



personal

X



konecta



ZONA
Peligrosa

INFORMACIÓN EXCLUSIVA PARA RRSS

¿QUÉ SE LE INFORMA AL CLIENTE?

Informar que hay un impedimento técnico y que lo van a contactar para informarle cuando pueden ir los técnicos.
No indicar al cliente que fue identificado como "Zona peligrosa".



SE DEBE ESCALAR POR ITRACKER

Planilla:

Contrato:

Usuario:

Nº de ot:

Zona tecnica/MGT:

Error al momento de la agenda:

Posibles días y horarios de agenda:

RUTA ITRACKER

Canal: Aseguramiento Tecnico Funcional

Tipo: Escalamientos / Recomendados - (Field Service)

seleccione una opción: SERVICES

seleccione una opción: SEGUIMIENTO DIA N



Selección Previa

Canal: Aseguramiento Tecnico Funcional
Tipo: Escalamientos / Recomendados - (Field Service)
seleccione una opcion: SERVICES
seleccione una opción: SEGUIMIENTO DIA N

COMPLETE LOS CAMPOS

Tipo de Cliente / Origen del pedido:

Sistema Origen:

Buscador por SO/Central: Buscar SO/Central

Región / Subregión / Base: Por favor seleccione una opción

Localidad:

Número de OT:
Si es más de una OT, adjuntar listado

Nº Cliente / Cuenta:

Nº Ticket ICD:

DNI/CIUT/CUIL:

Sector Operativo:

Ej: 25158064

Nº Teléfono:

Tecnología:

Fecha de Agenda: dd/mm/aaaa

Hypercare:
Otorgada por el Sistema CRM

Reiterado:

Disponibilidad Horaria:

Tené en cuenta para seleccionar el Canal de Derivación:
Sin derivación: Sin canal/origen, vuelve al creador. Lite cualquier canal, oficinas comerciales, vip.
Telefónico-Customer: CBC, cable telefónico, ventas y gestiones que surjan de cbc.
Telefónico Seguimiento CBS: CBS, gestiones que surjan del cbs.
Redes Sociales: CBRS, redes cable y gestiones que surjan de cbrs.

Canal de Derivación:

Comentario:

Adjunto:
Arrastre sus archivos aqui o puede pegar imágenes con el atajo CTRL+V

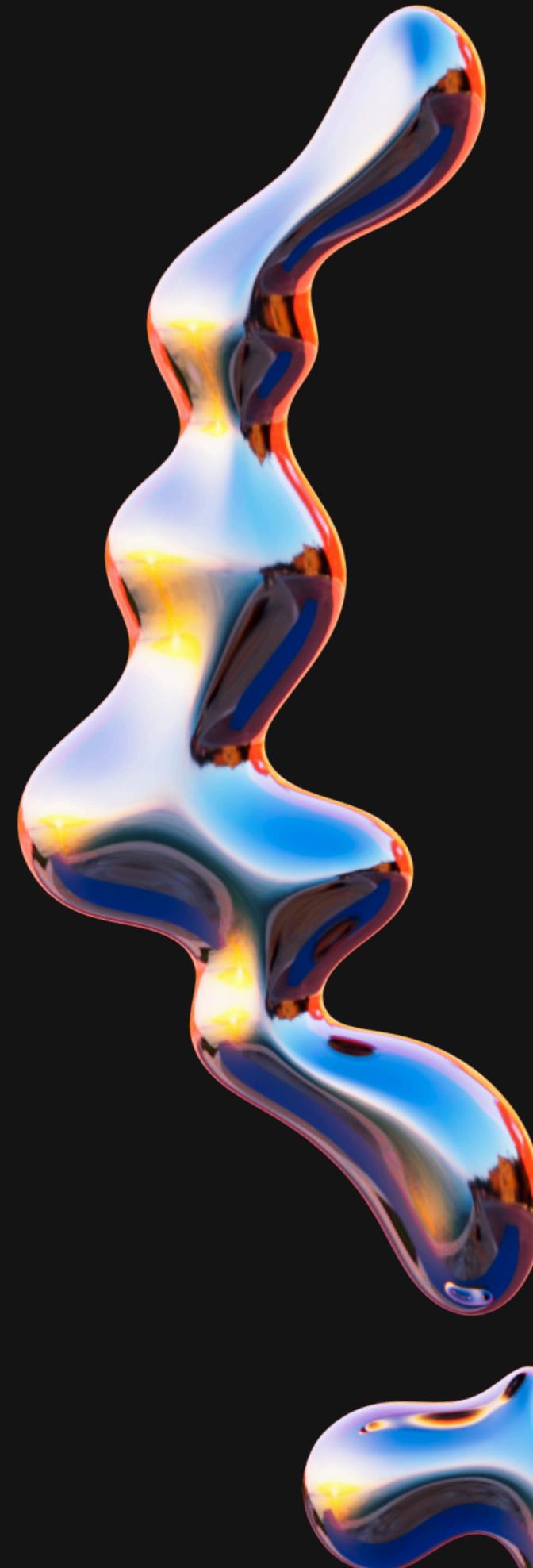
Por favor adjuntar pantallas con la problemática

ABRIR **VOLVER**

Mis tickets frecuentes

GESTION DE CITAS
CITAS - OT NO MIGRADA
SEGUIMIENTO DIA N

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



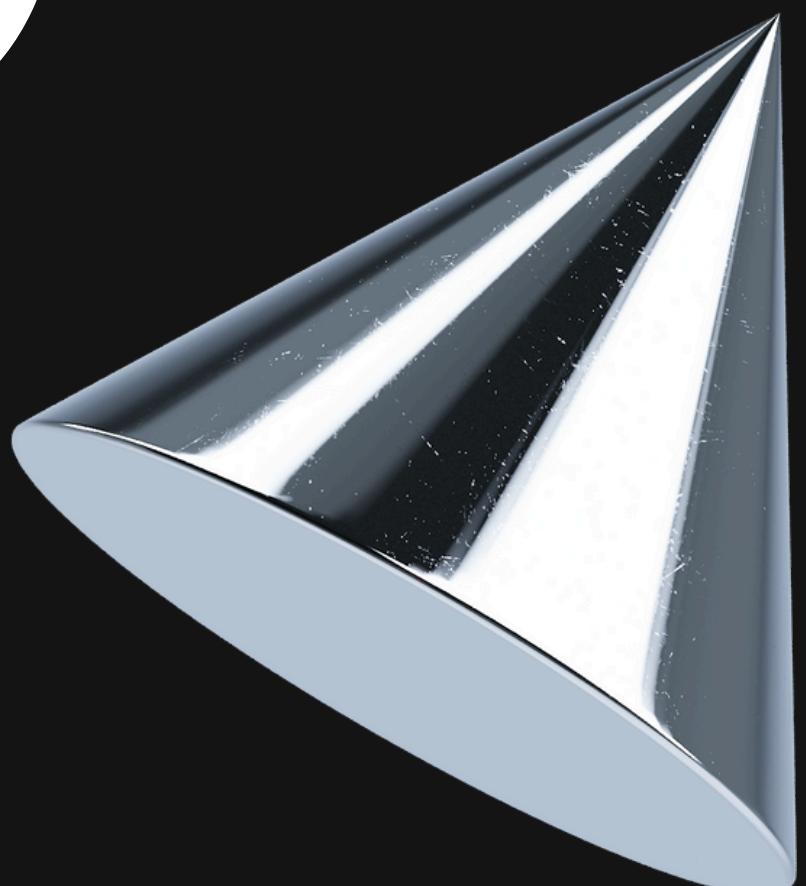
CM APTOS

Lista completa de cada equipo





Estado de órdenes (OT)



Para ver el estado de la orden, ingresá al cliente desde Fan y seleccioná la solapa "Relacionados".

The screenshot shows a web browser window with multiple tabs open. The active tab is titled 'ERIKA MARINA (ERIKA)' and displays a customer profile for 'ERIKA MARINA BRANA ROBATO'. The profile includes a photo, a DNI number (30711607), and an 'Actualizar Datos' button. A sidebar on the left lists 'Datos del Cliente' with fields for Nombre Autopercebido (Bruna), Correo Electrónico (bruna@tel17@gmail.com), and Teléfono Fijo.

The main content area features three tabs: 'Servicios', 'Detalles', and 'Relacionado'. The 'Relacionado' tab is highlighted with a red border. Below it, a section titled 'Pedidos (6+)' shows a list of six orders with columns for Pedido ID, Gestión, SubGestión, and Estado. All listed orders are 'Cancelada'. The orders are:

Número de pedido	Gestión	SubGestión	Estado
377006171	Venta		Cancelada
377006293	Cambio de Plan		Cancelada
369001192	Cambio de Plan	Retención	Activada
369003009	Conexión de domicilio de instalación	Conexión de domicilio de instalación	Cancelada
369003429	Conexión de domicilio de instalación	Conexión de domicilio de instalación	Cancelada
369004196	Conexión de domicilio de instalación	Conexión de domicilio de instalación	Cancelada

On the right side of the screen, there are three buttons: 'Iniciar Gestiones' (with a magnifying glass icon), 'Últimas Gestiones' (with a downward arrow icon), and 'Histórico de Gestiones' (with a right-pointing arrow icon).

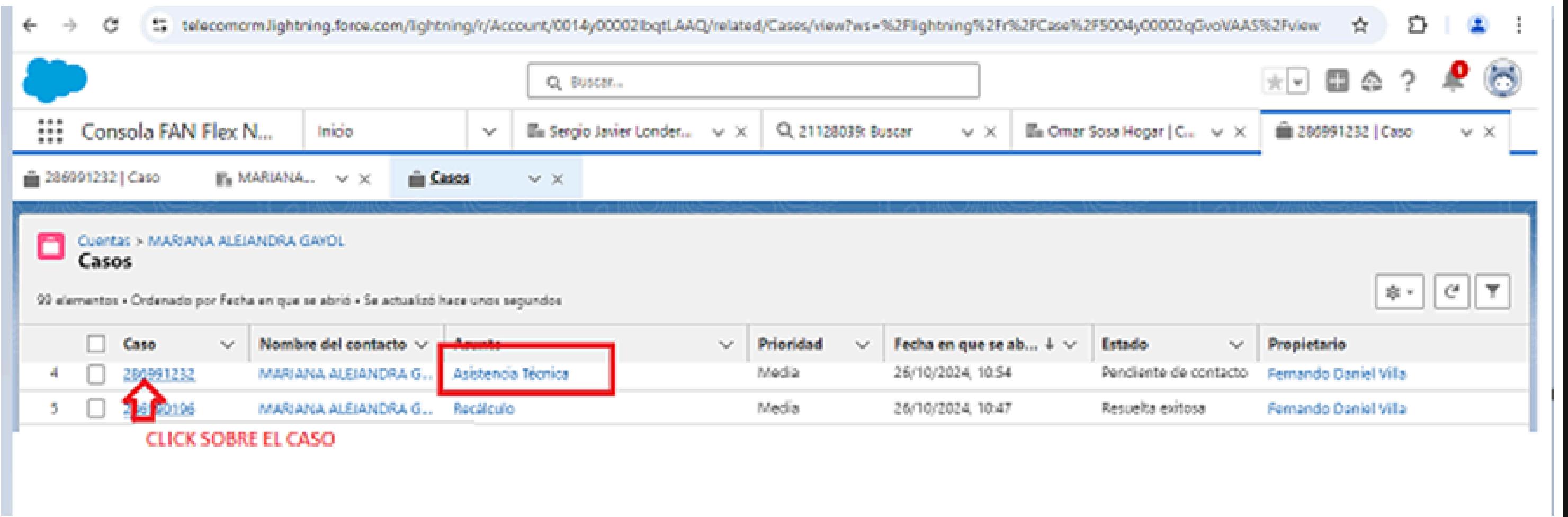
Luego, debes desplazarte hacia abajo hasta encontrar la solapa de "Casos" (allí tendrás los distintos registros que tiene el cliente sobre su cuenta), en esta oportunidad, iremos al caso con el nombre de "Asistencia Técnica"

The screenshot displays a web browser window with multiple tabs open. The active tab is a Salesforce Lightning interface for a customer account. The main content area shows a list of cases. A red box highlights the 'Casos (5+)' section header. Below it, four cases are listed:

Nombre del caso	Asunto	Prioridad
267357957	ERICA MARINA, BRANA, ROBATTO Atención Técnica	Média
261747472	ERICA MARINA, BRANA, ROBATTO Categoría de Márquez	Média
279556410	ERICA MARINA, BRANA, ROBATTO Conexión domicilio instalación	Média
261747364	ERICA MARINA, BRANA, ROBATTO Categoría de Márquez	Média
261747220	ERICA MARINA, BRANA, ROBATTO Categoría de Márquez	Média
279556336	ERICA MARINA, BRANA, ROBATTO Conexión domicilio instalación	Média

Below the case list, there are sections for 'Payment Methods (2)' and 'Ver todos'.

Ingresamos a “Asistencia Técnica”



telecomorm.lightning.force.com/lightning/r/Account/0014y00002lbqtLAAQ/related/Cases/view?ws=%2Flightning%2F%2FCase%2F5004y00002qOvoVAAS%2Fview

Consola FAN Flex N... | Inicio | Sergio Javier Londer... | 21128039: Buscar | Omar Sosa Hogar | C... | 280991232 | Caso

MARIANA... | Casos

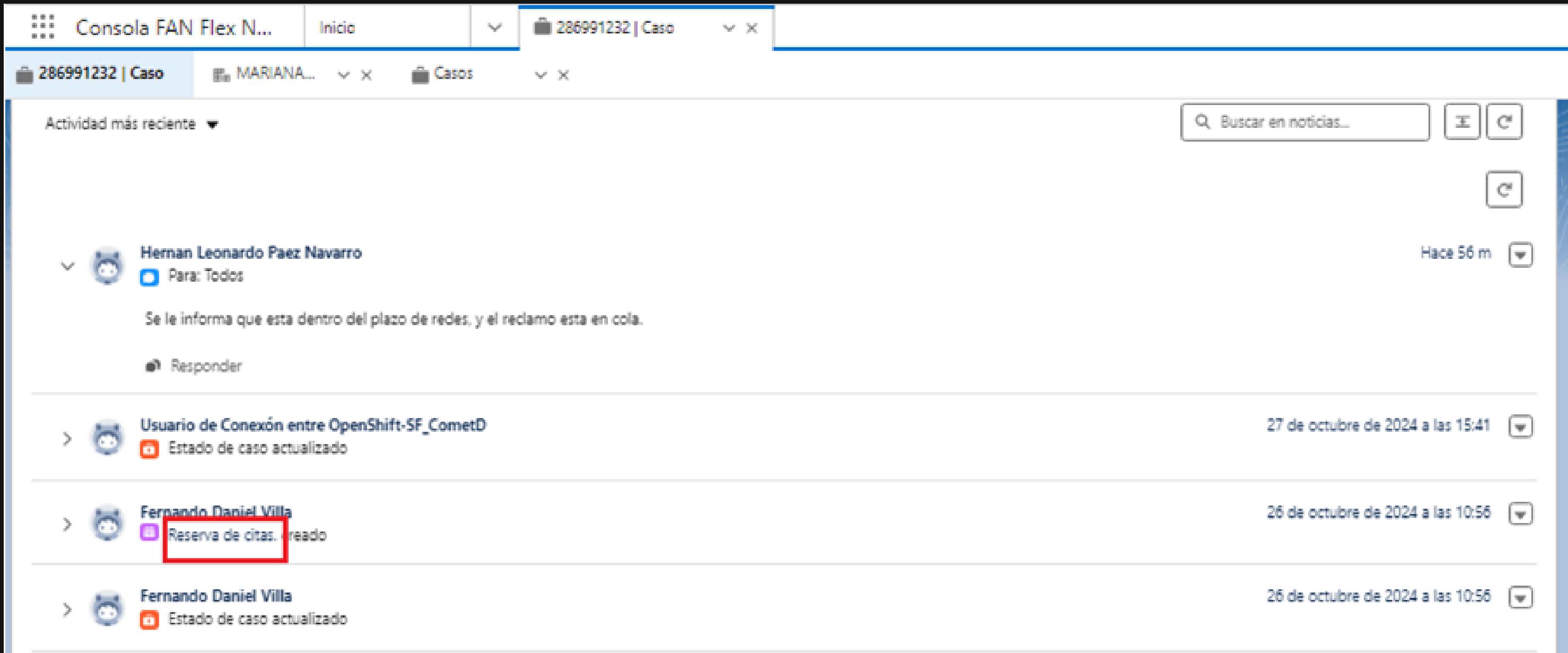
Cuentas > MARIANA ALEJANDRA GAYOL
Casos

99 elementos • Ordenado por Fecha en que se abrió • Se actualizó hace unos segundos

<input type="checkbox"/> Caso	Nombre del contacto	Asunto	Prioridad	Fecha en que se abrió	Estado	Propietario
4 280991232	MARIANA ALEJANDRA G...	Asistencia Técnica	Media	26/10/2024, 10:54	Pendiente de contacto	Fernando Daniel Villa
5 280991236	MARIANA ALEJANDRA G...	Recálculo	Media	26/10/2024, 10:47	Resuelta exitosa	Fernando Daniel Villa

CLICK SOBRE EL CASO

Una vez dentro del caso de asistencia técnica,
hacé click sobre la "Reserva de cita".



The screenshot shows a software interface for managing cases. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'Consola FAN Flex N...', 'Inicio', and '286991232 | Caso'. Below the navigation is a search bar labeled 'Buscar en noticias...'. The main area displays a list of activities:

- Herman Leonardo Paez Navarro (Hace 56 m)
 - Para: Todos
 - Se le informa que está dentro del plazo de redes, y el reclamo está en cola.
 - Responder
- Usuario de Conexión entre OpenShift-SF_CometD (27 de octubre de 2024 a las 15:41)
 - Estado de caso actualizado
- Fernando Daniel Villa (26 de octubre de 2024 a las 10:56)
 - Reserva de citas. Creado
- Fernando Daniel Villa (26 de octubre de 2024 a las 10:56)
 - Estado de caso actualizado



Al ingresar a "Reservas de cita", podrás ver el detalle de todo el evento y de la orden técnica en cuestión. Aquí podrás encontrar información muy importante como ser el "Estado de OT" y comentarios del técnico para que puedas darle el curso correcto a la gestión.

A continuación te mostramos un ejemplo:

Información del sistema	
Creado por	Última modificación por
 Fernando Daniel Villa , 26/10/2024, 10:56	 Hernan Leonardo Paez Navarro , 30/10/2024, 09:18
Número Orden Técnica	Estado de la orden técnica
ID de OT J00000000000020118850	Estado OT Cerrada
Motivo de Bloqueo de orden técnica No hay motivo de bloqueo	Motivo de Cierre Realizada c/Pase a Edificio
Comentarios Confirmada desde bot WIMT	Soluciones Sugeridas



Estados de la cita

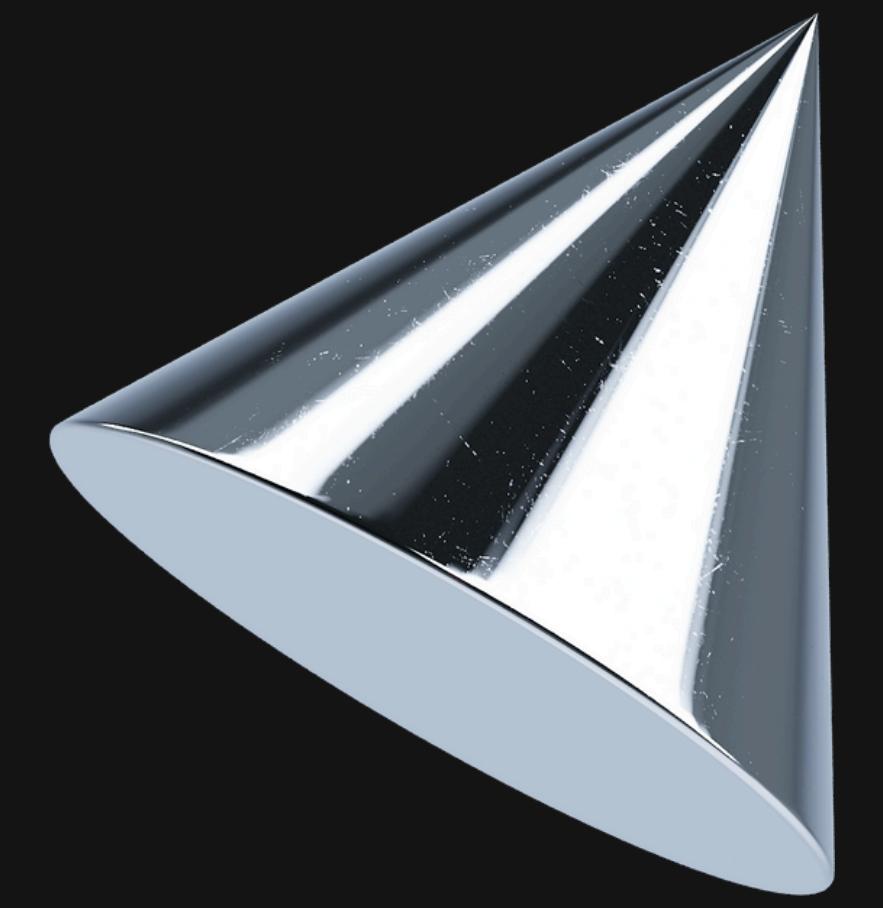
- 400 - Ausente en Puerta
- 403 - Cuestiones Meteorológicas
- 410 - Impedimento Técnico
- 411 - Mal Dirección / Datos
- 413 - No lo quiere
- 417 - Problema Inst. Propia
- 420 - Sin Acceso
- 421 - Zona Peligrosa
- 423 - Edificio Sin Armar
- 427 - Inconveniente CDO (Aplica solo FTTH)
- 444 - Sin Visitar
- 461 - Ya Instalado
- Cierre OK/OT se realizó
- Realizada c/Pase a Reinstalación
- Realizada con pase a edificio
- Realizada con pase a red
- Sin Solución - COVID-19
- Suspendida por Contingencia
- Solucionado remoto
- 430 - Adelanto Despacho
- 790 - Pospone el mismo día

Lista completa de cada código





Estado de órdenes en **CONEXT**



Estados de la cita (CONEXT)

REGISTRADA

Es un estado inicial.

U.O. MOVILIZANDO

Se utiliza este estado para indicar el momento en el que el técnico se traslada a el domicilio de la cita.

CANCELADA

Es un estado final del flujo y, por lo tanto, irreversible. Se genera en el caso de que el cliente decida no recibir la visita técnica o anulemos el alta desde CRM.

BLOQUEADA

Es un estado final del flujo y, por lo tanto, irreversible. En este caso, se utiliza para indicar algún motivo que impide la ejecución de la cita. En cada bloqueo, deberá especificar el motivo.

CUMPLIDA

Es un estado final del flujo y, por lo tanto, irreversible. Indica que la tarea del técnico a realizar en el domicilio concluyó.

EN EJECUCIÓN

Se utiliza este estado para indicar que el técnico está realizando las tareas en el domicilio.

CERRADA PARCIAL

Es un estado final del flujo y, por lo tanto, irreversible. Mediante este estado, se indica que la tarea del técnico a realizar en el domicilio concluyó de manera parcial (solo aplica para Instalaciones).

PROGRAMADA NO ASIGNADA

Cuando se encuentra reservada la agenda, pero aún no está en manos del técnico.

ASIGNADA

Cuando ya la cita paso a estar disponibilizada a un técnico para su gestión en el día.

¿Cómo lo vamos a ver?

Sandbox UAT | Log out

Search...

Consola FAN Flex N... Home Gestión de C... Preselección Preselección Preselección Preselección Preselección Venta

Débito Automático

Resumen

Comprobá que los datos son correctos antes de confirmar:

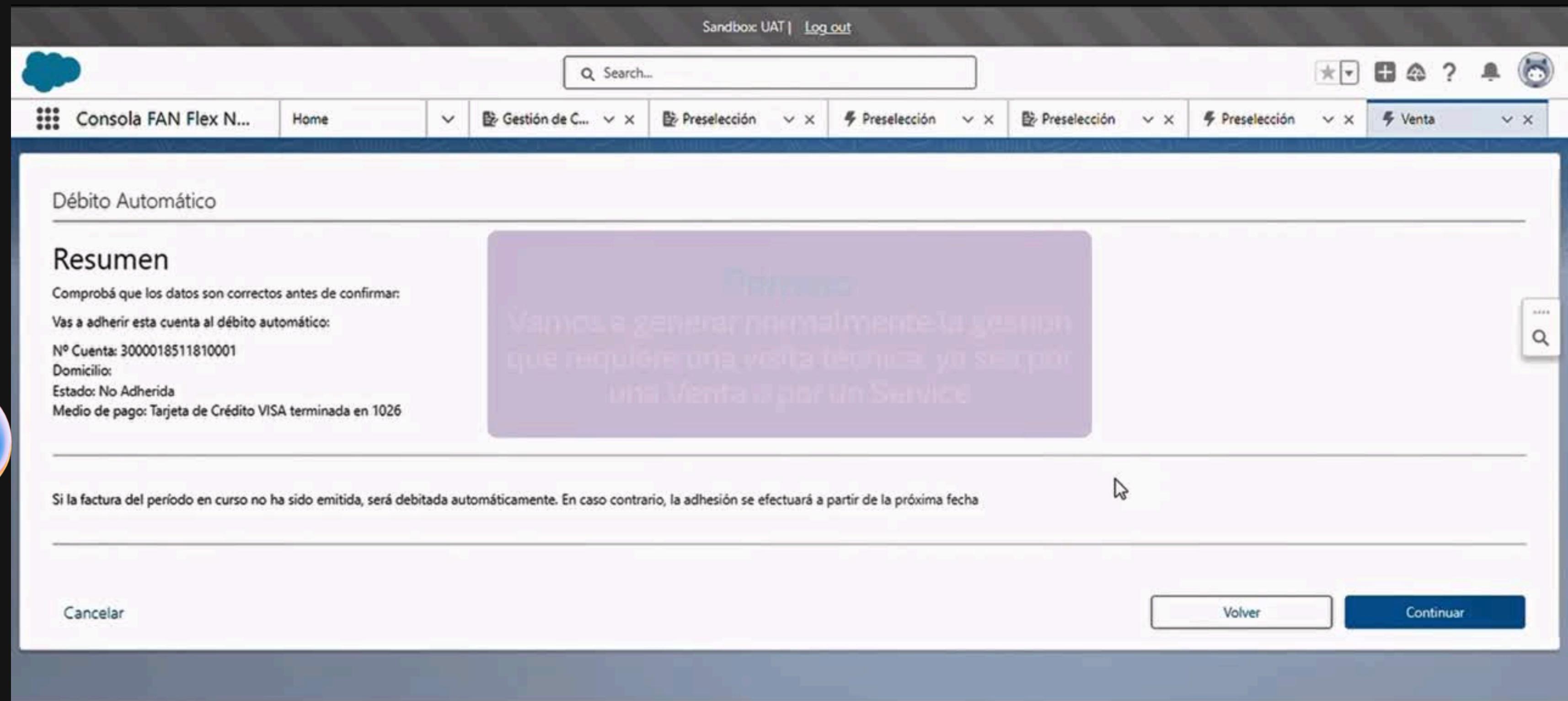
Vas a adherir esta cuenta al débito automático:

Nº Cuenta: 3000018511810001
Domicilio:
Estado: No Adherida
Medio de pago: Tarjeta de Crédito VISA terminada en 1026

Finalizar
Vas a generar normalmente la gestión
que requiere una venta técnica, ya sea por
una Venta o por un Service

Si la factura del período en curso no ha sido emitida, será debitada automáticamente. En caso contrario, la adhesión se efectuará a partir de la próxima fecha

Cancelar Volver Continuar





AJUSTES CARGA Y MOTIVOS

NOTA DE CRÉDITO

1. Ajuste Sobre saldo - Si ya tiene una Nota de Crédito, se deberá realizar el ajuste sobre el monto indicado en la columna Saldo.

32e4a078-1bb1-4989-b3be-...	\$20,353.72	\$12,449.71	0	21%
-----------------------------	-------------	-------------	---	-----

NOTA DE CRÉDITO

2. Histórico: Tambien se puede verificar desde la solapa Ajuste de Facturación (se visualizan todos los ajustes que hubo en el contrato):

Comprobantes											
EMISIÓN/PAGO	VENCIMIENTO/REG...	TIPO	COMPROBANTE/ID...	MONTO	ACUMULADO	MONTO USD	COTIZACIÓN USD	ABRIR	AJUSTE NOTA CRÉDITO		
2025-03-05 18:09:11		Pago	17588790235	-42601.35	0.00						
2025-03-11 20:26:30	2025-03-25 00:00:00	Factura Mensual	B04824-56922274	39561.60	39561.60						
2025-04-01 23:04:16		Pago	17863514685	-39561.60	0.00						
2025-04-04 13:08:40	2025-04-29 00:00:00	Nota de Crédito	B04048-00859748	-7657.07	-7657.07						
2025-04-09 23:24:37	2025-04-22 00:00:00	Factura Mensual	B04824-65538139	40598.18	32941.11						
2025-05-02 15:38:57		Pago	18133847409	-32941.11	0.00						
2025-05-08 18:26:30	2025-05-22 00:00:00	Factura Mensual	B04824-74145185	42997.25	42997.25						
2025-05-31 21:10:28	2025-06-29 00:00:00	Nota de Crédito	B04048-01144620	-9563.85	33433.40						
2025-06-02 16:19:42		Pago	18408282331	-33433.40	0.00					Activar Windows Ve a Configuración para activar Windows.	

AJUSTE EN OPEN

Para chequear si ya se realizó un ajuste,
seleccionamos la solapa Cuenta Corriente

Productos	Historial de Trámites	Cuenta Corriente	Cuenta Corriente por Factura	Solicitudes	Estados de Cuenta	Pagos	Promociones	Ajuste de Facturación	↓ ▾ ← →
Saldo Pendiente	\$ 602.99		Saldo a Favor	\$ 0.00				Cantidad de Facturas con Saldo Vencidas	0
Pago Mínimo	\$ 0.00		Valor Reclamo	\$ 0.00					
Facturas con Saldo	<input type="checkbox"/>		Número de Meses	16	<input type="button" value="Consultar"/>				
	Concepto	Fecha	Débito	Crédito	Saldo	Número de Comprobantes	Detalle		
	Nota Crédito	2016, diciembre 16		\$ 200.00	\$ 509.27	Nota de Crédito B-B0...			
	Aplicación de saldo a favor	2016, diciembre 15		\$ 33.40	\$ 709.27				
	Aplicación de saldo a favor	2016, diciembre 15		\$ 9.32	\$ 709.27				
	Factura 01-2017	2016, diciembre 15	\$ 751.99		\$ 709.27	Factura_B-B00-1-0000..			

AJUSTE EN OPEN

Productos > Estado de cuenta: Seleccionamos la factura y el trámite "ajuste de facturación"

Correo Electrónico: STEFANIASANCHIZ@GMAIL.COM | Tipo de Cliente: 36 - EMPLEADO

Contratos Historial de Trámites Cuenta Corriente Cuenta Corriente por Factura Solicitudes Daños a Producto Reclamos Interacciones Ajuste de Facturación

Contrato	Dirección de Cobro	Compañía del Contrato	Marca del Contrato	Tipo de Cobro	Saldo Pendiente	Saldo en Reclamo	Saldo a Favor
12956075	BOYACA ,AV. /ALT/ 834	43 - Cablevision S.A.	5 - Cablevision Fibertel	DA - DEBITO AUT	\$ 0.00	\$ 0.00	
81640039	BOYACA ,AV. /ALT/ 834	43 - Cablevision S.A.	5 - Cablevision Fibertel	VT - VENTANILLA	\$ 0.00	\$ 0.00	
85139994	BOYACA ,AV. /ALT/ 834	43 - Cablevision S.A.	5 - Cablevision Fibertel	RS - RECIBO DE S	\$ 602.99	\$ 0.00	

1°

Productos Historial de Trámites Cuenta Corriente Cuenta Corriente por Factura Solicitudes Estados de Cuen... Pagos Promociones Ajuste de Facturación

	Tipo Comprobante	Departamento	Localidad	Año	Mes	Ciclo	Periodo	Valor Total	Valor Facturado	Valor
03618	Factura B	5 - CAPITAL FEDE	440 - CAPITAL F	2014	1	5000 - CICLO RE	288 - 2014.01 ENE	\$ 500.01	\$ 500.01	
63552	Factura B	5 - CAPITAL FEDE	440 - CAPITAL F	2014	2	5000 - CICLO RE	289 - 2014.02 FEB	\$ 499.48	\$ 499.48	

Procesos de Estados de Cuenta

Filtrar

2°

Ajuste de Facturación

Cancelación de Cartera

Impresión de Notas

Impresión de Notas Fiscales

AJUSTE EN OPEN

A continuación se va a abrir la plantilla para realizar el reclamo de ajuste
En ella, debemos ir completando los siguientes campos:

Datos Básicos del Reclamo

Factura <input type="text" value="300667776"/>	Fecha <input type="text" value="miércoles, 05 de julio de 2017 12:25:5"/>
Lugar de Recepción <input type="text"/>	Medio de Recepción <input type="text"/>
Reclamante <input type="text" value="SALVATIERRA JORDAN GONZALES"/>	Teléfono Contacto <input type="text" value="1"/>
Observación <input type="text"/>	Funcionario <input type="text" value="SANCHIZ FANJUL STEFANIA BELEN"/>
Tipo de Identificación <input type="text" value="DNI M (Doc. Nacional de identidad Mas)"/>	Identificación <input type="text" value="34934117"/>
Dirección de Respuesta <input type="text" value="CORDOBA ,AV. /ALT/ 3304 /PI/ 1 /DE/"/>	División Administrativa <input type="text"/>
Causal <input type="text"/>	Valor a Cobrar con Impuestos <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> ¿Imprime Comprobante?	
<input type="checkbox"/> ¿Imprime Estado de Cuenta?	

BAJA DE ADICIONALES



Ingresá desde la card en la vista 360 del cliente y seleccioná más acciones



Internet 1000 MB + Flow Full

Línea: N/A Act. Date: 30/10/2024

Cuenta: 3000724089110001 Detalles de Consumo

Estado: **Activo** Asistencia Técnica

Velocidad: 1000 MB Historiales

Tecnología: FTTH

Ciclo: 18



Luego, ingresá a Pedido de Baja.



Mail FT: guillermo.ma

Información general > Servicio de Valor Agregado

Catec > Dispositivos

Historial de Suspensiones

Fidelización

Pedido de Baja

Detalle del Plan

Porta Interna CAPLAN

A screenshot of a software application window titled "Mail FT: guillermo.ma". The window contains a sidebar on the left with several menu items. The "Pedido de Baja" item is highlighted with a red rectangular border around its icon and text. Other visible items include "Catec", "Historial de Suspensiones", "Fidelización", "Detalle del Plan", and "Porta Interna CAPLAN". Above the sidebar, there are two main navigation sections: "Información general" and "Servicio de Valor Agregado", each with a corresponding arrow icon. The background of the window is white, and the overall interface has a clean, modern look.

Seleccioná el motivo y submotivo del pedido de baja.



Pedido de Baja

*Motivo:

Baja Parcial

*Sub-motivo:

Problemas económicos

Sub-motivo:

Demande baja Adicional

CONTINUAR

En el siguiente paso, tildá “**Baja adicionales**”



Pedido de Baja

Seleccioná la opción que corresponda:^{*}

- Asistencia Técnica
- Oferta / Down de PLAN / Pase a prepago
- Baja de Adicionales
- No Requerido
- Asesoramiento

CONTINUAR

Señalá el pack adicional que se desea dar de baja



Baja de Adicionales

Seleccioná los servicios que querés dar de baja:

Seleccionar Todo

Pack HDO (UY)

CONTINUAR

Seleccioná el tipo de baja:

POSDATADA

INMEDIATA



Pedido de Baja

Seleccioná la opción que corresponda:

Procesar:

- Baja a fin de ciclo (Posdatada)
- Baja en el momento (Inmediata)

Ingresá siempre Baja Posdatada.

Solo si el Cliente lo solicita, ingresá Baja Inmediata.

[ATRÁS](#)

[SIGUIENTE](#)

Pedido de baja, abajo a la derecha se ve la información



Pedido de Baja

Resumen

Comprobá que los datos son correctos antes de confirmar:

JESUS CAYETANO CARBALLO -Hogar

CIUY : 54768791

Domicilio de instalación:

LAVALLEJA, 555,

SALTO-UY, 50000

Internet 1000 MB + Flow Full

Servicio a dar de baja:

Pack HBO (UY)

Información:

Motivo : Baja Parcial

Sub-motivo : Problemas económicos

Sub-motivo2 : Demanda baja Adicional

Fecha de desconexión : 17/12/2024

[Cancelar](#)

[ATRAS](#)

[CONTINUAR](#)

Verás la finalización de trámite



Pedido de Baja



¡Tu caso se registró con éxito!

Número de gestión: [298341046](#)



Preguntas?