

## RECATEGORIZACIÓN DE LÍNEAS EN INTERNET

### TECNOLOGÍA GPON

#### 1- GPON- CUANDO EL SERVICIO ESTÁ ATADO A LA LÍNEA TELEFÓNICA, Y SOLO RETIRARÁ EL SERVICIO DE INTERNET.

- Validación del servicio de internet: se debe ingresar con el número de servicio del internet al nemónico **RSRV** para verificar y copiar el número de la línea telefónica asociada al servicio de internet **pestaña más datos (campo: planta interna)**
- Validación de la línea telefónica: copiamos el número asociado que obtuvimos del primer punto y en el mismo nemónico (**RSRV**) limpiamos (**f7**) y pegamos el número allí, luego al cargar (**f8**) en la pestaña **más datos** verificamos tanto la permanencia, como el nombre del titular y confirmamos que coincidan.

**NOTA:** si no coinciden los nombres y apellidos estaríamos frente a un caso de arrendatario, para lo cual no es necesario realizar la recategorización de la línea. Se debe validar que el servicio de internet ya posee un nro. virtual. (Esta información se valida en **ropa** con el **número de cédula** del contrato de internet)

- Se valida con el número de servicio de internet en open (**RSRV y FOES**) y **AXIS** que el servicio de internet esté al día en pagos y que no sea un carterizado o corporativo.
- En base al análisis realizado con respecto a la permanencia del cliente, planes contratados, tecnología instalada, beneficios otorgados se procede a validar en la **mall de beneficios del mes** las posibles ofertas que le puedo dar al cliente (**mínimo 3**)
- Se realiza el contacto con el cliente (**el repique debe ser mínimo 1 minuto, máximo 3**) a fin de poder negociar hasta lograr la retención del servicio (**aplicar habilidades para el manejo de las objeciones**)
- Si no se logró retener al cliente y el mismo desea retirar el servicio de internet y conservar la línea telefónica, es **OBLIGATORIO** informarle al cliente que para proceder con el retiro del internet su línea telefónica será recategorizada y comenzará a pagar en su próxima facturación por línea telefónica GPON una pensión básica de 16,00 \$ + imp. **Y SIEMPRE** validar con el cliente si está de acuerdo y que quede reflejado en la llamada.
- Si el cliente está de acuerdo en cancelar los 16\$ + imp se procederá a recategorizar la línea. caso contrario sería un retiro en proceso y solo se le indicará al cliente que debe entregar equipos. es necesario validar que el cliente tenga ingresada a nivel de **OPEN SCQU la queja para el retiro de la telefonía, de no tenerla indicamos al cliente que se le ayudara a ingresar la misma que debe estar atento a las próximas horas para proceder con la solicitud. (pasada una hora debemos contactar**

*nuevamente al cliente en atención a la tf para brindar la atención correspondiente a la solicitud ingresada y así al momento del cliente acercarse a entregar equipos no vaya a presentar inconvenientes y allí se tipifica como retiro en proceso).*

- Una vez realizado el paso anterior procedemos a recategorizar. nota importante: siempre se debe realizar la recategorización antes de realizar el retiro del servicio de internet.
- Proceso de Recategorización:
  - Nemónico a usar: **spca**
  - Ingresamos provincia (**tab**) localidad (**tab**)
  - Una vez ingresado deshabilitamos el check de cobrar tramite
  - Luego pegamos en número de servicio el splitter (**número telefónico a recategorizar**).

**importante: en el campo de estado de forma automática se actualiza en 1(solicitud).**

**en estrato actual no se realiza ninguna modificación.**

- Cargamos con enter y se habilitara los campos de categoría y subcategoría.
- En este escenario la categoría siempre será 98 y subcategoría 1 (**telf. residencial gpon only**)
- Guardamos(**f10**)
- Y por último se realiza la validación en **acmt** debe estar la categoría y subcategoría asignada. (**c:98 y subc: 1**)

## 2- CUANDO LA LINEA QUE ESTÁ ATADA AL SERVICIO DE INTERNET ES UN PLAN ESPECIAL O DISCAPACITADOS.

### VERIFICACION A NIVEL DE OPEN

- En este punto validamos el servicio de internet: se debe ingresar con el número de servicio del internet al **RSRV** para ver el número de línea asociado (**planta int**) **pestaña más datos**.
- En este punto se realiza la validación de la línea telefónica: copiamos el número asociado y en el mismo nemónico limpiamos (**f7**) y pegamos el numero allí, luego al cargar (**f8**) en **más datos** verificamos tanto la permanencia, como el nombre del titular y confirmamos que coincidan. caso contrario estaríamos frente a un caso arrendatario. la cual no es necesaria la recategorización y el internet ya posee un número virtual. (esta información se valida en **ropa** con el **número de cedula** del contrato de internet)
- En el mismo **RSRV** validamos si está al día en pago el número de servicio de internet para mayor seguridad y detalle nos dirigimos al **FOES**
- Se realiza el contacto con el cliente (**el repique debe ser mínimo 1 minuto, máximo 3**) a fin de poder negociar hasta lograr la retención del servicio (**aplicar habilidades para el manejo de las objeciones**)

- se debe consolidar en la llamada que el cliente está de acuerdo en recategorizar su línea gpon tomando en cuenta que su pensión básica será de 16\$ + imp. resaltando que se mantendrá disfrutando del beneficio de discapacidad o 3era edad según sea el caso. allí debe quedar claro que aplicando este beneficio cancelaría 8\$ + imp. (50%).
- Si el cliente está de acuerdo en cancelar los 8\$ + imp se procederá a recategorizar la línea. caso contrario sería un retiro en proceso y solo se le indicara al cliente que debe entregar equipos. es necesario validar que el cliente tenga ingresada a nivel de **SCQU** *la queja para el retiro de la telefonía, de no tenerla indicamos al cliente que se le ayudara a ingresar la misma que debe estar atento a las próximas horas para proceder con la solicitud. (pasada una hora debemos contactar nuevamente al cliente en atención a la telefonía para brindar la atención correspondiente a la solicitud ingresada y así al momento del cliente acercarse a entregar equipos no vaya a presentar inconvenientes y allí se tipifica como retiro en proceso).*
- Una vez realizado el paso anterior procedemos a recategorizar. **nota importante:** *siempre se debe realizar la recategorización antes de realizar el retiro del servicio de internet.*
- **Proceso de recategorización:**
  - Nemónico a usar: **spca**
  - Ingresamos provincia (**tab**) localidad (**tab**)
  - Una vez ingresado deshabilitamos el check de cobrar tramite
  - Luego pegamos en número de servicio el splitter (**número telefónico a recategorizar**).

**Importante:** en el campo de estado de forma automática se actualiza en 1(solicitud).

**En estrato actual no se realiza ninguna modificación.**

- Cargamos con enter y se habilitara los campos de categoría y subcategoría.
- En este escenario las categorías siempre serán 89 u 84 y subcategoría 1 (**89: telf. com cap especiales gpon**) y (**84: telf. res cap especiales gpon**)
- La modificación de estas categorías se realizará en base al tipo de tecnología que el cliente tenga registrado en el segmento estrato actual.
- y guardamos(**f10**)
- y por último se realiza la validación en **acmt** debe estar la categoría y subcategoría asignada. (**c:89 y subc: 1 o c:84 y subc: 1**).

## TECNOLOGÍA COBRE

### 1- CUANDO EL SERVICIO ESTÁ ATADO A LA LÍNEA TELEFÓNICA Y SOLO RETIRARA EL SERVICIO DE INTERNET

#### verificación a nivel de open

- En este punto realizamos la validación del servicio de internet: se debe ingresar con el número de servicio del internet al **RSRV** para ver el número de la línea asociado al servicio de internet (**planta int**) **pestaña más datos**.
- En este punto realizamos la validación de la línea telefónica: copiamos el número asociado y en el mismo nemónico limpiamos (**f7**) y pegamos el numero allí, luego al cargar (**f8**) en **más datos** verificamos tanto la permanencia, como el nombre del titular y confirmamos que coincidan. caso contrario estaríamos frente a un caso arrendatario. la cual no es necesaria la recategorización y el internet ya posee un nro. virtual. (esta información se valida en **ropa** con el **número de cedula** del contrato de internet)
- en el mismo **RSRV** validamos si está al día en pago el número de servicio de internet para mayor seguridad y detalle nos dirigimos al **FOES**
- se realiza el contacto con el cliente.
- una vez realizado el paso anterior procedemos a recategorizar. **nota importante:** siempre se debe realizar la recategorización antes de realizar el retiro del servicio de internet.
- **Importante:** se debe tomar en cuenta la fecha de instalación del servicio recordando que hasta el 2016 el cliente no entregara equipos y se procederá a retirar el servicio, validando que el anipagador y el splitter sea el mismo. luego del 2016 debe entregar equipos, no se retira el servicio y se tipificara como retiro en proceso.
- **Proceso de recategorización:**
  - Nemónico a usar: **spca**
  - Ingresamos provincia (**tab**) localidad (**tab**)
  - Una vez ingresado deshabilitamos el check de cobrar tramite
  - Luego pegamos en número de servicio el splitter (**número telefónico a recategorizar**).

**importante: en el campo de estado de forma automática se actualiza en 1(solicitud).**

**en estrato actual no se realiza ninguna modificación.**

  - Cargamos con enter y se habilitara los campos de categoría y subcategoría.
  - En este escenario las categorías varían según el plan contratado.
    - residencial: categoría 2 y subcategoría 1
    - plan especial: categoría 71 y subcategoría 1.
  - y guardamos(**f10**)
  - Por último, se realiza la validación en **acmt** debe estar la categoría y subcategoría asignada. (**c:2 o 71 y subc: 1**).

## 2- CUANDO EL SPLITTER Y EL ANIPADOR SON DISTINTOS EN AXIS.

### VERIFICACION A NIVEL DE AXIS CUANDO ESTA ATADO A LA LINEA TELEFONICA, Y SOLO RETIRARA EL INTERNET.

- En este punto realizamos la validación del servicio de internet: se debe ingresar con el número de servicio del internet a la plataforma axis seleccionando código kit.
- En cliente (información general de contrato) comparamos el anipagador y el splitter si estos son distintos se debe retirar el número de servicio y el anipagador.
- una vez realizado el paso anterior procedemos a recategorizar. **nota importante: siempre se debe realizar la recategorización antes de realizar el retiro del servicio de internet.**
- **Importante:** se debe tomar en cuenta la fecha de instalación del servicio recordando que hasta el 2016 el cliente no entregará equipos y se procederá a retirar el servicio. luego del 2016 debe entregar equipos, no se retira el servicio y se tipificara como retiro en proceso.
- **Proceso de recategorización:**
  - Nemónico a usar: **spca**
  - Ingresamos provincia (**tab**) localidad (**tab**)
  - Una vez ingresado deshabilitamos el check de cobrar tramite
  - Luego pegamos en número de servicio el splitter (**número telefónico a recategorizar**).

**importante: en el campo de estado de forma automática se actualiza en 1(solicitud).**

**en estrato actual no se realiza ninguna modificación.**

  - Cargamos con enter y se habilitara los campos de categoría y subcategoría.
  - En este escenario las categorías varían según el plan contratado.
    - residencial: categoría 2 y subcategoría 1
    - plan especial: categoría 71 y subcategoría 1.
  - Guardamos(**f10**)
  - Por último, se realiza la validación en **acmt** debe estar la categoría y subcategoría asignada. (**c:2 o 71 y subc: 1**).

NOMBRE DE LA OFERTA	TECNOLOGÍA	PENSIÓN BÁSICA	INSTALACIÓN	MINUTOS INCLUIDOS ONNET	MINUTOS INCLUIDOS OFFNET	CÓDIGO CATEGORÍA	CÓDIGO SUBCATEGORÍA
<b>Plan telefonía Hogar Total CNT</b>	<b>COBRE</b>	<b>\$7.99</b>	<b>\$ 60.00</b>	<b>*Ilimitados</b>	<b>0</b>	<b>83</b>	<b>1</b>
	<b>VDSL</b>						<b>2</b>
	<b>GPON</b>						<b>11</b>

\* Minutos ilimitados a fijos y móviles CNT sin límite de facturas.

NOMBRE DE LA OFERTA	TECNOLOGÍA	PENSIÓN BÁSICA	INSTALACIÓN	MINUTOS INCLUIDOS ONNET FIJO	MINUTOS INCLUIDOS OFFNET FIJO	CÓDIGO CATEGORÍA	CÓDIGO SUBCATEGORÍA
<b>Plan Telefonía Hogar</b>	COBRE	\$ 6.20	\$ 60.00	150	0	2	1
	VDSL					2	24
	GPON con IF					82	7
<b>*Plan Telefonía Hogar I</b>	CDMA 450	\$ 6.20	\$ 60.00	150	0	2	1
	COBRE					2	35
	VDSL					2	37
<b>Plan Llamadas Locales y Nacionales</b>	CDMA 450	\$ 6.20	\$ 60.00	150	0	2	35
<b>Plan Telefonía Hogar GPON Only</b>	COBRE					2	19
<b>Línea Residencial Adicional</b>	GPON					98	1
<b>Plan Telefonía Hogar GPON Only</b>	GPON	\$16,00	\$ 60.00	200	50	61	1
	VDSL	\$ 2.00	\$ 0.00	150	0	96	1

Nombre De La Oferta	Tecnología	Pensión Básica	Instalación	Minutos Incluidos Onnet Fijo	Minutos Incluidos Offnet Fijo	Código Categoría	Código Subcategoría
<b>PLAN SOCIAL</b>	COBRE	\$ 3.00	\$ 0.00	375	0	70	1
<b>PLAN DISCAPACIDADES</b>	COBRE	\$ 3.00	\$ 0.00	375	0	71	1
	GPON	\$ 3.00	\$ 0.00	375	0	84	1