

ASUNTO
SOLICITUDES VOZ.
INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de emisión	10	06	2010	Reemplaza o modifica al boletín No.	
Tema Modificación					
Área que emite	Gerencia Call center				
Procedimiento relacionado	Procedimiento para escalar solicitudes voz				
Vínculo al portal de procesos					

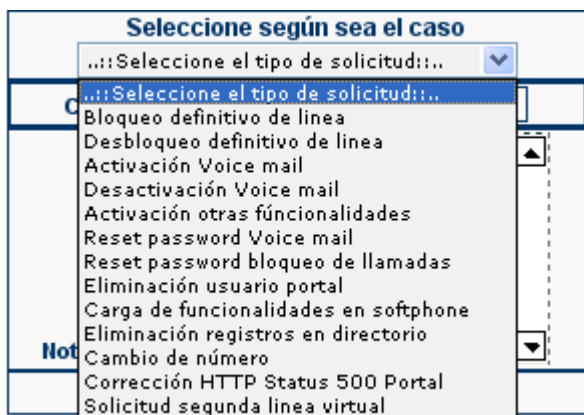
ALCANCE
CAV, CALL CENTER, OBSERVE, SERVICIOS ESPECIALES, LÍNEA AZUL, CIERRE DE CICLO, PQR.
CONTENIDO

El siguientes es el procedimiento que se debe generar para el escalamiento de una solicitud voz.

DESCRIPCIÓN DE EL PRODUCTO:

Las solicitudes voz son todas las peticiones de activación, desactivación o modificación de las funcionalidades de la línea telefónica generadas por el cliente.

Son 14 opciones de escalamiento según la solicitud de el cliente:



"Estas solicitudes son tomadas por los agentes de servicio de primer nivel y escaladas al área de expertos para su correspondiente gestión."

POLÍTICAS PARA ESCALAMIENTO DE UNA SOLICITUD VOZ:

- ❖ La solicitud solo la puede generar el titular de la cuenta.
- ❖ Se deben dejar notas en F7 carpeta solicitudes voz (si no hay debe crear la carpeta).

Ej.:

```

CTS007S1          NOTAS ESPECIALES DEL SUScriptor

Cuenta      : 54689328    ACTIVO
LINA XIMEN ALVAREZ
CL 11 30A-05 APT CASA          PALMIRA          002

Buscar Tipo de Nota.: _

2=Cambio 5=Ver      9=Log

Compromi Recordat
Nuner Description      Pr Ti Fec Pago Fecha Ult Usuar. FEntrada
1 RIESGO              99 RI 0/00/00 0/00/00 VCAICEDO 11/08/10
4 CLAVE WEB           99 0/00/00 0/00/00 JDMONTANA 31/08/10
3 SOLICITUD VOZ       99 0/00/00 0/00/00 JGUAUQUE 31/08/10
2 INSTALACION OK      99 0/00/00 0/00/00 JALDAIZA 12/08/10

Final
F3=Fin F6=Adi F12=Prev F16=Busc F17=Fcha F19=Reco F20=Prty F21=UpdD
  
```

- ❖ En la nota se deben dejar los datos completos del titular de la cuenta junto con la solicitud generada.

Ej.:

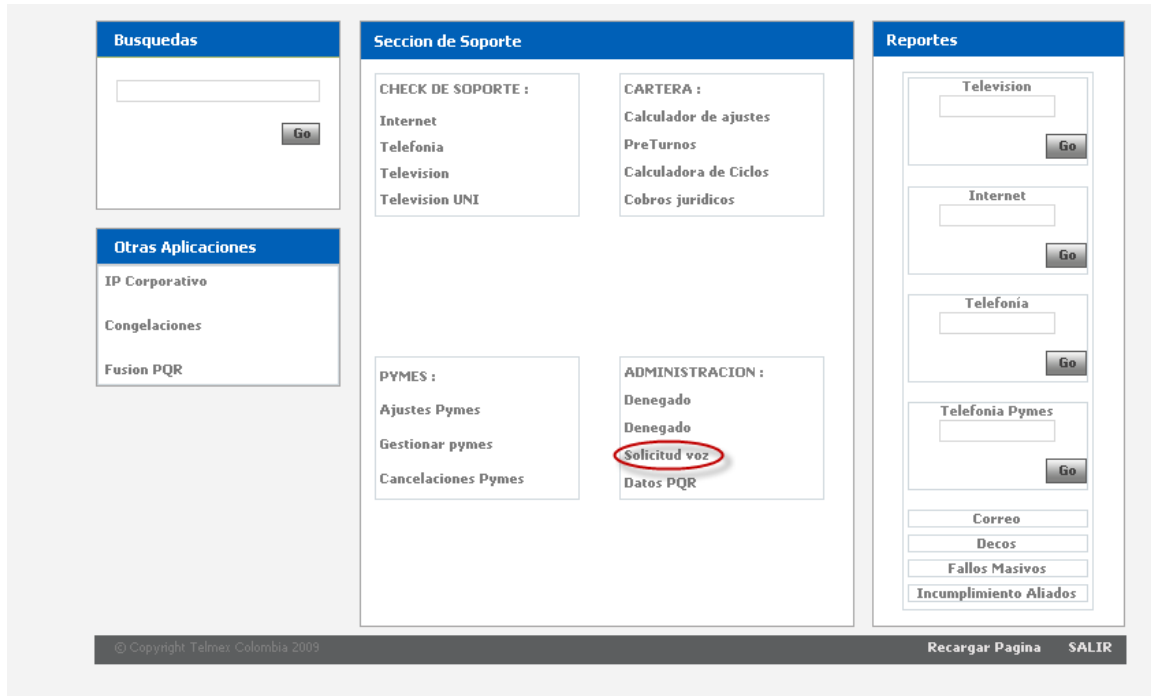
```

CTS007S2          NOTAS ESPECIALES DEL SUScriptor

Cuenta      : 54689328    ACTIVO
Numero de Nota.....: 3
LINA XIMEN ALVAREZ
CL 11 30A-05 APT CASA          PALMIRA          002
Tipo de Nota.....: _ Note Priority .....: 99
Descripcion      SOLICITUD VOZ
Ult.Actualz: JGUAUQUE 10/09/10 16:05:12 Fecha Compromiso de Pago: 0/00/00
TITULAR DE LA CUENTA LA SEÑORA LINA XIMENA ALVAREZ IDENTIFICADA CON CC:
75841256 SOLICITA LA DESACTIVACIÓN DE EL BUZÓN DE MENSAJES

F7=Formato F12=Prev F13=DISP Mode F11=Log
  
```

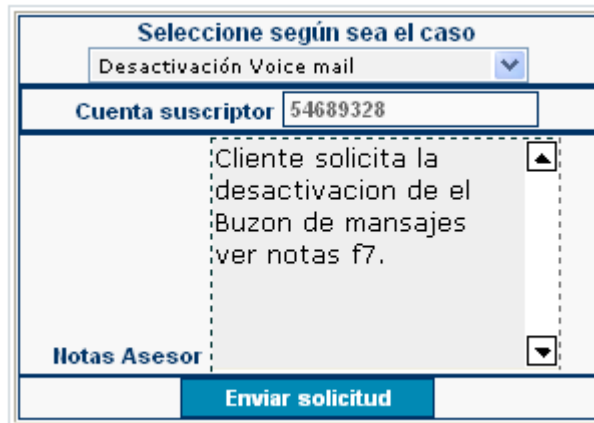
- ❖ Finalmente Se debe generar el escalamiento por la página de gerencia.
 - Ingresar por la opción solicitudes voz:



The screenshot shows a web interface with three main columns: 'Busquedas', 'Seccion de Soporte', and 'Reportes'. In the 'Seccion de Soporte' column, under the 'ADMINISTRACION' section, the option 'Solicitud voz' is highlighted with a red circle. Other options visible include 'CHECK DE SOPORTE', 'CARTERA', 'PYMES', and 'Reportes' with various sub-options like 'Internet', 'Telefonia', 'Television', etc.

- Se completan los datos del escalamiento según la solicitud

Ej.



The screenshot shows a form titled 'Seleccione según sea el caso'. It has a dropdown menu with 'Desactivación Voice mail' selected. Below this is a text field for 'Cuenta suscriptor' with the value '54689328'. A large text area contains the message: 'Cliente solicita la desactivacion de el Buzon de mensajes ver notas f7.' At the bottom, there is a button labeled 'Enviar solicitud'.

- ❖ Una vez generado el escalamiento correctamente se informa al cliente que la solicitud será gestionada en un plazo máximo de 4 días hábiles.

