
	GUÍA DE USUARIO				
	ERRORES EN ACTIVACIÓN , MIGRACIÓN Y CAMBIOS POR DAÑO DEL SERVICIO DTH				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 11/02/2019	Versión: 2.0	Código: GF.GU.01.01.02	Página 1 de 11

**ERRORES DURANTE EL PROCESO DE ACTIVACIÓN,
MIGRACIÓN Y CAMBIO POR DAÑO, DEL SERVICIO DTH
POSPAGO.**


VALIDACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
David Quilachi Soporte de Capacitación Contact Center	Cynthia Enríquez F. Responsable del Contact Center	David Moreno Responsable de la campaña Soporte DTH Oculto.

	GUÍA DE USUARIO			
	ERRORES EN ACTIVACIÓN , MIGRACIÓN Y CAMBIOS POR DAÑO DEL SERVICIO DTH			
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 11/02/2019	Versión: 2.0	Código: GF.GU.01.01.02
				Página 2 de 11

CONTENIDO

GUÍA DE USUARIO CAMPAÑA SOPORTE DTH OCULTO	3
1. INTRODUCCIÓN	Error! Bookmark not defined.
2. OBJETIVOS	3
2.1. OBJETIVO GENERAL	3
3. ESCENARIOS QUE SE PRESENTAN DURANTE LA ACTIVACIÓN, MIGRACIÓN Y CAMBIO DE PLAN DEL SERVICIO DTH POSPAGO.....	3
3.1 CAMBIO POR DAÑO DE EQUIPOS	3
8. CONCLUSIONES.....	10

	GUÍA DE USUARIO				
	ERRORES EN ACTIVACIÓN , MIGRACIÓN Y CAMBIOS POR DAÑO DEL SERVICIO DTH				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 11/02/2019	Versión: 2.0	Código: GF.GU.01.01.02	Página 3 de 11

A) GUÍA DE USUARIO CAMPAÑA SOPORTE DTH OCULTO

1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones asignó al grupo Formación del Contact Center, el proceso de capacitación en relación a los nuevos escenarios que se están presentando durante el proceso de activación de contratos nuevos, migración y cambios de plan en servicio de DTH pospago.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Impartir a todos los asesores de la campaña soporte DTH oculto, información de todos los procesos y procedimientos a seguir cuando existe problemas a nivel de plataforma Open Flexis, durante la activación de contratos nuevos, migración y cambios de plan en servicio de DTH pospago


3. ESCENARIOS QUE SE PRESENTAN DURANTE LA ACTIVACIÓN, MIGRACIÓN Y CAMBIO DE PLAN DEL SERVICIO DTH POSPAGO.

3.1 CAMBIO POR DAÑO DE EQUIPOS

Al momento de realizar un cambio de equipos por Daño, se deberá confirmar con el técnico en sitio las series entrantes y salientes:

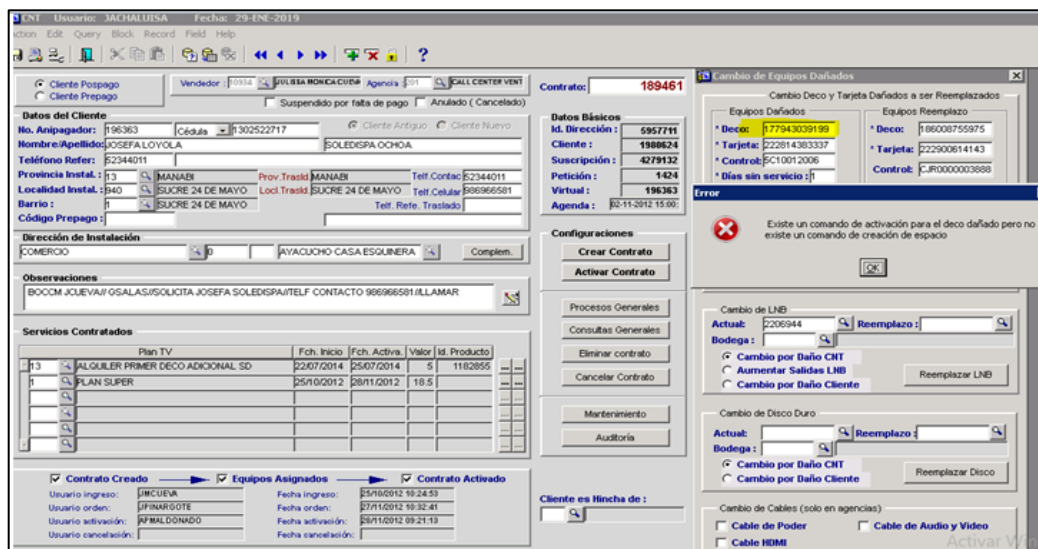
- ✓ Decodificador
- ✓ Tarjeta
- ✓ Control remoto

RECORDATORIO: para el proceso de cambio por daño el asesor de soporte DTH OCULTO, debe confirmar a nivel de sistemas que la serie de LNB tenga registrada para 4 salidas en caso de que el cliente tenga más de un decodificador adicional.

	GUÍA DE USUARIO				
	ERRORES EN ACTIVACIÓN, MIGRACIÓN Y CAMBIOS POR DAÑO DEL SERVICIO DTH				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 11/02/2019	Versión: 2.0	Código: GF.GU.01.01.02	Página 4 de 11

Durante el proceso de cambio de equipos se genera el mensaje: **“Existe un comando de activación para el deco dañado, pero no existe un comando de creación de espacio”**. En este tipo de escenarios se procederá:

- ✓ Escalar caso a N2 comercial, mediante cuenta de correo electrónico a la cuenta COM CC SOPORTE DTH ccsoportedth@cnt.gob.ec.




Este tipo de escenarios se presentan cuando a nivel de plataforma Open Flexis, en nemónico ATCDTH, en pestaña Mantenimiento, opción visualizar comandos, no se encuentra creado los siguientes comandos:

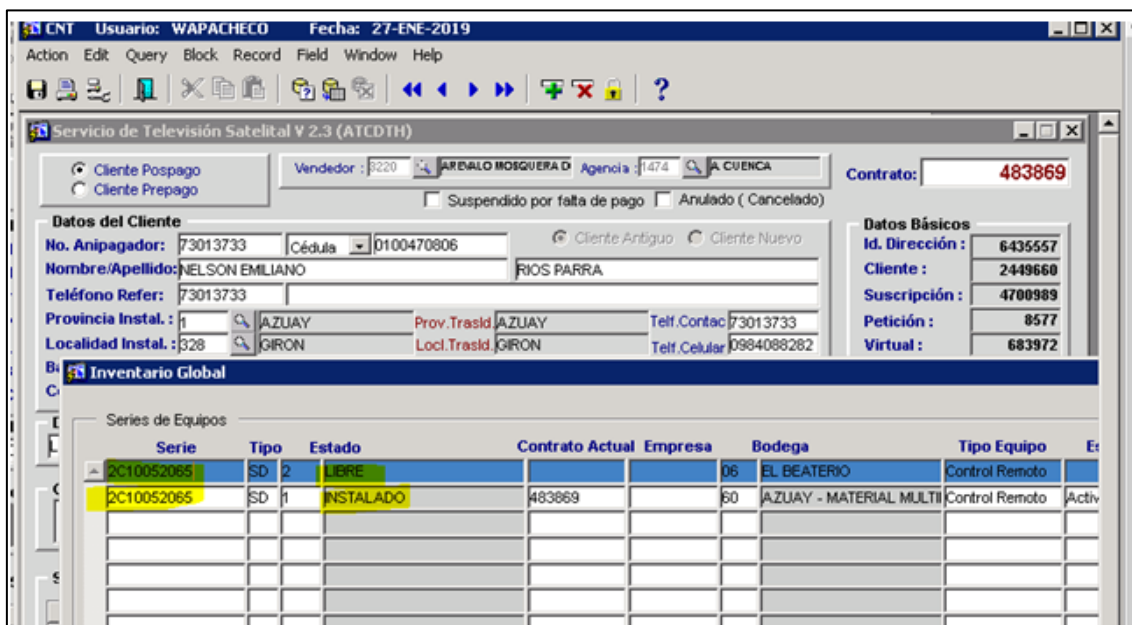
- ✓ Tipo de comando (2): Crear Espacio (decodificador principal).
- ✓ Tipo de comando (11): Crear Espacio Deco Adicional (aplica para 1,2 y 3 decodificador)

NOTA:

Se debe validar en este tipo de escenarios que a nivel de sistemas se encuentre creado de

	GUÍA DE USUARIO				
	ERRORES EN ACTIVACIÓN , MIGRACIÓN Y CAMBIOS POR DAÑO DEL SERVICIO DTH				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 11/02/2019	Versión: 2.0	Código: GF.GU.01.01.02	Página 7 de 11

- ✓ Serie de control remoto en estado **LIBRE**
- ✓ Serie de control remoto en estado **INSTALADO**



The screenshot shows the CNT system interface with the following details:


- Header:** CNT Usuario: WAPACHECO Fecha: 27-ENE-2019
- Menu:** Action, Edit, Query, Block, Record, Field, Window, Help
- Service:** Servicio de Televisión Satelital V 2.3 (ATCDTH)
- Client Information:**
 - Cliente: Pospago / Prepago
 - Vendedor: 3220, AREVALO MOSQUERA D, Agencia: 1474, A CUENCA
 - Contrato: 483869
 - Suspendido por falta de pago: ☐ Anulado (Cancelado): ☐
- Datos del Cliente:**
 - No. Anipagador: 73013733, Cédula: 0100470806
 - Nombre/Apellido: NELSON EMILIANO, RIOS PARRA
 - Teléfono Refer: 73013733
 - Provincia Instal: 1, AZUAY, Prov.Trasl: AZUAY, Telf.Contac: 73013733
 - Localidad Instal: 328, GIRON, Locl.Trasl: GIRON, Telf.Celular: 0984088282
- Datos Básicos:**
 - Id. Dirección: 6435557
 - Cliente: 2449660
 - Suscripción: 4700989
 - Petición: 8577
 - Virtual: 683972
- Inventario Global:**

Serie	Tipo	Estado	Contrato Actual	Empresa	Bodega	Tipo Equipo	Es
2C10052065	SD 2	LIBRE			06 EL BEATERIO	Control Remoto	
2C10052065	SD 1	INSTALADO	483869		60 AZUAY - MATERIAL MULTI	Control Remoto	Activ

NOTA:

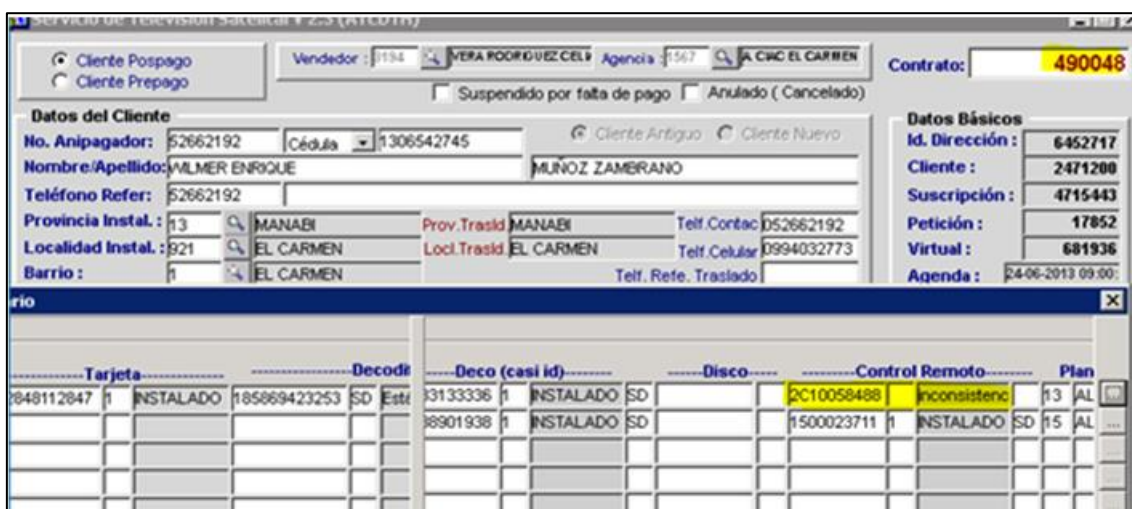
La serie de equipos sea esta tarjeta, control remoto y decodificador, no debe estar duplicada a nivel de inventario general, en este tipo de escenarios el caso se deberá enviar mediante correo electrónico al **SIS Service Desk** usrservicedesk@cnt.gob.ec.

Una vez que se tenga respuesta del área de sistemas se deberá confirmar que exista ya solo un ingreso a nivel de sistemas y posterior proceder con el cambio de daño solicitado por el técnico integral.

	GUÍA DE USUARIO				
	ERRORES EN ACTIVACIÓN , MIGRACIÓN Y CAMBIOS POR DAÑO DEL SERVICIO DTH				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 11/02/2019	Versión: 2.0	Código: GF.GU.01.01.02	Página 8 de 11

6. INCONSISTENCIA EN SERIE DE EQUIPOS:

Al momento de realizar un cambio de equipos por Daño, o Migración, se puede presentar el siguiente mensaje adjunto:




Tarjeta	Decod	Deco (casi id)	Disco	Control Remoto	Plan
2848112847	1	INSTALADO	185869423253	SD	Est
33133336	1	INSTALADO	SD	2C10058488	Inconsistenc
8901938	1	INSTALADO	SD	1500023711	1

Para determinar el motivo por el cual no se puede efectuar el cambio o migración de equipos, se debe validar a nivel de open Flexis, ATCDTH, pestaña Consultas Generales, opción inventario, si existe un estado (**INCONSISTENCIA**).

- ✓ En este tipo de escenarios se procede a escalar caso **SIS Service Desk** usrservicedesk@cnt.gob.ec.

Una vez que se tenga la respuesta del área de sistemas se debe confirmar en plataforma Open Flexis, que todos los estados correspondientes a las series de equipos principal o decodificadores adicionales deben estar en estado (**INSTALADO**), para efectuar la petición del técnico como:

- ✓ Cambio de equipos por daño principal y adicionales
- ✓ Migración de equipo principal y adicional.

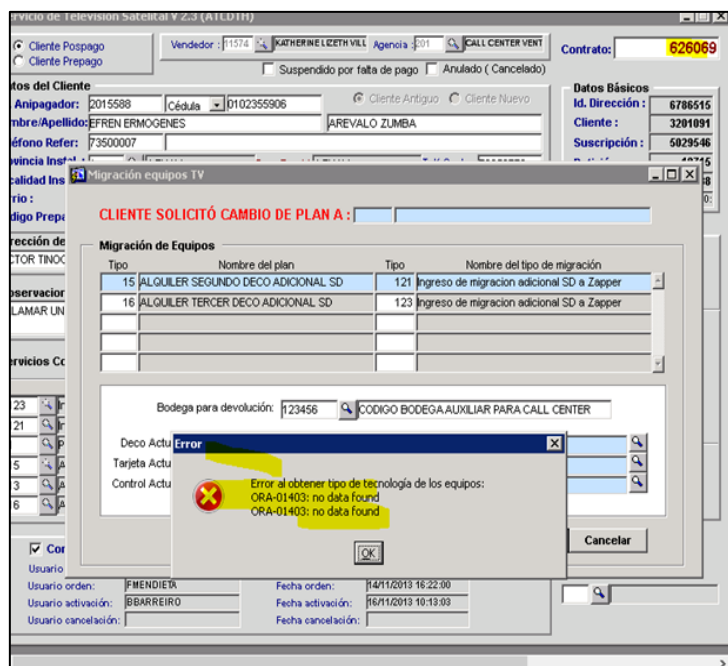
	GUÍA DE USUARIO			
	ERRORES EN ACTIVACIÓN , MIGRACIÓN Y CAMBIOS POR DAÑO DEL SERVICIO DTH			
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 11/02/2019	Versión: 2.0	Código: GF.GU.01.01.02 Página 9 de 11

7. CAMBIO DE PLAN

Al efectuar el cambio de plan se puede presentar el siguiente mensaje (*Error al obtener tipo de tecnología de los equipos: ORA-01403: NO DATA FOUND*), estos sean en el decodificador principal o en el adicional.

Estos escenarios se presentan cuando los:

- ✓ Equipos son híbridos (SD Y HD).
- ✓ Cambio de decodificador y control remoto no fue efectuado.
- ✓ Cambio de control remoto y decodificador no fue efectuado.
- ✓ No se efectúa cambio de control ni del decodificador.



El cliente solicitó cambio de plan a:

Tipo	Nombre del plan	Tipo	Nombre del tipo de migración
15	ALQUILER SEGUNDO DECO ADICIONAL SD	121	Ingreso de migración adicional SD a Zapper
16	ALQUILER TERCER DECO ADICIONAL SD	123	Ingreso de migración adicional SD a Zapper

Bodega para devolución: 123456 CODIGO BODEGA AUXILIAR PARA CALL CENTER

Deco Act: Error
Tarjeta Act: Error
Control Act: Error

Error al obtener tipo de tecnología de los equipos:
ORA-01403: no data found
ORA-01403: no data found

En este tipo de escenario, se deberá reportar vía correo electrónico al área de:

SIS Service Desk ussr servicedesk@cnt.gob.ec.

- ✓ Migración principal SD a ZAPPER
- ✓ Migración adicional SD a ZAPPER
- ✓ Migración principal HD a ZAPPER
- ✓ Migración adicional HD a ZAPPER


Suspendido por falta de pago : Anulado (Cancelado)

Datos del Cliente		Datos Básicos		
No. Anipagador:	42750778 Cédula => 0701827308	Md. Dirección :		
Nombre/Apelido:	MAURA ARTEMA RIVERA RAMPEZ	Cliente :		
Teléfono Refer:	42750778	Suscripción :		
Provincia Instal.:	GUAYAS Prov.Traslá GUAYAS	Petición :		
Localidad Instal.:	NARANJAL Locl.Traslá NARANJAL	Virtual :		
Barrio :	NARANJAL	Agenda :		
Código Prepago :				
Dirección de Instalación				
HORTENSIA MATA COLON DIAGONAL A CNT CASA				
Observaciones				
BOOM REC TEC MAURA ARTEMA RIVERA RAMPEZ TEL CONT 42750778/991693577 LLAMAR ANTES				
Servicios Contratados				
Plan TV	Fch. Inicio	Fch. Activa.	Valor	Mt. Producto
117 Ingreso de migracion principal SD a Zapper	25/01/2019	28/01/2019	20	
119 Ingreso de migracion adicional SD a Zapper	25/01/2019		10	
13 ALQUILER PRIMER DECO ADICIONAL SD	22/10/2012	01/11/2012	5	186501
108 PLAN SUPER ZAPPER	04/10/2012	05/10/2012	18.5	

Consultas de inventario

KIT	Tarjeta	Decodi	Disco	Control Remoto	Plan seleccionado
TKSD10015405	22087927989	INSTALADO	215089577734	SD	EC1004545
				Inconsistenc	R3 ALQUILER PRIMER DE

- El asesor en la siguiente guía de usuario cuenta con escenarios técnicos presentados durante la gestión, y procesos a seguir para solventar la petición del servicio técnico.
- Se incluye información de cómo efectuar reproceso cuando existe fallas a nivel de plataforma Open Flexis.

	GUÍA DE USUARIO			
	ERRORES EN ACTIVACIÓN , MIGRACIÓN Y CAMBIOS POR DAÑO DEL SERVICIO DTH			
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 11/02/2019	Versión: 2.0	Código: GF.GU.01.01.02
				Página 11 de 11