
	<b>GUÍA DE USUARIO</b>				
	<b>ERRORES EN ACTIVACIÓN , MIGRACIÓN Y CAMBIOS POR DAÑO DEL SERVICIO DTH</b>				
	<b>Responsable:</b> Soporte a la Operación	<b>Fecha actualización:</b> 11/02/2019	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Código:</b> GF.GU.01.01.02	<b>Página 1 de 10</b>

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

**VALIDACIÓN**

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

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

Página 2 de 10

## 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

	<b>GUÍA DE USUARIO</b>				
	<b>ERRORES EN ACTIVACIÓN , MIGRACIÓN Y CAMBIOS POR DAÑO DEL SERVICIO DTH</b>				
	<b>Responsable:</b> Soporte a la Operación	<b>Fecha actualización:</b> 11/02/2019	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Código:</b> GF.GU.01.01.02	<b>Página 3 de 10</b>

## 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

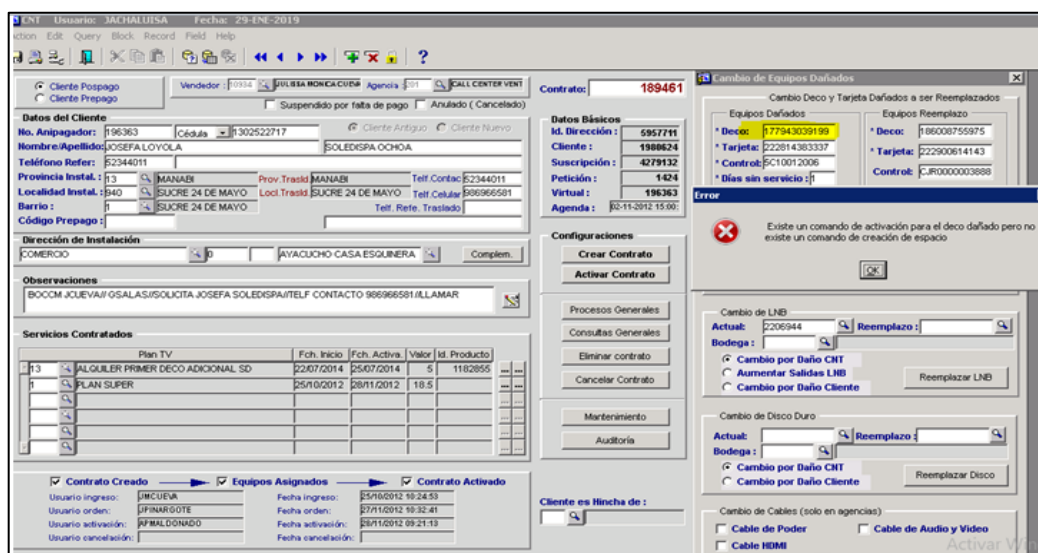
**RECORDATORIO:** para el proceso de cambio por daño el asesor de soporte DTH OCULTO, debe confirmar a nivel de sistemas que la serie de LNB tenga registrada para 4 salidas en caso de que el cliente tenga más de un decodificador adicional.

	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 10

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](mailto:ccsoportedth@cnt.gob.ec).




The screenshot shows the CNT system interface. On the left, there's a customer record for JOSEFA LOYOLA. On the right, there's a 'Cambio de Equipos Dañados' window. A red error message box is displayed in the center, stating: 'Existe un comando de activación para el deco dañado pero no existe un comando de creación de espacio'.

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 manera correcta los comandos:

	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 5 de 10

### Decodificador Principal:

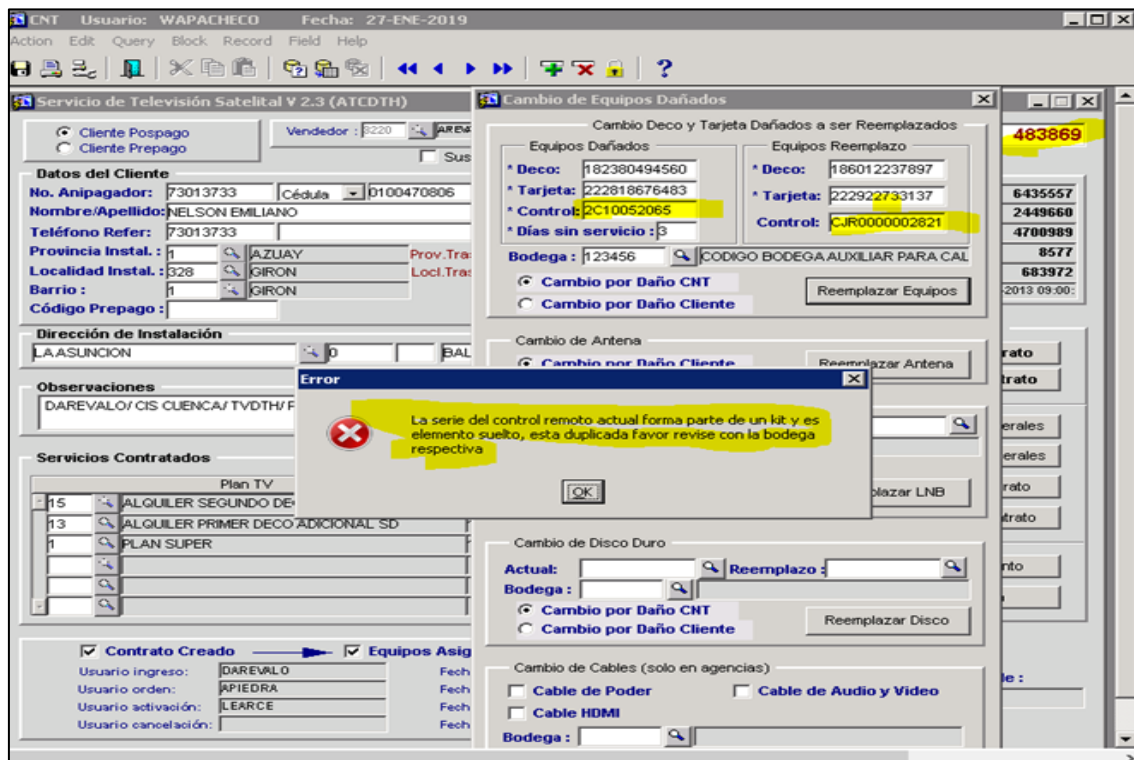
- ✓ Tipo de comando: Crear cliente (1):
- ✓ Tipo de comando: Crear espacio (2)
- ✓ Tipo de comando: Activar Equipo Actual (4)

### Decodificadores Adicionales:


- ✓ Tipo de comando: Crear Espacio Deco Adicional (11)
- ✓ Tipo de comando: Activar Equipo Actual (4)

## 4. CAMBIO DE EQUIPOS POR DAÑO (ERROR EN CAMBIO DE CONTROL REMOTO)

Cuando se está efectuando el cambio de equipos se genera el error “La serie del control remoto actual forma parte de un kit y es elemento suelto, este duplicado favor revise con la bodega respectiva”.



The screenshot shows the 'Cambio de Equipos Dañados' window in the CNT software. The error message states: "La serie del control remoto actual forma parte de un kit y es elemento suelto, esta duplicado favor revise con la bodega respectiva". The interface includes fields for client data, equipment details, and options for replacement. The error occurs when attempting to replace a remote control that is part of a kit.

	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 6 de 10

En este tipo de escenarios se puede intentar efectuar una posible solución, si a nivel de plataforma Open Flexis, pestaña Inventario general, se identifica uno de los siguientes errores:

- ✓ Inconsistencia
- ✓ Asignado

Una vez identificado si es uno de los dos errores antes detallado, se deberá dar clic en el botón: **cambiar estado de elementos a estado 1 (solo es permitido en el control remoto)**.




#### **NOTA:**

Si el estado de inconsistencia, cambia a **INSTALADO**, se procederá con el cambio por daño de los equipos.

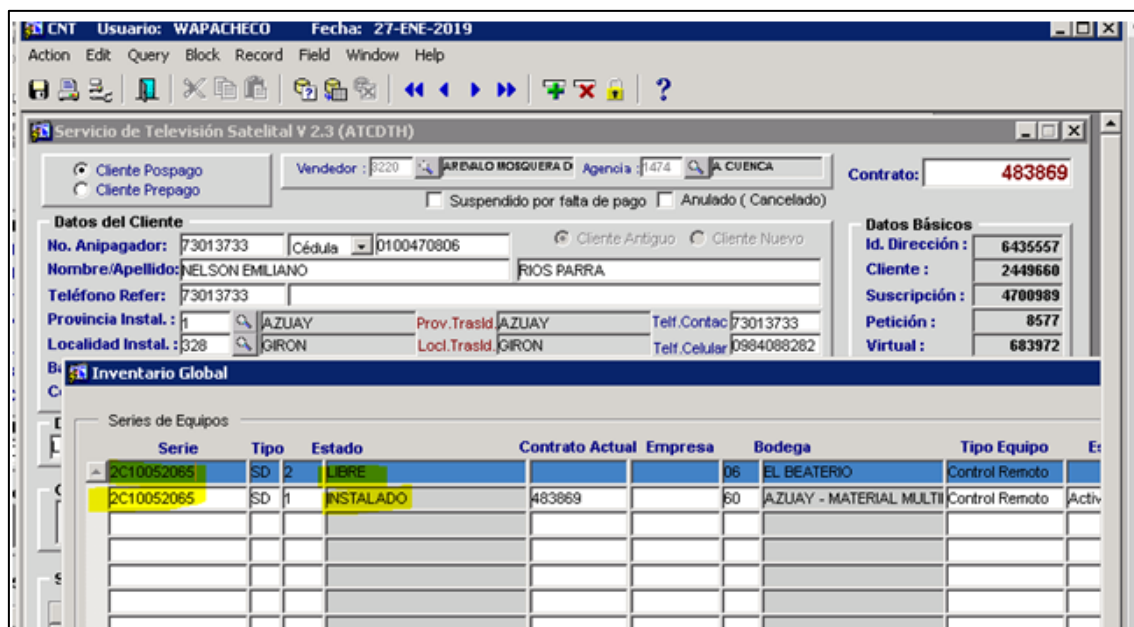
En caso de no efectuar el cambio se deberá enviar el caso mediante correo electrónico al **SIS Service Desk** [userservicedesk@cnt.gob.ec](mailto:userservicedesk@cnt.gob.ec).

#### **4. CAMBIO DE EQUIPOS POR DAÑO (SEGUNDO ERROR EN CAMBIO DE CONTROL REMOTO):**

Si al efectuar un cambio por daño del control remoto, no permite realizar el proceso del decodificador principal o adicional, se deberá verificar en plataforma Open Flexis, pestaña consultas generales, opción Inventario General, si la serie control remoto no está duplicada:

	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 10

- ✓ 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 Y 2.3 (ATCDTH)
- Client Type:** Cliente Postpago / Cliente Prepago
- Vendor:** 3220 ARENALO MOSQUERA D Agencia: 1474 A CUENCA
- Contract:** 483869
- Client Data:**
  - No. Anipagador: 73013733 Cédula: D100470806
  - Nombre/Apellido: NELSON EMILIANO RIOS PARRA
  - Teléfono Refer: 73013733
  - Provincia Instal: AZUAY Localidad Instal: GIRON
  - Prov. Trasl: AZUAY Local. Trasl: GIRON
  - Telf. Contac: 73013733 Telf. Celular: 0984088282
- Basic Data:**
  - Id. Dirección: 6435557
  - Cliente: 2449660
  - Suscripción: 4700989
  - Petición: 8577
  - Virtual: 683972
- Inventory Table:**

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 MULT	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](mailto: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.





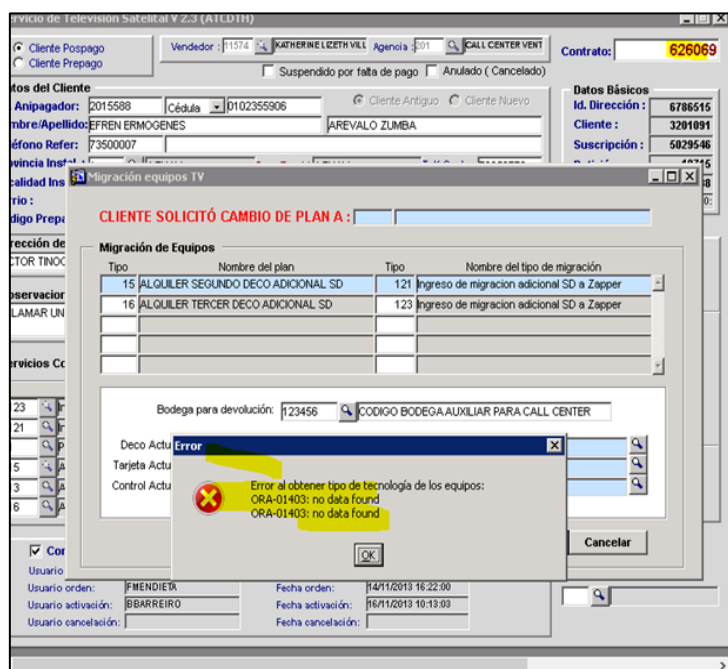
	GUÍA DE USUARIO			
	ERRORES EN ACTIVACIÓN , MIGRACIÓN Y CAMBIOS POR DAÑO DEL SERVICIO DTH			
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha actualización: 11/02/2019	Versión: 2.0	Código: GF.GU.01.01.02 Página 9 de 10

## 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.




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

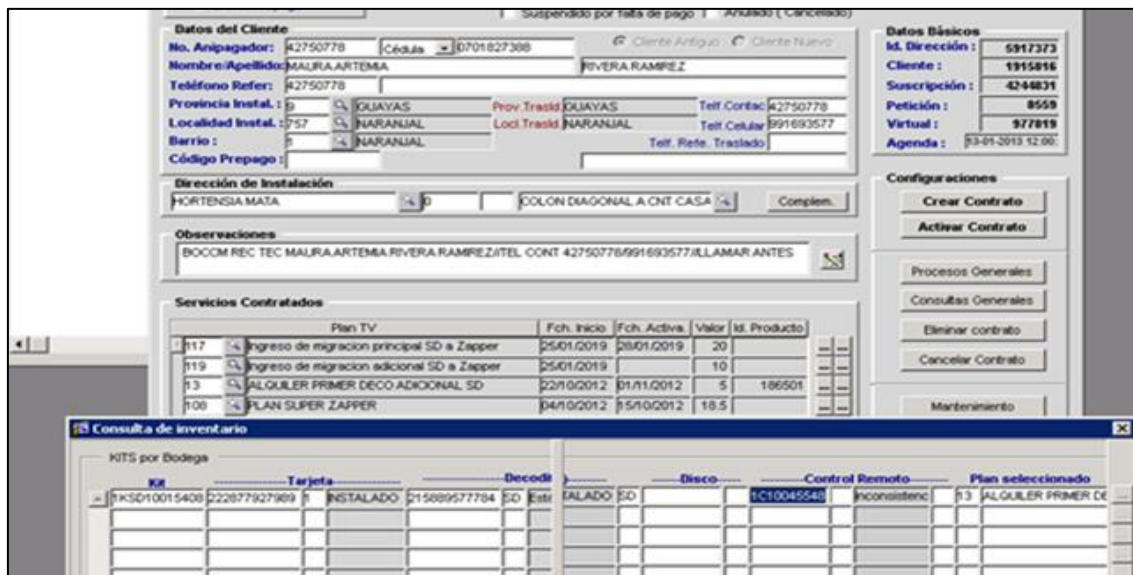
**SIS Service Desk** [usr servicedesk@cnt.gob.ec](mailto:usr servicedesk@cnt.gob.ec).

Una vez confirmado por parte del área de sistemas se debe concluir con el proceso de:

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

	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 10 de 10

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



The screenshot displays a software interface for managing customer services and hardware. It includes sections for 'Datos del Cliente' (Customer Data), 'Datos Básicos' (Basic Data), 'Servicios Contratados' (Contracted Services), and 'Consulta de inventario' (Inventory Query).

**Datos del Cliente:**

- No. Anepagador: 42750778
- Cédula: 0701827308
- Nombre/Apellido: MAURA ARTEMA RIVERA RAMIREZ
- Teléfono Refer: 42750778
- Provincia Instal: GUAYAS
- Localidad Instal: NARANJAL
- Barrio: NARANJAL
- Código Prepago:

**Datos Básicos:**

- Id. Dirección: 5917373
- Cliente: 1915816
- Suscripción: 4244831
- Peticion: 8559
- Virtual: 977819
- Agenda: 93-01-2013 12:00

**Servicios Contratados:**

Plan TV	Fch. Inicio	Fch. Activa	Valor	Id. Producto
117 Ingreso de migración principal SD a Zapper	25/01/2019	28/01/2019	20	
119 Ingreso de migración adicional SD a Zapper	25/01/2019		10	
13 ALQUILER PRIMER DECO ADICIONAL SD	22/10/2012	01/11/2012	5	186501
100 PLAN SUPER ZAPPER	04/10/2012	05/10/2012	18.5	

**Consulta de inventario:**

HTS por Bodega	KIT	Tarjeta	Decodif	Disco	Control Remoto	Plan seleccionado
PKSD10015408	222877927989	INSTALADO	215889577784	SD	INSTALADO	SD
					EC10045548	Inconsistenc
						13 ALQUILER PRIMER DE

## 8. CONCLUSIONES.

- 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.