**Pasos cuando existe incidencia masiva:**

Estimados buenos días  
  
Haciendo un relevamiento de los incidentes masivos ingresados en el mes de octubre a la mesa, analizamos que hay información que falta agregar en el incidente para evitar demoras en el tratamiento del TK.  
  
Les pedimos que se basen en la ayuda operativa, publicada en la intranet: " Detección de problemas masivos". La información en la misma esta actualizada.  
  
Desde el área de sistemas, necesitamos hacer una solicitud de comunicación para los tres Call center proveedores: ATENTO, KONECTA Y GSS GLOBAL, referido a la generación de los incidentes masivos al área.  
Haciendo un relevamiento de los incidentes masivos ingresados en el mes de octubre a la mesa, analizamos que hay información que falta agregar en el incidente para evitar demoras en el tratamiento del TK.  
  
Les pedimos que se basen en la ayuda operativa, publicada en la intranet: " Detección de problemas masivos". La información en la misma esta actualizada.  
  
<https://www.movistar.com.ar/intranet/ge> ... talle/8081  
  
Puntos relevantes para considerar:  
indicar número de contacto valido de quien esta en el Call center y este reportando el error. Si el que reporta es un analista del GTR propio del Call, es necesario que cuente con un numero de contacto de la operación en caso de solicitarlo (por dudas, consultas, y pruebas que se requieran en el momento)  
para la gran mayoría de los casos que se reportan (generación de órdenes, cambios, accesos, etc.) necesitamos que se adjunte el PSR, esto es una grabación con todos los pasos hasta dar con el mensaje y/o error. (en el PSR solo se ve lo que usuario muestra en la pantalla). También es válido, adjuntar un archivo con otro formato (Word, por ejemplo) con todos los print de pantalla del paso a paso.  
Así mismo necesitamos los números de ordenes y/o suscripciones afectadas al problema. Para estas acciones el numero de ID de usuario que indican no nos es tan útil para reproducir errores.  
Todos los errores que den error interno, sin excepción, deben llegar con el detalle del error copiado en formato TXT o WORD, pero completo, sumado el paso a paso hasta llegar al error.  
  
Les pedimos que revisen los adjuntos con el análisis, aguardamos una devolución de este para poder mejorar la gestión.  
  
Por favor informar también al grupo de Florencia Carizzoni (Supervisora Coordinadora GTR)  
  
Gracias