	GUÍA DE USUARIO				
	INTERACTION CENTER				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 15/02/2019	Versión: 1.0	Código: GF.GU.01.01.09	Página 1 de 30


PLATAFORMA

INTERACTION - CENTER

GUÍA DE USUARIO ASESOR


VALIDACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Johanna Reinoso Soporte de Capacitación Contact Center	David Moreno Analista control calidad Contact Center	David Moreno Analista control calidad Contact Center Cynthia Enríquez F. Responsable del área de Capacitación

	GUÍA DE USUARIO				
	INTERACTION CENTER				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 15/02/2019	Versión: 1.0	Código: GF.GU.01.01.09	Página 2 de 30

Contenido

CAPÍTULO 1	3
1.1. OBJETIVO:.....	3
1.2. ALCANCE:.....	3
CAPITULO 2	3
2.1. Responsable y con Autoridad para actualizar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.....	3
2.2. Jefatura de Control de Calidad Contact Center.....	3
2.3. Responsables de aplicar este procedimiento.....	3
CAPITULO 3	4
3.1. INTERACTION CENTER.....	4
3.2. UTILIZACIÓN DE ESTADOS.....	6

	GUÍA DE USUARIO				
	INTERACTION CENTER				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 15/02/2019	Versión: 1.0	Código: GF.GU.01.01.09	Página 3 de 30

GUÍA DE USUARIO

CAPÍTULO 1

1. ASPECTOS GENERALES

1.1.OBJETIVO:

Disponer de un instructivo paso a paso sobre el manejo de la herramienta Interaction Center para clientes que disponen del servicio de DTH de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con la finalidad de que sea un medio de registro para los Rac's (representantes de atención al cliente) en lo que se refiere al registro de interacciones que se tiene con el técnico integral.


1.2.ALCANCE:

Este instructivo constituye un medio de registro para toda la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en lo concerniente a las interacciones que se tienen con los técnicos integrales a nivel nacional para un cliente del segmento masivo DTH pospago.

CAPITULO 2

2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- 2.1.Responsable y con Autoridad para actualizar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento: Responsable de la campaña DTH Oculto.
- 2.2.Responsable de la normalización de este procedimiento en los procesos respectivos: Jefatura de Control de Calidad Contact Center.
- 2.3.Responsables de aplicar este procedimiento: Operadores de Contact Center, Supervisores Contact Center.

	GUÍA DE USUARIO				
	INTERACTION CENTER				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 15/02/2019	Versión: 1.0	Código: GF.GU.01.01.09	Página 4 de 30

CAPITULO 3

3. DESARROLLO DE GUÍA

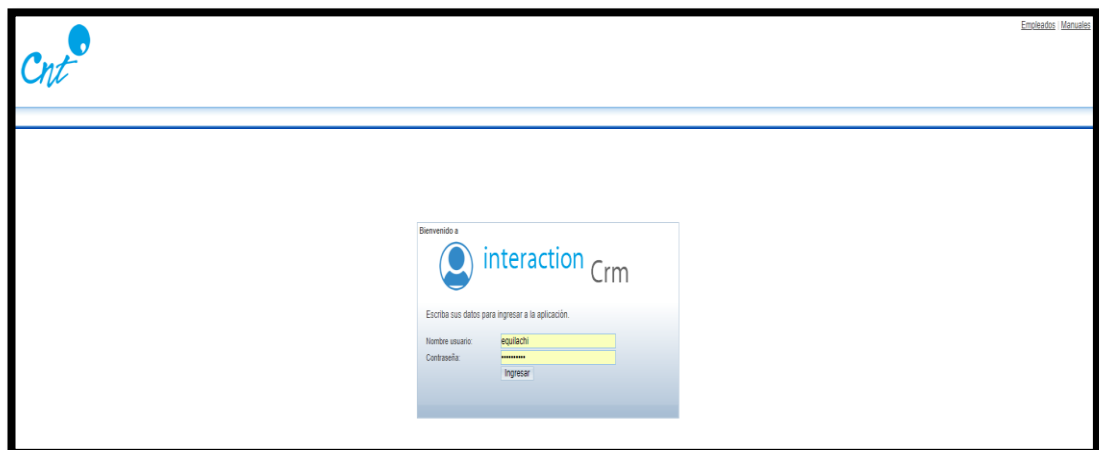
3.1.INTERACTION CENTER

Esta es la interfaz que utilizara el asesor o supervisor para el registro de todas las llamadas a la cola de la campaña DTH oculto. Para la búsqueda del aplicativo vamos a realizar los siguientes pasos:

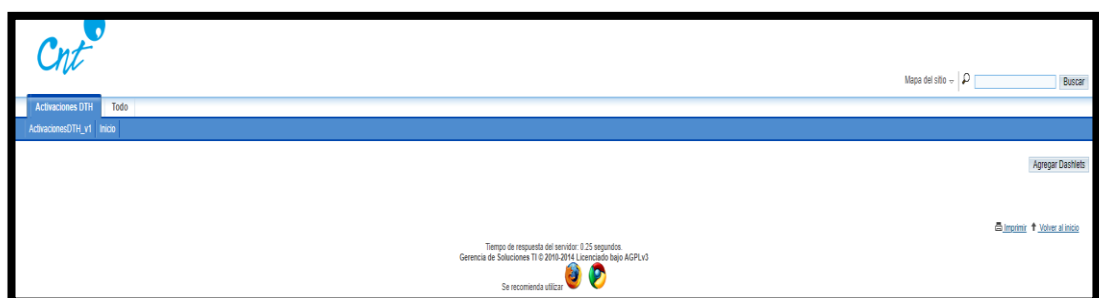
3.1.1. Acceder desde cualquier navegador al siguiente link:

http://192.168.20.63/interaction-center/index.php?action=Login&module=Users&login_module=Home&login_action=index

3.1.2. Se despliega la siguiente pantalla en donde se debe llenar los campos solicitados para realizar el logueo, luego oprimir el botón Ingresar.



3.1.3. Una vez que se realice el logueo o ingreso, se habilitara la interfaz de manejo de usuario asesor de Interaction Center.

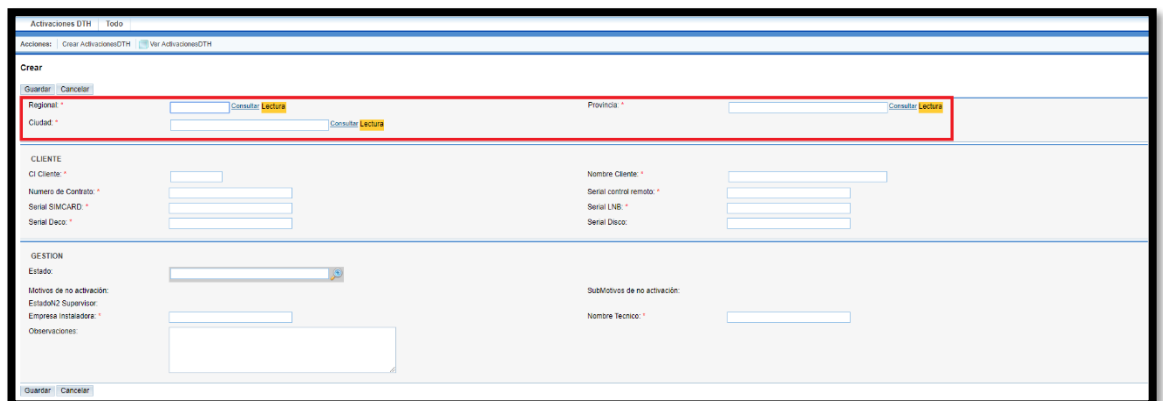


3.1.4. Seleccionar la pestaña **Todo**, luego en **ActivacionesDTH_v1** por ultimo señalar en **Crear ActivacionesDTH**.



3.1.5. Se habilitará la interfaz de registro de interacciones del usuario de Interaction Center, en donde debemos llenar los siguientes campos obligatorios:

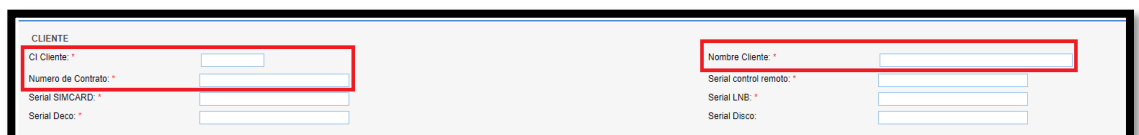
- *Regional*
- *Ciudad*
- *Provincia*



Tomar en consideración que todos los campos que tienen un **asterisco rojo** son obligatorios.

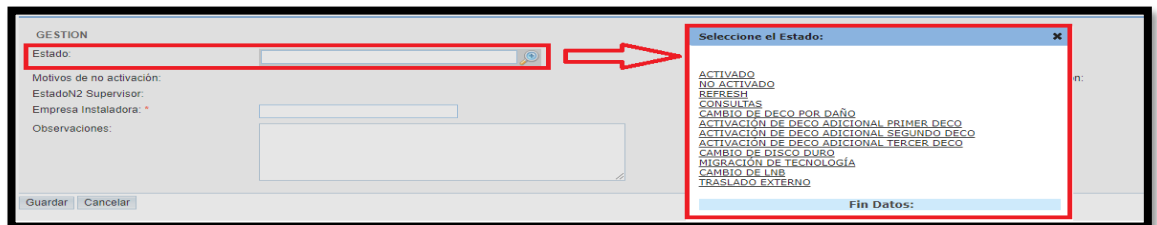
3.1.6. A continuación, llenaremos los siguientes datos del segmento **CLIENTE**:

- ✓ *CI Cliente* (datos extraídos desde Open)
- ✓ *Numero de contrato* (datos extraídos desde Open)
- ✓ *Nombre del cliente* (datos extraídos desde Open)



Los datos de *Serial SIMCARD*, *Serial Deco*, *Serial control remoto* y *Serial LNB* se lo llenara de acuerdo al escenario presentado.

3.1.7. En la sección **GESTIÓN**, desde el campo **Estado**, debo **ESCOGER** la opción de la interacción de acuerdo al escenario presentado



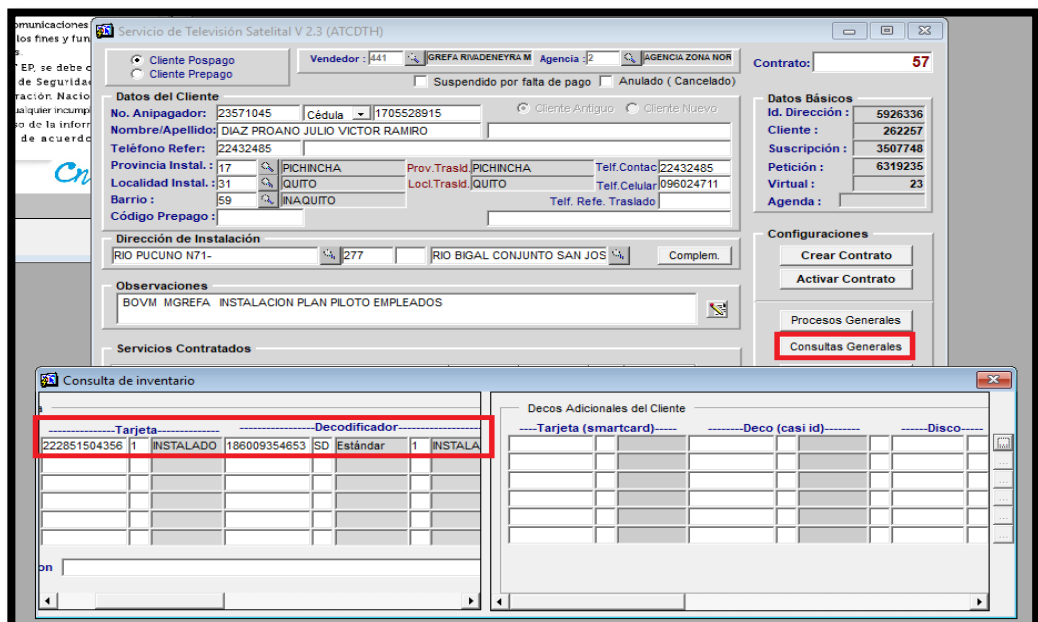
3.2. UTILIZACIÓN DE ESTADOS

3.2.1.1. ACTIVADO

Este estado se utiliza cuando se requiera lo siguiente:

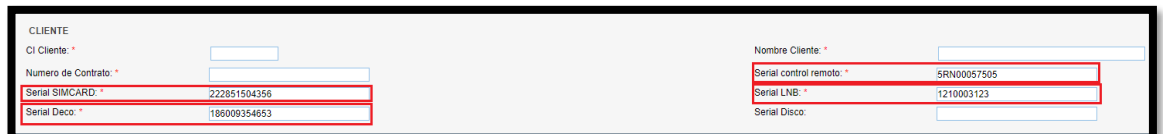
- Activación de contrato
- Activación de decodificadores adicionales

Para la activación de un contrato o decodificador adicional, se requiere que el asesor confirme con el técnico integral las series de los equipos (*Serial SIMCARD*, *Serial Deco*, *Serial control remoto* y *Serial LNB*) desde el transaccional OPEN en **Consultas Generales/Inventario**



Con los datos obtenidos desde OPEN, se debe registrar la interacción en la plataforma Interaction Center, en la sección **CLIENTE** ingresar los siguientes campos:

- *Serial SIMCARD*
- *Serial Deco*
- *Serial control remoto*
- *Serial LNB*



En la sección **GESTIÓN**, desde el campo Estado, ingresar los siguientes campos:

- Seleccionar en el campo Estado ACTIVADO
- *Empresa instaladora* (Esto dependerá de la empresa que presta servicio a CNT E.P.)
- *Nombre del técnico*
- *Observación* (Que soporte se realizó el Rac's y el número del cual está llamando el técnico en sitio)



3.2.1.2. NO ACTIVADO

Este estado se utiliza cuando se requiera lo siguiente:

- Cuando el técnico cierra la llamada antes de confirmar operatividad en el servicio, se debe realizar el registro de la siguiente manera:



GUÍA DE USUARIO

INTERACTION CENTER

Responsable:
Soporte a la Operación

Fecha actualización:
15/02/2019

Versión:
1.0

Código:
GF.GU.01.01.09

Página 8 de 30


Considerar: Si el técnico cierra la llamada antes de proporcionar los datos del cliente, el registro del ticket se lo debe hacer el siguiente número de cedula 0999999999

- Cuando no se puede proceder con la activación de un decodificador, se presentan los siguientes escenarios:

1. Inconsistencias en el inventario series no coinciden
2. Series no están asociadas a un contrato
3. Series no están liberadas en el sistema
4. Series asignadas a otro contrato
5. Error al generar comandos en ATCDTH
6. Error o daño en uno de los componentes adicionales SIMCARD
7. Error o daño en uno de los componentes adicionales DECO
8. Error o daño en uno de los componentes adicionales LNB
9. Cliente en mora

De acuerdo al escenario presentado, se debe seleccionar el submotivo por el cual no se ejecutó la activación del servicio, se debe realizar el siguiente de la siguiente manera:

Considerar: Si el técnico cierra la comunicación antes de entregar todas las series de los quipos, solo se debe registrar los datos proporcionados.

	GUÍA DE USUARIO				
	INTERACTION CENTER				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 15/02/2019	Versión: 1.0	Código: GF.GU.01.01.09	Página 9 de 30

- Cuando no se procede con la activación de la tarjeta, se debe realizar el siguiente de la siguiente manera:



Considerar: Si el técnico cierra la comunicación antes de entregar todas las series de los quipos, solo se debe registrar los datos proporcionados.

- Cuando no se procede con la activación del control remoto, se debe realizar el siguiente de la siguiente manera:



Considerar: Si el técnico cierra la comunicación antes de entregar todas las series de los quipos, solo se debe registrar los datos proporcionados.

- Cuando no se procede con la activación del LNB, se debe realizar el siguiente de la siguiente manera:



GUÍA DE USUARIO

INTERACTION CENTER

Responsable:
Soporte a la Operación

Fecha actualización:
15/02/2019

Versión:
1.0

Código:
GF.GU.01.01.09

Página 10 de 30

Considerar: Si el técnico cierra la comunicación antes de entregar todas las series de los quipos, solo se debe registrar los datos proporcionados.

3.2.1.3. TRASLADO EXTERNO

Cuando el traslado externo es procedente, se debe registrar de la siguiente manera:

Considerar: Al ejecutar un traslado externo solo se debe solicitar la serie del LNB por lo que no es necesario registrar series de Deco, tarjeta y control.

Un traslado externo no es procedente, por los siguientes motivos:

- ✓ Inconsistencias en el inventario series no coinciden del LNB
- ✓ Series no están asociadas a un contrato del LNB
- ✓ Series no están liberadas en el sistema del LNB
- ✓ Series asignadas a otro contrato del LNB
- ✓ Error al generar comandos en ATCDTH
- ✓ Cliente en mora

En ese caso, se debe registrar la interacción de la siguiente manera:



GUÍA DE USUARIO

INTERACTION CENTER

Responsable:
Soporte a la Operación

Fecha actualización:
15/02/2019

Versión:
1.0

Código:
GF.GU.01.01.09

Página 11 de 30

Importante

TRASLADO INTERNO IC

No existe una tipificación adecuada para el caso de Traslado Interno, por lo que se solicita que se **ESCRIBA** “TRASLADO INTERNO” en la **Observación**.

3.2.1.4. CAMBIO DE LNB

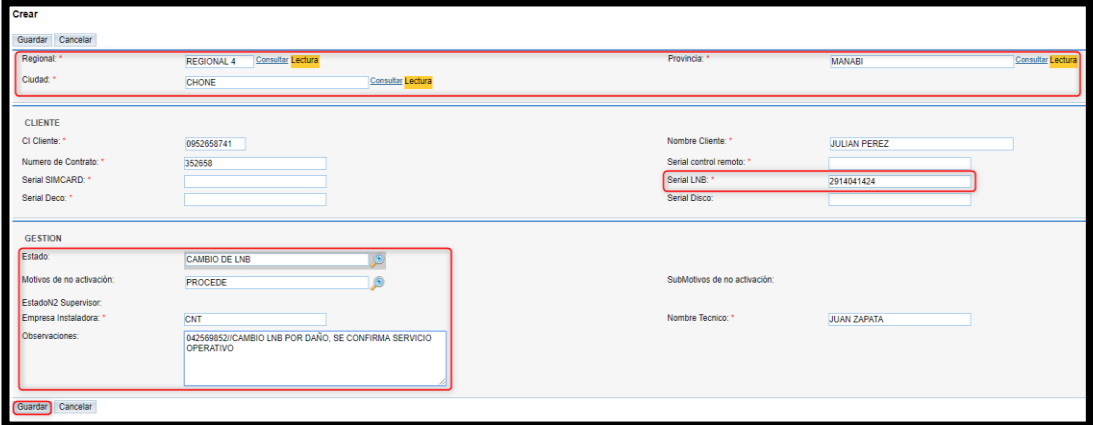
El estado cambio LNB se utiliza cuando, el dispositivo se encuentra dañado o por aumento de salidas para los decodificadores adicionales.

Cuando el cambio de LNB es procedente, se debe registrar de la siguiente manera:

Un cambio de LNB no es procedente, por los siguientes motivos:

- ✓ Inconsistencias en el inventario series no coinciden
- ✓ Series no están asociadas a un contrato
- ✓ Series no están liberadas en el sistema
- ✓ Series asignadas a otro contrato
- ✓ Error al generar comandos en ATCDTH
- ✓ Cliente en mora

En ese caso, se debe registrar la interacción de la siguiente manera:



3.2.1.5. MIGRACIÓN DE TECNOLOGÍA

Este estado se utiliza cuando el cliente dese cambiar de tecnología.

Cuando la migración es procedente, se debe registrar de la siguiente manera:



Una migración no es procedente, por los siguientes motivos:

- ✓ Inconsistencias en el inventario series no coinciden
- ✓ Series no están asociadas a un contrato
- ✓ Series no están liberadas en el sistema
- ✓ Series asignadas a otro contrato
- ✓ Error al generar comandos en ATCDTH
- ✓ Error o daño en uno de los componentes adicionales SIMCARD
- ✓ Error o daño en uno de los componentes adicionales DECO
- ✓ Error o daño en uno de los componentes adicionales LNB

Efectuado el proceso de envío de comando de mantenimiento se deberá confirmar a nivel de transaccional OpenFlexis, en qué estado se encuentra el envío de comando de mantenimiento.



GUÍA DE USUARIO

INTERACTION CENTER

Responsable:
Soporte a la Operación

Fecha actualización:
15/02/2019

Versión:
1.0

Código:
GF.GU.01.01.09

Página 14 de 30

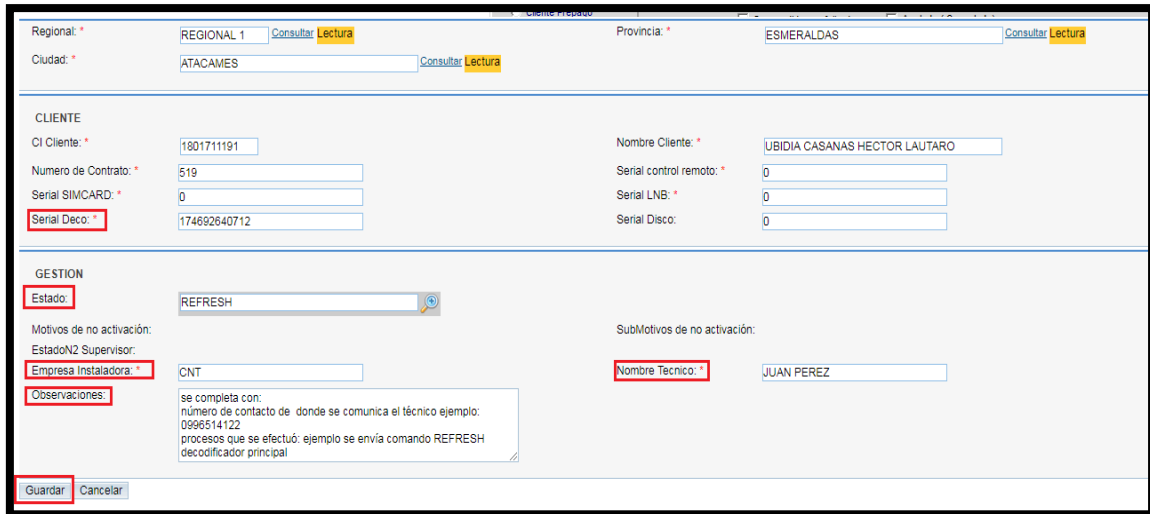
- Estado “P”: comando de mantenimiento en estado pendiente; se deberá esperar un tiempo de 1 minuto máximo para volver a efectuar consulta y confirmar el cambio de estado ha Atendido.
- Estado “A”: comando de mantenimiento atendido
- Estado “E”: comando de mantenimiento con error

Si el comando de mantenimiento “Refresh” está en estado “E”, se debe presionar el botón de puntos a la derecha, ya que este nos permite reenviar el comando en caso erróneo.

The screenshot displays the Interaction Center software interface. At the top, there are tabs for 'Cliente Postpago' and 'Cliente Prepago'. Below this, a search bar shows 'Vendedor: 1218' and 'Agencia: 201'. A 'Contrato: 519' is displayed on the right. The main area is divided into two sections: 'Datos del Cliente' and 'Datos Básicos'. The 'Datos del Cliente' section includes fields for 'No. Anipagador', 'Cédula', 'Nombre/Apellido', 'Teléfono Refer', 'Provincia Instal', and 'Localidad Instal'. The 'Datos Básicos' section includes fields for 'Id. Dirección', 'Cliente', 'Suscripción', 'Petición', 'Virtual', and 'Agenda'. Below these sections is a table with columns: 'Estado', 'Fecha Inicial', 'Fecha Final', 'Usuario', 'Resultado', 'Parámetros Enviados', and 'ID'. The table contains several rows of data, with some rows highlighted in red. A 'Menú de Mantenimiento' dialog box is open, showing options: 'Refresh/Contraseña', 'Visualizar comandos', 'Reactivación por Pago', and 'Corte del servicio'. The 'Visualizar comandos' option is highlighted in red.

Para efectuar el registro de lo efectuado en plataforma Interaction – Center se deberá completar los siguientes campos de manera obligatoria:

- ✓ CI Cliente.
- ✓ Nombre del cliente.
- ✓ Número de contrato.
- ✓ Serial Deco.
- ✓ Estado. Seleccionar el proceso efectuado Refresh.
- ✓ Empresa Instaladora: empresa directa o contratista.
- ✓ Nombre Técnico: nombre del técnico que se comunica.
- ✓ Observaciones: Se debe registrar el soporte que realizó el Rac's y el número del cual está llamando el técnico en sitio.
- ✓ Guardar: seleccionar campo para guardar proceso efectuado.



Regional: REGIONAL 1 **Provincia:** ESMERALDAS

Ciudad: ATACAMES

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: 174692640712 Serial Disco: 0

GESTION

Estado: REFRESH

Motivos de no activación: EstadoN2 Supervisor: Empresa Instaladora: CNT

SubMotivos de no activación: Nombre Técnico: JUAN PEREZ

Observaciones: se completa con: número de contacto de donde se comunica el técnico ejemplo: 0996514122 procesos que se efectuó: ejemplo se envía comando REFRESH decodificador principal

Guardar Cancelar

NOTA: Los campos como Serial Control Remoto, Serial SIMCARD, Serial LNB, y Serial Disco, se deberá realizar el registro colocando el Número (0), esto con la finalidad de que permita efectuar el registro.

3.2.1.7. CONSULTAS

- **CONSULTAS (NÚMERO DE TELÉFONO):**
Si el técnico integral se comunica solicitando información de números de contactos adicionales, que se tenga registrado en plataforma OpenFlexis, por motivo que no se puede localizar al cliente a los números registrados en la orden del trabajo, se otorgara información siempre y cuando el técnico confirme uno de los siguientes datos:
 - ✓ Número de contrato.
 - ✓ Número virtual

La información solicitada por el técnico la podemos obtener desde el nemónico ATCDTH, en los siguientes campos

- Telf. Contac
- Telf. Celular
- Observaciones



GUÍA DE USUARIO

INTERACTION CENTER

Responsable:
Soporte a la Operación

Fecha actualización:
15/02/2019

Versión:
1.0

Código:
GF.GU.01.01.09

Página 16 de 30

Datos del Cliente

No. Anipagador: 22228880 Cédula: 1768152560001 Cliente Antiguo Cliente Nuevo

Nombre/Apellido: CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICAC

Teléfono Refer: 22446320

Provincia Instal.: 17 PICHINCHA Prov. Trasl.: PICHINCHA Telf. Contac: 22446320

Localidad Instal.: 31 QUITO Loc. Trasl.: QUITO Telf. Celular: 096184660

Barrio: 81 MARISCAL SUCRE Telf. Refe. Traslado:

Código Prepago:

Dirección de Instalación

CALLE JORGE DROM 0 AV GASPAR DE VILLARROEL Complem.

Observaciones

bovm vdmacias plan monitoreo contc. ing. macia cecilia regalado 096184660 // 2446320

Servicios Contratados

	Plan TV	Fch. Inicio	Fch. Activa.	Valor	Id. Producto	
14	PLAN PLUS HD	31/01/2019	31/01/2019	10	4169494	...
66	PLAN TOTAL PLUS	06/03/2015	06/03/2015	10	1759958	...
64	PLAN HBO PREMIUM	05/12/2013	05/12/2013	10	659854	...
10	PLAN FOX+ PREMIUM	05/01/2012	05/01/2012	10	12619	...
2	PLAN A TV MONITOREO	19/09/2011	27/09/2011	0		...

Datos Básicos

Id. Dirección: 4933855

Cliente: 1

Suscripción: 3635387

Petición: 6516754

Virtual: 254

Agenda:

Configuraciones

Crear Contrato

Activar Contrato

Procesos Generales

Consultas Generales

Eliminar contrato

Cancelar Contrato

Mantenimiento

Auditoría

Para efectuar el registro de lo efectuado en plataforma Interaction – Center se deberá completar los siguientes campos de manera obligatoria:

- ✓ CI Cliente.
- ✓ Nombre del cliente.
- ✓ Número de contrato.
- ✓ Estado: Seleccionar el proceso consultas
- ✓ Empresa Instaladora: empresa directa o contratista.
- ✓ Nombre Técnico: nombre del técnico que se comunica.
- ✓ Observaciones: proceso efectuado.
- ✓ Guardar: seleccionar campo para guardar proceso efectuado.



GUÍA DE USUARIO

INTERACTION CENTER

Responsable:
Soporte a la Operación

Fecha actualización:
15/02/2019

Versión:
1.0

Código:
GF.GU.01.01.09

Página 17 de 30

Regional: *	REGIONAL 1 Consultar Lectura	Provincia: *	ESMERALDAS Consultar Lectura
Ciudad: *	ATACAMES Consultar 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: *	0
GESTION			
Estado: *	CONSULTAS		
Motivos de no activación: *	NUMERO DE TELEFONO	SubMotivos de no activación:	
EstadoN2 Supervisor:			
Empresa Instaladora: *	CNT	Nombre Técnico: *	JUAN PEREZ
Observaciones: *	se completa con: número de contacto de donde se comunica el técnico ejemplo: 0996514122 procesos que se efectuó ejemplo: se informa números de contacto registrado en plataforma Open Flexis.		
Guardar	Cancelar		

- CONSULTAS (NÚMERO DE CONTRATO):

Si el técnico integral se comunica solicitando información del número de contrato del servicio de DTH, se otorgara información siempre y cuando el técnico confirme uno de los siguientes datos:

✓ Número virtual

La información solicitada se la puede verificar en nemónico ATCDTH.



GUÍA DE USUARIO

INTERACTION CENTER

Responsable:
Soporte a la Operación

Fecha actualización:
15/02/2019

Versión:
1.0

Código:
GF.GU.01.01.09

Página 18 de 30

The screenshot displays the 'Interaction Center' software interface. At the top, there are fields for 'Vendedor' (807), 'Agencia' (202), and 'Contrato' (938). Below these are sections for 'Datos del Cliente' (Client Data), 'Datos Básicos' (Basic Data), 'Configuraciones' (Configurations), and 'Servicios Contratados' (Contracted Services).

Datos del Cliente:

- No. Anipagador: 22228880
- Cédula: 1768152560001
- Nombre/Apellido: CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICAC
- Teléfono Refer: 22446320
- Provincia Instal.: 17 PICHINCHA
- Localidad Instal.: 31 QUITO
- Barrio: 81 MARISCAL SUCRE
- Código Prepago:

Datos Básicos:

- Id. Dirección: 4933855
- Cliente: 1
- Suscripción: 3635387
- Petición: 6516754
- Virtual: 254
- Agenda:

Configuraciones:

- Crear Contrato
- Activar Contrato
- Procesos Generales
- Consultas Generales
- Eliminar contrato
- Cancelar Contrato
- Mantenimiento
- Auditoría

Servicios Contratados:

	Plan TV	Fch. Inicio	Fch. Activa.	Valor	Id. Producto
14	PLAN PLUS HD	31/01/2019	31/01/2019	10	4169494
66	PLAN TOTAL PLUS	06/03/2015	06/03/2015	10	1759958
64	PLAN HBO PREMIUM	05/12/2013	05/12/2013	10	659854
10	PLAN FOX+ PREMIUM	05/01/2012	05/01/2012	10	12619
2	PLAN A TV MONITOREO	19/09/2011	27/09/2011	0	

Para efectuar el registro de lo efectuado en plataforma Interaction – Center se deberá completar los siguientes campos de manera obligatoria:

- ✓ CI Cliente.
- ✓ Nombre del cliente.
- ✓ Número de contrato.
- ✓ Estado: Seleccionar el proceso consultas
- ✓ Empresa Instaladora: empresa directa o contratista.
- ✓ Nombre Técnico: nombre del técnico que se comunica.
- ✓ Observaciones: proceso efectuado.
- ✓ Guardar: seleccionar campo para guardar proceso efectuado.

The screenshot displays the 'Interaction Center' software interface. At the top, there are fields for 'Regional' (REGIONAL 1), 'Ciudad' (ATACAMES), 'Provincia' (ESMERALDAS), and 'Contrato' (938). Below these are sections for 'CLIENTE', 'GESTION', and 'Observaciones'.

CLIENTE:

- CI Cliente: 1801711191
- Nombre Cliente: UBIDIA CASANAS HECTOR LAUTARO
- Numero de Contrato: 519
- Serial SIMCARD: 0
- Serial Deco: 0
- Serial control remoto: 0
- Serial LNB: 0
- Serial Disco: 0

GESTION:

- Estado: CONSULTAS
- Motivos de no activación: NUMERO DE CONTRATO
- SubMotivos de no activación:
- EstadoN2 Supervisor:
- Empresa Instaladora: CNT
- Nombre Técnico: JUAN PEREZ

Observaciones:

Se completa con:
Número de contacto de donde se comunica el técnico ejemplo:
0996514122
Procesos que se efectuó ejemplo: se informa números de contacto registrado en plataforma Open Flexis.

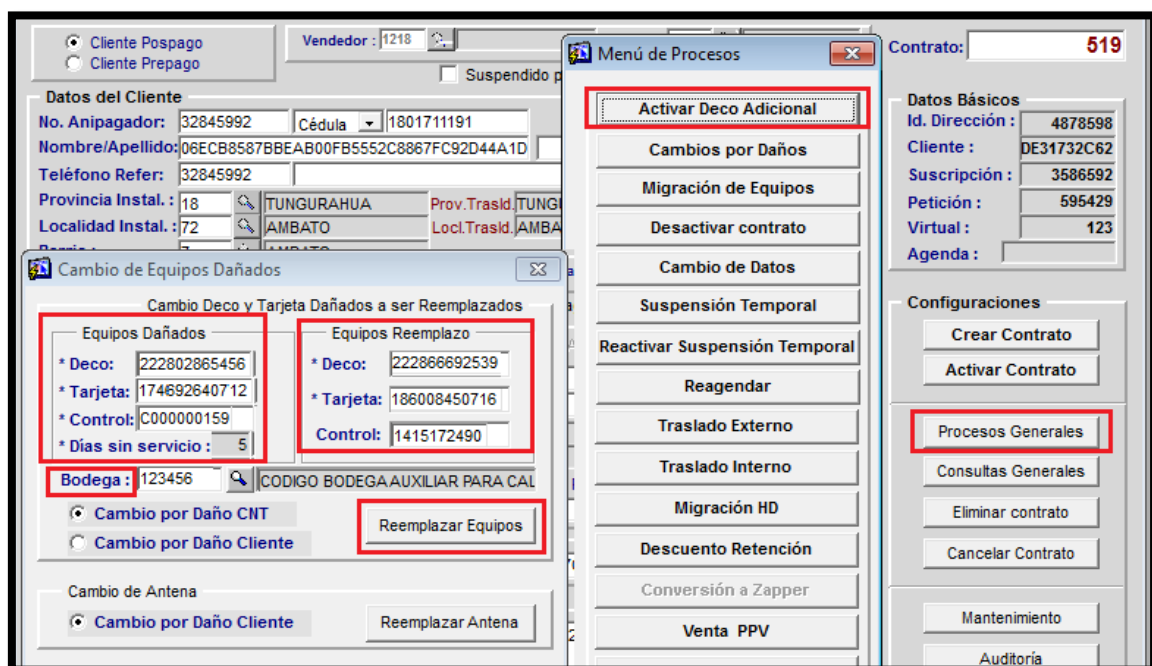
Guardar: Guardar Cancelar

3.2.1.8. CAMBIO DE DECO POR DAÑO:

En este tipo de escenarios para efectuar un cambio por daño se debe confirmar que con el servicio técnico si el cambio va ser del equipo principal o de los equipos adicionales. Para lo cual se solicitará los siguientes datos:

- ✓ Serie de decodificador
- ✓ Serie de tarjeta
- ✓ Serie del control remoto

El proceso de cambio por daño se debe efectuar mediante plataforma OpenFlexis, ingresando en Pestaña Procesos Generales, opción Cambios por Daños. Estos campos serán registrados con la información entregada por parte del servicio técnico, y se procederá con el siguiente registro.



Para efectuar el registro de lo efectuado en plataforma Interaction – Center se deberá completar los siguientes campos de manera obligatoria:

- ✓ CI Cliente.
- ✓ Nombre del cliente.
- ✓ Número de contrato.
- ✓ Serial control remoto: series salientes//series entrantes
- ✓ Serial SIMCARD: series salientes//series entrantes

- ✓ Serial Deco: series salientes//series entrantes
- ✓ Estado: Seleccionar el proceso consultas
- ✓ Motivos de No activación: Número de Contrato (información que tiene registrada en OpenFlexis).
- ✓ Empresa Instaladora: empresa directa o contratista.
- ✓ Nombre Técnico: nombre del técnico que se comunica.
- ✓ Observaciones: proceso efectuado.
- ✓ Guardar: seleccionar campo para guardar proceso efectuado.

Regional: *	REGIONAL 1	Consultar: Lectura	Provincia: *	ESMERALDAS	Consultar: Lectura
Ciudad: *	ATACAMES	Consultar: Lectura			

CLIENTE					
CI Cliente: *	1801711191	Nombre Cliente: *	UBIDIA CASANAS HECTOR LAUTARO		
Número de Contrato: *	519	Serial control remoto: *	5RP00036657		
Serial SIMCARD: *	222895449206/222898692539	Serial LNB: *	1210000758/1415172490		
Serial Deco: *	1R0610000413/1180000450716	Serial Disco: *	n		

GESTION					
Estado: *	CAMBIO DE DECO POR DAÑO				
Motivos de no activación: *	PROCEDE				
EstadoN2 Supervisor: *	CNT				
Empresa Instaladora: *	CNT				
Observaciones: *	Se completa con: Número de contacto de donde se comunica el técnico ejemplo: 0996514122 Procesos que se efectuó ejemplo: se procede con cambio del decodificador principal.				
SubMotivos de no activación:	Nombre Técnico: *				
	JUAN PEREZ				

Guardar	Cancelar
---------	----------

CAMBIO POR DAÑO OPCIÓN NO PROCEDE: En este tipo de escenarios para efectuar un cambio por daño se debe confirmar que con el servicio técnico si el cambio va ser del equipo principal o de los equipos adicionales. Para lo cual se solicitará los siguientes datos:

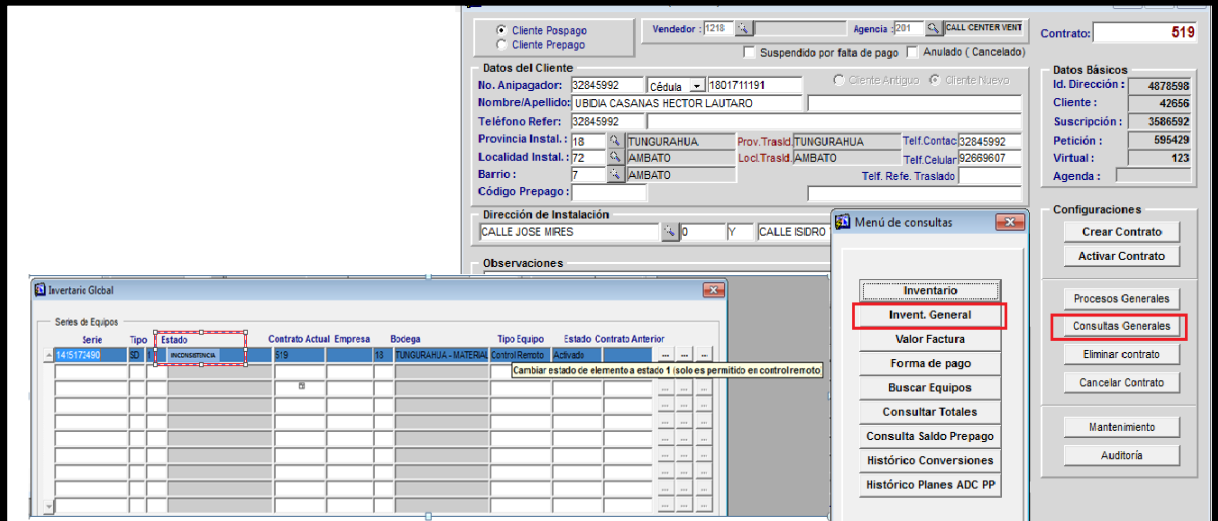
- ✓ Serie de decodificador
- ✓ Serie de tarjeta
- ✓ Serie del control remoto

Al presentarse error durante el proceso de cambio por daño con las series de equipos a reemplazar, se deberá verificar en plataforma OpenFlexis, pestaña Consulta Generales, opción Inventario General.

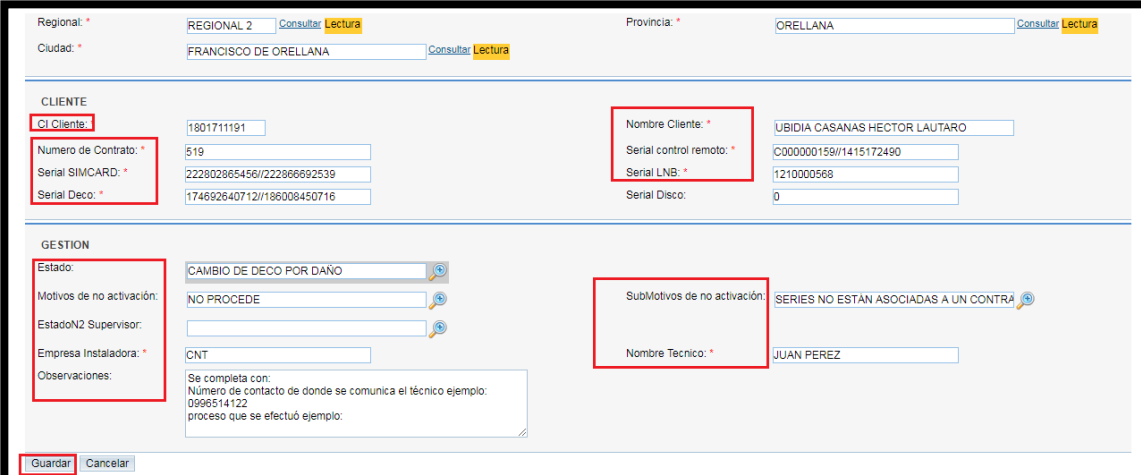
Cuando no se efectúa el cambio por daño puede ser por las siguientes inconsistencias:

- ✓ Inconsistencia en series de (tarjeta, decodificador y control remoto).
- ✓ Series duplicadas (control remoto).
- ✓ No existe un comando de creación de espacio.
- ✓ Inconsistencia en la serie de equipos ya instalados (tarjeta, decodificador y control remoto).


✓ Error al obtener tipo de tecnología de los equipos.



Para efectuar el registro de lo efectuado en plataforma Interaction – Center se deberá completar los siguientes campos de manera obligatoria:



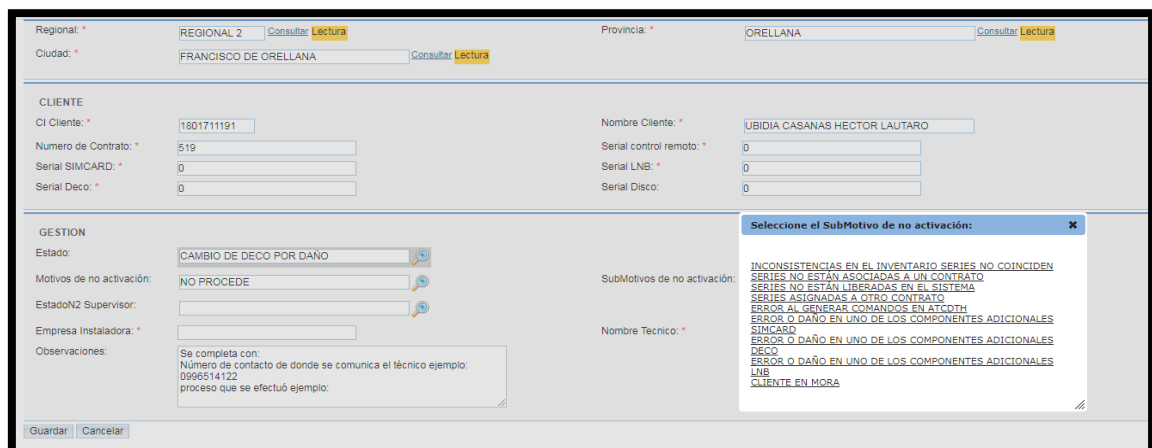
- ✓ CI Cliente.
- ✓ Nombre del cliente.
- ✓ Número de contrato.
- ✓ Serial control remoto: series salientes//series entrantes
- ✓ Serial SIMCARD: series salientes//series entrantes
- ✓ Serial Deco: series salientes//series entrantes
- ✓ Estado: Seleccionar el proceso consultas
- ✓ Motivos de No activación: Número de Contrato (información que tiene registrada en OpenFlexis).
- ✓ Empresa Instaladora: empresa directa o contratista.
- ✓ Nombre Técnico: nombre del técnico que se comunica.
- ✓ Observaciones: proceso efectuado.

	GUÍA DE USUARIO				
	INTERACTION CENTER				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 15/02/2019	Versión: 1.0	Código: GF.GU.01.01.09	Página 22 de 30

✓ Guardar: seleccionar campo para guardar proceso efectuado

En este tipo de escenarios de cambio por daño, cuando no se puede efectuar la activación del servicio se presenta:

- Inconsistencias en el inventario series no coinciden:** caso es enviado vía correo electrónico al área de SIS Service Desk.
- Series no están asociadas a un contrato:** caso es enviado vía correo electrónico al área de SIS Service Desk.
- Series no están liberadas en el sistema:** se informa al servicio técnico verificar con ZONA si la serie de equipo esta liberado. Si la serie del equipo se encuentra liberado se envía el caso vía correo electrónico al área de SIS Service Desk.
- Series asignadas a otro contrato:** se informa al técnico que el problema debe reportar directo a Zona técnica.
- Errores al generar comandos en ATCDTH:** caso es enviado vía correo electrónico a ccsoportedth@cnt.gob.ec. Al momento no se encuentra creado el comando **tipo 4** (Activar Equipo Actual).
- Error o daño en uno de los componentes adicionales SIMCARD:** caso es enviado vía correo electrónico al área de SIS Service Desk.
- Error o daño en uno de los componentes adicionales DECO:** caso es enviado vía correo electrónico al área de SIS Service Desk.
- Error o daño en uno de los componentes adicionales LNB:** caso es enviado vía correo electrónico al área de SIS Service Desk.
- Cliente en mora:** se informa al técnico de las facturas pendientes por cancelar.



Regional: * REGIONAL 2 Consultar Lectura Provincia: * ORELLANA Consultar Lectura

Ciudad: * FRANCISCO DE ORELLANA Consultar Lectura

CLIENTE

CI Cliente: * 1901711191 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: * 0

GESTION

Estado: CAMBIO DE DECO POR DAÑO

Motivos de no activación: NO PROCEDE

EstadoN2 Supervisor:

Empresa Instaladora: *

Observaciones: Se completa con:
Número de contacto de donde se comunica el técnico ejemplo:
096514122
proceso que se efectuó ejemplo:

SubMotivos de no activación:

Nombre Técnico: *

Seleccione el SubMotivo de no activación:

- INCONSISTENCIAS EN EL INVENTARIO SERIES NO COINCIDEN
- SERIES NO ESTÁN ASOCIADAS A UN CONTRATO
- SERIES NO ESTÁN LIBERADAS EN EL SISTEMA
- SERIES ASIGNADAS A OTRO CONTRATO
- ERROR AL GENERAR COMANDOS EN ATCDTH
- ERROR O DAÑO EN UNO DE LOS COMPONENTES ADICIONALES
- SIMCARD
- ERROR O DAÑO EN UNO DE LOS COMPONENTES ADICIONALES
- DECO
- ERROR O DAÑO EN UNO DE LOS COMPONENTES ADICIONALES
- LNB
- CLIENTE EN MORA

Guardar Cancelar

3.2.1.9. CAMBIO DE DISCO DURO

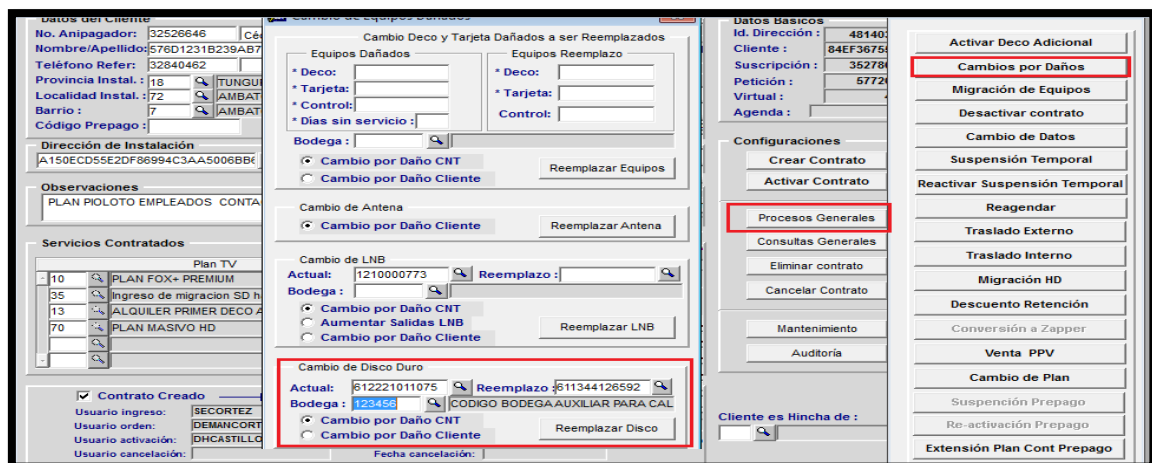
En este tipo de escenarios para efectuar un cambio por daño se debe confirmar que con el servicio técnico si el cambio va ser del equipo principal o de los equipos adicionales. Para lo cual se solicitará los siguientes datos:

- ✓ Serie de decodificador
- ✓ Serie de tarjeta
- ✓ Serie del control remoto
- ✓ Serie de Disco Duro

El proceso de cambio por daño se debe efectuar mediante plataforma OpenFlexis, ingresando en Pestaña Procesos Generales, opción Cambios por Daño, opción Cambio de Disco Duro:

EQUIPOS DAÑADOS	EQUIPOS REEMPLAZO
DISCO DURO	DISCO DURO
612221011075	612221011078

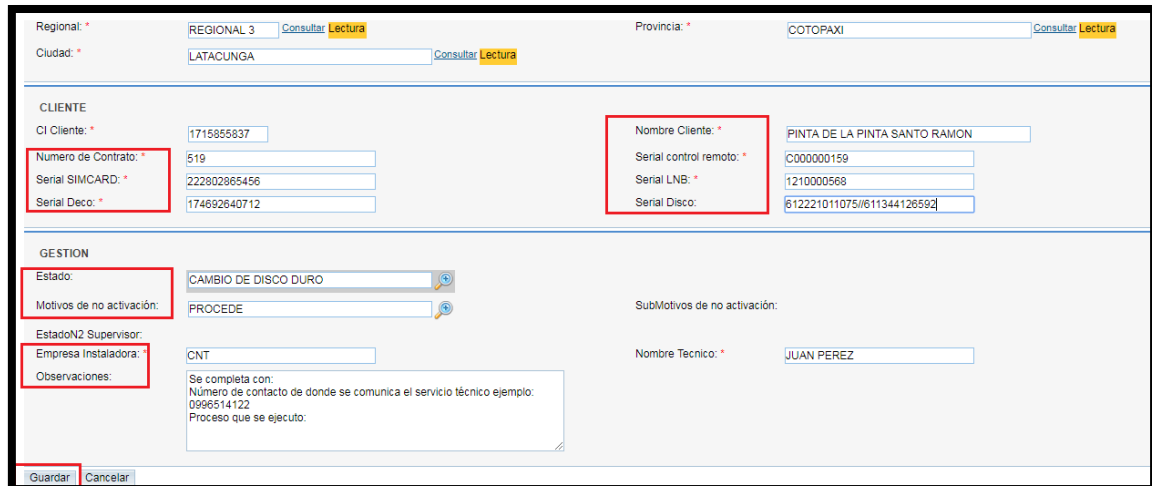
Estos campos serán registrados con la información entregada por parte del servicio técnico, y se procederá con el siguiente proceso:



Para efectuar el registro de lo efectuado en plataforma Interaction – Center se deberá completar los siguientes campos de manera obligatoria:

- ✓ CI Cliente.
- ✓ Nombre del cliente.

- ✓ Número de contrato.
- ✓ Serial Disco Duro: series salientes//series entrantes
- ✓ Estado: Seleccionar el proceso Cambio de Disco Duro
- ✓ Motivos de No activación: Procedente
- ✓ Empresa Instaladora: empresa directa o contratista.
- ✓ Nombre Técnico: nombre del técnico que se comunica.
- ✓ Observaciones: proceso efectuado.
- ✓ Guardar: seleccionar campo para guardar proceso efectuado.



The screenshot shows a web form for 'CAMBIO DE DISCO DURO'. The form is divided into several sections: 'REGIONAL' (REGIONAL 3), 'CIudad' (LATAGUNGA), 'Provincia' (COTOPAXI), 'CLIENTE' (CI Cliente: 1715855837, Nombre Cliente: PINTA DE LA PINTA SANTO RAMON), 'GESTION' (Estado: CAMBIO DE DISCO DURO, Motivos de no activación: PROCEDE), and 'Observaciones' (Se completa con: Número de contacto de donde se comunica el servicio técnico ejemplo: 0996514122, Proceso que se ejecuto:). The form also includes fields for 'Serial SIMCARD', 'Serial Disco', 'Serial LNB', 'Serial control remoto', 'EstadoN2 Supervisor', 'Empresa Instaladora', 'Nombre Técnico', and 'SubMotivos de no activación'. The form is titled 'GUÍA DE USUARIO' and 'INTERACTION CENTER'.

• CAMBIO DE DISCO DURO - NO PROCEDE

En este tipo de escenarios para efectuar un cambio por daño se debe confirmar que con el servicio técnico si el cambio va ser del equipo principal o de los equipos adicionales. Para lo cual se solicitará los siguientes datos:


- ✓ Serie de Disco Duro

El proceso de cambio por daño se debe efectuar mediante plataforma OpenFlexis, ingresando en Pestaña Procesos Generales, opción Cambios por Daño, opción Cambio de Disco Duro:

EQUIPOS DAÑADOS	EQUIPOS REEMPLAZO
DISCO DURO	DISCO DURO
612221011075	612221011078

Para efectuar el registro de lo efectuado en plataforma Interaction – Center se deberá completar los siguientes campos de manera obligatoria:

- ✓ CI Cliente.
- ✓ Nombre del cliente.


	GUÍA DE USUARIO				
	INTERACTION CENTER				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 15/02/2019	Versión: 1.0	Código: GF.GU.01.01.09	Página 25 de 30

- ✓ Número de contrato.
- ✓ Estado: cambio disco duro
- ✓ Motivos de No activación: No procede.
- ✓ Submotivos de no activación: se genera registro de acuerdo a la inconsistencia presentada.
- ✓ Empresa Instaladora: empresa directa o contratista.
- ✓ Nombre Técnico: nombre del técnico que se comunica.
- ✓ Observaciones: proceso efectuado.
- ✓ Guardar: seleccionar campo para guardar proceso efectuado

Regional: *	REGIONAL 3 <small>Consultar Lectura</small>	Provincia: *	COTOPAXI <small>Consultar Lectura</small>
Ciudad: *	LATACUNGA <small>Consultar Lectura</small>		
CLIENTE			
CI Cliente: *	1715855837	Nombre Cliente: *	PINTA DE LA PINTA SANTO RAMON
Numero de Contrato: *	519	Serial control remoto: *	C000000159
Serial SIMCARD: *	222802865456	Serial LNB: *	1210000568
Serial Deco: *	174692640712	Serial Disco: *	612221011075/611344126592
GESTION			
Estado: *	CAMBIO DE DISCO DURO	SubMotivos de no activación:	
Motivos de no activación:	PROCEDE	Nombre Técnico: *	JUAN PEREZ
EstadoN2 Supervisor:			
Empresa Instaladora: *	CNT		
Observaciones:	Se completa con: Número de contacto de donde se comunica el servicio técnico ejemplo: 0996514122 Proceso que se ejecuto:		
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>			

En este tipo de escenarios de cambio por daño, cuando no se puede efectuar la activación de disco duro.

1. Inconsistencias en el inventario series no coinciden: caso es enviado vía correo electrónico al área de SIS Service Desk.
2. Series no están asociadas a un contrato: caso es enviado vía correo electrónico al área de SIS Service Desk.
3. Series no están liberadas en el sistema: se informa al servicio técnico verificar con ZONA si la serie de equipo esta liberado.
4. Si la serie del equipo se encuentra liberado se envía el caso vía correo electrónico al área de SIS Service Desk.
5. Series asignadas a otro contrato: se informa al técnico que el problema debe reportar directo a Zona técnica.
6. Errores al generar comandos en ATCDTH: caso es enviado vía correo electrónico a ccsoportedth@cnt.gob.ec. Al momento no se encuentra creado el comando tipo 4 (Activar Equipo Actual).
7. Error o daño en uno de los componentes adicionales SIMCARD: caso es enviado vía correo electrónico al área de SIS Service Desk.
8. Error o daño en uno de los componentes adicionales DECO: caso es enviado vía correo electrónico al área de SIS Service Desk.

	GUÍA DE USUARIO				
	INTERACTION CENTER				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 15/02/2019	Versión: 1.0	Código: GF.GU.01.01.09	Página 26 de 30

9. Error o daño en uno de los componentes adicionales LNB: caso es enviado vía correo electrónico al área de SIS Service Desk.

4. CONCLUSIONES.

La GUÍA DE USUARIO para ASESOR está desarrollada como un documento escrito de fácil interpretación incluye imágenes asociadas sobre el uso de la plataforma.

El asesor cuenta con la herramienta GUIA DE USUARIO para ASESOR para reforzar el conocimiento adquirido en el proceso de capacitación.