

CONSULTA. Seleccionar solo cuando se da información y no se ejecuta ninguna acción en los aplicativos.

COMERCIAL		
	TIPIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	PLANES Y EQUIPOS	Paquetes básicos, paquetes adicionales y decodificadores
2	SERVICIOS ADICIONALES	Instalación, migraciones, traslado interno y externo, garantía extendida y cuando es retiro definitivo de servicio y se transfiere a retención 50242
3	NO APROBÓ VALIDACIÓN DE DATOS	Cédula, nombre y apellido del titular
4	EMPAQUETADOS	Información de 360
5	LLAMADA COLGADA	Finalizada por el cliente o evento atípico
FACTURACIÓN		
1	PAGOS Y CENTROS DE RECAUDO	Saldos y donde cancelar la deuda
2	VALORES Y DETALLES A PAGAR	Detalle de factura
3	CARTERA Y COACTIVA	Proceso legal cuando llegan notificaciones por correo
4	DÉBITO AUTOMATICO	Proceso con medio de pago débito o TDC
5	CICLO Y FECHAS DE PAGO	Fechas de corte
6	SERVICIOS NO CONTRATADOS	Servicios facturados y no contratados
7	CONSULTAS POSVENTAS	Información de sus productos con CNT
8	SUSCRIPCIÓN FACTURA ELECTRÓNICA	Información correo electrónico del cliente
9	LLAMADA COLGADA	Finalizada por el cliente o evento atípico
TÉCNICO		
1	ESTADO DE SOLICITUDES	Visitas técnicas, reclamos, instalaciones, migraciones
2	EVENTO FORTUITO	Lluvias y tormentas solares
3	LLAMADA COLGADA	Finalizada por el cliente
4	TORMENTA SOLAR REPORTADA	Ticket generado o evento atípico

PETICIÓN. Solo cuando se ingresan solicitudes.

COMERCIAL		
	TIPIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	PLANES Y EQUIPOS: <ul style="list-style-type: none">• VENTA NUEVA, CAMBIO DE PLAN Y MIGRACION	<u>CERRAR:</u> <ul style="list-style-type: none">• Clientes que ya existan en omnicanal de tv (equipos)• Clientes que no existen en omnicanal se transfiere al 50038 <u>ENVIAR A OTRO GRUPO (VENTA LEADS CNT EP):</u> <ul style="list-style-type: none">• Si ya es cliente en omnicanal cualquier servicio (internet, telefonía, móvil)• En el caso de tv aplicarían cambio de plan y migración.
2	EMPAQUETADOS	<u>CERRAR:</u> <ul style="list-style-type: none">• (Se orienta a la oficina por evento presentado)• Cliente nuevo se transfiere al 50038 Escalar a n2
3	SERVICIOS ADICIONALES	<u>TRASLADO INTERNO:</u> <ul style="list-style-type: none">• Cerrar• Escalar a n2 – cuando ya posee los documentos
		<u>TRASLADO EXTERNO:</u> <ul style="list-style-type: none">• Cerrar• Escalar a n2 – cuando ya posee los documentos
		<u>CESIÓN DE DERECHOS</u> (se orienta a oficina) <ul style="list-style-type: none">• Cerrar
		<u>CAMBIO ANIPAGADOR</u> (Se orienta a oficina) <ul style="list-style-type: none">• Cerrar• Escalar a n2

		ACTUALIZACIÓN DE DATOS: <ul style="list-style-type: none"> DATOS SUScriptor / INFORMACIÒN FINANACIERA (va a oficina) <ul style="list-style-type: none"> Cerrar Escalar a n2 (actualización de cédula, números de teléfono, dirección)
4	SERVICIOS SUPLEMENTARIOS	PAQUETE DE CANALES: <ul style="list-style-type: none"> FOX / HBO / HOT PACK / TOTAL PLUS / ADULTO DIARIO / ADULTO MENSUAL - ACTIVAR / DESACTIVAR – <ul style="list-style-type: none"> Cerrar: paquetes adicionales activados por DTH n1 Enviar a otro grupo: cuando se genere error ACTIVACIÓN PPV: para uso de contratación de juegos DECOS ADICIONALES: <ul style="list-style-type: none"> PRIMER DECO / SEGUNDO DECO / TERCER DECO <ul style="list-style-type: none"> Cerrar: cuando realizamos la solicitud Enviar a otro grupo: cuando genere error GARANTIA EXTENDIDA: <ul style="list-style-type: none"> ACTIVAR / DESACTIVAR: se orienta a oficina <ul style="list-style-type: none"> Cerrar
5	QUEJA INTENCIÓN DE RETIRO	Generar queja manual intención de retiro (Ingresar queja por SRQU)
FACTURACIÓN		
1	CAMBIO FORMA DE PAGO DÉBITO/ VENTANILLA	Se orienta a la oficina
2	CAMBIO FORMA DE PAGO VENTANILLA/ DÉBITO	Se orienta a la oficina
3	CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	Se orienta a la oficina
4	DUPLICADO DE FACTURAS	Se orienta a la oficina
5	INGRESÓ CONVENIO DE PAGO	Se orienta a la oficina
6	CANCELACIÓN CONVENIO DE PAGO	Se orienta a la oficina
7	SUSCRIPCIÓN FACTURA ELECTRÓNICA	<ul style="list-style-type: none"> CERRAR: cuando se ingrese el correo del cliente (ATADLF) ESCALAR A N2: cuando se genere error
8	QUEJA DE INTENCIÓN DE RETIRO	Generar queja manual intención de retiro (Ingresar queja por SRQU)

RECLAMO. Solo cuando se ingresen reclamos por pagos, facturas y quejas de atención.

FACTURACIÓN		
	TIPIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	INGRESO DE RECLAMO	<ul style="list-style-type: none"> Cerrar Escalar a n2
2	AJUSTE RECEPCIÒN DE EQUIPOS	
3	ESTADO DEL RECLAMO	
4	REQUISITOS DEVOLUCIÓN DE VALORES (COBRO O DÉBITO BOBLE, PAGOS NO REGISTRADOS)	<ul style="list-style-type: none"> CERRAR ESCARLAR A N2. Ingresar todos los reclamos de factura
5	QUEJA INTENCIÓN DE RETIRO (USO CC)	Generar queja manual intención de retiro (Ingresar queja por SRQU)
QUEJA DE ATENCIÓN		
1	QUEJA DE ATENCIÓN EN CONTAC CENTER	Reclamo por atención telefónica
2	QUEJA DE ATENCIÓN EN CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS	Reclamo por atención oficina
3	QUEJA DE ATENCIÓN EN ZONA	Reclamo por atención técnicos

SOPORTE. Cuando se da soporte, así sea únicamente retirar el cable, configurar el control o cualquier configuración.

COMERCIAL		
	TIPIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	RECONEXIÓN	<ul style="list-style-type: none">Cerrar: reconexión por pago exitosoEscalar a n2: genera error
2	DÉBITOS NO EFECTUADOS	Escalar a n2 (utilizar la opción de reclamos)
3	PAGOS NO REFLEJADOS	Escalar a n2 (utilizar la opción de reclamos)
4	ERROR INCONSISTENCIA DE DATOS	ERROR SUSCRIPCIONES <ul style="list-style-type: none">Escalar a n2
5	ERRORES DTH PREPAGO	ERROR: SERIE KIT / DE INSTALACION / EN RECARGA <ul style="list-style-type: none">Escalar a n2 (solo por correo ya que el cte no está creado)
6	QUEJA DE INTENCIÓN DE RETIRO	Generar queja manual intención de retiro (Ingresar queja por SRQU)
SOPORTE TÉCNICO		
1	APROVISIONAMIENTO	<u>PAQUETE ADICIONAL NO CREADO EN INTRAWAY</u> <ul style="list-style-type: none">Escalar a n2 <u>PAQUETE ADICIONAL NO CREADO EN OPEN</u> <ul style="list-style-type: none">Escalar a n2 <u>PPV INTRAWAY ACTIVO – OPEN NO ACTIVO</u> <ul style="list-style-type: none">Enviar / crear comando de eliminación ppvEscalar a n2 <u>PPV OPEN ACTIVO – INTRAWAY NO ACTIVO</u> <ul style="list-style-type: none">Enviar / crear comando de alta ppv <u>PPV OPEN NO ACTIVO – INTRAWAY NO ACTIVO</u> <u>PROCESO INCOMPLETO – CONTRATO NO ACTIVO</u> <ul style="list-style-type: none">Activar contratoEscalar a n2 <u>PROMOCION NO EJECUTADA</u> <ul style="list-style-type: none">Escalar a n2 <u>SERVICIO APROVISIONADO CORRECTAMENTE</u> <ul style="list-style-type: none">Refresh <u>SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO</u> <ul style="list-style-type: none">Reconectar servicioEscalar a n2 <u>ZIP CODE INCORRECTO</u> <ul style="list-style-type: none">Escalar a n2
2	AUDIO	<u>DAÑO CABLE COAXIAL</u> <ul style="list-style-type: none">Generar orden de reparación manual <u>DAÑO EN DECODIFICADOR</u> <ul style="list-style-type: none">Generar orden de reparación manual
3	CANAL CONTRATADO SIN SEÑAL	<u>CANAL INCLUIDO EN CONTRATO</u> <ul style="list-style-type: none">RefreshEscalar a n2
		<u>DAÑO CONTROL REMOTO</u> <ul style="list-style-type: none">Informar al cliente – direccionar al cis <u>DAÑO EN EQUIPOS DECO / LNB / ANTENA / TARJETA</u> <ul style="list-style-type: none">Generar orden de reparacion manual <u>DECO DESCONFIGURADO</u> <ul style="list-style-type: none">Reconfiguración decodificadorGenerar orden de reparación manual <u>GUIA INTERACTIVA</u> <ul style="list-style-type: none">CANALES SIN GUÍA INTERACTIVA

4	EQUIPOS	<ul style="list-style-type: none"> ○ Falla de origen ○ Escalar a n2 • CANAL ELIMINADO DE LA GRILLA
		<u>IMAGEN</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>DAÑO EN CABLE COAXIAL</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Generar orden de reparación manual • <u>DAÑO EN DECODIFICADOR</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Generar orden de reparación manual (ecosthar luego de conf. mantiene imagen pixelada, se escala a n2) • POSIBLE DAÑO EN DECODIFICADOR • RECONFIGURACIÓN DE DECODIFICADOR
		<u>IMAGEN CONGELADA</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>IMAGEN CONGELADA (FORTUITO) IMAGEN PIXELADA</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fortuito informativo al cliente • <u>POSIBLE EVENTO FORTUITO</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Enviar a otro grupo
		<u>IMAGEN INTERMITENTE</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>LLUVIA LEVE</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Generar orden de reparación manual • <u>LLUVIA LEVE</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cerrar
		<u>IMAGEN Y AUDIO</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>ANTENA DESALINEADA</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Generar orden de reparación manual • <u>CONTRATO CANCELADO POR ERROR EN CIS</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Escalar al cis (contrato anulado por error) • <u>DAÑO EN CABLE COAXIAL</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Generar orden de reparación manual • <u>DAÑO EN EQUIPOS DECO / LNB / ANTENA / TARJETA</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Generar orden de reparación manual • <u>DECODIFICADOR Y TARJETAS NO CORRESPONDEN</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Insertar tarjeta en decodificador respectivo ○ Generar orden de reparación manual ○ Escalar a n2 • <u>POTENCIA Y/O CALIDAD MENOR AL 50%</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Generar orden de reparación manual • PROBLEMA ATMOSFÉRICO • PROBLEMAS TV DEL CLIENTE • <u>TARJETA NO ACTIVA</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Escalar a n2 ○ Crear / enviar comando de reconfiguración de espacio ○ Enviar comando refresh • <u>TARJETA NO INSERTADA / EXPIRADA</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Escalar a n2
		<u>SIN SEÑAL</u> <ul style="list-style-type: none"> • LLUVIA FUERTE <ul style="list-style-type: none"> ○ GENERAR ORDEN DE REPARACIÓN MANUAL <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lluvia fuerte ▪ Falla de origen
5	QUEJA INTENCIÓN DE RETIRO	Generar queja manual intención de retiro (Ingresar queja por SRQU)