	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ACTIVACIONES DTH BACK OFFICE VENTAS CONTACT CENTER			
	Responsable: Jefatura de Ventas	Fecha actualización 05/07/2019	Versión: 1.0	Código: A7.MP.01.03.01
				Página 1 de 9

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


ACTIVACIONES DTH

BACK OFFICE VENTAS

CONTACT CENTER


VALIDACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Wagner Mosquera Asistente BackOffice		
Cristina Aldaz Analista de Control de Calidad	David Moreno Analista de Control de Calidad	Paola Vargas Jefe de Ventas Contact Center

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ACTIVACIONES DTH BACK OFFICE VENTAS CONTACT CENTER			
	Responsable: Jefatura de Ventas	Fecha actualización 05/07/2019	Versión: 1.0	Código: A7.MP.01.03.01
				Página 2 de 9

Contenido

A) MANUAL DE CAMPAÑA	3
1. IDENTIFICACIÓN DE LA CAMPAÑA.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
2.1. OBJETIVO GENERAL	3
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. GRUPO OBJETIVO (TARGET DE LA CAMPAÑA)	3
4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	3
5. PROCESO ACTIVACIONES DTH.....	4
6. INDICADORES Y METAS.....	4
6.1. INDICADORES DE SERVICIO.....	4
B) POLÍTICAS DE ATENCIÓN Y OPERACIÓN	5
C)PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	6
D) INSTRUCCIONES CASOS ESPECÍFICOS ACTIVACIÓN DTH	9

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ACTIVACIONES DTH BACK OFFICE VENTAS CONTACT CENTER			
	Responsable: Jefatura de Ventas	Fecha actualización 05/07/2019	Versión: 1.0	Código: A7.MP.01.03.01
				Página 3 de 9

A) MANUAL DE CAMPAÑA

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CAMPAÑA

- 1800 800 800
 - Sub opción (oculta) 4

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Garantizar que el servicio de activación, reposición, migración, traslados y mantenimiento del servicio de Televisión Satelital (DTH) se realicen de forma correcta en función de los requerimientos establecidos por el servicio

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS


- Generar la activación del contrato con la información proporcionada de forma correcta
- Realizar los cambios de equipo solicitados oportunamente
- Atender las migraciones de paquete SD a paquete HD y viceversa en el momento solicitado
- Legalizar los traslados externos validando la información proporcionada para el efecto
- Ejecutar comandos de mantenimiento para restablecer la señal de TV
- Gestionar a nivel interno los errores de sistema con el soporte de sistemas

3. GRUPO OBJETIVO (TARGET DE LA CAMPAÑA)

Esta campaña está dirigida a atender todos los requerimientos de los proveedores internos y externos como parte complementaria durante la instalación y gestión en la prestación de servicios de Televisión Satelital.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La gestión del Back Office Activaciones DTH, se enfoca en procesar todas las peticiones por parte de los técnicos propios y de los proveedores a nivel nacional, lo cual apalanca el cumplimiento de metas establecidas para el canal y garantizar estándares de calidad que aseguren su cumplimiento durante el proceso de servicio, adicionalmente, reportar novedades durante la gestión para resolución oportuna de incidentes, a fin de minimizar el porcentaje de errores durante la gestión.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	ACTIVACIONES DTH BACK OFFICE VENTAS CONTACT CENTER				
	Responsable: Jefatura de Ventas	Fecha actualización 05/07/2019	Versión: 1.0	Código: A7.MP.01.03.01	Página 4 de 9


5. PROCESO ACTIVACIONES DTH



6. INDICADORES Y METAS

6.1. INDICADORES DE SERVICIO

CATEGORÍA	TIPO INDICADOR	INDICADOR / MÉTRICAS REQUERIDAS	DESCRIPCIÓN	META POR MÉTRICA	FRECUENCIA
SERVICIO	Puntualidad	Transacciones procesadas dentro del objetivo de duración de ciclo	Transacciones dentro del ciclo objetivo / total de transacciones	95%	Mensual
	Pendientes	Tiempo promedio de atraso de las transacciones no procesadas a tiempo	Tiempo promedio se atrasó sobre el tiempo objetivo de duración de ciclo	Doble del ciclo objetivo	Mensual
	Nivel de Servicio / Velocidad de respuesta	Porcentaje de transacciones atendidas dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo	Número de transacciones atendidas en un umbral de tiempo / Total de transacciones entrantes	80%	Mensual
	Tasa de Abandono	Porcentaje de clientes que se encontraban en cola de espera para atención pero no han sido atendidos	Número de transacciones abandonadas / Número de transacciones entrantes	<= 10%	Mensual
CALIDAD	PECUF	Tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreos.	Transacciones sin ECUF / Transacciones monitoreadas	95%	Mensual
	PECAN	Tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreos.	Transacciones sin ECAN / Transacciones monitoreadas	90%	Mensual
	PECC	Tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreos.	Transacciones sin ECC / Transacciones monitoreadas	99,50%	Mensual
	PNC	Tasa de precisión de errores no críticos en las transacciones monitoreos.	Transacciones sin ENC/ Transacciones monitoreadas	95%	Mensual
VOLUMEN	Volumen	Número de transacciones gestionadas por periodo	Número de transacciones gestionadas por el canal	No Aplica	Mensual
EFICIENCIA	TMO	El tiempo promedio que lleva manejar una transacción en Tiempo Real, incluyendo todo tipo de trabajo llevado a cabo luego de haberse desconectado el usuario final	Tiempo medio de manejo / Transacciones Manejadas	204 seg.	Mensual
	Ocupación	Debe hacerse seguimiento del tiempo que el RAC está ocupado en trabajo productivo	Tiempo productivo / Tiempo productivo + tiempo disponible	80%	Mensual
	Utilización	Porcentaje de tiempo pago que los RAC's utilizan para hacer trabajo productivo	Tiempo productivo + Tiempo Disponible / Horas pagas	0,86	Mensual

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ACTIVACIONES DTH BACK OFFICE VENTAS CONTACT CENTER			
	Responsable: Jefatura de Ventas	Fecha actualización 05/07/2019	Versión: 1.0	Código: A7.MP.01.03.01
Página 5 de 9				


B) POLÍTICAS DE ATENCIÓN Y OPERACIÓN

TIPO	POLÍTICA DEL SERVICIO
CONEXIÓN PLATAFORMA GENESYS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El horario de atención inicia a las 8:00am hasta las 20:00pm de forma continua. ✓ La conexión de los asesores deberá ser permanente y sin interrupciones, exceptuando casos puntuales como: break, descanso, capacitaciones; y se hará mediante el uso de los auxiliares correspondientes.
REGISTRO DE GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Antes de la activación del contrato, se debe confirmar datos del Proveedor y toda la información referente al contrato del cliente. ✓ No está permitida la activación del contrato por parte del asistente si no existe coincidencia durante la validación proporcionada por el proveedor.
ESCALAMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En casos que amerite escalar por motivos de inoperatividad de las plataformas, se debe comunicar por medio de correo electrónico al área de sistemas con copia al Responsable de BackOffice.
CONFIRMACIÓN DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Durante el proceso de validación verificar el número de contrato o número virtual, nombres del titular, seriales de: Decodificador, tarjeta, control y LNB. En caso de ser servicio HD, también serial del DVR.
DETERMINAR ESTADO DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Validar que el servicio se encuentre en conexión y sin pagos pendientes.
TRANSACCIONALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registrar todas las interacciones con el técnico integral en INTERACTION CENTER.
SOBREDEMANDA DE LLAMADAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se reasignarán recursos del grupo de asistentes de gestión BackOffice para cubrir la demanda existente.
TIPO	POLÍTICAS DE ATENCIÓN
POLÍTICAS INTERNAS DE OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Horario de Break para los asesores, serán programados con anticipación por el supervisor de acuerdo a la demanda que se reflejará en el rol mensual, no se utilizará el estado de break en la primera hora ni en la última hora de la jornada laboral. Fin de semana el horario de descanso varía de acuerdo a la disposición del supervisor de turno precautelando los Niveles de Servicio. El tiempo asignado para el uso de baño o agua será de acuerdo al alistamiento de campaña.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizar debidamente las herramientas de trabajo, no se permitirá utilizar los aplicativos para realizar llamadas personales.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Asistente no podrá permanecer en conexión auxiliar sin justificación, así como mal utilizar los estados de pausa.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Asistente debe justificar su registro de ingreso y salida de manera presencial.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se permite suspender la atención sin causa justificada a excepción de los casos establecidos en el procedimiento de Transacciones sin audio o cliente difícil, así como cerrar la llamada y/o dejar que ésta se pierda.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizar tono de voz cordial y cortes hacia el Usuario Final. ✓ Se prohíbe cerrar la llamada de entrada o en forma intermedia. ✓ Se prohíbe el ingreso de personal ajeno al área sin previa autorización del responsable ✓ Se prohíbe el uso de celulares o dispositivos adicionales dentro de la sala y durante la jornada laboral, con la excepción de casos emergentes autorizados por el responsable ✓ Verificar la operatividad de los aplicativos y transacciones del servicio. ✓ Se prohíbe remitir o manipular información restringida o confidencial. ✓ Reportar toda incidencia que afecte a los tiempos de logueo y deslogueo del Asistente. ✓ Las quejas por mala atención de asistentes del Contact Center, no podrán ser direccionadas a ninguna otra persona que no sea el Responsable.
POLÍTICAS DE MONITOREO Y CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si el asistente comete un error crítico en la gestión no aprobará la evaluación cualitativa (monitoreo). ✓ Si el asistente posee casos críticos se aplicarán sanciones de acuerdo a lo estipulado en las Políticas del Contact Center. ✓ Se debe cumplir con todos los parámetros vigentes en la evaluación de la plantilla de monitoreo. ✓ Si un asistente incurre en un error crítico, automáticamente no pasará la evaluación y debe recibir la retroalimentación respectiva por parte del responsable. ✓ El asistente podrá apelar dentro de un plazo de 48 horas calendario la evaluación que no pasó el monitoreo siempre y cuando el responsable se encuentre de acuerdo y solicite recalificación. ✓ El asistente podrá apelar la evaluación que sí pasó el monitoreo, dentro de un plazo de 72 horas calendario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	ACTIVACIONES DTH BACK OFFICE VENTAS CONTACT CENTER				
	Responsable: Jefatura de Ventas	Fecha actualización 05/07/2019	Versión: 1.0	Código: A7.MP.01.03.01	Página 6 de 9

C) PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

N°	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	APERTURA	1) El asistente debe emplear el siguiente Script de saludo: <ol style="list-style-type: none"> "CNT buenos días, tardes, noches; le atiende XXX, ¿en qué le puedo servir?" "¿De qué empresa se comunica?" "¿Con quién tengo el gusto?" 	Asistente BackOffice	<ol style="list-style-type: none"> Durante la interacción con el proveedor el asistente debe utilizar: Sr. Sra. Srta. Nombre o apellido por lo menos en dos ocasiones. Para tiempo de espera en línea, el asistente no debe sobrepasar un tiempo no superior a los 2 minutos. Tomar la llamada tiempo máximo de 05 seg. ingresada al RAC. En caso de no tener respuesta el tiempo máximo de espera es de 5 segundos posterior al saludo inicial. Pasado este tiempo de espera el RAC deberá aplicar el script "Cliente no contesta": "En vista de no tener respuesta por parte del cliente, se procede a cerrar la llamada".
2	CONFIRMACIÓN DE DATOS	<p>Según el tipo de gestión se procede de la siguiente manera:</p> 1) ACTIVACIONES: <ol style="list-style-type: none"> El asistente debe emplear el siguiente Script: "¿Por favor me ayuda con el número de contrato o virtual?" El asistente ingresa a la forma ATCDTH del transaccional OPEN, ingresa el número de contrato o virtual en campo correspondiente y confirma con el Proveedor los datos del cliente: <i>Nombres y apellidos completos</i> El asistente debe confirmar que los datos aprovisionados por el Proveedor coincidan con los registrados. El asistente debe recibir confirmación de los seriales por parte del proveedor: <ol style="list-style-type: none"> Decodificador Tarjeta Control DISCO DVR – De ser el caso En caso de tratarse de una activación de más de un decodificador el asistente debe confirmar los números seriales de cada uno. 2) MANTENIMIENTO <ol style="list-style-type: none"> El asistente debe emplear el siguiente Script: "¿Por favor me ayuda con el número de contrato o virtual?" El asistente ingresa a la forma ATCDTH, ingresa el número de contrato o virtual en campo correspondiente y confirma con el Proveedor los datos del cliente: <i>Nombres y apellidos completos</i> El asistente debe validar que los datos suministrados coincidan (del serial del decodificador/es que recibirán el comando de mantenimiento) con los del contrato. 3) CAMBIO DE EQUIPO <ol style="list-style-type: none"> El asistente debe emplear el siguiente Script: "¿Por favor me ayuda con el número de contrato o virtual?" El asistente ingresa a la forma ATCDTH del transaccional OPEN, ingresa el número de contrato o virtual en campo correspondiente y confirma con el Proveedor los datos del cliente: <i>Nombres y apellidos completos</i> El asistente debe confirmar que los datos aprovisionados por el Proveedor coincidan con los registrados. El asistente debe <ol style="list-style-type: none"> Recibir confirmación de los seriales SALIENTES por parte del proveedor: <ol style="list-style-type: none"> Decodificador Tarjeta Control DISCO DVR – De ser el caso Recibir confirmación de los seriales ENTRANTES por parte del proveedor: <ol style="list-style-type: none"> Decodificador Tarjeta Control DISCO DVR – De ser el caso 	Asistente BackOffice	<ol style="list-style-type: none"> Para el caso de confirmación de seriales de LNB, es necesario que el técnico mencione correctamente la serie que ya se encuentra precargada en el transaccional, caso contrario no se puede proceder con la activación. Para tiempo de espera en línea, el asistente no debe sobrepasar los 2 minutos establecidos. El asistente debe confirmar el número serial completo, para enviar un comando de mantenimiento (Refresh).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	ACTIVACIONES DTH BACK OFFICE VENTAS CONTACT CENTER				
	Responsable: Jefatura de Ventas	Fecha actualización 05/07/2019	Versión: 1.0	Código: A7.MP.01.03.01	Página 7 de 9

4) TRASLADOS EXTERNOS:

- El asistente debe emplear el siguiente Script: *“¿Por favor me ayuda con el número de contrato o virtual?”*;
- El asistente ingresa a la forma ATCDTH del transaccional OPEN, ingresa el número de contrato o virtual en campo correspondiente y confirma con el Proveedor los datos del cliente: *Nombres y apellidos completos*
- Solicitar al proveedor el número serial del nuevo LNB.

5) MIGRACIONES:

- El asistente debe emplear el siguiente Script: *“¿Por favor me ayuda con el número de contrato o virtual?”*
- El asistente accede a la forma ATCDTH del Transaccional OPEN, ingresa el número de contrato o virtual en campo correspondiente y confirma con el Proveedor los datos del cliente: *Nombres y apellidos completos*
- El asistente debe confirmar que los datos aprovisionados por el Proveedor coincidan con los registrados.
- Recibir confirmación de los seriales SALIENTES por parte del proveedor:
 - Decodificador
 - Tarjeta
 - Control
 - DISCO DVR – De ser el caso
- Recibir confirmación de los seriales ENTRANTES por parte del proveedor:
 - Decodificador
 - Tarjeta
 - Control
 - DISCO DVR – De ser el caso

1. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO EN EL SISTEMA

- Ingresar en transaccional Open la información con seriales validados
- En caso de Inconsistencias del o los seriales el proveedor debe solventar a través de zona la asignación correcta de la numeración y comunicarse una vez confirmada la información.
- Proceder a la activación del contrato en la herramienta
- En caso de una activación múltiple, registrar los seriales validados de decodificadores adicionales en la herramienta
- Finalizar el proceso de activación confirmando la activación en el sistema mediante el registro automático de la fecha de activación en el campo respectivo.
- Confirmar al Proveedor a través del siguiente script que el contrato fue activado con éxito: *“Gracias por la espera Sr. Sra. Srta. XXX, al momento se encuentra activo el contrato, por favor verifique la señal; en caso que no genere en los próximos 5 minutos, se vuelve a comunicar”*

2) MANTENIMIENTO:

- Ingresar en transaccional Open la información del o los seriales a enviar el comando de mantenimiento.
- En caso de no coincidencia con los seriales registrados y la información que proporciona el proveedor, se utiliza el siguiente script: *“Por favor comuníquese en el momento que cuente con el serial correcto”*.
- En caso de que coincida, enviar el comando de mantenimiento.
- Finalizar el mantenimiento constatando la aprobación del comando en la herramienta.

3) CAMBIO DE EQUIPO:


- Ingresar en transaccional Open la información con seriales validados
- En caso se procede a escalar según la matriz de escalamiento para cada tipo de error en el formato establecido.
- De existir coincidencia se procede al cambio de equipos (Decodificador, tarjeta, control, DISCO DVR o LNB)
- Realizado el cambio se procede a activar el o los nuevos equipos
- Finalizar el proceso de activación confirmando la activación en el sistema mediante el registro automático de la fecha de activación en el campo respectivo.
- Confirmar al Proveedor a través del siguiente script que el contrato fue activado con éxito: *“Gracias por la espera Sr. Sra. Srta. XXX, al momento se encuentra activo el contrato, por favor verifique la señal; en caso que no genere en los próximos 5 minutos, se vuelve a comunicar”*

4) TRASLADOS EXTERNOS:


- Ingresar en transaccional Open el nuevo LNB.
- En caso de Inconsistencias del o los seriales del LNB, el proveedor debe solventar a través de zona la asignación correcta de la numeración y comunicarse una vez confirmada la información.

- El asesor debe mantenerse en la línea hasta que el comando pase a estado 6 (atendido)

- Para cambios de LNB el asistente debe escoger el tipo de daño correspondiente o si es por aumento de salidas. Luego presionar remplazar LNB.
- Ver anexo matriz de escalamiento.
- En un contrato se puede ejecutar como máximo tres comandos de mantenimiento o Refresh.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	ACTIVACIONES DTH BACK OFFICE VENTAS CONTACT CENTER				
	Responsable: Jefatura de Ventas	Fecha actualización 05/07/2019	Versión: 1.0	Código: A7.MP.01.03.01	Página 8 de 9

		c) En caso de que coincida, Legalizar el traslado externo en la herramienta. d) Finalizar el proceso confirmando la legalización en el sistema mediante el registro automático de la fecha de activación en el campo respectivo. 5) MIGRACIONES a) Ingresar en transaccional Open la información con seriales validados b) En caso de Inconsistencias en Decodificador, tarjeta o control, se procede con el envío de un correo electrónico a SIS Service Desk, en el formato establecido. c) De existir coincidencia se procede a la migración de equipos (Decodificador, tarjeta, control o DISCO DVR) d) Finalizar el proceso de activación confirmando la activación en el sistema mediante el registro automático de la fecha de activación en el campo respectivo.		
4	REGISTRO EN APLICATIVOS	1) El asistente debe registrar en el aplicativo IC la siguiente información dependiendo de la gestión solicitada por el proveedor: a. Decodificador b. Tarjeta c. Control d. Disco DVR (si es procedente) e. LNB (ya viene precargado por zona en el transaccional) f. Regional g. Provincia h. Ciudad i. CI Cliente j. Estado k. Motivos de no activación (si es procedente) l. Sub motivos de no activación (si es procedente) m. Estado N2 Supervisor (si es procedente) n. Nombre técnico o. Empresa instaladora 2) ACTIVACIONES: a) El asistente debe registrar los datos del contrato, que hacen referencia al numeral a – o, del inciso anterior b) En caso de que se deba activar más de un Decodificador, se deberá realizar un registro por cada equipo activado en el Interaction Center. 3) MANTENIMIENTO a) El asistente debe registrar los datos del contrato, que hacen referencia al numeral a – o, del inciso anterior 4) En los casos en que se requiera comando Refresh para más de un decodificador, se deberá realizar un registro por cada equipo en el Interaction Center. 5) CAMBIO DE EQUIPO a) El asistente debe registrar los datos del contrato, que hacen referencia al numeral f - o del inciso anterior. b) En los campos que hacen referencia al numeral a – e, el asistente debe colocar los seriales de los equipos salientes como entrantes. 6) TRASLADOS EXTERNOS a) El asistente debe registrar los datos del contrato, que hacen referencia al numeral f - o del inciso anterior b) En el campo Serial LNB, el asistente debe colocar el número del serial del Nuevo LNB. 7) TRASLADOS INTERNOS a) En el que únicamente se legaliza la orden, y es necesario escribir la Tipificación "TRASLADO INTERNO" 8) MIGRACIONES a) El asistente debe registrar los datos del contrato, que hacen referencia al numeral f -o del inciso anterior. b) En los campos que hacen referencia al numeral a – e, el asistente debe colocar los seriales de los equipos salientes como entrantes.	Asistente BackOffice	f) Únicamente en el caso de un traslado interno está permitido escribir en el campo de estado, caso contrario es necesario SELECCIONAR una de las opciones ya cargadas a) En caso que se trate de activaciones con RUC, el asistente deberá registrar los 10 primeros números del RUC y en observaciones, con los nombres, apellidos del titular y número de RUC completo. b)
5	AYUDA ADICIONAL Y DESPEDIDA	1. Ofrecer ayuda adicional: a) El asistente debe utilizar el siguiente script: <i>“Algo más en que le pueda servir”</i> b) El caso de requerir ayuda adicional, el asistente debe retomar el proceso que corresponda según la petición, considerando que se trata del mismo contrato y cliente, caso contrario el asistente debe informar al proveedor que debe volver a comunicarse. 2) El asistente debe utilizar el siguiente script de despedida: <i>“Que tenga un excelente día, tarde, noche”</i>	Asistente BackOffice	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	ACTIVACIONES DTH BACK OFFICE VENTAS CONTACT CENTER				
	Responsable: Jefatura de Ventas	Fecha actualización 05/07/2019	Versión: 1.0	Código: A7.MP.01.03.01	Página 9 de 9

D) INSTRUCCIONES CASOS ESPECÍFICOS ACTIVACIÓN DTH

N°	CASO	PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
1	INCONSISTENCIAS EN OPEN FLEXIS	<ol style="list-style-type: none"> 1) Evidenciar en función del cuadro de diálogo con el error que genere la ventana de alerta en la herramienta, que afecta al transaccional OPEN FLEXIS - ATCDTH. 2) Informar al proveedor durante la llamada sobre el particular y solicitar que se mantenga en línea o que se vuelva a comunicar, dependiendo de la indicación del Jefe inmediato. Utilizando el siguiente script: "Sr. Sra. Srta., Al momento existe un error en el sistema, por favor comuníquese en un lapso de 20 minutos." 3) Reportar por correo electrónico a SIS Service Desk con copia al Responsable BackOffice y copia al Implant dentro del formato establecido (formato de escalamiento inconsistencias activaciones DTH a Service Desk). 4) Esperar a que la incidencia se solucione y que el proveedor se vuelva a contactar. 	<ol style="list-style-type: none"> a) Durante el lapso de 8 horas laborables, Service Desk atiende las incidencias reportadas por parte del Asistente de BackOffice Activaciones DTH. b) Ver Anexos, Formato de Escalamiento a Service Desk c) Toda inconsistencia de un aplicativo o transaccional se registrará en la bitácora de novedades.
2	ERROR EN EL APLICATIVO INTERACTION CENTER	<ol style="list-style-type: none"> 1) Evidenciar que la dirección web que contiene la aplicación IC, no se ejecuta. 2) Respalda de forma manual, la información del contrato que proporciona el proveedor en formato de Excel (Formato de registros Interaction center activaciones DTH) 3) Reportar por correo electrónico a SIS Service Desk con copia al Responsable BackOffice y al Soporte en el formato establecido. 4) Esperar a que la incidencia se solucione para ingresar los datos en el aplicativo apenas este se restablezca y luego debe ingresar lo registrado manualmente en el aplicativo IC dentro de un tiempo máximo de 24 horas laborables. 	
3	NO PERMITE ENVÍO DE COMANDO DE MANTENIMIENTO/R EFRESH	<ol style="list-style-type: none"> 1) Evidenciar que se trata de una inconsistencia que afecta al transaccional OPEN FLEXIS - ATCDTH. 2) Informar al proveedor durante la llamada que se ha generado un error en el sistema y que se va a proceder a reportar el particular a SIS Service Desk. Utilizando el siguiente script: "Sr. Sra. Srta. Al momento existe un error en el sistema, por favor vamos a proceder a enviar un correo al departamento de Sistemas para brindarle el soporte necesario". 3) Registrar en campo Observaciones del aplicativo IC, el error presentado 4) Reportar al supervisor e Implant, para que se encarguen de direccionar el inconveniente por correo electrónico a SIS Service Desk con copia al Responsable de BackOffice dentro del formato establecido. 5) Esperar a que la incidencia se solucione y que el proveedor se vuelva a contactar. 	
4	ERRORES EN EQUIPOS ASIGNADOS	<ol style="list-style-type: none"> 1) Evidenciar que se trata de una inconsistencia que afecta al transaccional OPEN FLEXIS - ATCDTH. 2) Informar al proveedor durante la llamada que se ha generado un error respecto al número serial del equipo provisionado, e informar que se va a proceder a reportar el particular a SIS Service Desk. Utilizando el siguiente script: "Sr. Sra. Srta. Al momento existe un error en el sistema, por favor vamos a proceder a enviar un correo al departamento de Sistemas para brindarle el soporte necesario". 3) Registrar en campo Observaciones del aplicativo IC, el error presentado 4) Reportar al supervisor e Implant, para que se encarguen de direccionar el inconveniente por correo electrónico a SIS Service Desk con copia al Responsable de BackOffice dentro del formato establecido. 5) Esperar a que la incidencia se solucione y que el proveedor se vuelva a contactar. 	
5	ERROR EN LOS COMANDOS DE ACTIVACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1) Evidenciar que se trata de una inconsistencia que afecta al transaccional OPEN FLEXIS - ATCDTH. 2) Informar al proveedor durante la llamada que se ha generado un error con el comando enviado para activación, mantenimiento o eliminación de equipo, siendo el caso, e indicar que se va a proceder a reportar el particular a SIS Service Desk. Utilizando el siguiente script: "Sr. Sra. Srta. Al momento existe un error en el sistema, por favor vamos a proceder a enviar un correo al departamento de Sistemas para brindarle el soporte necesario". 3) Registrar en campo Observaciones del aplicativo IC, el error presentado 4) Reportar al supervisor e Implant, para que se encarguen de direccionar el inconveniente por correo electrónico a SIS Service Desk con copia al Responsable de BackOffice dentro del formato establecido. 5) Esperar a que la incidencia se solucione y que el proveedor se vuelva a contactar. 	
6	ERROR EN TIPO DE TECNOLOGÍA DE LOS EQUIPOS	<ol style="list-style-type: none"> 1) Identificar el mensaje de error por en el tipo de tecnología del equipo 2) Informar al proveedor durante la llamada que se ha generado un error relacionado con la tecnología asignada al equipo no es la correcta y que se comunique con Zona para su revisión y corrección. 3) Registrar en campo Observaciones del aplicativo IC, el error presentado 4) Esperar a que la incidencia se solucione y que el proveedor se vuelva a contactar. 	