes: Se deberá consultar los dispositivos homologados para su activación, algunos equipos podrían ser compatibles solo con algunas funcionalidades.

Una vez que se desee configurar algún servicio como Llamada tripartita u ocultar identidad, se debe configurar al menos un desvío de voz

Los servicios deben seleccionarse en cada ocasión que se activa uno nuevo, por ejemplo: Si se tiene configurado llamada tripartita y se desea activar algún desvío de voz o realizar un cambio, al momento de elegirlo, deberán también marcar "llamada tripartita" nuevamente, de lo contrario quedarán desactivados.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Para ingresar, se debe de ubicar de lado izquierdo el menú "Provisión", buscar la opción "Gestión de servicios de voz" y dar clic en ella, se desplegará un campo donde se podrá capturar el MSISDN al cual se le agregaran los servicios de voz deseados, entre ellos:

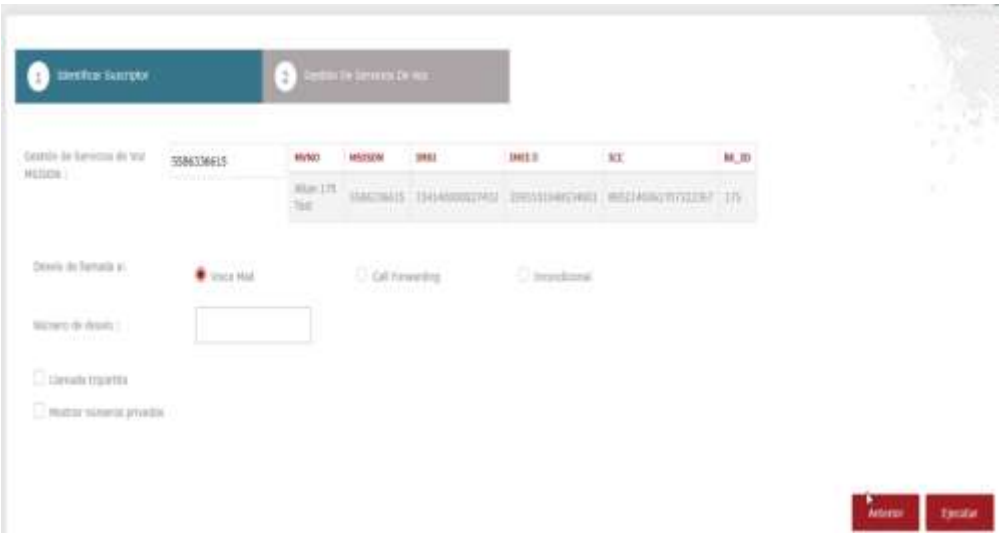
- Voice mail
- Llamada tripartita
- Desvío condicional
- Call forwarding
- Mostrar número privado

8.11.1 Alta de buzón de Voz (Voice mail)

Después de haber ingresado el DN al cual se requiere activar el servicio de buzón de voz, se desplegará una pantalla con los servicios disponibles, se deberá seleccionar el "check" de "Voice mail" seguido del botón "Ejecutar"

Nota: No es necesario llenar el campo "número de desvío" ya que se asignará el número predeterminado de buzón de voz

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



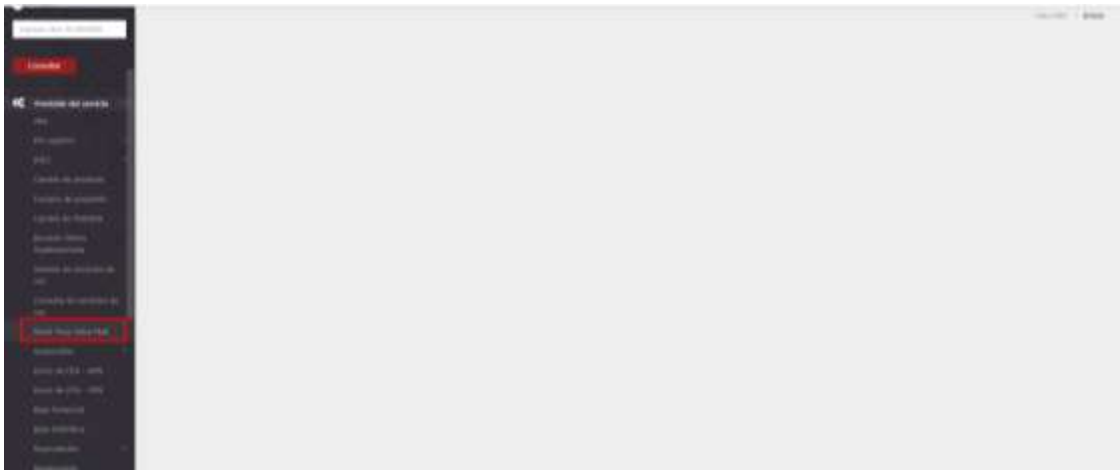
En dado caso que se tenga un número especifico de buzón de voz (personalizado por cliente), se deberá ingresar el MSISDN del buzón a asignar en el campo número de desvío y posteriormente presionar el botón "Ejecutar"

El buzón de voz quedará asignado.

8.11.2 Reset de password (Voice mail)

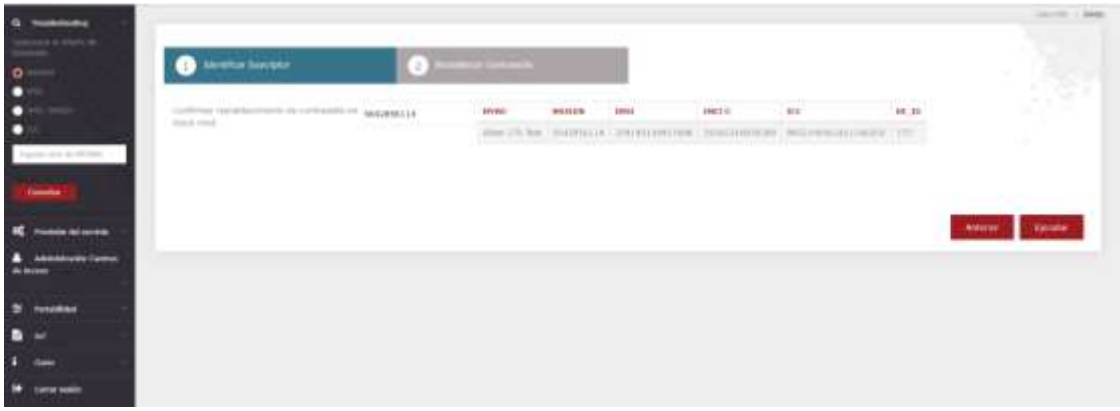
Una vez identificado que el suscriptor cuenta con una oferta de MBB, dentro del menú de "Provisión del servicio" identifique la opción "Reset Pass Voice Mail"

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



Se deberá de ingresar el DN (MSISDN) en el "check" de búsqueda y selecciona "Siguiente".

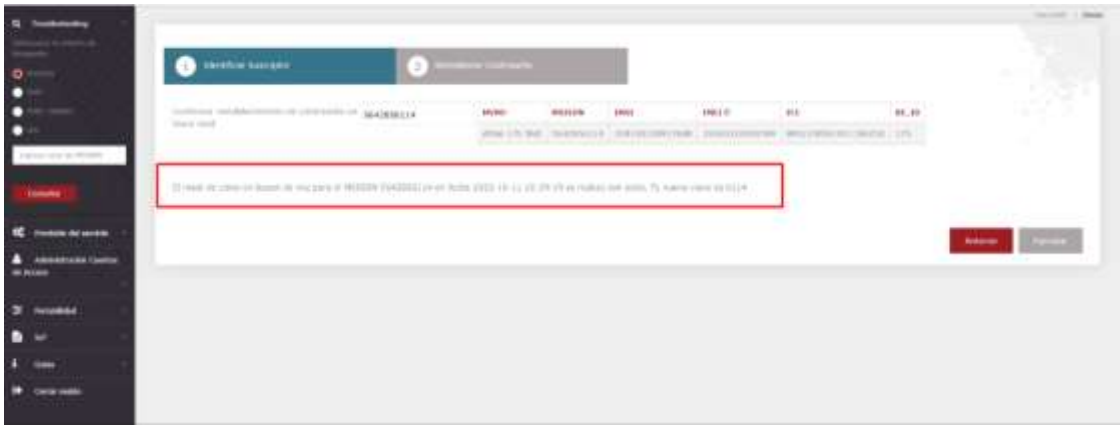
Se mostrará a detalle información acerca del usuario sobre el cual se ejecutará la operación, una vez que se confirme que los datos corresponden seleccione "Ejecutar".



Una vez ejecutada la operación se mostrará mensaje de confirmación "El reset de clave en buzón de voz para el MSDN (MSISDN) en fecha (fecha/hora) se realizó con éxito. Tu nueva clave es (xxxx)".

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

NOTA: El usuario final recibirá una notificación vía SMS con la nueva contraseña del buzón de voz. Ej. "El reset de contraseña del buzón de voz para el numero XXXXXXXXXX fue exitoso, la nueva contraseña es XXXX".



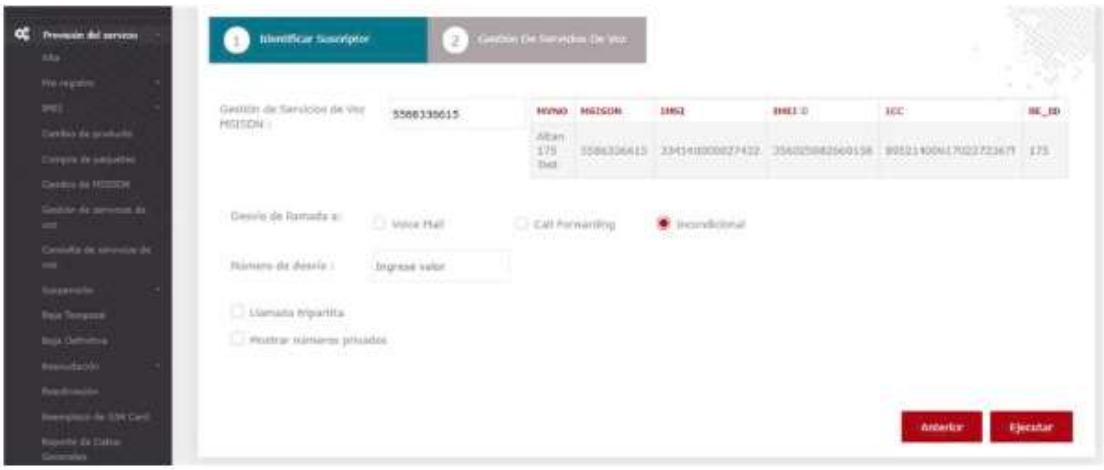
8.12 Activación de call forwarding

Después de haber ingresado el DN al cual se requiere activar el servicio de "Call forwarding", se desplegará una pantalla con los servicios disponibles, se deberá seleccionar el "check" de "Call forwarding" y será necesario llenar el campo de "Número de desvió" seguido del botón "Ejecutar", se activará el servicio.

8.12.1 Activación de desvío incondicional

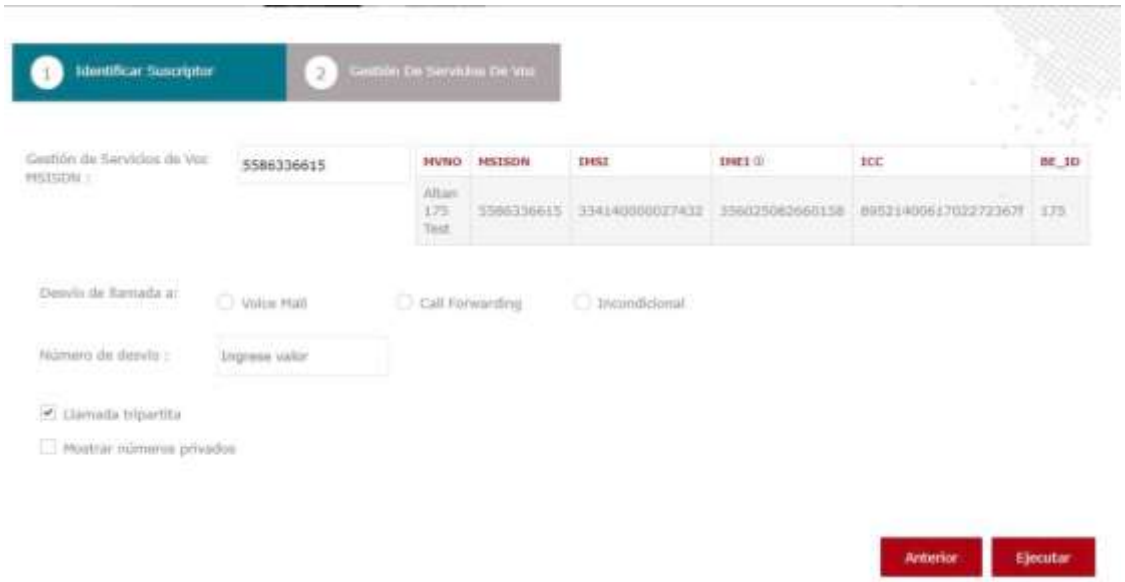
Después de haber ingresado el DN al cual se requiere activar el servicio de "Desvío incondicional", se desplegará una pantalla con los servicios disponibles, se deberá seleccionar el "check" de "Desvío incondicional" y será necesario llenar el campo de "Número de desvió" seguido del botón "Ejecutar", se activará el servicio.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



8.12.2 Activación de Llamada tripartita

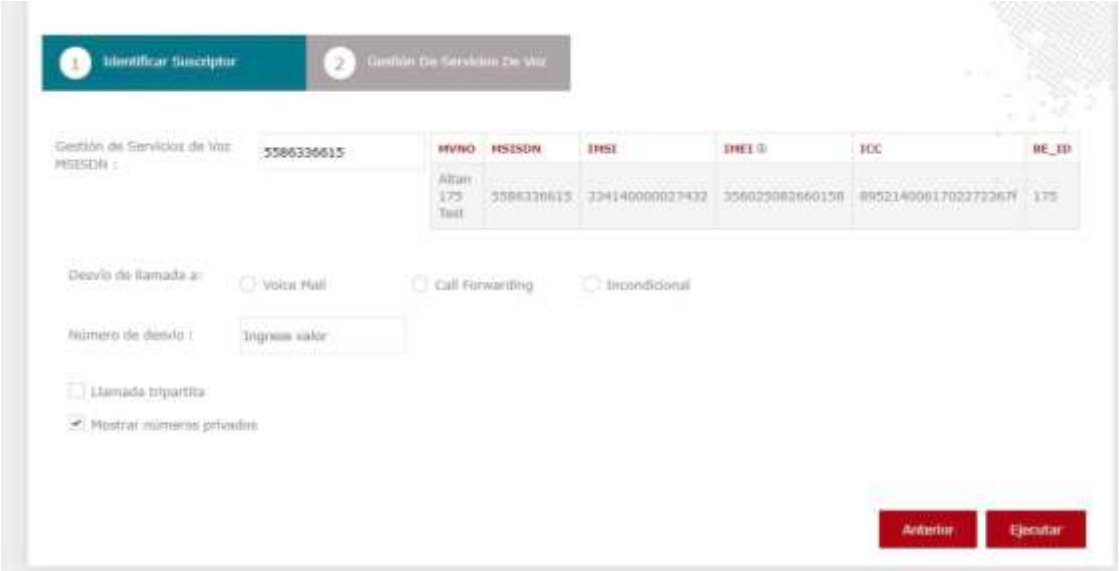
Después de haber ingresado el DN al cual se requiere activar el servicio de "Llamada tripartita", se desplegará una pantalla con los servicios disponibles, se deberá seleccionar el check "Llamada tripartita" seguido del botón "Ejecutar", se activará el servicio.



8.12.3 Activación de Número privado

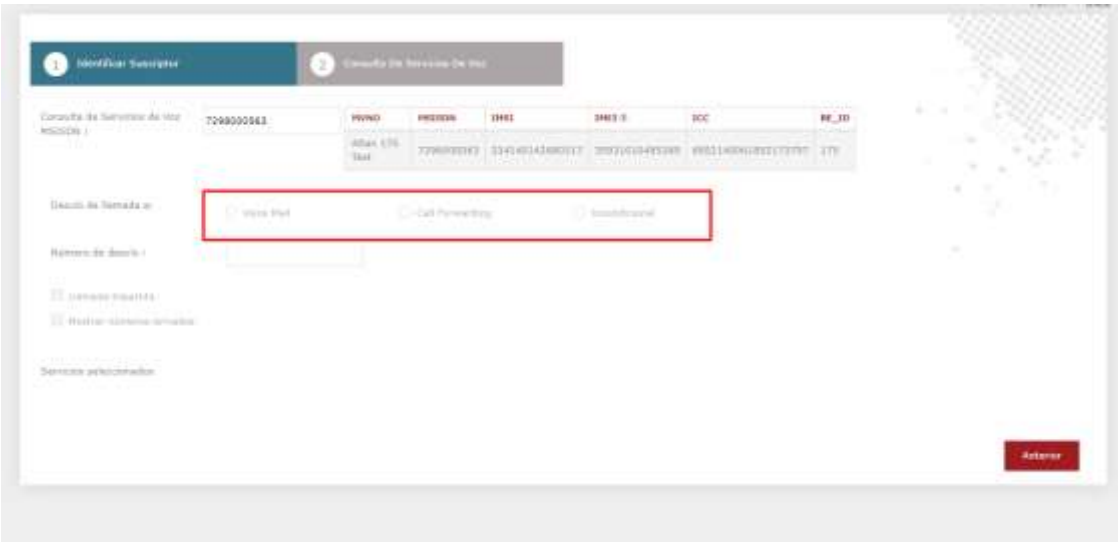
Después de haber ingresado el DN al cual se requiere activar el servicio de "Número privado", se desplegará una pantalla con los servicios disponibles, se deberá seleccionar el check "Número privado" seguido del botón "Ejecutar", se activará el servicio.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

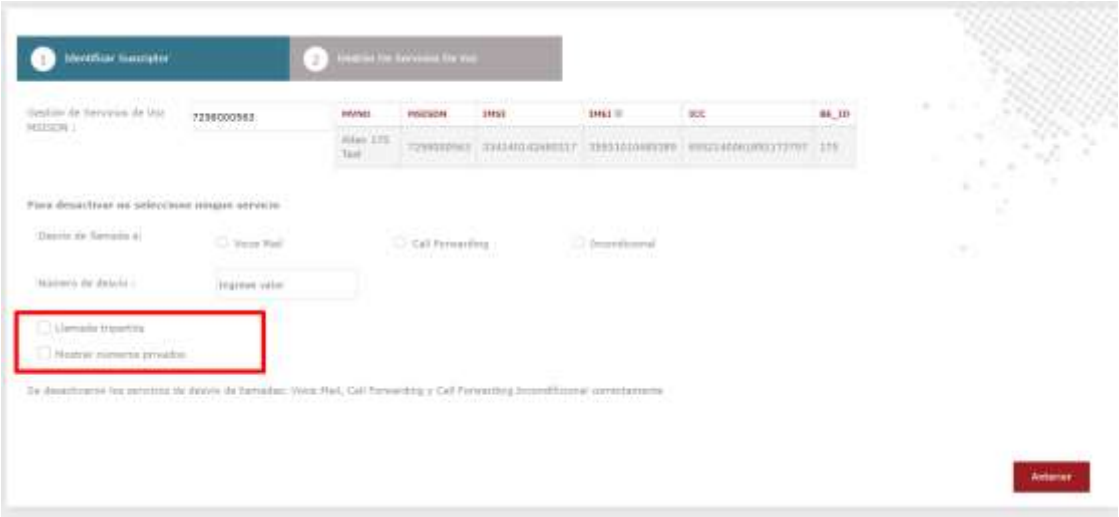


8.12.4 Baja de Servicios Suplementarios

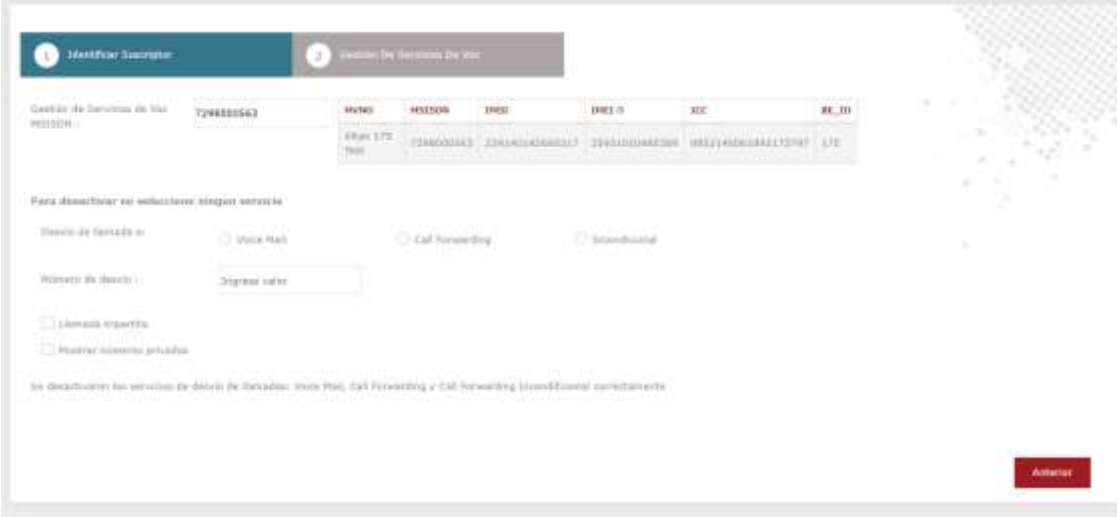
Después de haber ingresado el DN al cual se requiere desactivar todos los servicios suplementarios, verificar que ningún "check" este seleccionado como se muestra en las siguientes imágenes.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



Posteriormente aparecerá un mensaje donde se indica que se desactivaron los servicios suplementarios, **"Se desactivaron los servicios de desvío de llamadas: Voice Mail, Call Forwarding y Call Forwarding Incondicional correctamente".**



8.12.5 Consulta de Servicios de voz

Para ingresar, se debe de ubicar de lado derecho el menú "Provisión", buscar la opción "Consulta de servicios de voz" y dar clic en ella, se desplegará un campo donde se podrá capturar el MSISDN al cual se consultarán los servicios de voz asignados, entre ellos:

- Voice mail
- Llamada tripartita
- Desvío condicional
- Call forwarding
- Mostrar número privado

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.13 Suspensión

Para ingresar, se debe de ubicar de lado derecho el menú "Provisión del servicio", buscar la opción "Suspensión" y dar clic en ella

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.13.1 Suspensión tráfico saliente/entrante

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Suspensión tráfico saliente/entrante", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.

Al dar clic, se refrescará la sección derecha de la pantalla, mostrando los pasos para efectuar la operación de Suspensión tráfico saliente/entrante.

La Suspensión de Tráfico Saliente/Entrante se divide en 2 pasos como se muestra a continuación:

- Paso 1: Identificar Suscriptor
- Paso 2: Suspender tráfico saliente/entrante

8.13.2 Identificar Suscriptor

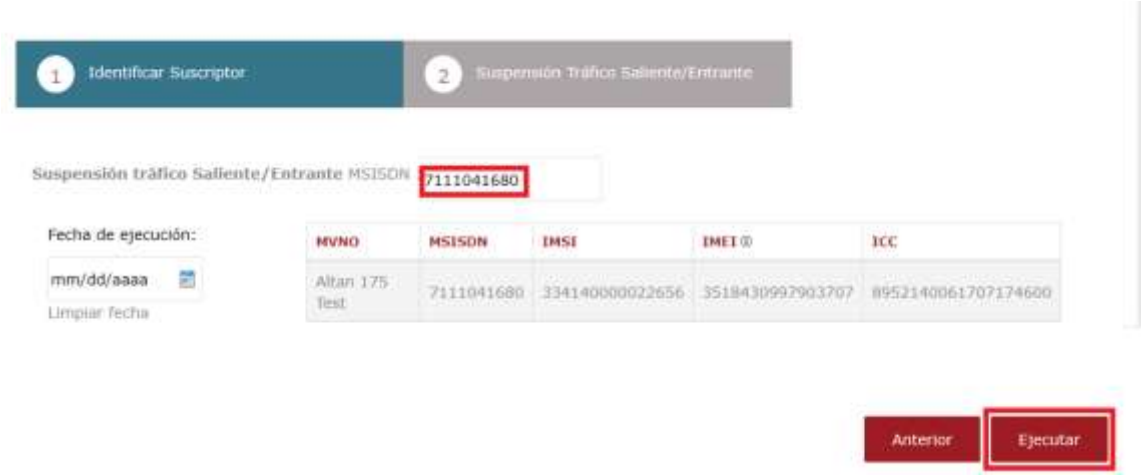
El primer paso para Suspender el tráfico saliente/entrante de un MSISDN es ubicarlo.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Para ubicar el MSISDN a suspender, se pueden utilizar cualquiera de los criterios de búsqueda MSISDN, ICC o IMSI. El operador deberá seleccionar la opción adecuada, e ingresar el valor a buscar, para posteriormente presionar el botón "Siguiente".

8.13.3 Suspender tráfico saliente/entrante (detalle)

Una vez identificado el suscriptor, se le pedirá al operador que confirme la acción de Suspender tráfico saliente/entrante. El sistema propone la información actual disponible, sin embargo, es posible que el operador modifique el valor del MSISDN a suspender, capturándolo en el cuadro de texto correspondiente. Una vez se encuentre listo, el operador deberá presionar el botón "Ejecutar", con lo cual se disparará el API para suspender el MSISDN.



El resultado de la operación, exitoso o fallido, se desplegará en pantalla.

8.13.4 Suspensión tráfico saliente (barring)

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Suspensión tráfico saliente (barring)", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Al dar clic, se refrescará la sección derecha de la pantalla, mostrando los pasos para efectuar la operación de Suspensión tráfico saliente (barring).

La Suspensión de Tráfico Saliente (barring) se divide en 2 pasos como se muestra a continuación:

- ✓ Paso 1: Identificar Suscriptor
- ✓ Paso 2: Suspender tráfico saliente (barring)

8.13.5 Identificar Suscriptor

Dentro de la pantalla que apareció de lado derecho, ingresar los datos solicitantes para identificar al suscriptor

8.13.6 Suspensión tráfico saliente (barring)

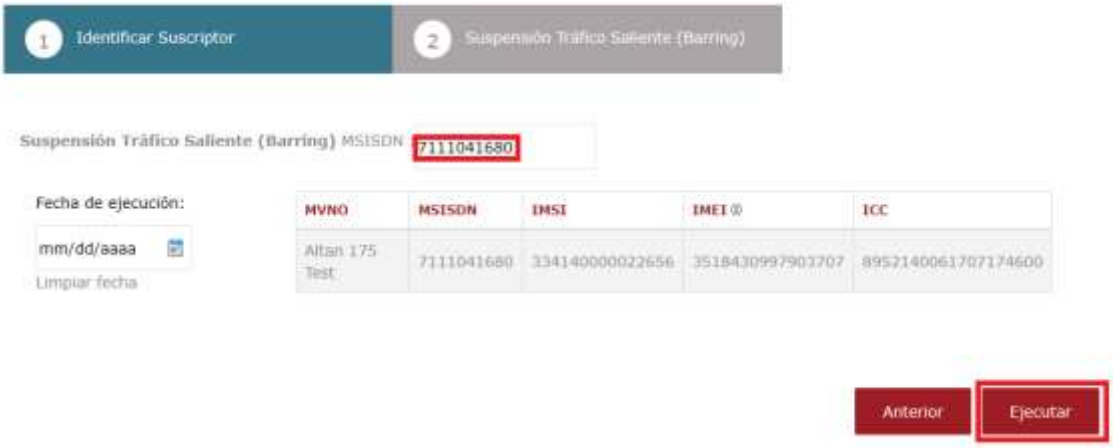
El primer paso para Suspender el tráfico saliente (barring) de un MSISDN es ubicarlo.

Para ubicar el MSISDN a suspender, se pueden utilizar cualquiera de los criterios de búsqueda MSISDN, ICC o IMSI. El operador deberá seleccionar la opción adecuada, e ingresar el valor a buscar, para posteriormente presionar el botón “Siguiente”.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.13.7 Suspender tráfico saliente (barring)

Una vez identificado el suscriptor, se le pedirá al operador que confirme la acción de Suspender tráfico saliente (barring). El sistema propone la información actual disponible, sin embargo, es posible que el operador modifique el valor del MSISDN a suspender, capturándolo en el cuadro de texto correspondiente. Una vez se encuentre listo, el operador deberá presionar el botón "Ejecutar.



El resultado de la operación, exitoso o fallido, se desplegará en pantalla.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.14 Baja Temporal

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Baja Temporal", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.

Al dar clic, se refrescará la sección derecha de la pantalla, mostrando los pasos para efectuar la operación de Baja Temporal.

La Baja Temporal se divide en 2 pasos como se muestra a continuación:

- ✓ Paso 1: Identificar Suscriptor
- ✓ Paso 2: Baja Temporal

8.14.1 Identificar Suscriptor

El primer paso para dar de Baja Temporal un MSISDN es ubicarlo.

Para ubicar el MSISDN a dar de baja, se pueden utilizar cualquiera de los criterios de búsqueda MSISDN, ICC o IMSI. El operador deberá seleccionar la opción adecuada, e ingresar el valor a buscar, para posteriormente presionar el botón "Siguiente".

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.14.2 Ejecución baja Temporal

Una vez identificado el suscriptor, se le pedirá al operador que confirme la acción de Baja Temporal. El sistema propone la información actual disponible, sin embargo, es posible que el operador modifique el valor del MSISDN a dar de baja, capturándolo en el cuadro de texto correspondiente. Una vez se encuentre listo, el operador deberá presionar el botón "Ejecutar", con lo cual se disparará el API para dar de baja el MSISDN.

El resultado de la operación, exitoso o fallido, se desplegará en pantalla.

8.15 Baja Definitiva

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Baja Definitiva", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.

Al dar clic, se refrescará la sección derecha de la pantalla, mostrando los pasos para efectuar la operación de Baja Definitiva.

La Baja Definitiva se divide en 2 pasos como se muestra a continuación:

- ✓ Paso 1: Identificar Suscriptor
- ✓ Paso 2: Baja Definitiva

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.15.1 Identificar Suscriptor

El primer paso para dar de Baja Definitiva un MSISDN es ubicarlo.

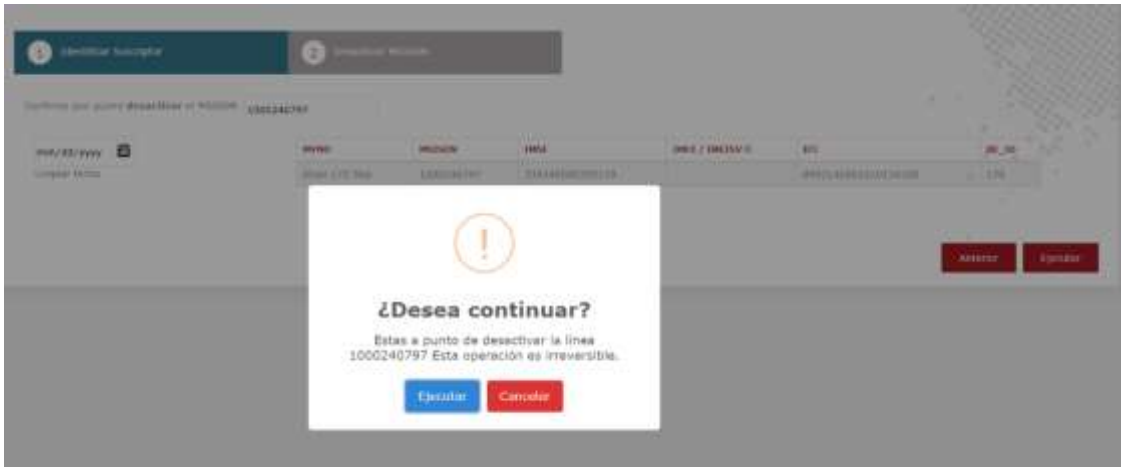
Para ubicar el MSISDN a dar de baja, se pueden utilizar cualquiera de los criterios de búsqueda MSISDN, ICC o IMSI. El operador deberá seleccionar la opción adecuada, e ingresar el valor a buscar, para posteriormente presionar el botón "Siguiente".

8.15.2 Ejecución Baja Definitiva

Una vez identificado el suscriptor, se le pedirá al operador que confirme la acción de Baja Definitiva. El sistema propone la información actual disponible, sin embargo, es posible que el operador modifique el valor del MSISDN a dar de baja, capturándolo en el cuadro de texto correspondiente. Una vez se encuentre listo, el operador deberá presionar el botón "Ejecutar", con lo cual se disparará el API para dar de baja el MSISDN.

Previo a dar de baja definitivamente el MSISDN, considerando que una vez dado de baja o desactivar este NO se podrá recuperar el número, aparecerá un aviso de confirmación de desactivación del MSISDN como se muestra en la imagen siguiente:

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



En caso de dar click en "Cancelar" se descartará la ejecución de desactivación del MSISDN.

Si selecciona la opción de "Ejecutar" se disparará el API para dar de baja el MSISDN.

El resultado de la operación, exitoso o fallido, se desplegará en pantalla como se muestra a continuación.

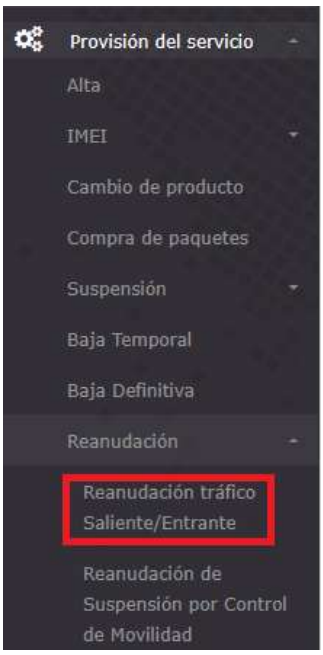
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.16 Reanudación

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Reanudación", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.

8.16.1 Reanudación tráfico saliente/entrante

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Reanudación tráfico saliente/entrante", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.



Al dar clic, se refrescará la sección derecha de la pantalla, mostrando los pasos para efectuar la operación de Reanudación tráfico saliente/entrante.

La Reanudación de Tráfico Saliente/Entrante se divide en 2 pasos como se muestra a continuación:

- ✓ Paso 1: Identificar Suscriptor
- ✓ Paso 2: Reanudación tráfico saliente/entrante

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.16.2 Identificar Suscriptor

El primer paso para Reanudar el tráfico saliente/entrante de un MSISDN es ubicarlo.

Para ubicar el MSISDN a reanudar, se pueden utilizar cualquiera de los criterios de búsqueda MSISDN, ICC o IMSI. El operador deberá seleccionar la opción adecuada, e ingresar el valor a buscar, para posteriormente presionar el botón "Siguiente".

8.16.3 Ejecución reanudar tráfico saliente/entrante

Una vez identificado el suscriptor, se le pedirá al operador que confirme la acción de Reanudar tráfico saliente/entrante. El sistema propone la información actual disponible, sin embargo, es posible que el operador modifique el valor del MSISDN a reanudar, capturándolo en el cuadro de texto correspondiente. Una vez se encuentre listo, el operador deberá presionar el botón "Ejecutar", con lo cual se disparará el API para reanudar el MSISDN.

El resultado de la operación, exitoso o fallido, se desplegará en pantalla.

8.17 Reanudación de suspensión por control de movilidad

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Reanudación de suspensión por control de movilidad", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Al dar clic, se refrescará la sección derecha de la pantalla, mostrando los pasos para efectuar la operación de Reanudación de suspensión por control de movilidad.

La Reanudación de suspensión por control de movilidad se divide en 2 pasos como se muestra a continuación:

- ✓ Paso 1: Identificar Suscriptor
- ✓ Paso 2: Reanudación de suspensión por control de movilidad

8.17.1 Identificar Suscriptor

El primer paso para Reanudar la suspensión por control de movilidad de un MSISDN es ubicarlo.

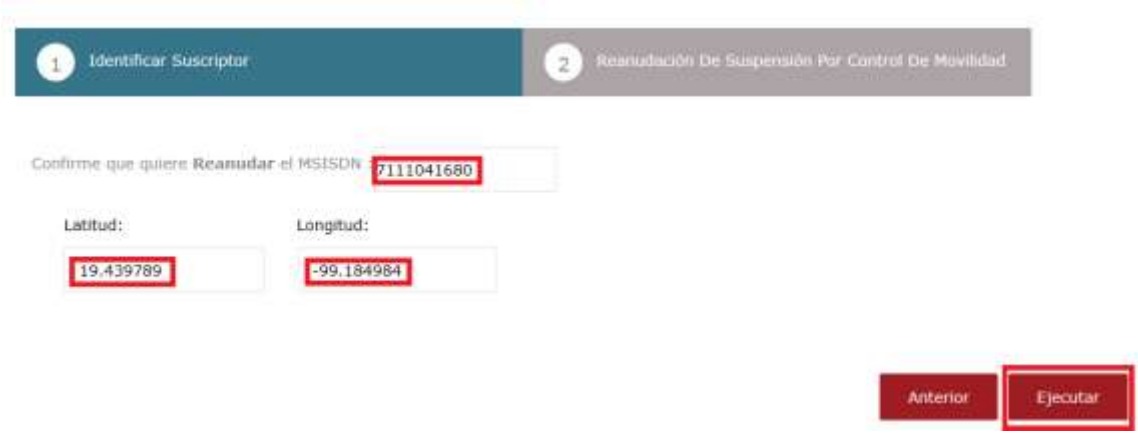
Para ubicar el MSISDN a reanudar, se pueden utilizar cualquiera de los criterios de búsqueda MSISDN, ICC o IMSI. El operador deberá seleccionar la opción adecuada, e ingresar el valor a buscar, para posteriormente presionar el botón "Siguiente".

8.17.2 Ejecución reanudación de suspensión por control de movilidad

Una vez identificado el suscriptor, se le pedirá al operador que confirme la acción de Reanudación de suspensión por control de movilidad. El sistema propone la información actual disponible, sin embargo, es posible que el operador modifique el valor del MSISDN a

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

reanudar, capturándolo en el cuadro de texto correspondiente. Este tipo de reanudación por control de movilidad requiere adicionalmente que se capturen las coordenadas (latitud, longitud), se sugiere ingresar después del punto decimal, al menos 5 dígitos para más exactitud. Únicamente se capturan la latitud y la longitud (no se valida serviciabilidad). Una vez se encuentre listo, el operador deberá presionar el botón "Ejecutar".



El resultado de la operación, exitoso o fallido, se desplegará en pantalla.

8.18 Reanudación tráfico saliente (unbarring)

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Reanudación tráfico saliente (unbarring)", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.

Al dar clic, se refrescará la sección derecha de la pantalla, mostrando los pasos para efectuar la operación de Reanudación tráfico saliente (unbarring).

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

La Reanudación de Tráfico Saliente (unbarring) se divide en 2 pasos como se muestra a continuación:

- Paso 1: Identificar Suscriptor
- Paso 2: Reanudación tráfico saliente (unbarring)

8.18.1 Identificar Suscriptor

El primer paso para Reanudar el tráfico saliente (unbarring) de un MSISDN es ubicarlo.

Para ubicar el MSISDN a reanudar, se pueden utilizar cualquiera de los criterios de búsqueda MSISDN, ICC o IMSI. El operador deberá seleccionar la opción adecuada, e ingresar el valor a buscar, para posteriormente presionar el botón "Siguiente". En el siguiente ejemplo, se buscará el MSISDN 7111041680

8.18.2 Ejecución reanudar tráfico saliente (unbarring)

Una vez identificado el suscriptor, se le pedirá al operador que confirme la acción de Reanudar tráfico saliente (unbarring). El sistema propone la información actual disponible, sin embargo, es posible que el operador modifique el valor del MSISDN a reanudar, capturándolo en el cuadro de texto correspondiente. Una vez se encuentre listo, el operador deberá presionar el botón "Ejecutar".

El resultado de la operación, exitoso o fallido, se desplegará en pantalla.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.19 Reactivación

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Reactivación", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.

Al dar clic, se refrescará la sección derecha de la pantalla, mostrando los pasos para efectuar la operación de Reactivación.

La Reactivación se divide en 2 pasos como se muestra a continuación:

- ✓ Paso 1: Identificar Suscriptor
- ✓ Paso 2: Reactivación

8.19.1 Identificar Suscriptor

El primer paso para reactivar un MSISDN es ubicarlo.

Para ubicar el MSISDN a reactivar, se pueden utilizar cualquiera de los criterios de búsqueda MSISDN, ICC o IMSI. El operador deberá seleccionar la opción adecuada, e ingresar el valor a buscar, para posteriormente presionar el botón "Siguiente". En el siguiente ejemplo, se buscará el MSISDN 7111041680

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

7.20.2 Ejecución Reactivación

Una vez identificado el suscriptor, se le pedirá al operador que confirme la acción de Reactivación. El sistema propone la información actual disponible, sin embargo, es posible que el operador modifique el valor del MSISDN a reactivar, capturándolo en el cuadro de texto correspondiente. Una vez se encuentre listo, el operador deberá presionar el botón "Ejecutar", con lo cual se disparará el API para reactivar el MSISDN.

El resultado de la operación, exitoso o fallido, se desplegará en pantalla.

8.20 Reemplazo de SIM Card

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Reemplazo de SIM Card", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.

Al dar clic, se refrescará la sección derecha de la pantalla, mostrando los pasos para efectuar la operación de Reemplazo de SIM Card.

El reemplazo se divide en 2 pasos como se muestra a continuación:

- Paso 1: Identificar Suscriptor
- Paso 2: Reemplazar SIM

8.20.1 Identificar Suscriptor

El primer paso para reemplazar el SIM Card asociado a un MSISDN es ubicarlo.

Para ubicar el MSISDN al cuál se le realizará un cambio de SIM Card, se pueden utilizar cualquiera de los criterios de búsqueda MSISDN, ICC o IMSI. El operador deberá seleccionar

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

la opción adecuada, e ingresar el valor a buscar, para posteriormente presionar el botón "Siguiente".

8.20.2 Reemplazar SIM

Una vez identificado el suscriptor, se le pedirá al operador que confirme la acción de Reemplazo de SIM Card. El sistema propone la información actual disponible, sin embargo, es posible que el operador modifique el valor del MSISDN o del ICC, capturándolo en el cuadro de texto correspondiente. Una vez se encuentre listo, el operador deberá presionar el botón "Ejecutar".

El resultado de la operación, exitoso o fallido, se desplegará en pantalla.

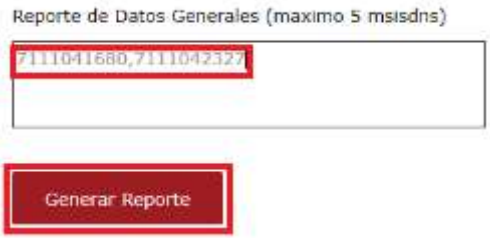
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.21 Reporte de Datos Generales

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Reporte de Datos Generales", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.

Al dar clic, se refrescará la sección derecha de la pantalla, mostrando la pantalla para ejecutar el Reporte de Datos Generales.

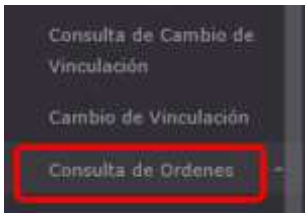
En esta pantalla, se podrá capturar un máximo de 5 MSISDNs, separados por comas, y por cada uno de ellos se extraerá la misma información que se muestra en el tab "Resumen". Cuando se presiona el botón "Generar Reporte", el resultado se exportará a un archivo .csv, el cual el operador podrá guardar localmente.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.22 Consulta de Ordenes

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Consulta de Ordenes", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.



8.22.1 Consulta Estado de Orden

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Consulta Estado de Orden", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.

Al dar clic, se refrescará la sección derecha de la pantalla, mostrando la pantalla para consultar el estado de una orden en BSS.

En esta pantalla, se podrá ingresar el OrderId de la orden que se desea consultar. Al presionar el botón "Consultar Estado", se desplegará el resultado en la pantalla, con lo que se podrá conocer el estado de esa orden en BSS.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.23 Consulta Estado de Orden a Futuro

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Consulta Estado de Orden a Futuro", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.

Al dar clic, aparecerá de lado derecho la pantalla para consultar el estado de una o varias órdenes a futuro, agendadas en AWS.

En esta pantalla, se podrá ingresar el MSISDN a consultar. Al presionar el botón "Consultar Estado", se desplegará el resultado en la pantalla, con lo que se podrá conocer las órdenes agendadas a futuro, así como el estado de estas, asociadas al MSISDN.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

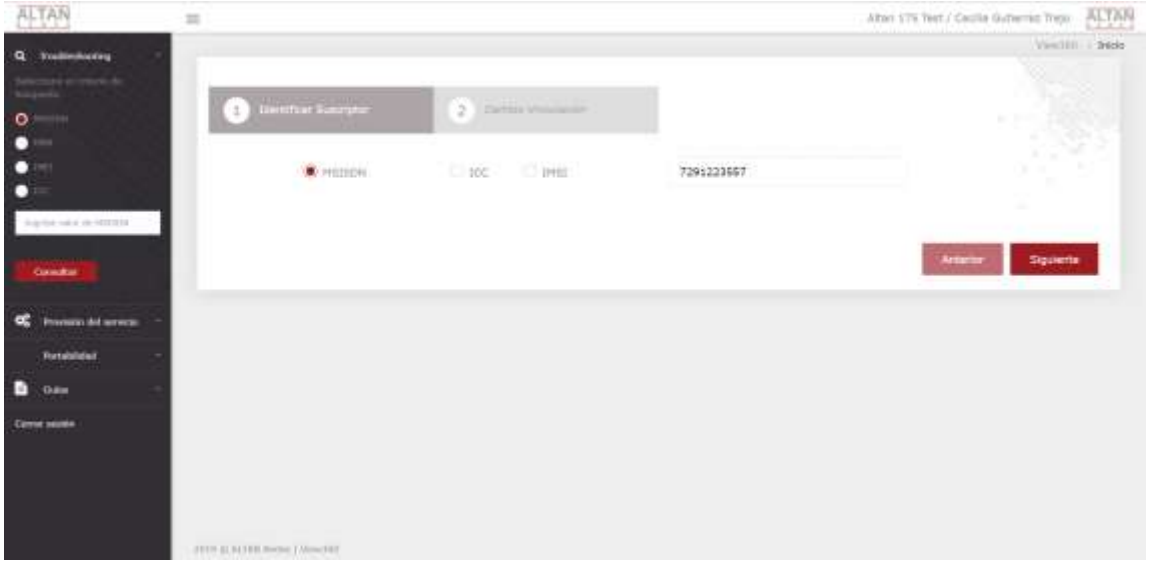
8.24 Cambio de Vinculación

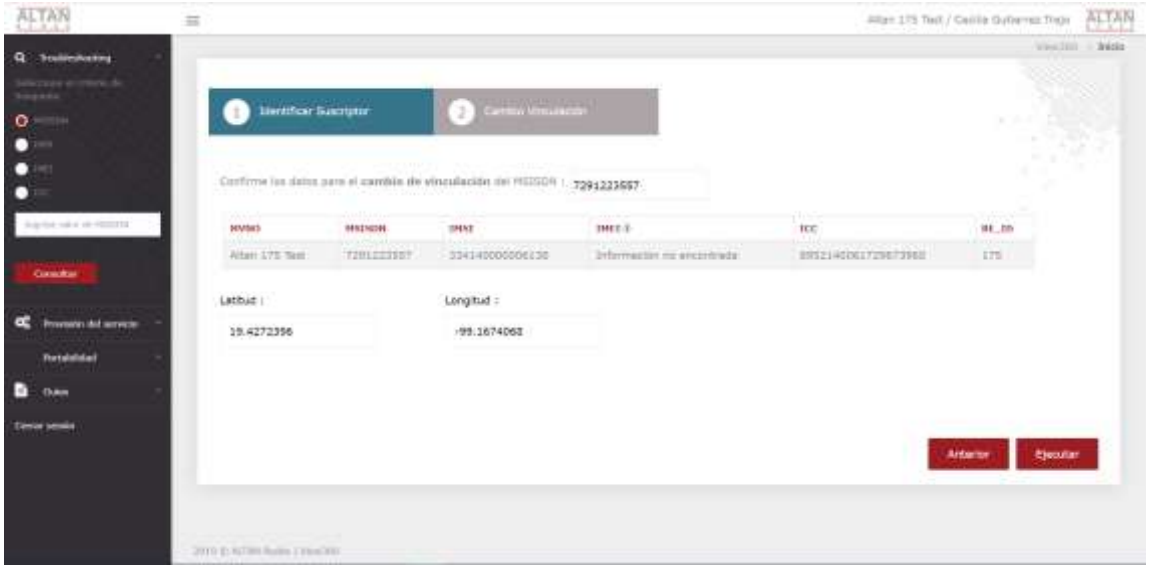
Antes de hacer el movimiento, es necesario identificar las coordenadas actuales, esto puede hacerse en la página principal de "Troubleshooting"

Una vez identificadas las coordenadas de activación del usuario, identifica de lado derecho de la pantalla, el campo "Provisión del servicio" y en la lista desplegable, ubica "Cambio de vinculación y da clic en él.

Aparecerá de lado derecho el campo donde solicitará ingresar el DN a consultar, una vez hecho eso, aparecerá la opción de cambio de coordenadas

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



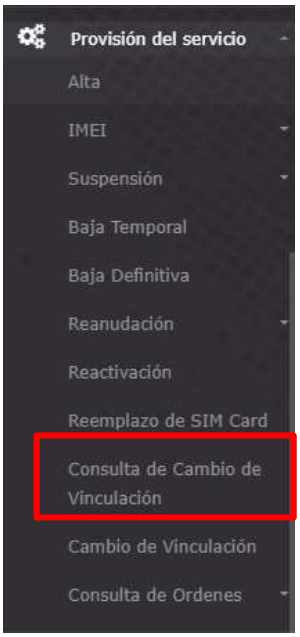


Una vez que se haya generado el cambio, aparecerá un mensaje de confirmación.

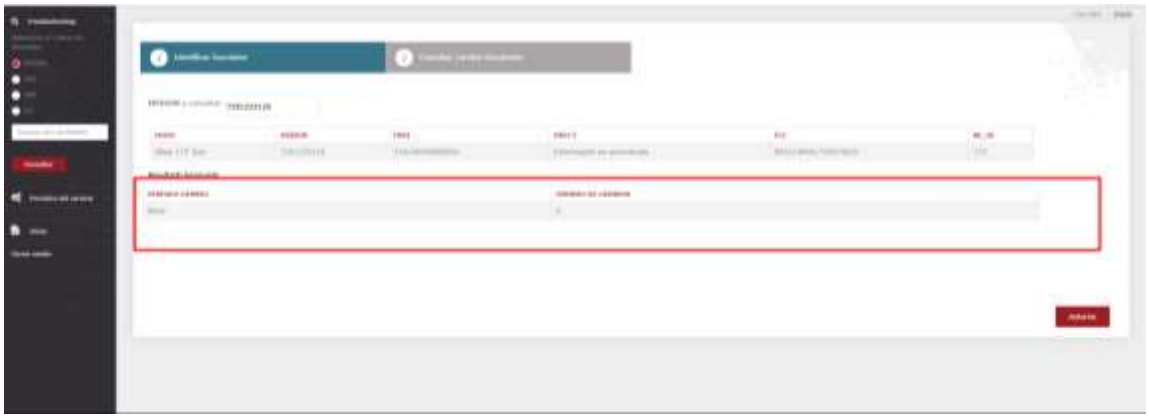
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.25 Consulta de cambio de vinculación

Para ingresar a esta opción, se debe dar clic sobre la opción "Consulta de cambio de vinculación", ubicada en el menú "Provisión del Servicio" en la parte izquierda de la pantalla.



Una vez que se elija, aparecerá de lado derecho la pantalla de consulta del histórico de cambios de vinculación.



Ingresa el DN a consultar y continúa con la consulta. Aparecerán los cambios de vinculación realizados.

Nota: La consulta debe realizarse a día vencido para poder observar los cambios realizados.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.26 Pre-registro

Esta funcionalidad está disponible solo para algunos clientes, por lo que, si no se tiene solicitada, no funcionará y solo aparecerá que no existe un pre-registro.

Ubica de lado izquierdo el menú "Provisión del servicio", en él busca la opción "Consulta de órdenes" y selecciona "Consulta de pre-registro alta" para poder consultar si la IMSI tiene un pre-registro en sistemas.

Podrá arrojar 2 tipos de información:

1. Dará la fecha y datos del pre-registro
2. Indicará que no existe uno

Así mismo este procedimiento permitirá registrar un pre-registro o modificar uno existe Creación de pre-registro

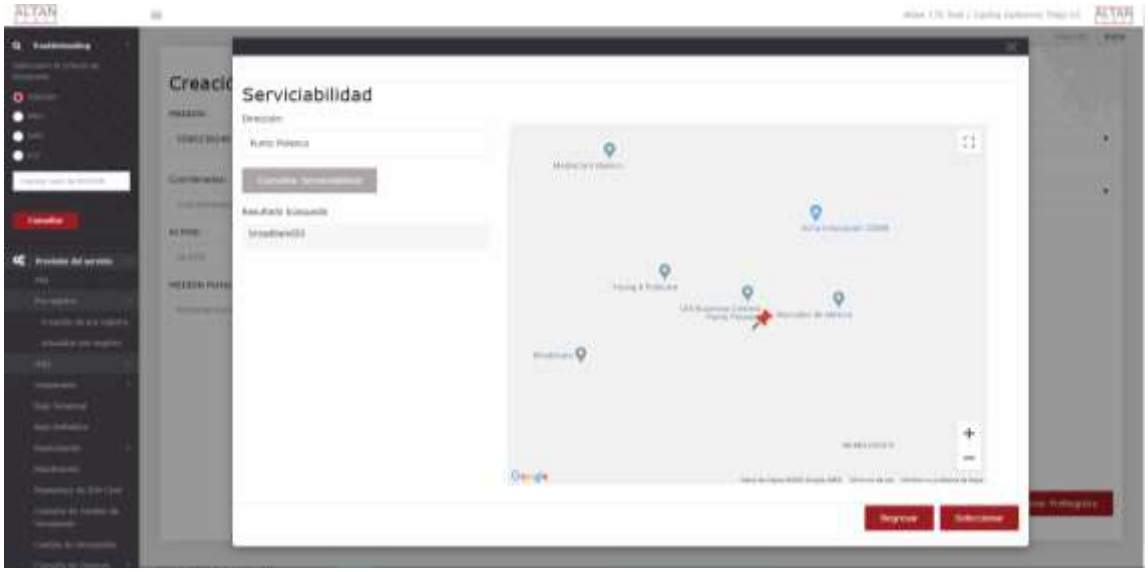
El cliente podrá crear un pre-registro de usuario final mediante esta funcionalidad, para ello, se realizará mediante la búsqueda de serviciabilidad.

En la línea de coordenadas, al posicionarse en ella, aparecerá la pantalla de serviciabilidad donde podrá ingresar dirección y deberá seleccionar "Consultar serviciabilidad", en caso de ser exitoso, aparecerá el mensaje confirmando el servicio en la zona.

Así mismo tendrá la opción de seleccionar ofertas con Fecha inicio y Fin de vigencia.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

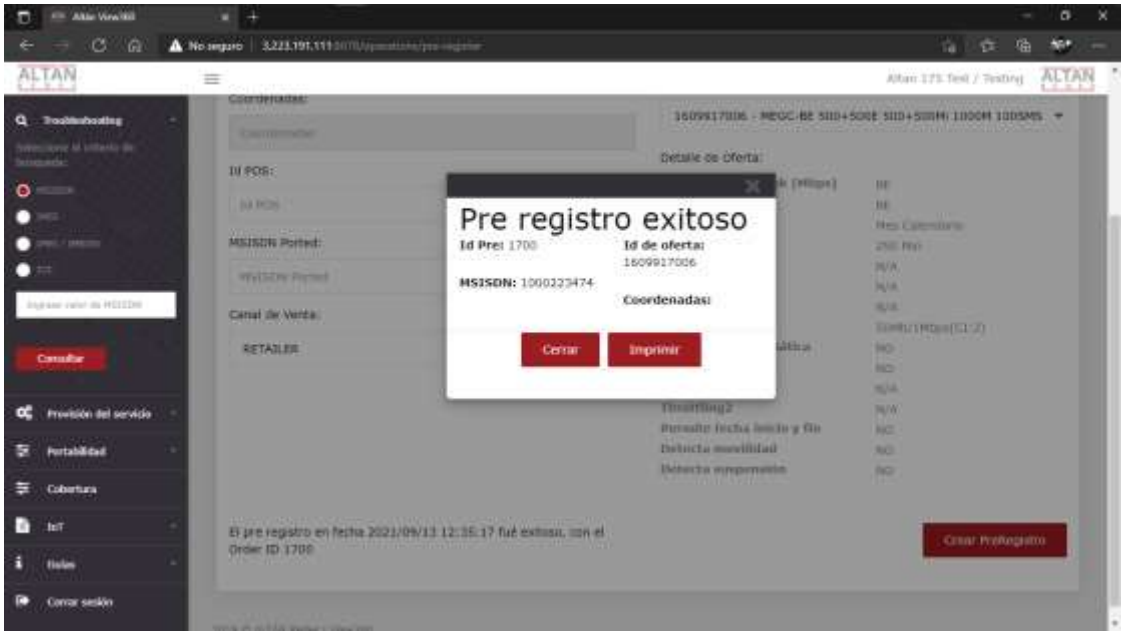
Se verifica Serviciabilidad para casos de HBB (Coordenadas)



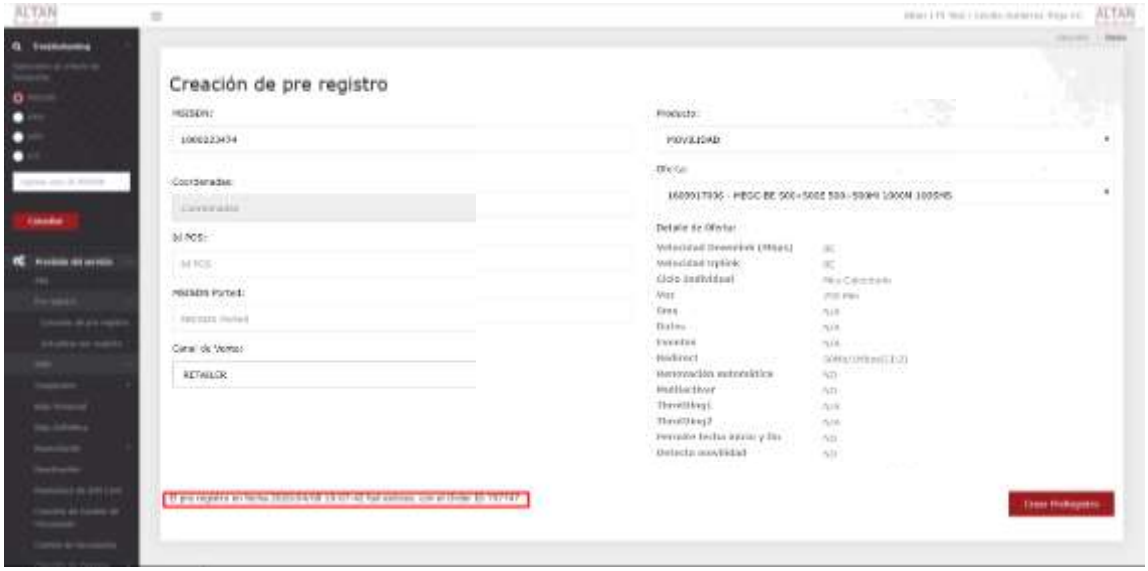
Para la creación del pre-registro es necesario llenar los campos correspondientes

Vista caso de Movilidad:

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



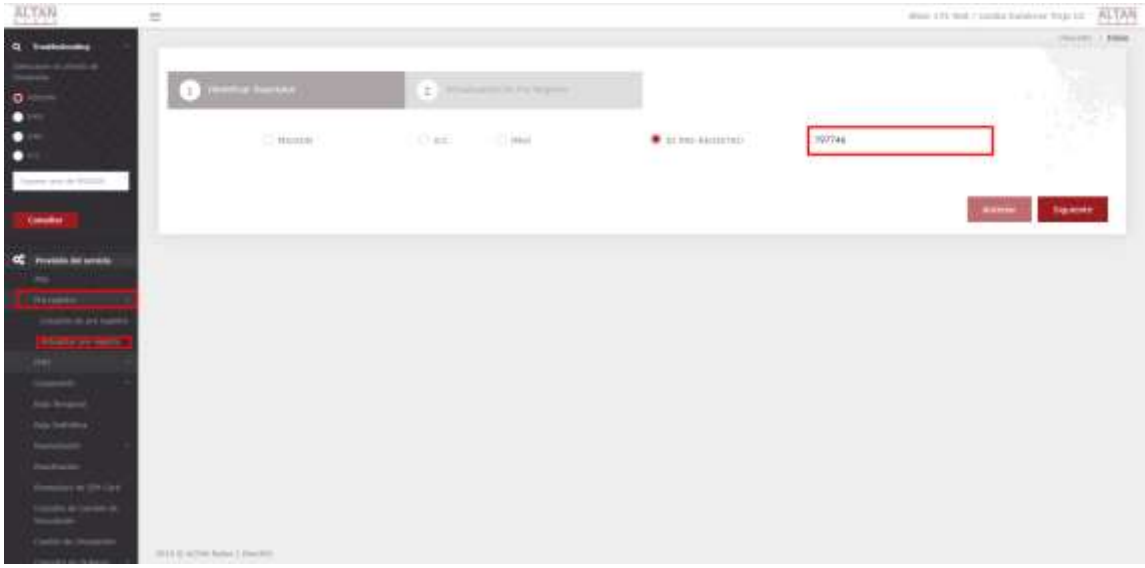
En esta pantalla se aprecia la confirmación del alta de Pre-registro.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.27 Actualizar Pre-registro

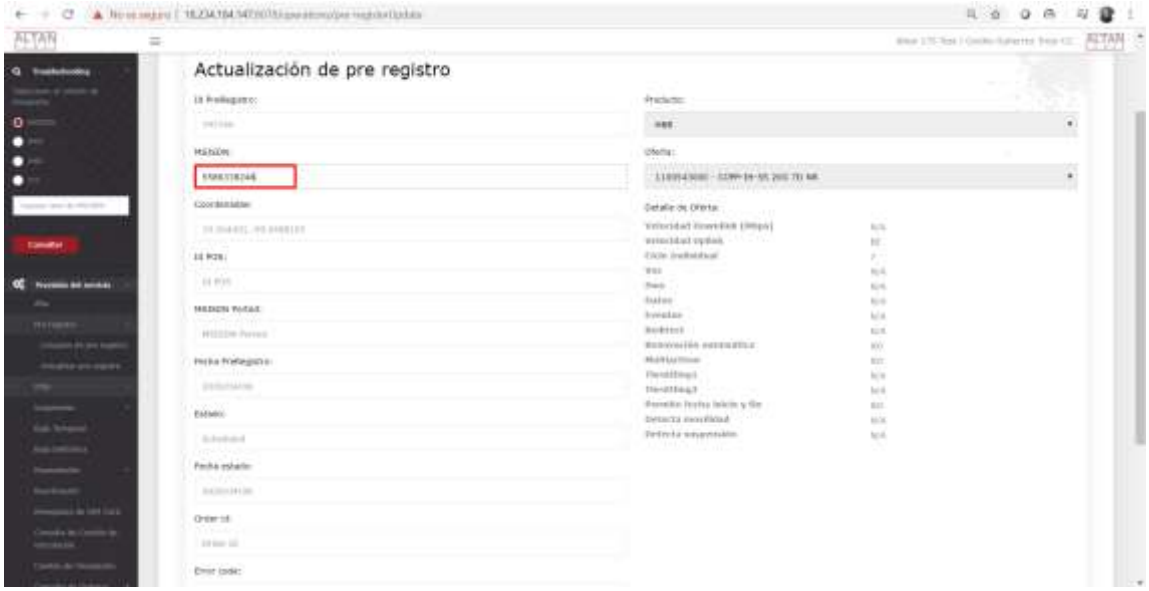
El cliente podrá realizar una actualización de pre-registro creada previamente para ello debe ingresar a al menú Pre-registro, actualización de pre-registro



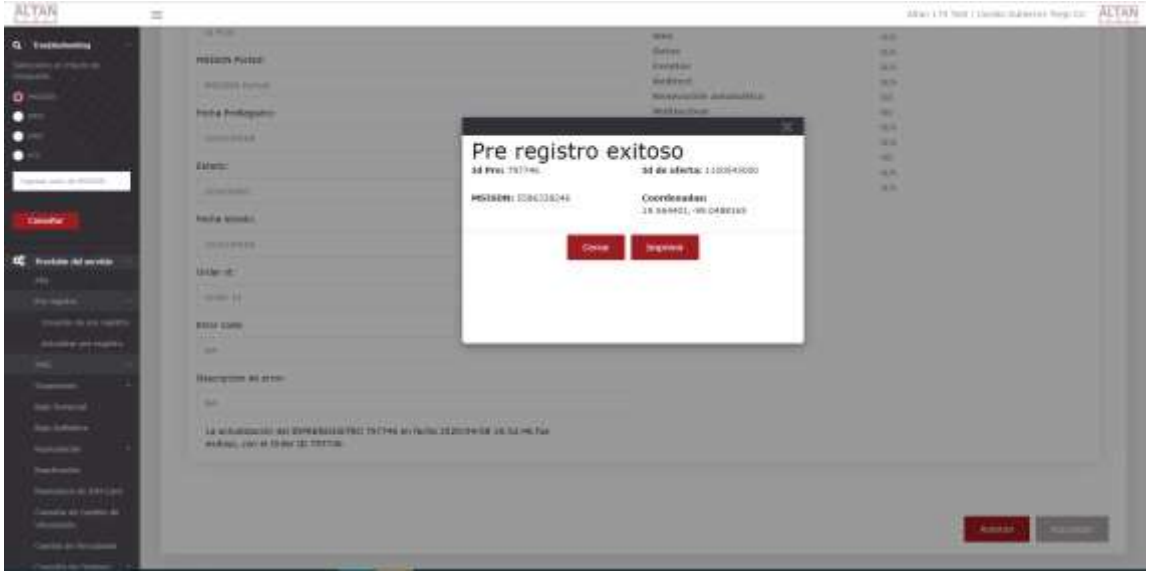
El cliente tendrá un código de pre-registro con el cual hará la búsqueda de aquel que desea modificar y dará clic en la opción "Siguiente"

Se deberá ingresar el MSISDN al que se desea asociar el pre-registro resultante de la consulta de serviciabilidad

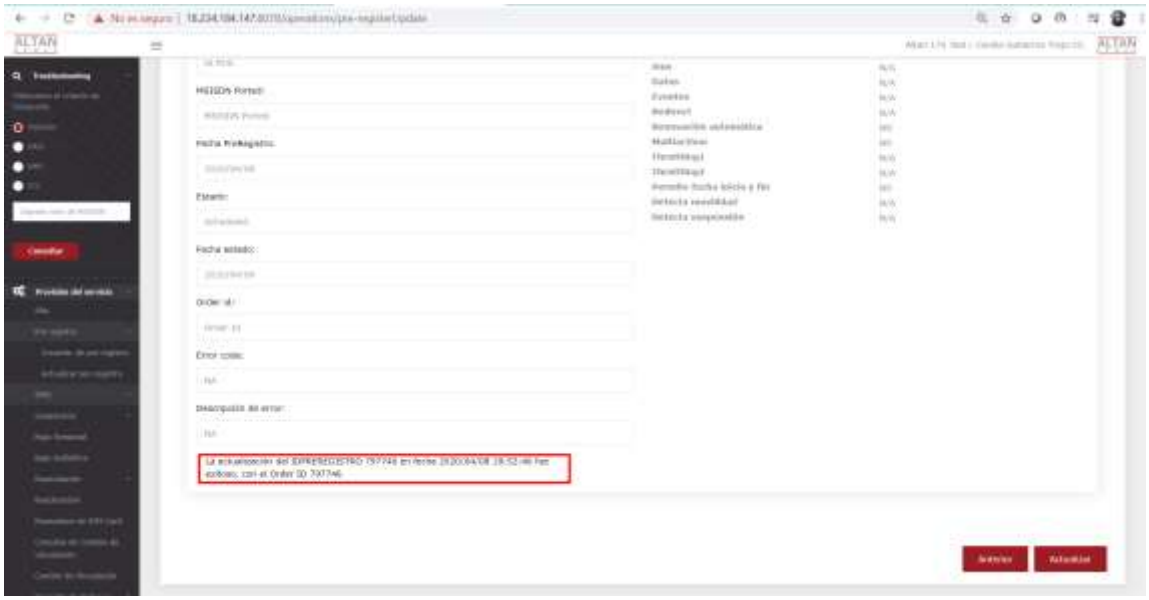
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



Después de ingresar el DN, aparecerán las opciones disponibles de oferta y coordenadas, al aceptar las opciones, el pre-registro será asociad al DN ingresado

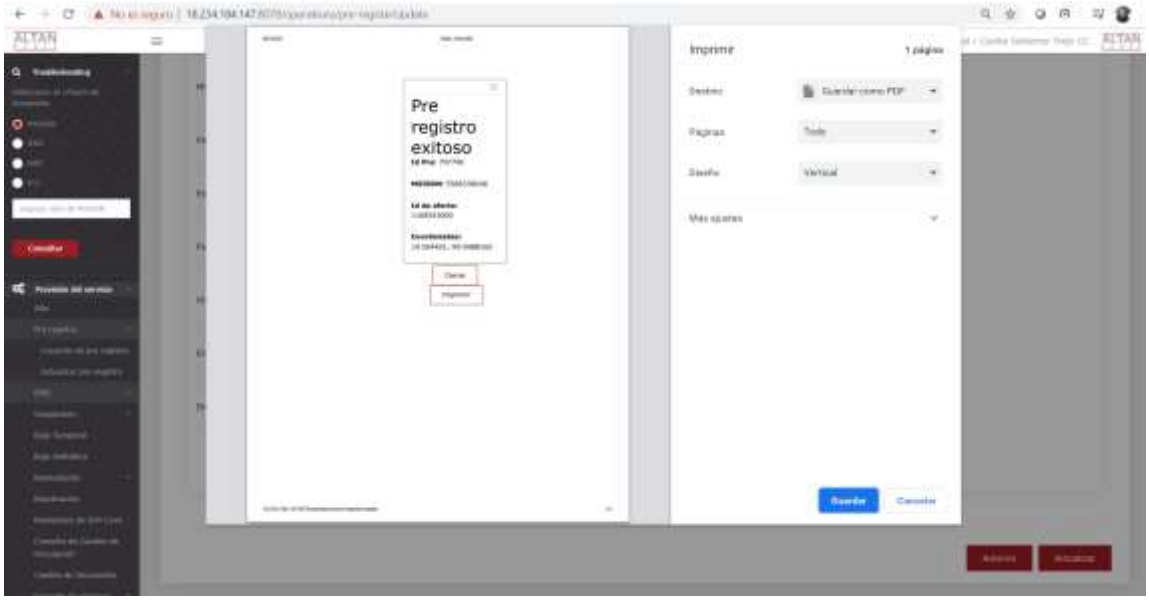


Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.



8.27.1 Botón imprimir

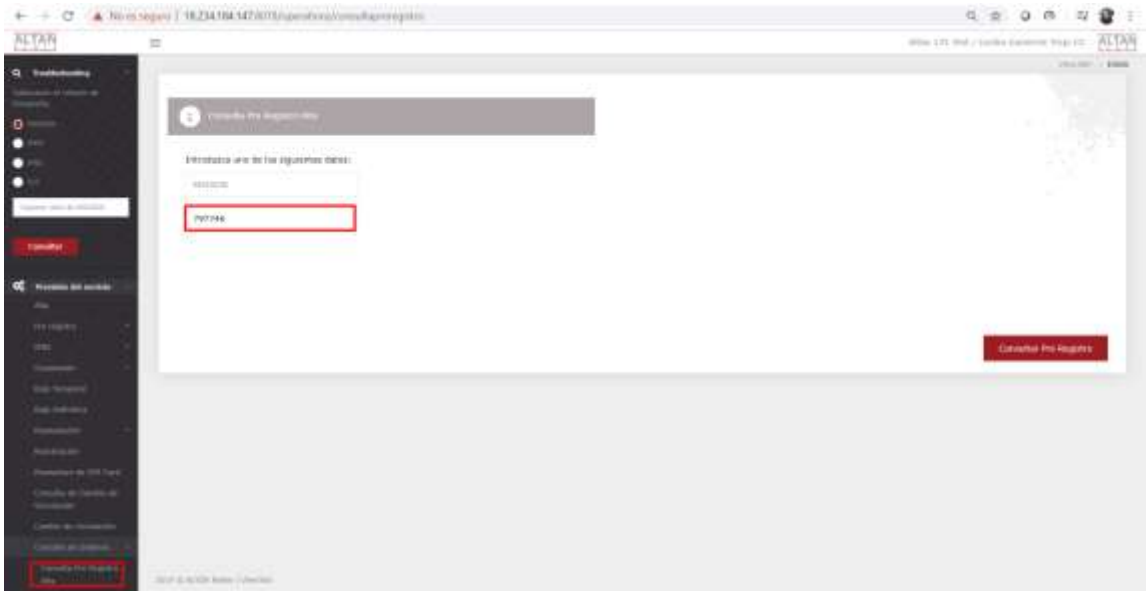
El cliente podrá imprimir los resultados del pre-registro con la actualización, aparecerá el código de pre-registro, MSISDN, ID de oferta y coordenadas



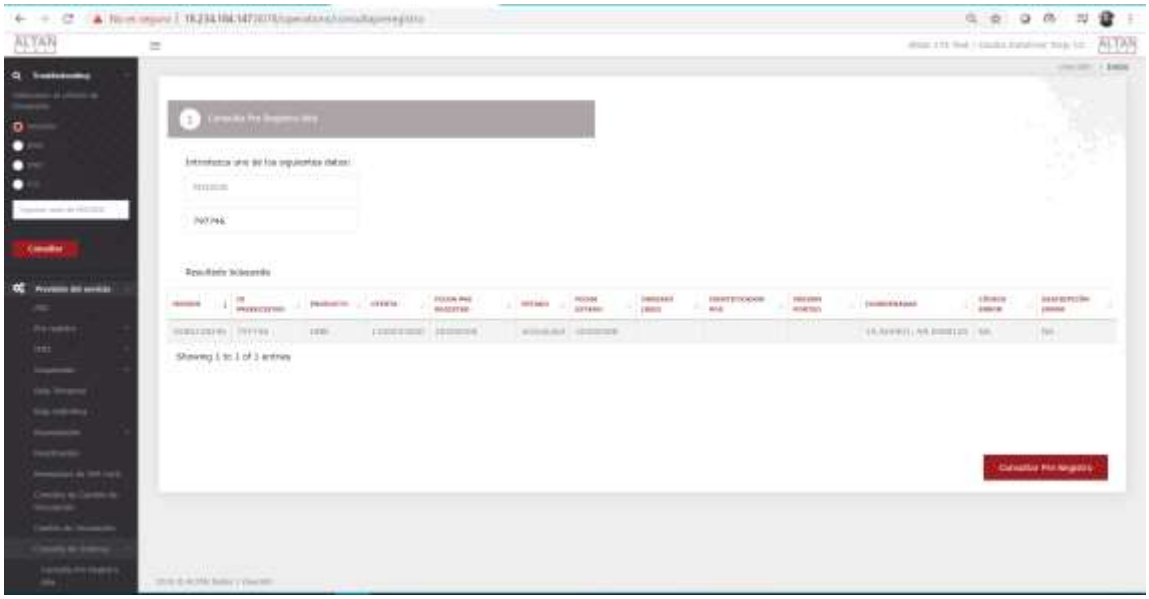
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.28 Consulta de Pre-registro

El usuario seleccionará en el menú de lado derecho la opción consulta de pre-registro e ingresar el ID de pre-registro obtenida previamente



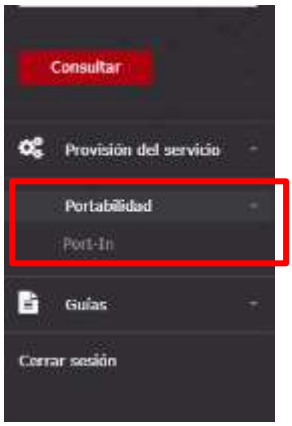
Podrá visualizarse los datos del registro realizado puede buscarse en la opción de consulta por medio de ID de pre-registro.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.29 Portabilidad (Port In)

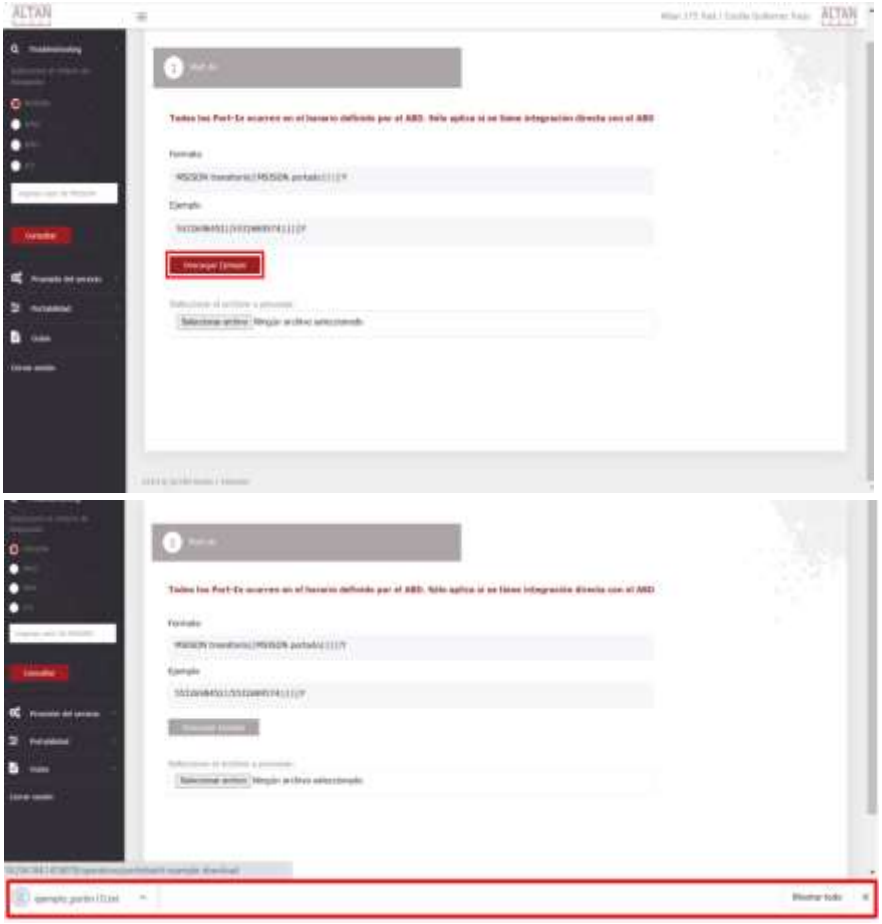
Ubica de lado izquierdo el menú "Portabilidad", en él busca la opción "Port In"



De lado derecho aparecerá un menú que permitirá al usuario ingresa un archivo en formato txt. los datos de portabilidades a realizar.

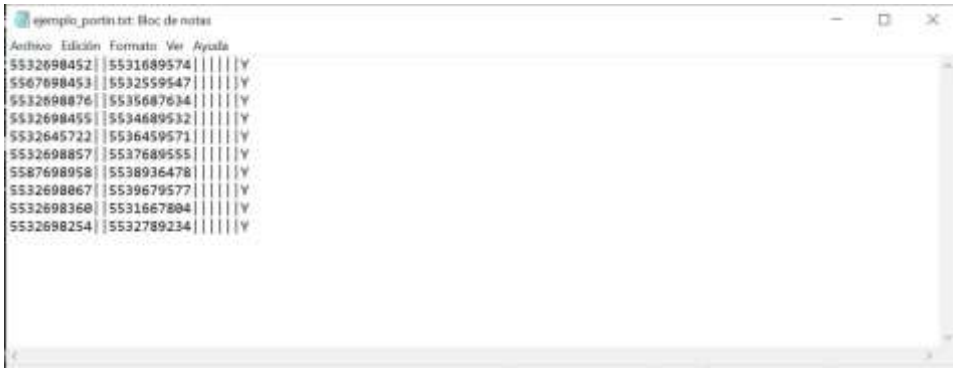
Es importante que los DNs que se ingresaran, hayan pasado previamente por el proceso de portabilidad con el ABD en el que los carriers dueños de los DNs ya hayan liberado esas líneas para poderse provisionar con los MVNOs que utilizan la red compartida.

En la página que aparece, se visualizará un botón que al presionarlo descargará un ejemplo del formato en txt. con el cual debe subirse la información de las portabilidades.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Ejemplo descargado:

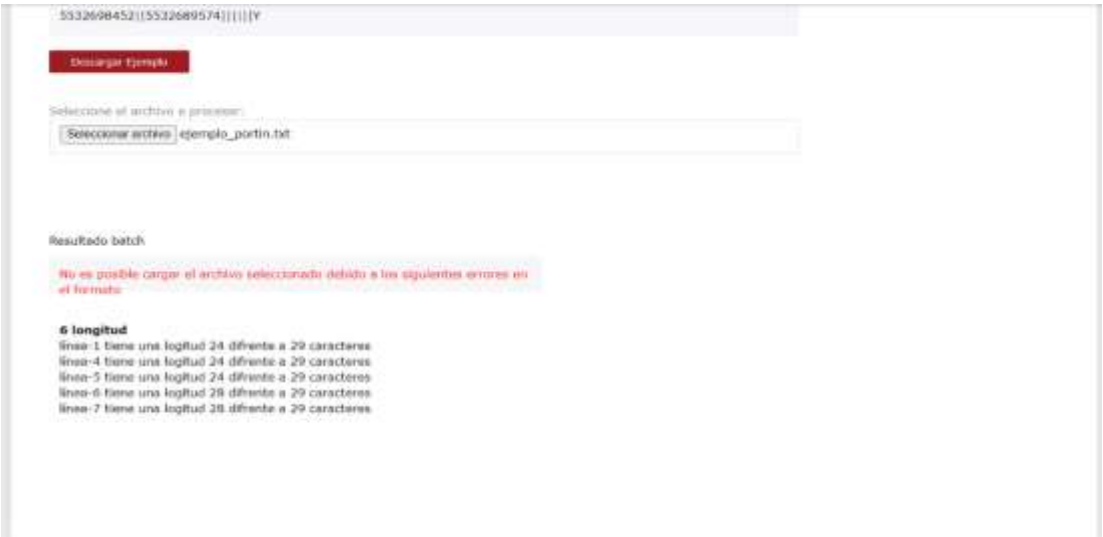


El txt. descargado, mostrará el formato de cómo subir la información para que se considere por el sistema, ésta será de la siguiente manera:
MSISDNtransitorio||MSISDN portado||||||y

1. **MSISDN transitorio:** se refiere al DN que se asignó al cliente de manera provisional en la SIM Card entregada y será cambiado al DN portado cuando concluya el proceso de portabilidad interno, seguido de 2 "|", es decir: "||".
2. **MSISDN portado:** Se refiere al DN que se portó al MVNO que está realizando la parametrización, es el DN que proviene de otra compañía, seguido de 2 "|", es decir: "||".
3. **Y:** Es parte del formato como valor verdadero, precedido de 6 "|°, es decir: "||||||".

Al descargar el formato de ejemplo, el cliente podrá tomarlo para sustituir los valores y subirlo a View 360 para continuar con el proceso.

En el caso de que el txt. no cumpla con el formato descrito, aparecerá un mensaje de error indicando la línea donde está dicha falla.

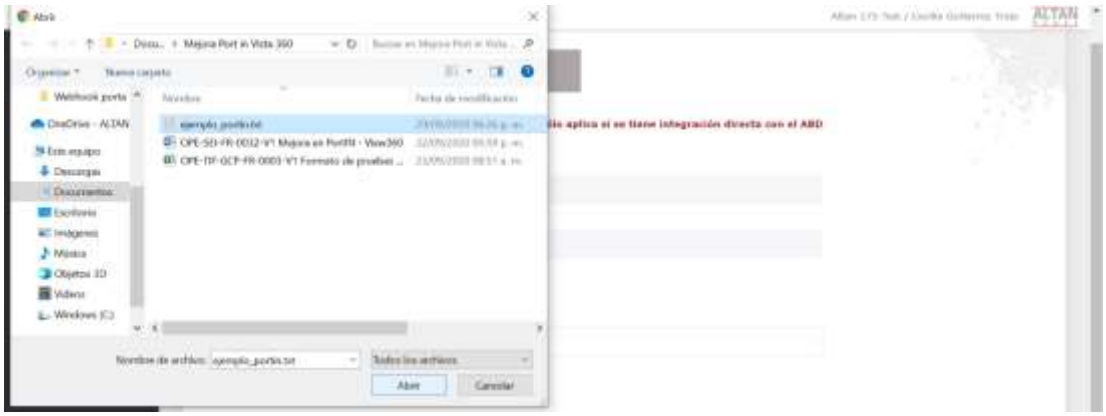


Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Carga de archivo.

Se deberá seleccionar el botón "Examinar" y desplegará una ventana que permitirá buscar el archivo en las carpetas donde se haya guardado el txt. a subir.

Al seleccionarlo, se cargará y arrojará un mensaje confirmando la ejecución.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

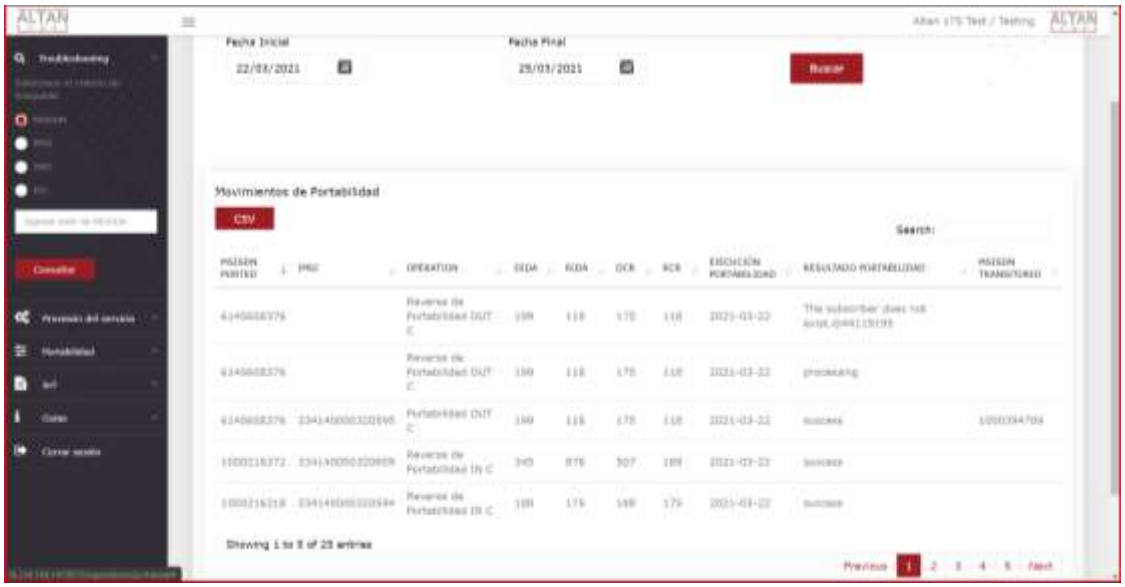
8.29.1 Detalle de portabilidades.

En este apartado, podrás revisar un detalle de los movimientos por portabilidad correspondiente al cliente consultante.

Será necesario introducir el periodo requerido y aparecerá la información solicitada.

Podrá exportarse la información en .CSV para su fácil manejo.

MSISDN: Muestra el número del teléfono asignado.
IMSI: Muestra el identificador de la SIM asignada al DN.
Operation: Muestra el tipo de movimiento, Port in o port out.
DIDA: Código del operador donante virtual (BE MVNO)
RIDA: El código del operador virtual receptor
DCR: Código operador donante general
RCR: Código de operador receptor general
Ejecución portabilidad: Muestra la fecha de ejecución
Resultado portabilidad: Indicará si la portabilidad fue exitosa o fallida
MSISDN Transitorio: Muestra el número que se entregó al usuario final y sobre el que se llevó a cabo el cambio de DN para planchar la portabilidad.



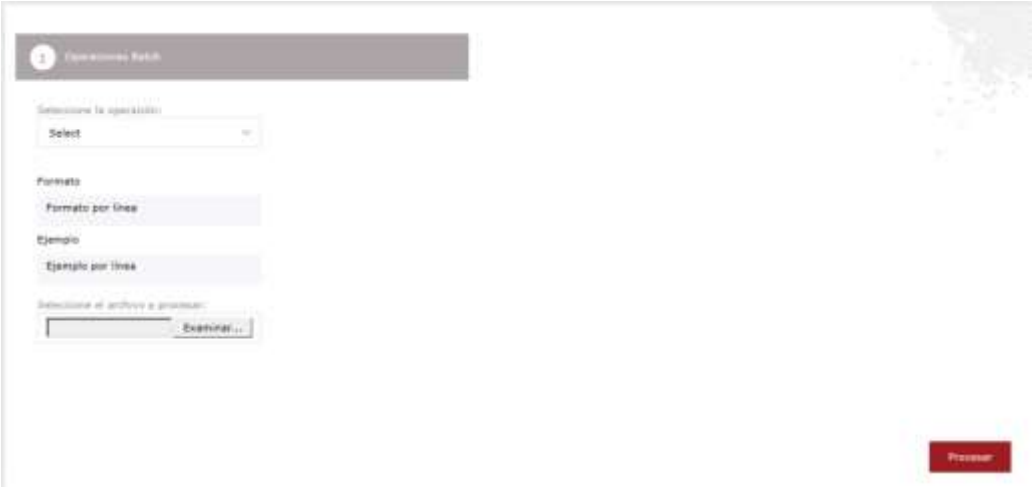
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.30 Operaciones Batch

Ubica de lado izquierdo el menú "Provisión del servicio", en él busca la opción "Operaciones Batch" y da clic sobre el texto.

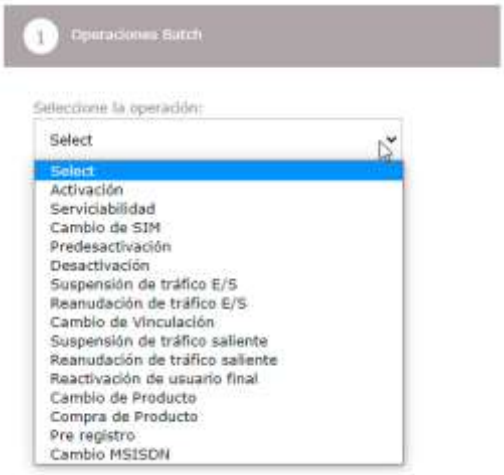
Una vez dentro de operaciones batch, se tendrá acceso al menú de cargas donde se podrá elegir entre varias opciones de procesos Batch para ejecutar un mismo movimiento a diferentesusuarios finales al mismo tiempo.

- Activación
- Preregistro
- Serviciabilidad
- Cambio de SIM
- Predesactivación
- Desactivación
- Suspensión de tráfico E/S
- Reanudación de tráfico E/S
- Cambio de vinculación
- Suspensión de tráfico saliente
- Reanudación de tráfico saliente
- Reactivación de usuario final
- Cambio de producto
- Compra de producto
- Cambio de MSISDN

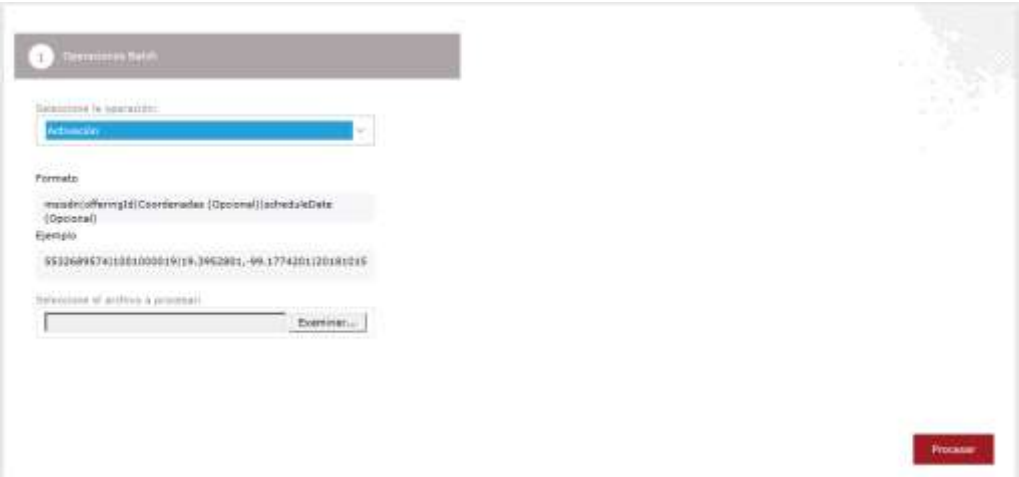


Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Selecciona la operación a ejecutar

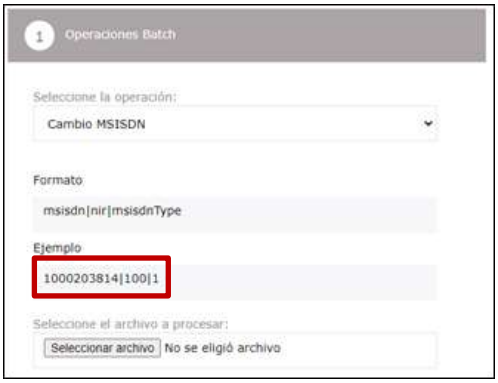


Y realiza el llenado de acuerdo al formato requerido en el ejemplo del campo "Formato"



Para realizar el llenado de acuerdo al formato requerido en "Cambio de MSISDN", el último digito se refiere al tipo de producto, ejemplo **1000203814|100|1**

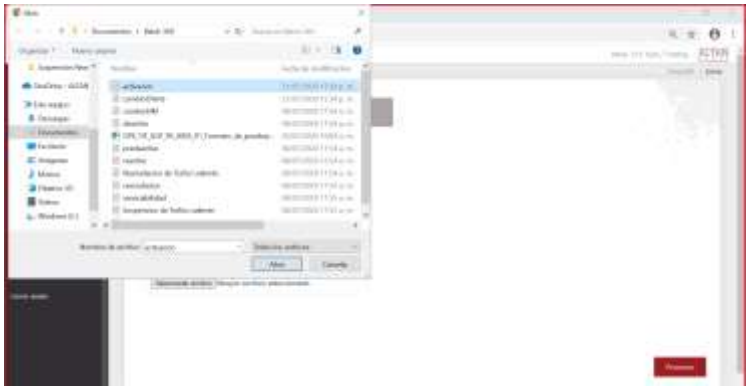
1 : Productos de Movilidad
2 : Productos HBB TF



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.30.1 Carga de archivo

Para cargar un archivo en cualquiera de las opciones deseadas, solo será necesario seleccionar el proceso que se desea correr para varios usuarios, posteriormente se debe seleccionar la opción examinar y seleccionar el archivo .txt o .csv que contenga la información en el formato descrito por cada uno de los procesos disponibles.



Matriz Layout de carga

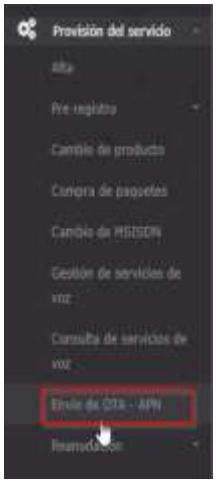
Activación	msisdn|offeringId|Coordenadas (Opcional)|scheduleDate (Opcional)	5532689574|1001000019|19.3952801,-99.1774201|20181015
Serviciabilidad	Una coordenada por línea (latitud,longitud)	19.439425,-99.1874727
Cambio de SIM	msisdn|newicccid|scheduleDate (Opcional)	5532689423|5554987632314942|20190523
Predesactivación	msisdn|scheduleDate(Opcional)	5532689574|20181015
Desactivación	msisdn|scheduleDate(Opcional)	5532689574|20181015
Suspensión de tráfico E/S	msisdn|scheduleDate(Opcional)	5532689574|20181015
Reanudación de tráfico E/S	msisdn|scheduleDate(Opcional)	5532689574|20181015
Cambio de vinculación	msisdn|Coordenadas	5532689423|19.3952801,-99.1774201
Suspensión de tráfico saliente	msisdn	5532689423
Reanudación de tráfico saliente	msisdn	5532689423
Reactivación de usuario final	msisdn|scheduleDate(Opcional)	5532689574|20181015
Cambio de producto	msisdn|offeringId|Coordenadas (Opcional)|scheduleDate (Opcional)	5532689423|1001000019|19.3952801,-99.1774201|20181015
Compra de producto	msisdn|offeringId|scheduleDate (Opcional)	5532689452|1001000019|20190523
Pre registro	msisdn|nombre (Opcional)|mail_portal (Opcional)|fecha (Opcional)	5532689574|Juan|Perez|Lopez|juan_perez@altan.com|20181015

IMPORTANTE: El campo llamado "Coordenadas (opcional)", es obligatorio para el producto Internet Hogar HBB

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.31 Envío de OTA – APN

Ubica de lado izquierdo el menú "Provisión del servicio", en él busca la opción "Envío de OTA – APN" y da clic sobre el texto.



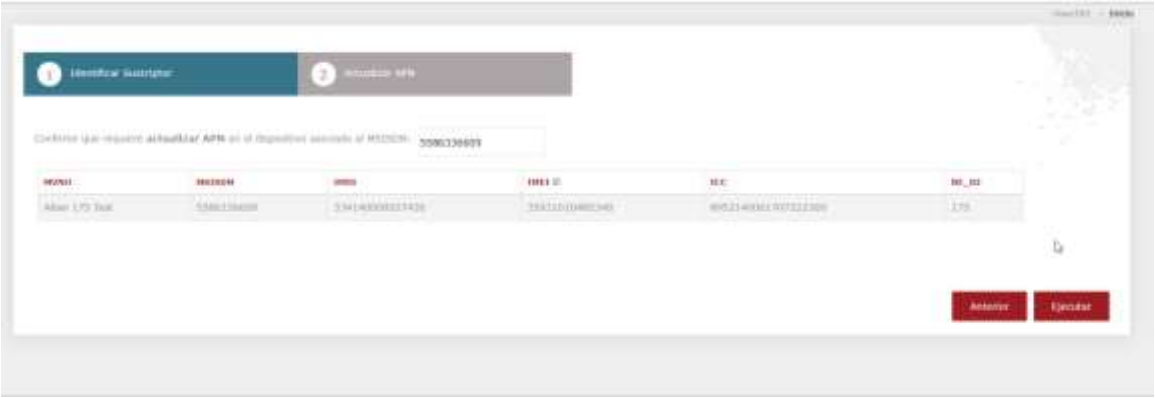
8.31.1 Identificar suscriptor

Una vez dentro del menú "Envío de OTA – APN" se visualizará una primera pantalla para identificar al suscriptor, ahí se ingresará el MSISDN al cual se requiere hacer el envío de OTA – APN y pulsar el botón "Siguiente"

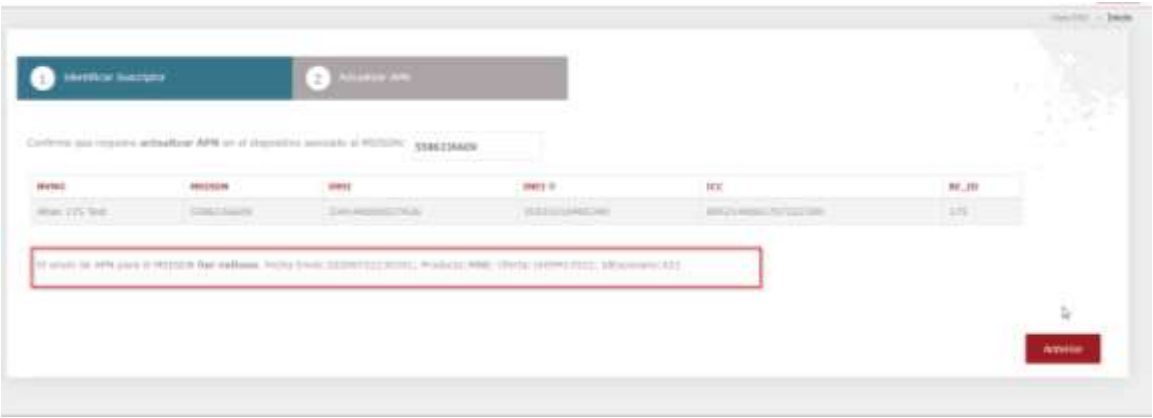
Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

8.31.2 Realizar envío

Una vez que se identificó al suscriptor, aparecerán los datos del usuario, verifica que sean correctos.

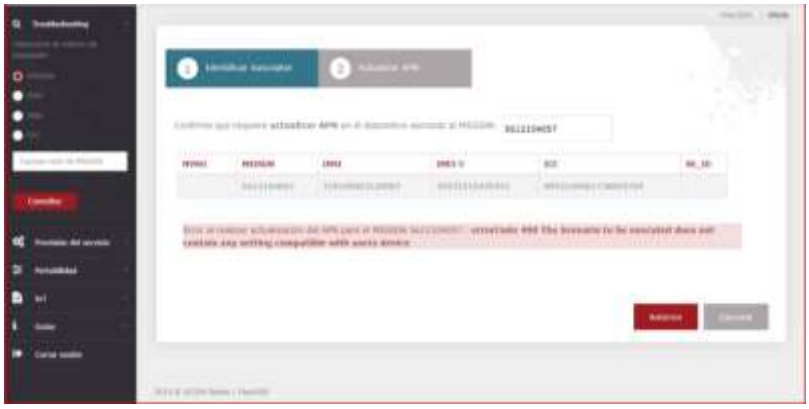


Si los datos son correctos, continua con el proceso dando clic en el botón ejecutar, una vez realizada esta acción, se recibirá una confirmación del envío del OTA



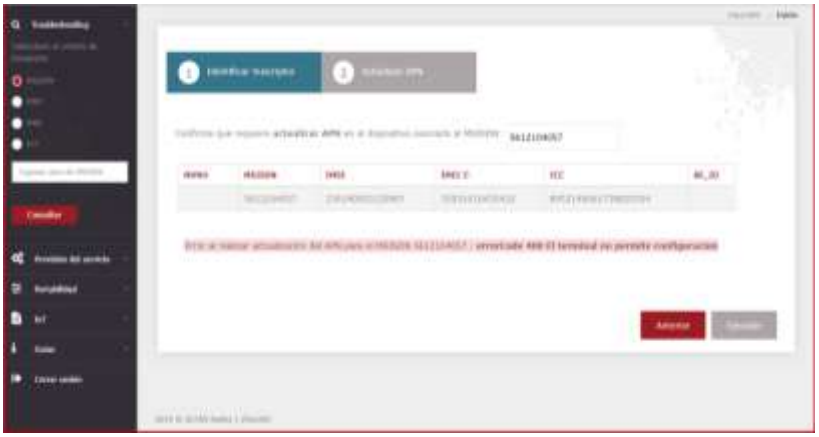
8.31.3 Errores 400 por envío de OTA.

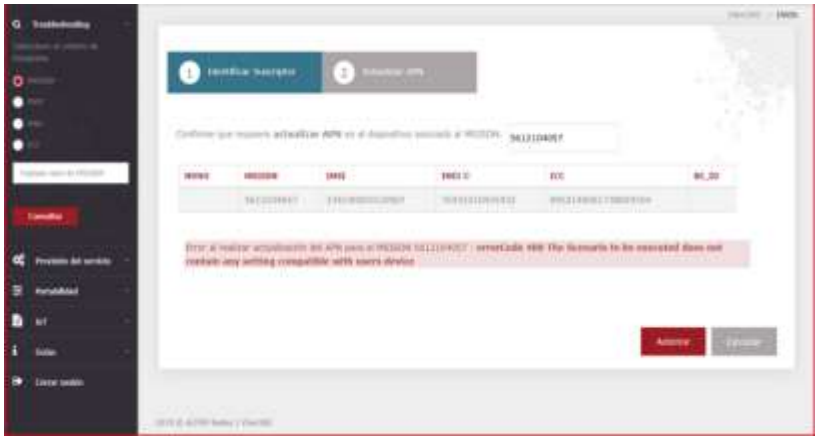
- Cuando se envía el mensaje OTA a través de View 360, pero el dispositivo no lo recibe.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

- Cuando se ha enviado el mensaje OTA, pero el dispositivo no permite la configuración del APN o bien el dispositivo no es compatible en ningún tipo de configuración





Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

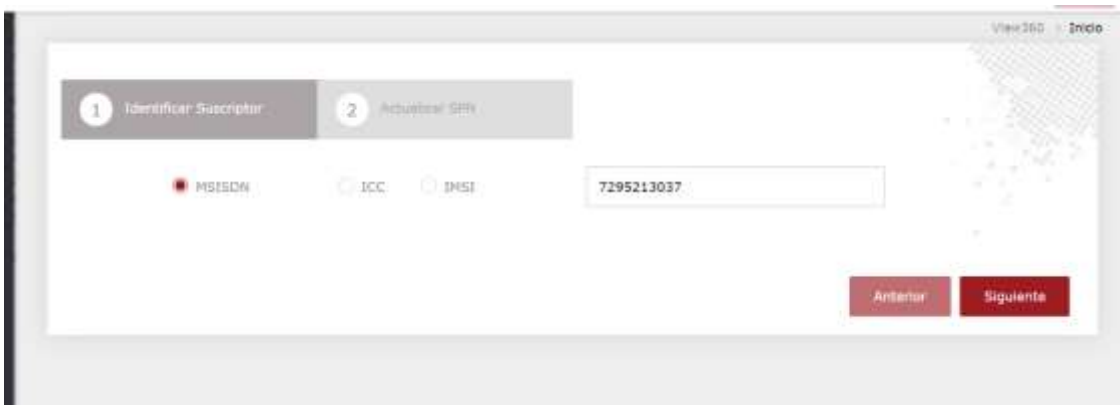
8.32 Envío de OTA – SPN

Ubica de lado izquierdo el menú "Provisión del servicio", en él busca la opción "Envío de OTA – SPN" y da clic sobre el texto.

8.32.1 Identificar suscriptor

Una vez dentro del menú "Envío de OTA – SPN" se visualizará una primera pantalla para identificar al suscriptor, ahí se ingresará el MSISDN al cual se requiere hacer el envío de OTA – SPN y pulsar el botón "Siguiente"

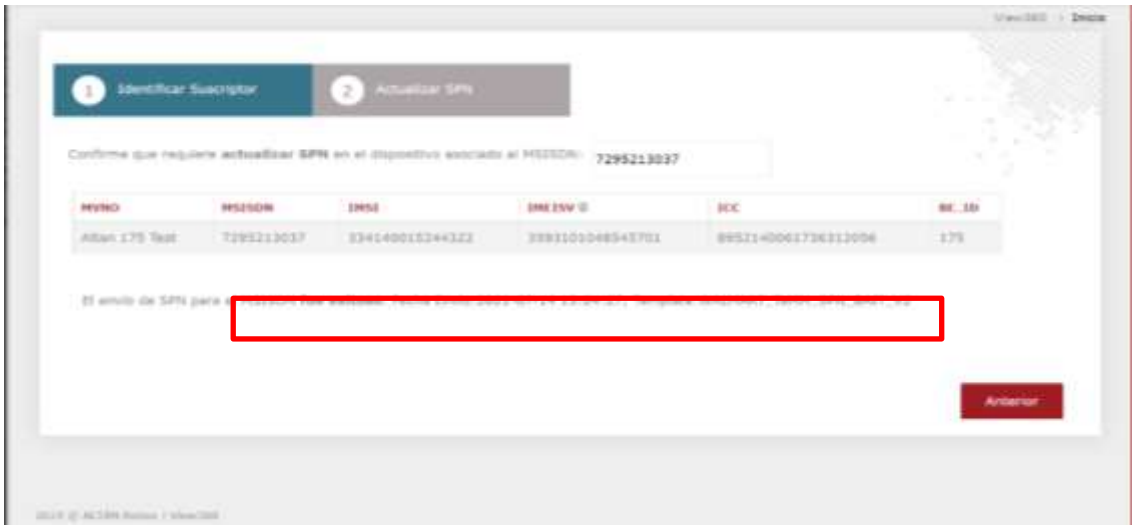
Por MSISDN/ICC/IMSI



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

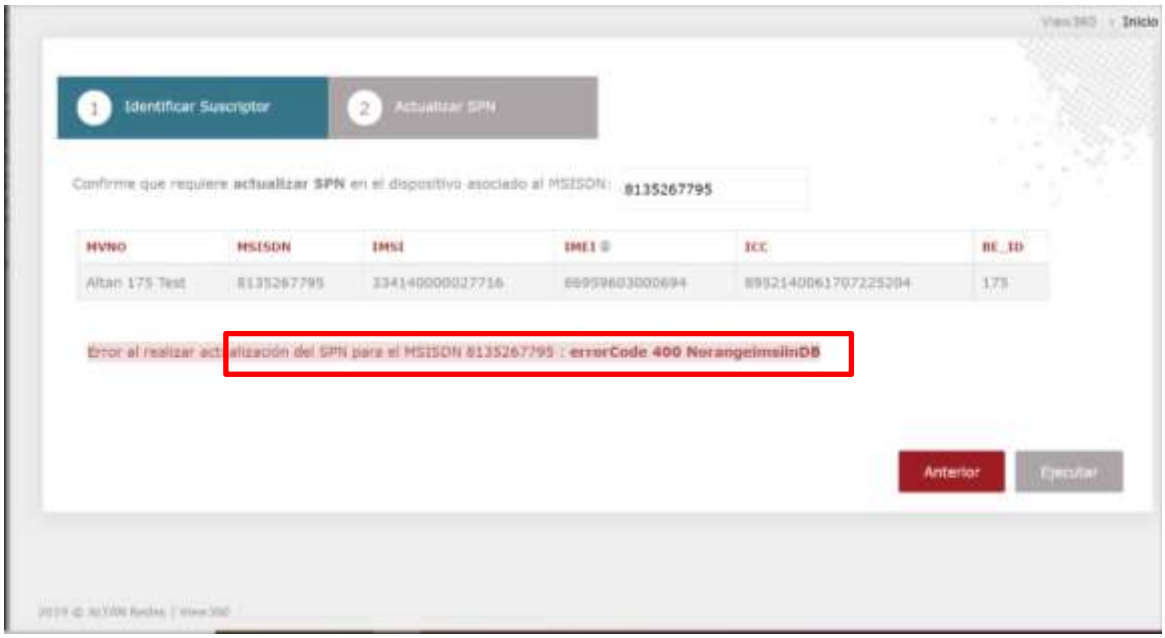
8.32.2 Realizar envío

Una vez que se identificó al suscriptor, aparecerán los datos del usuario, se recibirá una confirmación del envío del OTA



8.32.3 Errores 400 por envío de OTA.

Cuando al ingresar los datos no son correctos, en la pantalla aparecerá la siguiente Nota



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

9 Cobertura (GIS Comercial)

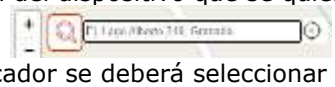
9.1 Mancha de cobertura

Consulta de la mancha de cobertura a través de un mapa comercial, dónde se podrá identificar mediante diversos colores las áreas que cubre cada carrier que colabora con ALTÁN.

Se ubica en la parte derecha en el menú, debajo de "Portabilidad"

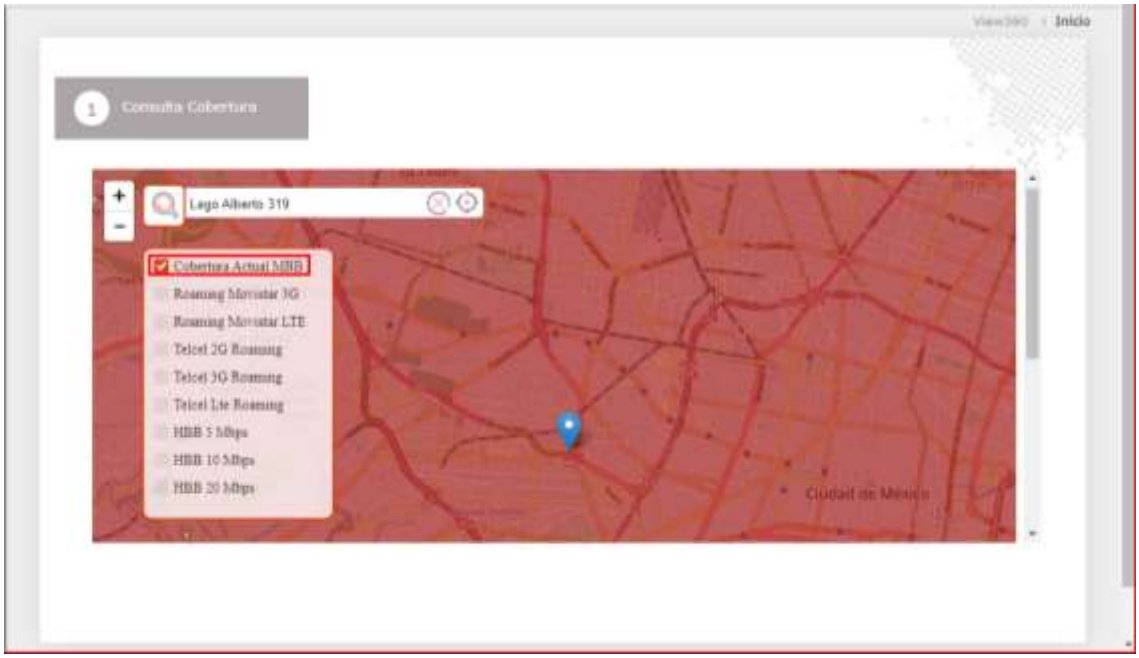
Una vez seleccionado el menú se despliega en la parte izquierda una pantalla que muestra un mapa con un buscador en la parte superior

1. Se debe indicar la dirección del dispositivo que se quiera cotejar.



2. En el combo inferior al buscador se deberá seleccionar la mancha de cobertura que se quiera ver representada. Es importante mencionar que sólo se puede seleccionar una mancha a la vez.

3. Si la ubicación indicada está dentro de la cobertura seleccionada la pantalla aparecerá de la siguiente manera.



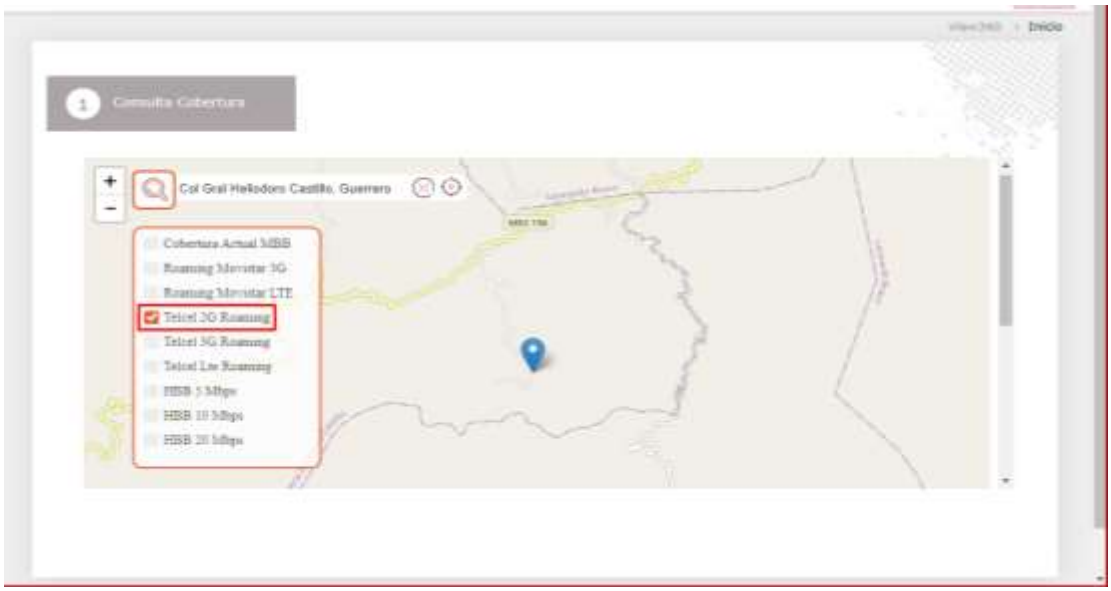
Nota: El color de la mancha de cada cobertura es diferente entre sí.
Cobertura Actual MBB: Color rojo

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

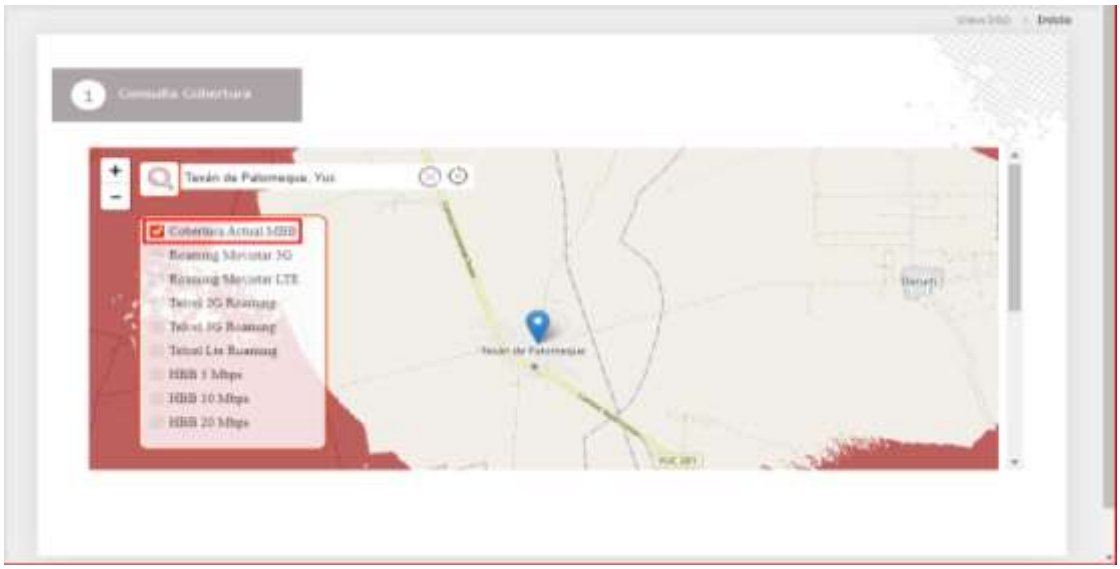
Roaming Movistar 3G: Color verde pasto
Roaming Movistar LTE: Color verde olivo
Telcel 2G Roaming: Color azul claro
Telcel 3G Roaming: Color turquesa
Telcel LTE Roaming: Color azul oscuro

4. Existe dos escenarios cuando el cliente está fuera de la mancha de cobertura

   a. Cuando está completamente fuera de la mancha de cobertura.



   b. Cuando está cerca de la mancha de cobertura pero no se cubre la ubicación.



Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

10 Guías

En el menú de guías se agregan diferentes documentos relevantes de consulta que puedan ser de ayuda para disipar dudas de ciertos procesos.

Estas guías son actualizadas continuamente agregando o quitando documentos según la relevancia de problemas que se identifiquen son comunes dentro de la operación diaria.

Al dar "click" en el Menú "Guías" se desplegará un listado de cada uno de los documentos que se podrán consultar solo seleccionando estos.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.

Este documento es propiedad de Altán. No debe ser reproducido total o parcialmente por personal ajeno a la empresa sin autorización expresa por parte de las áreas responsables de su control.