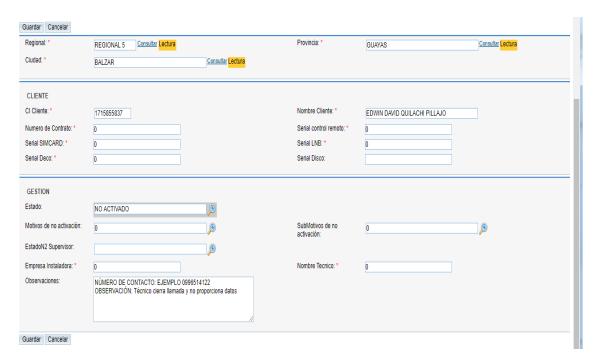
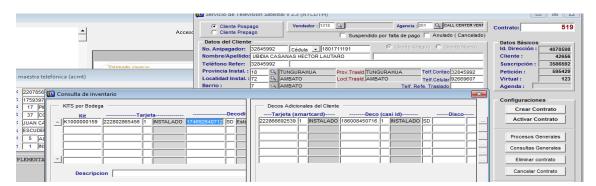
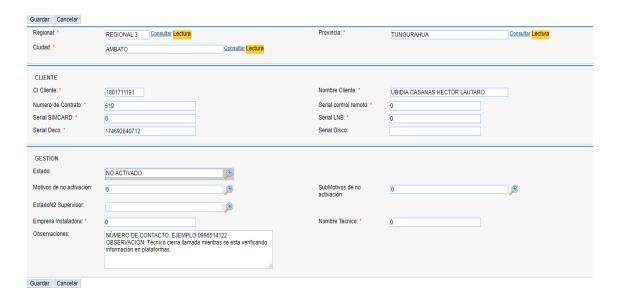
Cuando el técnico cierre llamada y no proporciona datos: Al momento se tiene el proceso en este escenario de registrar la información con los datos del asesor, en este caso como el desborde va a Guayaquil se utilizaría el encabezado regional.

Esto se puede presentar en escenarios: hay ruido en llamada y se cierra la misma usando script, técnico no habla.



Cuando llamada se corta mientras se esta verificando información: EJEMPLO el técnico solicita un refresh o dependiente el proceso el registro se efectuara:





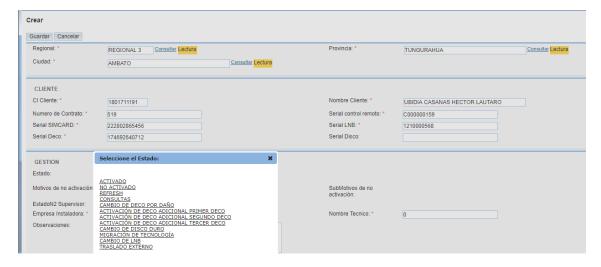
Registros por proceso efectuado: si un técnico solicita ejemplo activación de un contrato donde incluye decodificador principal y 3 decodificadores adicionales. El proceso actual es efectuar 4 veces el registro en ICC, cambiando solo la tipificación, para:

Decodificador principal: opción activado

Primer deco adicional: activación de deco adicional primero

Segundo deco adicional: activación de deco adicional segundo

Tercer deco adicional: activación de deco adicional tercer.



Registro in ICC, si un técnico se comunica solicitando información de caso escalado a Sis service desk o cuenta Ccsoportedth (nivel2).

Actualmente el proceso se registrara en opción consulta, campo contrato mismo que no existe creado opción de consulta de casos escalados a sis servicedesk o ccsoporte dth.

Regional: *	REGIONAL 3 Consultar Lectura	Provincia: *	TUNGURAHUA	Consultar Lectu
Ciudad: *	AMBATO <u>Consultar</u> Lectura			
CLIENTE				
CI Cliente: *	1801711191	Nombre Cliente: *	UBIDIA CASANAS HECTOR LAUTARO	
Numero de Contrato: *	519	Serial control remoto: *	0	
Serial SIMCARD: *	0	Serial LNB: *	0	
Serial Deco: *	0	Serial Disco:		
Motivos de no activación:	NUMERO DE CONTRATO	SubMotivos de no activación:		
EstadoN2 Supervisor: Empresa Instaladora: *	CNT	Nombre Tecnico: *	JUAN PEREZ	
Observaciones:	NÚMERO DE CONTACTO: EJEMPLO 0996514122 OBSERVACIÓN: Se informa a <u>TECNICO</u> que caso se encuentra reportado al <u>area</u> de sistemas o <u>cosoporte dih</u> , en espera de respuesta	NOTIFIE TECHNO.	JUAN PEREZ	