	GUÍA DE USUARIO				
	BPM3 – SISTEMA OMNICAL – DTH OCULTO				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha Actualización: 10/06/2021	Versión: 1.0	Código:	Página 1 de 24


PLATAFORMA

BPM 3 – SISTEMA OMNICAL

GUÍA DE USUARIOASESOR


VALIDACIÓN

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
David Quilachi Soporte de Capacitación Contact Center	Lissette Herrera Supervisor de Contact Center

	GUÍA DE USUARIO				
	BPM3 – SISTEMA OMNICAL – DTH OCULTO				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha Actualización: 10/06/2021	Versión: 1.0	Código:	Página 1 de 24

Contenido

CAPÍTULO I	3
1.1. OBJETIVO.....	3
1.2. ALCANCE:.....	3
CAPÍTULO II	4
PLATAFORMA BPM3 - OMNICAL	3
DATOS GENERALES DEL CLIENTE	5
SERVICIOS CONTRATADOS:	6
PUNTOS IMPORTANTES:	22
CONCLUSIÓN.....	23

	GUÍA DE USUARIO				
	BPM3 – SISTEMA OMNISCANAL – DTH OCULTO				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha Actualización: 10/06/2021	Versión: 1.0	Código:	Página 1 de 24

CAPÍTULO I

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. OBJETIVO:

Capacitar a todo el personal del desborde IMPULSA, que atiende la campaña DTH – OCULTO, sobre el uso de la plataforma OMNISCANAL, para el registro de todos los procesos que se efectúan durante la gestión diaria.

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 y atención de visitas técnicas del segmento PREPAGO.

CAPÍTULO II

✓ PLATAFORMA BPM3 - OMNICAL

Es de carácter obligatorio que los asesores de la campaña DTH-OCULTO, registren todas las llamadas que ingresan por parte del servicio Técnico de CNT.EP.

Para el registro de las llamadas el asesor utilizara el siguiente link:


<http://uioawi13:8080/SeguridadesWeb/listaApp.jsf>

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



Una vez ingresado credenciales, se debe dar clic en opción sistema Omnical.



	GUÍA DE USUARIO				
	BPM3 – SISTEMA OMNICAL – DTH OCULTO				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha Actualización: 10/06/2021	Versión: 1.0	Código:	Página 1 de 24

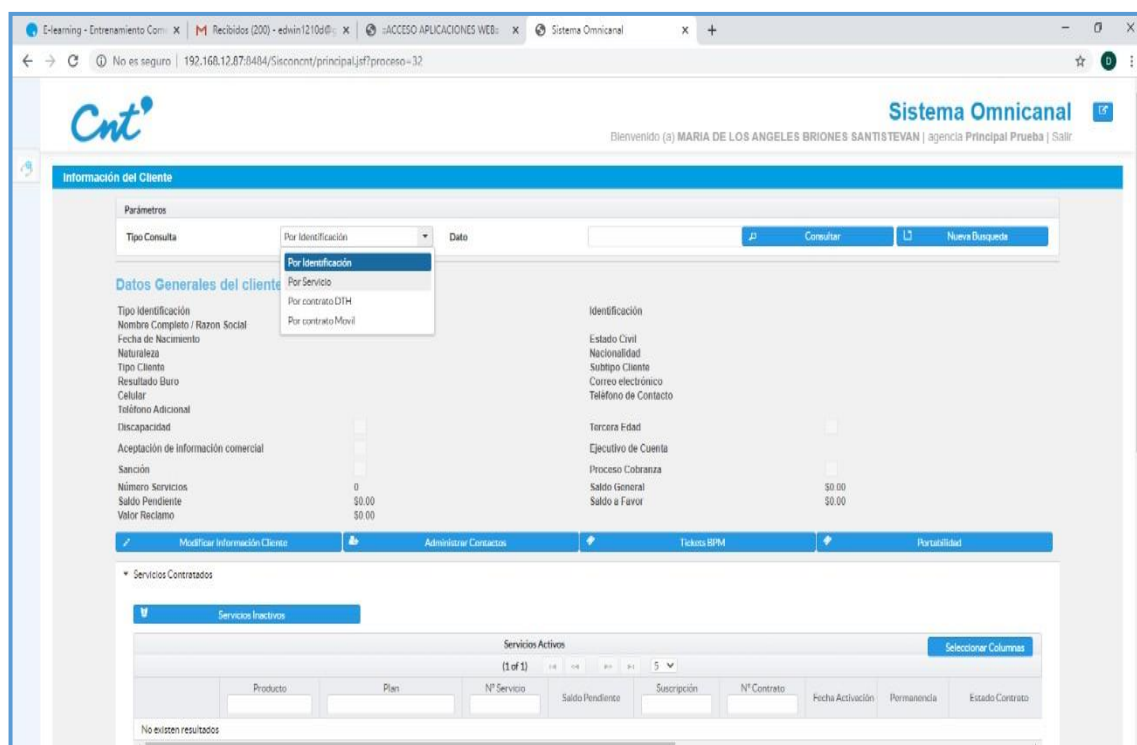
Dar clic en la pestaña Clientes y posterior dar clic en la opción Servicio al cliente.



Dentro de la plataforma Omnicanal, el asesor podrá efectuar el registro de la llamada, seleccionando las opciones:

- ✓ **Tipo de consulta:** por contrato DTH.
- ✓ **Dato:** se ingresa el número de contrato que se obtiene de Open Flexis-ATCDTH.

Una vez completado la información antes mencionada se debe dar clic en **Consultar**.



A continuación, el asesor tendrá una visualización completa de:

✓ DATOS GENERALES DEL CLIENTE:

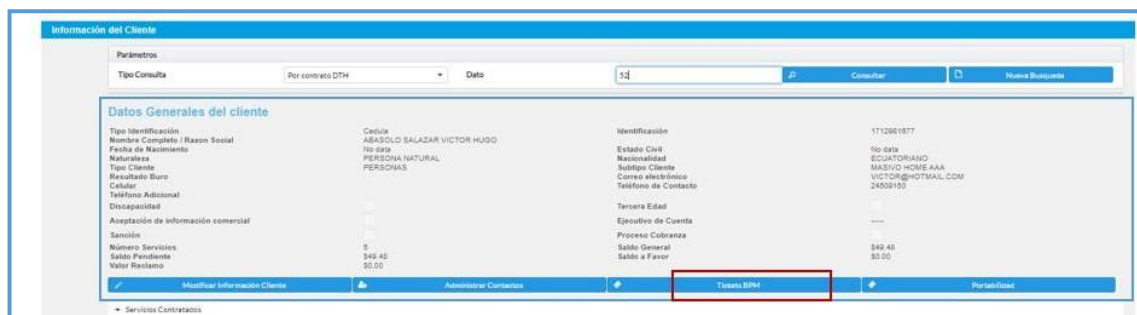
En esta pantalla tenemos las opciones de consulta de información del cliente, la misma a la que podemos acceder bajo distintos parámetros de consultas.



La consulta permite obtener los datos del cliente, sin importar por cual campo se haya consultado, el resultado final será los productos que el cliente tiene registrados bajo su identificación.

Por parte del asesor de la campaña DTH – OULTO, todos los casos que han sido atendidos y escalados podrán ver el estado del Ticket ingresando:

Datos generales del cliente opción TICKETS BPM.



Es esta opción se puede verificar el historial de casos escalados a sis service desk, o las interacciones registradas por todas las llamadas por parte del servicio Técnico.

CLIENTE: ABASOLO SALAZAR VICTOR HUGO IDENTIFICACION: 1712981677								
Copy	Excel	CSV	PDF	Buscar: <input type="text"/>				
PROCESO	TICKET BPM	CANAL ATENCION	FECHA	SERVICIO	PRODUCTO	ESTADO	USUARIO ACTUAL	ACCIONES
SAC	5884911	DASCC	2020-08-17 18:19:33	18	DTH	Cerrado	CRISTIAN JAVIER GUALAVISI IMBAQUINGO	
SAC	30652	CCUIOCENTR	2019-05-15 13:11:33	996035055	SMA	Cerrado	FRANCIS DE FATIMA FLORES GONZALEZ	
Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros							Anterior	1 Siguiente

✓ SERVICIOS CONTRATADOS:

De acuerdo a la consulta realizada, en la parte inferior de la pantalla se despliega la información de los servicios que se reflejan a nombre del cliente.

Servicios Activos										
(1 of 1)										
	Producto	Plan	N° Servicio	Saldo Pendiente	Suscripción	N° Contrato	Fecha Activación	Permanencia	Estado Contrato	Estado Servicio
▼ Opciones	Telefonía Fija Residencial	Telefonía Plan Discapacitados (GPON)	24509150	\$49.48	3520005	0	14/07/2017	37 meses		INSTALADO
▼ Opciones	Internet	Internet Fibra 20Mbps (GPON)	11238	\$0.00	7573342	3959339	14/07/2017	37 meses	ACTIVO	ACTIVO
▼ Opciones	DTH	Plan Super	18	\$0.00	354213	52	11/06/2011	111 meses	ACTIVO	INSTALADO
▼ Opciones	Telefonía Movil	CHIP - (3/30)	996035055	\$0.00	33554	33554	06/11/2011	106 meses		ACTIVO
▼ Opciones	Telefonía Movil	PREACTIVADO CHIP - PRERAGO	960758691	\$0.00	6690579	6690579	25/12/2019	7 meses		ACTIVO

Dentro de esta opción el asesor tendrá una visualización resumida sobre:

- ✓ Tipo de productos: (fijos y móviles).
- ✓ Plan comercial: (oferta comercial contratada).
- ✓ Número de servicio:
- ✓ Saldo pendiente: (valor que adeuda usuario con CNT).
- ✓ Número de contrato
- ✓ Fecha de activación: (desde cuando el cliente tiene activo su servicio).
- ✓ Estado del servicio: (se puede validar si está activo o pendiente de instalación).
- ✓ Estado de corte: (servicio en conexión o suspendido por falta de pago).
- ✓ Estado técnico: (si existe ingresado una visita técnica o un daño masivo).
- ✓ Anipagador: (código con el cuál se efectúa el pago del servicio contratado).


Para efectuar el registro de todas las llamadas recibidas por parte del servicio técnico, por parte del asesor de la campaña DTH – OCULTO deberá ingresar:


- ✓ **Servicios Activos:** aquí se deberá seleccionar el producto de DTH y luego dar clic izquierdo en campo opciones y dar nuevamente clic en POSVENTA NO TRANSACCIONAL.


Servicios Inactivos										
Servicios Activos										
(1 of 1)										
	Producto	Plan	N° Servicio	Saldo Pendiente	Suscripción	N° Contrato	Fecha Activación	Permanencia	Estado Contrato	Estado Servicio
▼ Opciones	Telefonía Fija Residencial	Telefonía Plan Discapacitados (GPON)	24509150	\$49.48	3520005	0	14/07/2017	37 meses		INSTALADO
▼ Opciones	Internet	Internet Fibra 20Mbps (GPON)	11238	\$0.00	7573342	3959339	14/07/2017	37 meses	ACTIVO	ACTIVO
▼ Opciones	DTH	Plan Super	18	\$0.00	354213	52	11/06/2011	111 meses	ACTIVO	INSTALADO
Ver Detalle	Telefonía Movil	CHIP - (3/30)	996035055	\$0.00	33554	33554	06/11/2011	106 meses		ACTIVO
Posventa Transaccional	Telefonía Movil	PREACTIVADO CHIP - PRERAGO	960758691	\$0.00	6690579	6690579	25/12/2019	7 meses		ACTIVO
Facturas										
Posventa no Transaccional										

- ✓ Luego dar clic en la opción Soporte.

Flujos PostVenta

 Soporte

 Retención

 Back Presencial

✓ El asesor deberá completar para todos los casos de la campaña DTH – OCULTO, siempre son la siguiente información:

- Canal de atención: DAS-DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE SERVICIO.
- Canal de ingreso: DAS – UIO – IMPULSA.
- Producto: Viene de forma automática registrado con TELEVISIÓN SATELITAL.
- Categoría: SOPORTE
- Tipo: TÉCNICO.
- Decodificador: Validar en Open Flexis, nemónico ATCDTH.
- Completado toda la información dar clic en RESOLVER.

SERVICIO AL CLIENTE ABASOLO SALAZAR VICTOR HUGO - Producto: DTH 18

- TIPIFICACION DE INCIDENTE

Canal atención

Producto

Tipo: *

Canal Ingreso *

Categoría *

Decodificador

- PROCEDIMIENTO INTERACTIVO DE RESOLUCION

Resolver

✓ Se habilitará un árbol de decisiones, donde el asesor deberá registrar para todos los casos de la siguiente manera:

- PIR 1: DTH OCULTO.
- PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA

- PROCEDIMIENTO INTERACTIVO DE RESOLUCION

PIR 1

▼

PIR 2

▼

PIR 3

▼

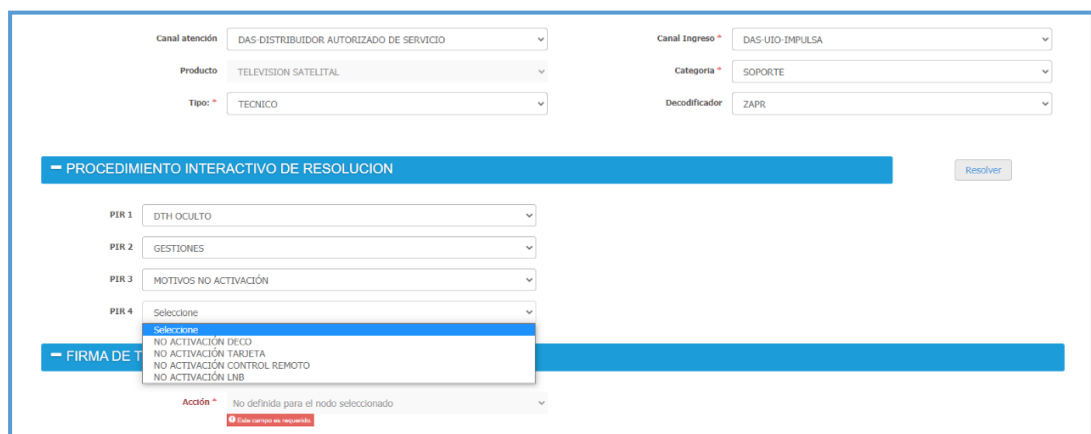
El asesor de la campaña DTH – OCULTO, tendrá distintos procedimientos y requerimientos por parte del personal técnico, para efectuar el registro de cada uno de ellos debe ir modificando en la opción del PIR 3:

MOTIVOS NO ACTIVACIÓN:

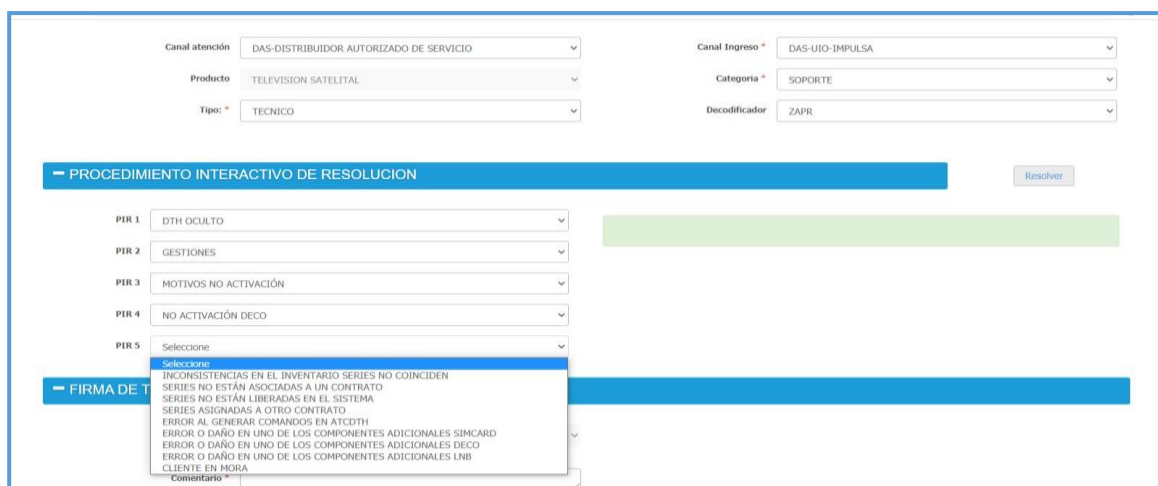
- ✓ Dentro de la opción del PIR 3, el asesor tendrá opciones para seleccionar en base al proceso que se está efectuando:




- ✓ Al seleccionar una de las opciones del PIR: MOTIVOS NO ACTIVACIÓN, se habilita el PIR 4, con nuevas alternativas.




- ✓ Una vez seleccionado el PIR 4, Se habilitará el PIR 5, donde el asesor seleccionará el motivo de la llamada del personal técnico, entre las opciones tenemos:



	GUÍA DE USUARIO				
	BPM3 – SISTEMA OMNICANAL – DTH OCULTO				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha Actualización: 10/06/2021	Versión: 1.0	Código:	Página 1 de 24

- **Inconsistencias en el inventario series no coinciden:** cuando las series que se tiene registrado a nivel de sistemas (Open Flexis), son distintas a las entregadas por el personal técnico. El asesor deberá informar al técnico que se comunique a su ZONA TÉCNICA, para que le asignen a nivel de sistemas las series correspondientes y posterior se vuelva a comunicar para efectuar la activación.
- **Series no están asociadas a un contrato:** cuando las series que informa el personal técnico no están asignadas a nivel del sistema (Open Flexis), el asesor informara que debe comunicarse a su zona técnica para asignar las series al contrato y posterior comunicarse para la activación.
- **Series no están liberadas a nivel del sistema:** el asesor deberá validar la serie a nivel de Open Flexis, y si la misma se presentan:
 1. **Contrato activo:** Se informa al servicio técnico que se comunique con la Zona Técnica, para que se le asigne una nueva serie de equipos y posterior que se comunique para la activación.
 2. **Contrato inactivo:** se debe escalar al área de SIS Service Desk (usr servicedesk@cnt.gob.ec), para validar a nivel de sistemas si la serie de equipos que se trata de activar esta dado de baja a nivel de la plataforma (INTRAWAY). En este caso se informará problema presentado, tiempo de solución (mínimo 2 horas, máximo 48 horas), depende del problema presentado.
- **Series asignadas a otro contrato:** por parte del asesor validara a nivel de sistema Open Flexis:
 1. Si las series están asignadas a otro contrato y el contrato está activo, se informa a personal técnico que se comunique con su Zona Técnica, para que se le asigne una nueva serie y posterior que se comunique para la activación.
- **Error al generar comandos en ATCTDH:** en caso de existir error en activaciones, migraciones, cambio por daño, el asesor tiene las opciones:
 1. Si la solicitud queda en estado ERROR (E), el asesor puede reenviar la petición, para cambiar a estado PENDIENTE (P), y posterior el cambio a estado ATENDIDO (A).
 2. Si efectuado el procedimiento del punto 1, la solicitud queda en estado E, se debe escalar a SIS Service Desk (usr servicedesk@cnt.gob.ec). Estos errores se presentan cuando uno de los comandos (2 crear espacio, 4 activar equipo actual, 11 crear espacio deco adicional, etc.). Se encuentran eliminados o duplicados.
- **Error o daño en uno de los componentes adicionales SIMCARD:** Estos escenarios se presenta cuando; no existe comando creado, tarjeta expirada, series duplicadas, etc. Para lo cual se reporta vía correo electrónico al área de SIS Service Desk (usr servicedesk@cnt.gob.ec).
- **Error o daño en uno de los componentes adicionales DECO:** Estos escenarios se presenta cuando; no existe comando creado, tarjeta expirada, series duplicadas, etc. Para lo cual se reporta vía correo electrónico al área de SIS Service Desk (usr servicedesk@cnt.gob.ec).
- **Error o daño en uno de los componentes adicionales LNB:** Estos escenarios se presenta cuando; no existe comando creado, series

	GUÍA DE USUARIO				
	BPM3 – SISTEMA OMNISCANAL – DTH OCULTO				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha Actualización: 10/06/2021	Versión: 1.0	Código:	Página 1 de 24

duplicadas. Para lo cual se reporta vía correo electrónico al área de SIS Service Desk (usr servicedesk@cnt.gob.ec).

- **Cliente en Mora:** Se informa al servicio técnico el valor pendiente que el cliente tiene con CNT.EP, por su servicio de DTH y por tal motivo no se puede atender la petición.

NOTA: Una vez completado los PIR, en base al proceso efectuado se debe generar un registro en la opción comentario y posterior dar clic en FIRMAR TICKET. Esto ayudara a llevar un control de todos los procesos efectuados en cada una de las llamadas.

FIRMA DE TICKET

Acción *
FINALIZAR: Se atendió la solicitud y se confirmó

Comentario *
número de donde se comunica: nombre del técnico y empresa a la que pertenece: se detalla el proceso efectuado.

FIRMAR TICKET

REFRESH:

- ✓ Otro de los procesos que el asesor efectúa de manera continua es el envío de un comando de refresh, para lo cual deberá registrar de la siguiente manera.

- PIR 3: DTH - OCULTO
- PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- PIR 3: REFRESH

TIPIFICACION DE INCIDENTE

Canal atención
DAS-DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE SERVICIO

Producto
TELEVISION SATELITAL

Tipo
TECNICO

Canal Ingreso
DAS-UIO-IMPULSA

Categoria
SOPORTE

Decodificador
JIUZHOU

PROCEDIMIENTO INTERACTIVO DE RESOLUCION

PIR 1
DTH OCULTO

PIR 2
REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA

PIR 3
REFRESH

FIRMA DE TICKET


Acción *
FINALIZAR: Se atendió la solicitud y se confirmó

Comentario *
Número de donde se comunica: Nombre del Técnico y empresa a la que pertenece: se detalla el proceso efectuado.

FIRMAR TICKET

NOTA: Si por parte del servicio técnico durante la llamada solicita el envío de más de un comando de mantenimiento dentro del mismo contrato, solo se efectuará un solo registro del proceso realizado y en la parte de comentario se detallará las series de equipos donde se efectuó el envío de comandos de REFRESH.

NÚMERO DE CONTRATO / NÚMERO DE TELÉFONO:

	GUÍA DE USUARIO				
	BPM3 – SISTEMA OMNISCANAL – DTH OCULTO				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha Actualización: 10/06/2021	Versión: 1.0	Código:	Página 1 de 24

- ✓ Durante la atención de la llamada el asesor puede recibir consultas por parte del servicio técnico, solicitando:

- Número de teléfono: números registrados a nivel de la plataforma.
- Número de contrato: código asignado en ATCTDH.

En base a la consulta efectuada por el servicio técnico se modifica en PIR4.

- PIR1: DTH – OCULTO
- PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- PIR 3: SOLICITAR DATOS DEL CONTRATO DEL CLIENTE PARA VALIDACIÓN
- PIR 4: NÚMERO DE TELÉFONO / NÚMERO DE CONTRATO



The screenshot displays the 'PROCEDIMIENTO INTERACTIVO DE RESOLUCION' section of the BPM3 system. It includes several dropdown menus for selecting options:

- Canal atención:** DAS-DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE SERVICIO
- Producto:** TELEVISION SATELITAL
- Tipo:** TECNICO
- Canal Ingreso:** DAS-UIO-IMPULSA
- Categoría:** SOPORTE
- Decodificador:** JIUZHOU

Below these, the 'PROCEDIMIENTO INTERACTIVO DE RESOLUCION' section contains four PIR (Problem Identification Record) dropdowns:

- PIR 1:** DTH OCULTO
- PIR 2:** REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- PIR 3:** SOLICITAR DATOS DEL CONTRATO DEL CLIENTE PARA VALIDACIÓN
- PIR 4:** NÚMERO DE TELÉFONO

At the bottom, the 'FIRMA DE TICKET' section includes an 'Acción' dropdown set to 'FINALIZAR: Se atendió la solicitud y se confirmó' and a 'Comentario' field with a placeholder text: 'Número de donde se comunica ; Nombre del técnico y empresa a la que pertenece: se detalla el proceso efectuado.'

ACTIVACIONES DE CONTRATO NUEVO: DECODIFICADOR PRINCIPAL Y ADICIONALES

- ✓ Para activación de contrato principal y decodificadores adicionales se deberá registrar el proceso efectuado de la siguiente manera.

- PIR1: DTH – OCULTO
- PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- PIR 3: ACTIVACIONES

TIPIFICACION DE INCIDENTE

Canal atención: DAS-DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE SERVICIO

Producto: TELEVISION SATELITAL

Tipo: TECNICO

Canal Ingreso: DAS-UIO-IMPULSA

Categoría: SOPORTE

Decodificador: JIUZHOU

PROCEDIMIENTO INTERACTIVO DE RESOLUCION

PIR 1: DTH OCULTO

PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA

PIR 3: ACTIVACIÓN

FIRMA DE TICKET

Acción: FINALIZAR: Se atendió la solicitud y se confirmó

Comentario: 0996514122/ JUAN PEREZ / EMPRESA ANDINA/ ACTIVACION DECO PRINCIPAL Y ADICIONAL . DETALLAR SERIES DE DECOS; TARJETAS;

[FIRMAR TICKET](#)

NOTA:
si
durante
la

activación de un contrato nuevo el personal técnico solicita la activación del Deco principal más el primero, segundo oh tercer decodificador adicional, el registro en plataforma de Omniscanal deberá ser registrado todo el proceso en un TICKET. En el campo de comentario se deberá detallar las series de Deco, Tarjeta, Control y LNB, que fueron activados durante la llamada.

ACTIVACIÓN DECODIFICADORES ADICIONALES

✓ Para efectuar la activación de decodificadores adicionales, el asesor debe seleccionar:

- PIR1: DTH – OCULTO
- PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- PIR 3: ACTIVACIÓN DECO ADICIONAL (PRIMER, SEGUNDO, TERCER) DECO, según corresponda el orden de la activación.
- PIR 4: PROCEDE

TIPIFICACION DE INCIDENTE

Canal atención: DAS-DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE SERVICIO

Producto: TELEVISION SATELITAL

Tipo: TECNICO

Canal Ingreso: DAS-UIO-IMPULSA

Categoría: SOPORTE

Decodificador: JIUZHOU

PROCEDIMIENTO INTERACTIVO DE RESOLUCION

PIR 1: DTH OCULTO

PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA

PIR 3: ACTIVACIÓN DE DECO ADICIONAL PRIMER DECO

PIR 4: PROCEDE

FIRMA DE TICKET

Acción: FINALIZAR: Se atendió la solicitud y se confirmó


Comentario: 0996514122/ JUAN PEREZ / EMPRESA ANDINA/ ACTIVACION DECO ADICIONAL . DETALLAR SERIES DE DECOS; TARJETAS; CONTROL

[FIRMAR TICKET](#)

NOTA:
Para los
casos
donde
el

personal técnico solicite la activación de uno, dos o tres decodificadores adicionales durante la misma llamada, el asesor deberá efectuar un solo registro el registro en la plataforma de Omniscanal y en la parte de Comentario detalla las series de Deco, Tarjeta y Control Remoto de todos los decodificadores adicionales activados. Recordar que las activaciones y registros deben ser de manera ordenada.

Ejemplo: si cliente ya cuenta con un decodificador adicional activo y el personal técnico solicita la activación de dos decodificadores adicionales el registro sería:

	GUÍA DE USUARIO				
	BPM3 – SISTEMA OMNISCANAL – DTH OCULTO				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha Actualización: 10/06/2021	Versión: 1.0	Código:	Página 1 de 24

- PIR1: DTH – OCULTO
- PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- PIR 3: ACTIVACIÓN DE DECO ADICIONAL SEGUNDO
- PIR 4: PROCEDE

En el campo comentario se detallará las series de los dos decodificadores adicionales que fueron activados.

PROBLEMA CON ACTIVACIÓN DE DECODIFICADORES ADICIONALES

- ✓ Se puede presentar escenarios donde no se pueda efectuar la activación de decodificador adicional, en esos escenarios se debe registrar la llamada de la siguiente manera.
 - PIR1: DTH – OCULTO
 - PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
 - PIR 3: ACTIVACIÓN DE DECO ADICIONAL (PRIMER, SEGUNDO, TERCER) DECO, según corresponda el orden de la activación.
 - PIR 4: PROCESO INTERRUMPIDO
 - PIR 5: Seleccionar acorde al problema presentado e informar al servicio técnico el proceso establecido.

PROCEDIMIENTO INTERACTIVO DE RESOLUCION

PIR 1

DTH OCULTO

PIR 2

REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA

PIR 3

ACTIVACIÓN DE DECO ADICIONAL PRIMER DECO

PIR 4

PROCESO INTERRUMPIDO

PIR 5

Seleccione

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
 CLIENTE EN MORA
 ERROR O DAÑO EN UNO DE LOS COMPONENTES ADICIONALES SIMCARD
 ERROR O DAÑO EN UNO DE LOS COMPONENTES ADICIONALES LNB
 ERROR O DAÑO EN UNO DE LOS COMPONENTES ADICIONALES DECO
 ERROR AL GENERAR COMANDOS EN ATCDTH

FIRMA DE TI

NOTA: si durante el proceso de activación de uno o más decodificadores adicionales genera alguna inconsistencia. El registro a nivel de la plataforma de Omniscanal solo se deberá contener un Ticket por todo el proceso y en el campo comentario se detallará las series de los equipos.

CAMBIO POR DAÑO:

- ✓ Para efectuar el cambio por daño del decodificador principal y para decodificadores adicionales se debe seleccionar:
 - PIR1: DTH – OCULTO
 - PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
 - PIR 3: CAMBIO DE DECO POR DAÑO.
 - PIR 4: PROCEDE

TIPIFICACION DE INCIDENTE

Canal atención: DAS-DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE SERVICIO

Producto: TELEVISION SATELITAL

Tipo: TECNICO

Canal Ingreso: DAS-UIO-IMPULSA

Categoría: SOPORTE

Decodificador: JIUZHOU

PROCEDIMIENTO INTERACTIVO DE RESOLUCION

PIR 1: DTH OCULTO

PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA

PIR 3: CAMBIO DE DECO POR DAÑO

PIR 4: PROCEDE

FIRMA DE TICKET

Acción: FINALIZAR: Se atendió la solicitud y se confirmó

Comentario: número de contacto/ nombre del técnico/ empresa a la que pertenece/ proceso efectuado

FIRMAR TICKET

NOTA: si por parte del personal técnico solicita el cambio de daño de más un decodificador. El registro por parte del asesor a nivel de la plataforma de Omnicanal deberá contener solo un Ticket por todo el proceso efectuado, en la parte de comentario se detallará las series de equipos entrantes y salientes de todos los decodificadores que fueron cambiados.

✓ Se puede presentar escenarios donde no se pueda efectuar el cambio por daño para lo cual se registrará de la siguiente manera:

- PIR1: DTH – OCULTO
- PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- PIR 3: CAMBIO DE DECO POR DAÑO.
- PIR 4: PROCESO INTERRUMPIDO
- PIR 5: Seleccionar acorde al problema presentado e informar al servicio técnico el proceso establecido.

TIPIFICACION DE INCIDENTE

Canal atención: DAS-DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE SERVICIO

Producto: TELEVISION SATELITAL

Tipo: TECNICO

Canal Ingreso: DAS-UIO-IMPULSA

Categoría: SOPORTE

Decodificador: JIUZHOU

PROCEDIMIENTO INTERACTIVO DE RESOLUCION

PIR 1: DTH OCULTO

PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA

PIR 3: CAMBIO DE DECO POR DAÑO


PIR 4: PROCESO INTERRUMPIDO

PIR 5: **SELECCIONAR**

FIRMA DE TI

INCONSISTENCIAS EN EL INVENTARIO SERIES NO COINCIDEN
 SERIES NO ESTÁN ASOCIADAS A UN CONTRATO
 SERIES ASIGNADAS A OTRO CONTRATO
 ERROR AL GENERAR COMANDOS EN ATCOTH
 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

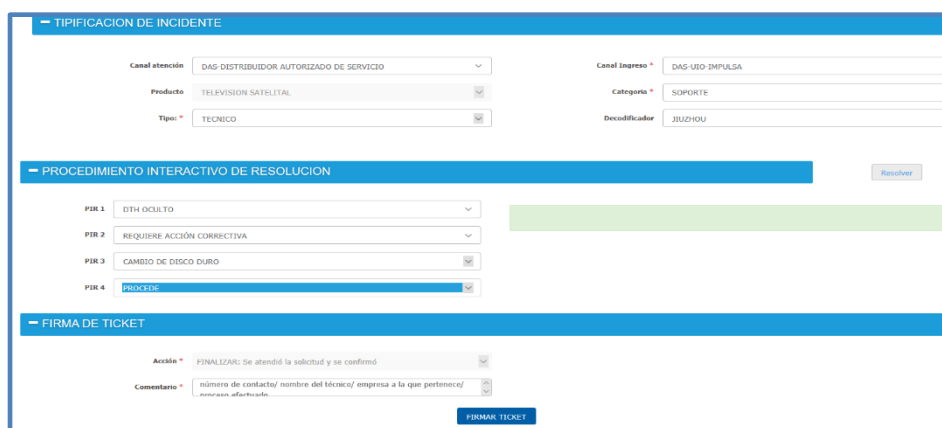
NOTA: verificar en el presente manual en la opción **MOTIVOS NO ACTIVACIÓN**, el significado y procedimientos a seguir en cada una de las inconsistencias que se presentan en el PIR 5.

	GUÍA DE USUARIO				
	BPM3 – SISTEMA OMNISCANAL – DTH OCULTO				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha Actualización: 10/06/2021	Versión: 1.0	Código:	Página 1 de 24

CAMBIO DISCO DURO:


- ✓ En los procesos de clientes que aun cuentan con equipos SAGEM y el técnico se comunica para cambio de disco DURO, se deberá seleccionar:

- PIR1: DTH – OCULTO
- PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- PIR 3: CAMBIO DE DISCO DURO
- PIR 4: PROCEDE



- ✓ Se puede presentar escenarios donde no se pueda efectuar el cambio de disco duro, en esos escenarios se debe seleccionar:

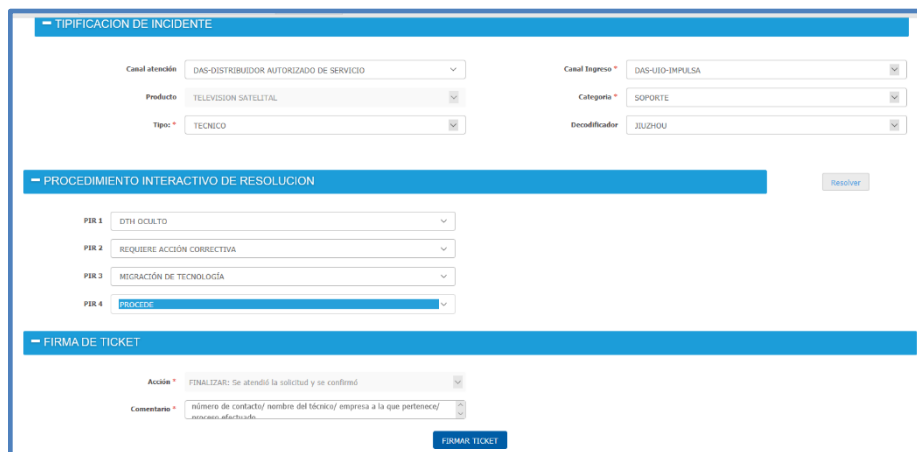
- PIR1: DTH – OCULTO
- PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- PIR 3: CAMBIO DE DISCO DURO
- PIR 4: NO PROCEDE
- PIR 5: Seleccionar acorde al problema presentado e informar al servicio técnico el proceso establecido



NOTA: verificar en el presente manual en la opción MOTIVOS NO ACTIVACIÓN, el significado y procedimientos a seguir en cada una de las inconsistencias que se presentan en el PIR 5.

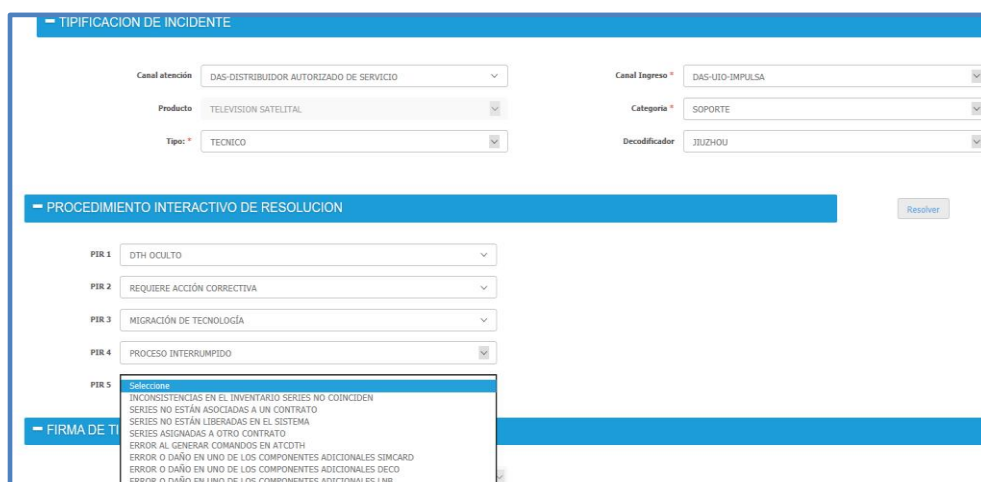
MIGRACIÓN DE TECNOLOGÍA:

- ✓ Para casos de migración de tecnología para decodificador principal y adicionales, se deberá registrar:
 - PIR1: DTH – OCULTO
 - PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
 - PIR 3: MIGRACIÓN DE TECNOLOGÍA
 - PIR 4: PROCEDE



NOTA: si durante la llamada el personal técnico manifiesta que se va efectuar la migración de más de un decodificador en el contrato del usuario. por parte del asesor solo debería efectuar un solo registro en la plataforma de Omniscanal y en el campo comentario se detallará todo el proceso efectuado.

- ✓ Se puede presentar escenarios donde no se pueda efectuar la migración de tecnología, en esos escenarios se debe seleccionar:
 - PIR1: DTH – OCULTO
 - PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
 - PIR 3: MIGRACIÓN DE TECNOLOGÍA
 - PIR 4: PROCESO INTERRUMPIDO
 - PIR 5: Seleccionar acorde al problema presentado e informar al servicio técnico el proceso establecido

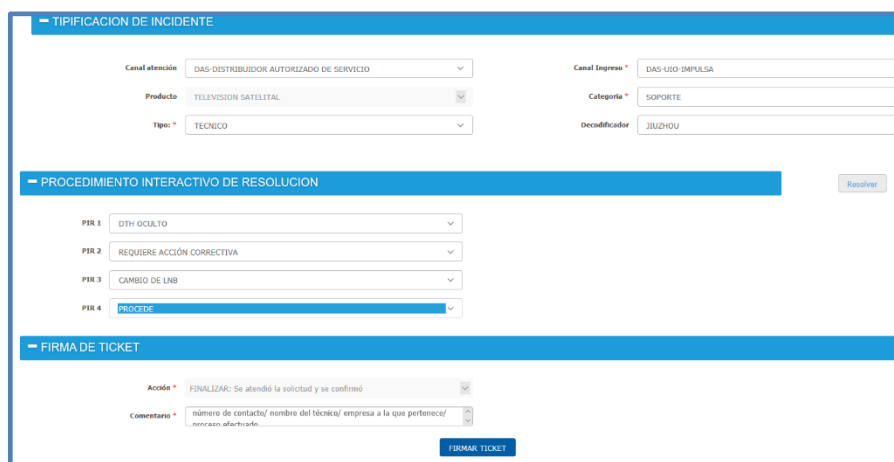


NOTA: verificar en el presente manual en la opción **MOTIVOS NO ACTIVACIÓN**, el significado y procedimientos a seguir en cada una de las inconsistencias que se presentan en el PIR 5.

CAMBIO DE LNB:

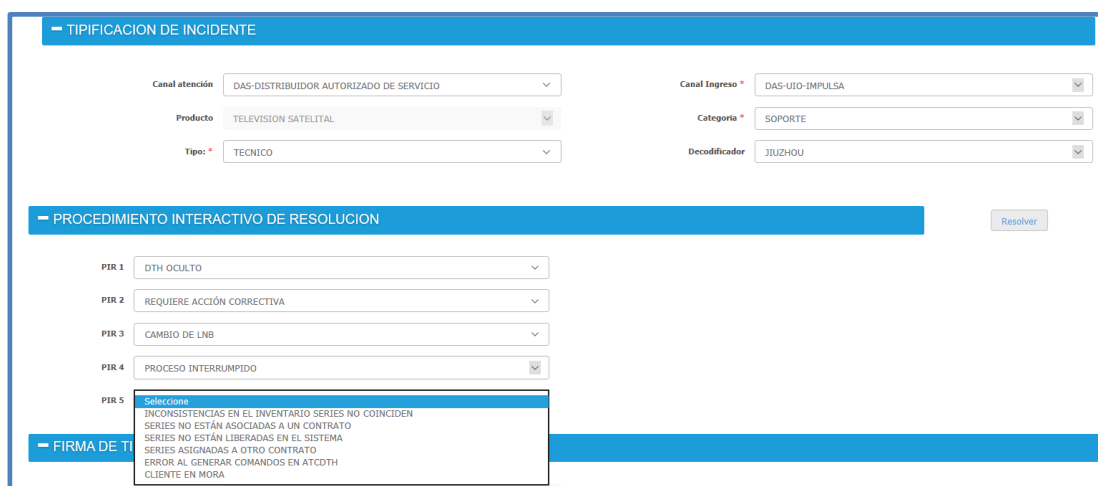
- ✓ Para los casos donde el servicio técnico solicite un Cambio de LNB, se deberá registrar de la siguiente manera.

- PIR1: DTH – OCULTO
- PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- PIR 3: CAMBIO DE LNB
- PIR 4: PROCEDE



- ✓ Se puede presentar escenarios donde no se pueda efectuar el cambio de LNB, en esos escenarios se debe seleccionar:

- PIR1: DTH – OCULTO
- PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- PIR 3: CAMBIO DE LNB
- PIR 4: PROCESO INTERRUMPIDO
- PIR 5: Seleccionar acorde al problema presentado e informar al servicio técnico el proceso establecido

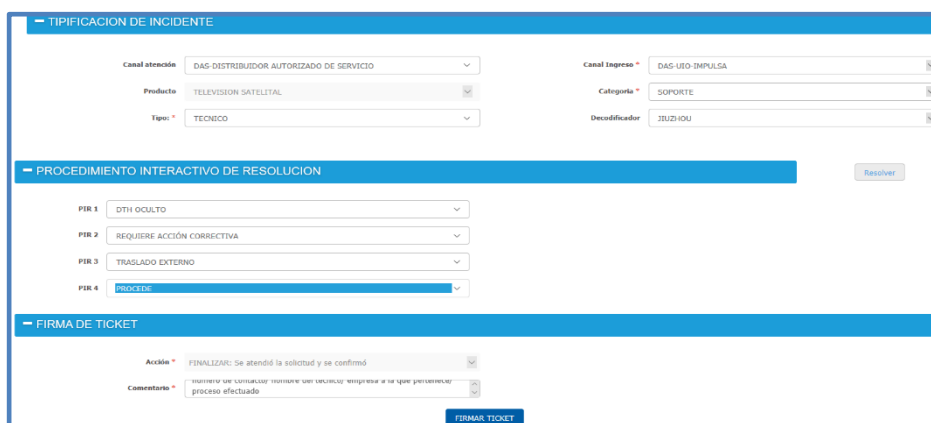


NOTA: verificar en el presente manual en la opción **MOTIVOS NO ACTIVACIÓN**, el significado y procedimientos a seguir en cada una de las inconsistencias que se presentan en el PIR 5.

TRASLADO EXTERNO

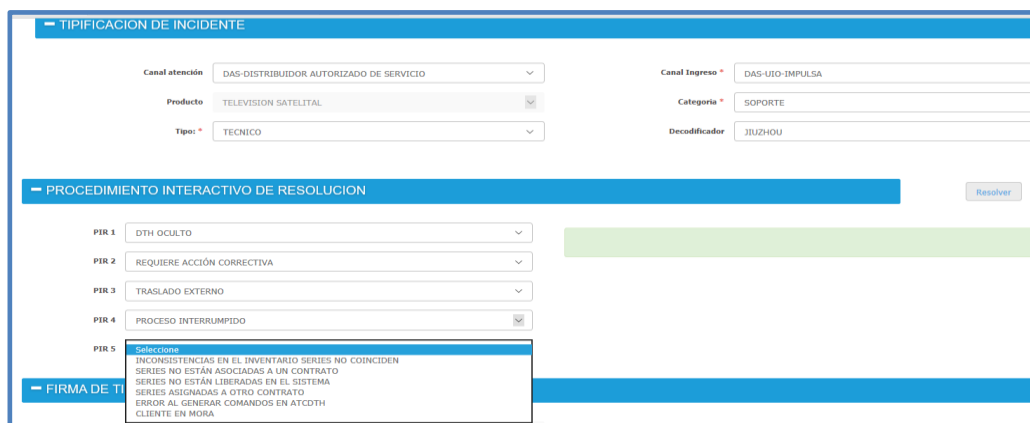
- ✓ En casos donde el servicio técnico solicita la atención de un traslado externo, se debe registrar de la siguiente manera:

- PIR1: DTH – OCULTO
- PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- PIR 3: TRASLADO EXTERNO
- PIR 4: PROCEDE



- ✓ Se puede presentar escenarios donde no se pueda efectuar el Traslado Externo, en esos escenarios se debe seleccionar:

- PIR1: DTH – OCULTO
- PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- PIR 3: TRASLADO EXTERNO
- PIR 4: PROCESO INTERRUMPIDO
- PIR 5: Seleccionar acorde al problema presentado e informar al servicio técnico el proceso establecido

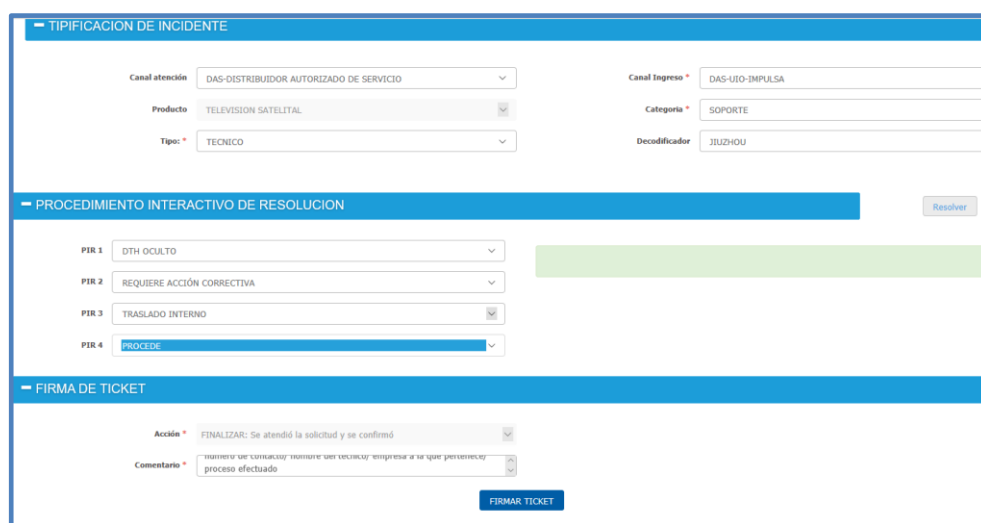


NOTA: verificar en el presente manual en la opción **MOTIVOS NO ACTIVACIÓN**, el significado y procedimientos a seguir en cada una de las inconsistencias que se presentan en el PIR 5.

TRASLADO INTERNO:

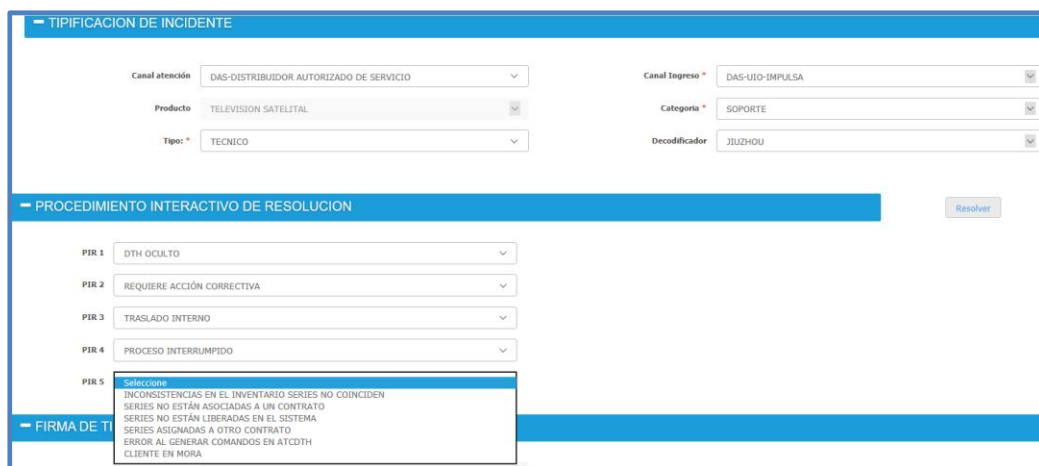
- ✓ En casos donde el servicio técnico solicita la atención de un traslado interno, se debe registrar de la siguiente manera:

- PIR 1: DTH – OCULTO
- PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- PIR 3: TRASLADO INTERNO
- PIR 4: PROCEDE




- ✓ Se puede presentar escenarios donde no se pueda efectuar el Traslado Externo, en esos escenarios se debe seleccionar:

- PIR 1: DTH – OCULTO
- PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- PIR 3: TRASLADO INTERNO
- PIR 4: PROCESO INTERRUPTIDO
- PIR 5: Seleccionar acorde al problema presentado e informar al servicio técnico el proceso establecido



NOTA: verificar en el presente manual en la opción **MOTIVOS NO ACTIVACIÓN**, el significado y procedimientos a seguir en cada una de las inconsistencias que se presentan en el PIR 5.

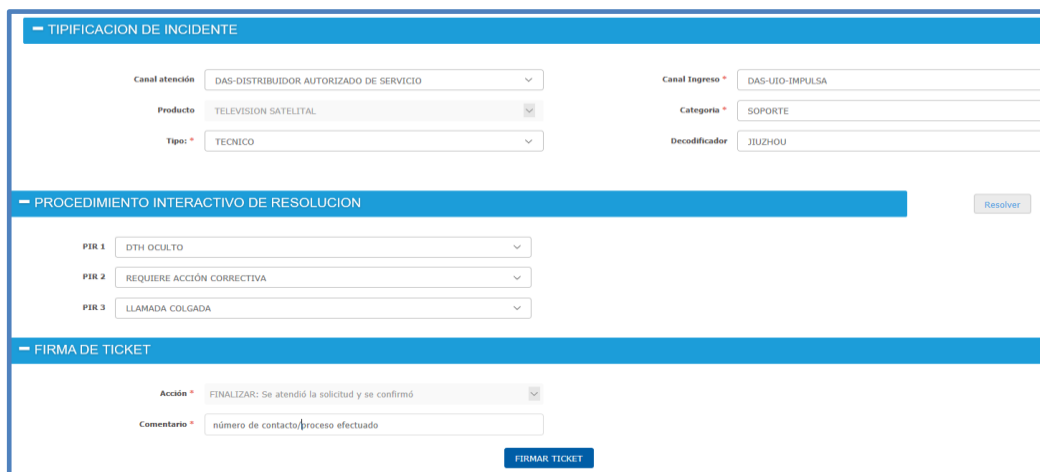
	GUÍA DE USUARIO				
	BPM3 – SISTEMA OMNISCANAL – DTH OCULTO				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha Actualización: 10/06/2021	Versión: 1.0	Código:	Página 1 de 24

LLAMADA COLGADA

- ✓ En la gestión se va presentar escenarios donde el técnico:
 - Llame y corta la llamada mientras se está validando información a nivel de sistemas (asesor no efectúa ningún proceso en el contrato).
 - Llama y cierra la comunicación el servicio técnico (cuando no proporciona sea código virtual o contrato).
 - Problemas de audio (llamada intermitente)

NOTA: Para estos escenarios se debe registrar a nivel de la plataforma OMNISCANAL, de la siguiente manera.

- PIR 1: DTH – OCULTO
- PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- PIR 3: LLAMADA COLGADA



The screenshot displays the 'TIPIFICACION DE INCIDENTE' (Incident Typification) form in the OMNISCANAL system. The form is divided into three main sections:

- TIPIFICACION DE INCIDENTE:** Contains dropdown menus for 'Canal atención' (DAS-DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE SERVICIO), 'Producto' (TELEVISION SATELITAL), 'Tipo' (TECNICO), 'Canal Ingreso' (DAS-UIO-IMPULSA), 'Categoria' (SOPORTE), and 'Decodificador' (JIUZHOU).
- PROCEDIMIENTO INTERACTIVO DE RESOLUCION:** Features three dropdown menus for 'PIR 1' (DTH OCULTO), 'PIR 2' (REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA), and 'PIR 3' (LLAMADA COLGADA). A 'Resolver' button is located to the right.
- FIRMA DE TICKET:** Includes an 'Acción' dropdown (FINALIZAR: Se atendió la solicitud y se confirmó) and a 'Comentario' text area (número de contacto/proceso efectuado). A 'FIRMAR TICKET' button is at the bottom right.

ERROR AL GENERAR COMANDOS EN ATCDTH (REPORTADO A SERVICE DESK)

- ✓ Para los escenarios donde exista inconsistencia durante la gestión como (cambio de equipos por daño, cambios de control remoto, problema de comandos, etc.), todos estos escenarios deberán ser reportados vía correo electrónico por parte del supervisor de la campaña al área de SIS Service Desk (usr servicedesk@cnt.gob.ec). Por parte del asesor deberá dejar registrado en la plataforma de OMNISCANAL, el proceso efectuado, de la siguiente manera:
 - PIR 1: DTH – OCULTO
 - PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
 - PIR 3: ERROR AL GENERAR COMANDOS EN ATCDTH (REPORTADO A SERVICE DESK)

TIPIFICACION DE INCIDENTE

Canal atención: DAS-DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE SERVICIO

Producto: TELEVISION SATELITAL

Tipo: TECNICO

Canal Ingreso: DAS-UEO-IMPULSA

Categoría: SOPORTE

Decodificador: JIJZHOU

PROCEDIMIENTO INTERACTIVO DE RESOLUCION

PIR 1: DTH OCULTO

PIR 2: REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA

PIR 3: ERROR AL GENERAR COMANDOS EN ATCDTH (REPORTADO A SERVICE DESK)

FIRMA DE TICKET


Acción: FINALIZAR: Se atendió la solicitud y se confirmó

Comentario: número de contacto/proceso efectuado

FIRMAR TICKET

REGISTRO EN PLATAFORMA OMNISCANAL MEDIANTE CÓDIGO GÉNÉRICO

- ✓ Al existir contratos que no generen información a nivel de la plataforma de OMNISCANAL, oh escenarios donde el servicio técnico cierra la comunicación y no ha proporcionado (contrato ni virtual), y del número que se comunica no genera información, se deberá tipificar con un código genérico en la plataforma de la siguiente manera:
 - **Tipo de consulta:** Por identificación
 - **Dato:** se coloca el 0 y nueve veces el número 2 (0222222222).
 - **Servicios activos:** opción telefonía FIJA.
 - Clic derecho en opciones y luego seleccionar Posventa No Transaccional.
 - Seleccionar opción Soporte.
 - **Canal de atención:** Das Distribuidor Autorizado de Servicio.
 - **Canal de Ingreso:** Impulsa.
 - **Categoría:** Consulta
 - **Tipo:** Técnico.
 - **PIR 1:** Llamada Colgada
 - **Comentario:** Colocar, Número de donde se comunica. nombre del técnico y empresa a la que pertenece (si se obtiene esa información): se detalla proceso efectuado.



Sistema Omniscanal
Bienvenido (a) MARIA DE LOS ANGELES BIRONES SANTISTEBAN | Agencia Principal Puebla | Salir

Información del Cliente

Parámetros:

Tipo Consulta: Por identificación

Dato: 0222222222

Cancelar

Nueva Búsqueda

Datos Generales del cliente

<p>Tipo Identificación: No data</p> <p>Nombre Completo / Puesto Social: No data</p> <p>Fecha de Nacimiento: No data</p> <p>Nacionalidad: PERUANA JURIDICA</p> <p>Tipo Cliente: PERSONAL</p> <p>Resultado Buro: 0000000000</p> <p>Celular: 0000000000</p> <p>Teléfono Adicional: 0000000000</p> <p>Disponibilidad: <input type="checkbox"/></p> <p>Aceptación de información comercial: <input type="checkbox"/></p> <p>Servicio: 1</p> <p>Módulo: Servicios</p> <p>Saldo Pendiente: \$0.00</p> <p>Valor Recargos: \$0.00</p>	<p>Identificación: 0000000000</p> <p>Estado Civil: No data</p> <p>Racionalidad: ECUATORIANO</p> <p>Apellido Cliente: MARIANO MORE AL</p> <p>Correo electrónico: mariamg@pobla.com</p> <p>Teléfono de Contacto: 0000000000</p> <p>Tercera Edad: <input type="checkbox"/></p> <p>Ejecutivo de Cuenta: <input type="checkbox"/></p> <p>Procesos Colocados: \$0.00</p> <p>Saldo General: \$0.00</p> <p>Saldo a Favor: \$0.00</p>	<p>Identificación: 0000000000</p> <p>Estado Civil: No data</p> <p>Racionalidad: ECUATORIANO</p> <p>Apellido Cliente: MARIANO MORE AL</p> <p>Correo electrónico: mariamg@pobla.com</p> <p>Teléfono de Contacto: 0000000000</p> <p>Tercera Edad: <input type="checkbox"/></p> <p>Ejecutivo de Cuenta: <input type="checkbox"/></p> <p>Procesos Colocados: \$0.00</p> <p>Saldo General: \$0.00</p> <p>Saldo a Favor: \$0.00</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Visualizar Información Cliente

Atender Cliente

Ticket BPM

Permisos

Servicios Contratados

Servicios Activos

Producto	Plan	Nº Servicio	Saldo Pendiente	Suscripción	Nº Contratos	Fecha Activación	Permanencia	Estado Contrato	Estado Servicio	Estado Transacción	Estado
Ver Datos	Telefonía Fija Residencial	Virtual anexo poble	644.135	\$0.00	6784424	0	25/04/2019	14 meses	INTENDADO	AL DIA EN VAGO	CONEXIO

Facturas

Facturas

Posventa No Transaccional

- TIPIFICACION DE INCIDENTE

Canal atención: DAS-DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE SERVICIO

Producto: TELEFONIA Fija

Tipo: TECNICO

Canal Ingreso: DAS-USO IMPULSA

Categoría: CONSULTA

- PROCEDIMIENTO INTERACTIVO DE RESOLUCION

Resolver

PR 1: LLAMADA COLGADA

- FIRMA DE TICKET

Acción: FINALIZAR: Se atendió la solicitud y se confirmó


Comentario: Numero de donde se comunica, nombre del técnico y empresa a la que pertenece: se detalla proceso efectuado

FIRMAR TICKET

3. PUNTOS IMPORTANTES:

Del uso de la plataforma de OMNISCANAL, para la campaña DTH – OCULTO, se debe tomar en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ Se debe efectuar el registro de todas las llamadas que ingresan en la campaña DTH-OCULTO.
- ✓ Aplicar la encuesta de satisfacción en todas las llamadas, esto involucra llamadas de consulta privada (todo lo que involucre ingresar a la herramienta de gestión). Mediante el VDN 50057.
- ✓ Para casos donde no existe información en plataforma OMNISCANAL se registrará con un número genérico 0222222222.
- ✓ Se deberá registrar el modelo del decodificador en base a las series registradas en plataforma OPEN FLEXIS.
- ✓ En caso de que se deba realizar la activación/mantenimiento/cambio de equipo/migración de más de un decodificador, se deberá ingresar en el campo Observación del registro Omniscanal la información de los decodificadores, debiendo existir solo un ticket en Omniscanal por cada cliente.
- ✓ La tipificación del registro en Omniscanal se deberá escoger de acuerdo al pedido inicial del técnico, argumento en Observaciones lo realizado durante la llamada.
- ✓ De existir en la llamada un pedido de soporte para un mismo cliente con dos contratos diferentes, solo en ese escenario se realizará un nuevo registro en Omniscanal para cada contrato del cliente.

	GUÍA DE USUARIO				
	BPM3 – SISTEMA OMNISCANAL – DTH OCULTO				
	Responsable: Soporte a la Operación	Fecha Actualización: 10/06/2021	Versión: 1.0	Código:	Página 1 de 24

- ✓ Se debe registrar en el campo comentario (número de donde se comunica el técnico; nombre y empresa a la que pertenece el servicio técnico), más el proceso efectuado.
- ✓ Todos los casos que sean necesarios enviar al área de sistemas, se deberá tipificar mediante la opción Error al Generar Comandos en ATCDTH (REPORTADO A SERVICE DESK).
- ✓ Todos los casos enviados al área de sis service desk, tienen un tiempo de atención de 8 horas laborables.

4. CONCLUSIÓN

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.