

Reporte de Empleados Asociados

Generado: 25/8/2025, 8:21:12

Empleado

ELSA

Email: ANDRE14945@cablemas.com

Cliente

Nombre: Laura Vega

Chat: ChatBotTelegram (ID: 1138345911)

Fecha de contacto: 22/8/2025

Mensajes

[22/08/2025]

- Sistema: Inicio de conversacion - 13:44
- Sistema: Motivo del contacto: Internet lento, con la descripcion: Motivo: Falla de conexion
Detalle adicional: Detalle: Internet lento - 13:44
- Cliente: 2990723 - 13:44

Empleado

julian

Email: juliparra12@cablemas.com

Cliente

Nombre: Cliente desconocido

Chat: ChatBotLocal (ID: 7df58a7f-dc4f-4c81-9876-d548 18a2bfac)

Fecha de contacto: 22/8/2025

Mensajes

[22/08/2025]

- Empleado: ¡Gracias alma marcela gozo! ¿Cual es tu correo electronico? - 13:45
- Empleado: Por favor puedes ingresar el numero de documento del titular o del que va a solicitar el servicio para poder continuar - 13:45
- Empleado: ¡Perfecto, alma marcela gozo! Ya puedes comenzar a chatear con nosotros ¿En que podemos ayudarte? - 13:45
- Cliente: Falla conexion - 13:45
- Empleado: Al parecer tienes problemas con tu servicio, vamos a hacer unas pruebas para poder ayudarte. ¿Que tipo de problema tiene? escoja el problema que desea solucionar: - 13:45
- Cliente: No tengo internet. - 13:45
- Empleado: Para poder ayudarte con tu problema, Podrias escoger la opcion *Un equipo*, de lo contrario escoge la opcion *Multiples equipos* - 13:45
- Cliente: Un equipo - 13:45

Reporte de Empleados Asociados

Generado: 25/8/2025, 8:21:12

- Empleado: ¿Estas conectado a *WIFI* o cable *Ethernet*? - 13:45
- Cliente: WIFI - 13:46
- Empleado: Vamos a solucionar tu problema. A continuacion te vamos a presentar una serie de soluciones para ayudarte con tu problema: 1 Olvida la red *WIFI* y vuelve a conectarte. 2 Prueba con otra red *WIFI* o con datos si es posible. 3 Actualiza el sistema operativo del sistema. Si no sabes realizar el ultimo punto, escoge la opcion *Ayuda*, de lo contrario escoge la opcion *Seguir* - 13:46
- Cliente: Seguir - 13:46
- Empleado: Si te funciona escoge la opcion *Si funciona*, de lo contrario escoge la opcion *No funciona*. - 13:46
- Cliente: No funciona - 13:46
- Empleado: Vamos a verificar el estado del Modem, lo vas a realizar es mirar los bombillos de este si *LOS* esta encendido podrias indicarnos con la siguiente lista si o no esta encendido. Si no sabe interpretar la luz de los bombillos escoja la opcion *No se * - 13:46
- Cliente: No se - 13:46
- Empleado: Para poder interpretar estos bombillos vamos a tener en cuenta lo siguiente:
Por lo general *LOS* cuando se enciende es de color rojo. Por lo general *PON* siempre va a alumbrar de color verde. Entonces nos podrias confirmar si *LOS* esta encendido: - 13:46
- Cliente: Apagado - 13:46
- Empleado: Vamos a solucionar tu problema. A continuacion te presentaremos una serie de soluciones para poder solucionar tu problema: 1 Apaga el *Modem* espera 30 segundos y vuelve a encenderlo. 2 Fijate que el cable de fibra no este doblado, sucio o desconectado. 3 Si *LOS* sigue apagado puede haber un dano en la zona. si el cable de fibra esta danado por favor escoja la opcion *Cabe danado*, de lo contrario escoja la opcion *Seguir*. - 13:46
- Cliente: Seguir - 13:46
- Empleado: Si te funciona, escoge la opcion *Si funciona*, de lo contrario escoge la opcion *No funciona* - 13:46
- Cliente: No funciona - 13:46
- Cliente: seraa - 13:47
- Cliente: just can sve god bay - 14:01
- Empleado: foll cry - 14:03

Empleado

ELSA

Reporte de Empleados Asociados

Generado: 25/8/2025, 8:21:12

Email: ANDRE14945@cablemas.com

Cliente

Nombre: Julian Parra

Chat: ChatBotMessenger (ID: 7950419098379258)

Fecha de contacto: 22/8/2025

Mensajes

[22/08/2025]

- **Cliente:** Es que la contraseña anterior la perdi y no me acuerdo muy bien sera que me puedes ayudar - 13:54
- **Sistema:** Motivo del contacto: Sin categoria, con la descripcion: Motivo: Cambio de contraseña Detalle adicional: Cambio de contraseña solicitado - 13:54

Empleado

ELSA

Email: ANDRE14945@cablemas.com

Cliente

Nombre: Jeimy Hortua

Chat: ChatBotMessenger (ID: 8486345801395814)

Fecha de contacto: 22/8/2025

Mensajes

[22/08/2025]

- **Cliente:** 1026286989 - 13:59
- **Sistema:** Motivo del contacto: Senal de Television, con la descripcion: Motivo: Falla de conexion Detalle adicional: Detalle: Senal de Television - 13:59