



# **MESA DE SEGUIMIENTO SERVICIOS FIJOS CLARO**

**SGA**

## TIPOS DE SERVICIO

RESIDENCIAL (PAQUETES MASIVOS)  
CLARO EMPRESAS (PAQUETES PYMES)  
CLARO EMPRESAS + IP  
CABLE ANALÓGICO

## TIPOS DE TRABAJO

INSTALACIÓN  
MANTENIMIENTO  
POSTVENTA

SIEMPRE VALIDA QUE  
TU SOT EN SGA SE LA  
CORRECTA.

# SGA - INTERFAZ

Nro. de SOT

Customer ID

Estado de SOT

SIEMPRE DEBE ESTAR  
EN EJECUCIÓN

Codigo de cliente

Tipo de  
Servicio

Tipo de Red

Tipo de SOT o Trabajo

<b>Solicitud:</b>	<b>66035162</b>	<b>Customer ID</b>	<b>52991916</b>	<b>Estado:</b>	<b>En Ejecución</b>
<b>Cliente</b>	<b>04238407</b>	<b>MILLER CASTILLO SALINAS</b>			
<b>Direccion:</b>	<b>CABALBOA 917 CHICAGO ENTRE</b>		<b>Distrito</b>	<b>TRUJILLO   TRUJILLO   LA</b>	
<b>Proyecto</b>	<b>0014713998</b>		<b>Incidencia:</b>	<b>Flag Penalidad:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>1</b>	<b>Tipo</b>	<b>HFC</b>	<b>SISACT INSTALACION PAQU</b>	<b>Motivo:</b>	
	<b>Tipo Servicio</b>	<b>Paquetes Masivos</b>			
	<b>F.Comp</b>	<b>26/11/2023</b>		<b>Area:</b>	<b>OPERACIONES HFC</b>
	<b>F.Gen:</b>	<b>19/11/2023</b>		<b>Solicitante:</b>	<b>USRSISACT</b> <b>charging_area 1:</b> <input type="text"/>
	<b>F.Inicio</b>	<b>19/11/2023</b>		<b>F.Fin:</b>	<input type="text"/> <b>charging_area 2:</b> <input type="text"/>
	<b>F.Apr:</b>	<b>19/11/2023</b>		<b>Acta Instalación:</b>	<input type="text"/>
		<b>N° Reclamo:</b>		<input type="text"/>	<b>Derivado</b> <input type="checkbox"/>
	<b>Observación</b>	<b>PROCESO AUTOMATICO - INTERFAZ HFC SISACT - PLAZO DE ACUERDO CONTRACTUAL: 0SEC.78664222</b>			

INDICE

# SGA – LECTURA DE PLAN

Servicio	BW	Cantidad
CLARO HDTV AVANZADO (1 HD) (3)	1	1 CA
Conferencia Tripartita		1 CA
Identificación de Llamadas		1 CA
Internet 50 Mbps (1)	51,200	1 CA
IPTV CLARO VIDEO-MENSUAL	1	1 CA
Line Reversal on Answer		1 CA
Llamada en Espera		1 CA
Plan Avanzado	1	1 CA
SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-Deco HD		1 CA
SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-DECODIFICADOR MOTOROLA HD DCX-52		2 CA
SISACT - Comodato-DECO HD		1 CA
SISACT - Comodato-Equipo Telefonico - ITC-G009W,Blanco		1 CA
SISACT - Comodato-MODEM TECHNICOLOR CGA2121 24x8 3.0 S/BAT		1 CA
Telefonia 100 (2)	1	1 CA

**3 Play**  
**Internet 50mb**  
**Telefonía 100min**  
**TV 4 Decos HD**

(1) INTERNET	(2) VOZ	(3) CABLE RESIDENCIAL
INTERNET (MEGAS)	TELEFONIA (MINUTOS)	PLAN DE TV( CANTIDAD – TIPO DE DECO)
	MULTIDESTINO (MINUTOS)	ALQUILER DE EQUIPOS (VALIDAR CANTIDAD)
	PLAN CONTROL (MINUTOS)	(3) CABLE EMPRESAS
		PLAN DE TV( CANTIDAD – TIPO DE DECO)
		PUNTO ADICIONAL (VALIDAR CANTIDAD)

# SGA - LECTURA DE PLAN

Servicio	BW	Cantidad
CN Avanzado		1 AV C
CN Claro Backup 15 GB 1 Equipo		1 AV C
CN Claro Drive Negocio 25 GB		1 AV C
CN Comodato-Deco HD		1 AV C
CN Comodato-MODEM SAGEMCOM F3890V3 32X8SB DOCSIS 3		1 AV C
CN Facturacion Electronica Web		1 AV C
CN HDTV Avanzado (1HD) (3)		1 AV C
CN Internet Claro Empresa Digital 100 Mbps CGT (1)	102,400	1 AV C
CN Liga 1 Max		1 AV C
CN Punto HD Adicional-DECODIFICADOR MOTOROLA HD DCX-525		1 AV C
CN Seguridad Empresas 01 Antivirus		1 AV C
CN Tarifa Acceso (instalación)		1 AV C

2 Play  
Internet 100mb  
TV 2 Decos HD

(1) INTERNET	(2) VOZ	(3) CABLE RESIDENCIAL
INTERNET (MEGAS)	TELEFONIA (MINUTOS)	PLAN DE TV( CANTIDAD – TIPO DE DECO)
	MULTIDESTINO (MINUTOS)	ALQUILER DE EQUIPOS (VALIDAR CANTIDAD)
	PLAN CONTROL (MINUTOS)	(3) CABLE EMPRESAS
		PLAN DE TV( CANTIDAD – TIPO DE DECO)
		PUNTO ADICIONAL (VALIDAR CANTIDAD)

# SGA - LECTURA DE SOT - PESTAÑAS

## DETALLE DE SOLICITUD

En la pestaña DETALLE SOLICITUD visualizamos el plan contratado por el cliente en el apartado servicio, así como también podemos ver la dirección del cliente en el apartado Dirección y el nro. de teléfono contratado en el apartado numero asociado a la etiqueta de telefonía.

### Servicios Contratados

### Dirección

Detalle Solicitud

Tarea

Cambios de Estado

Tareas Pendientes

Anotaciones

Control de Equipos

Agendamiento

Transacciones

Orden de Visita

[Reclamo Asociado](#)

	SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad	Dirección
1	19559471	21104903	73553267	SUCURSAL - SEDE SECUN	22/11/2023	Wake Up		1	CA BELLAVISTA 313 INTERIOR Piso SANTA RC
2	19559471	21104903	73553267	SUCURSAL - SEDE SECUN	22/11/2023	Voice Mail (CFU)	1	1	CA BELLAVISTA 313 INTERIOR Piso SANTA RC
3	19559471	21104903	73553267	SUCURSAL - SEDE SECUN	22/11/2023	Telefonia 100	1	1	CA BELLAVISTA 313 INTERIOR Piso SANTA RC
4	19559473	21104904	CID.21104904	SUCURSAL - SEDE SECUN	22/11/2023	SISACT - Comodato-MODEM TECHNICOLOR CGA2121 24x8 3.0 S/BAT		1	CA BELLAVISTA 313 INTERIOR Piso SANTA RC
5	19559471	21104903	73553267	SUCURSAL - SEDE SECUN	22/11/2023	SISACT - Comodato-Equipo Telefonico - ITC-G009W,Blanco		1	CA BELLAVISTA 313 INTERIOR Piso SANTA RC
		CID.21104902		SUCURSAL - SEDE SECUN	22/11/2023	SISACT - Comodato-DECO HD		1	CA BELLAVISTA 313 INTERIOR Piso SANTA RC
		CID.21104902		SUCURSAL - SEDE SECUN	22/11/2023	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-Deco HD		1	CA BELLAVISTA 313 INTERIOR Piso SANTA RC
8	19559472	21104902	CID.21104902	SUCURSAL - SEDE SECUN	22/11/2023	Plan Avanzado	1	1	CA BELLAVISTA 313 INTERIOR Piso SANTA RC
9	19559471	21104903	73553267	SUCURSAL - SEDE SECUN	22/11/2023	Llamada en Espera		1	CA BELLAVISTA 313 INTERIOR Piso SANTA RC
10	19559471	21104903	73553267	SUCURSAL - SEDE SECUN	22/11/2023	Line Reversal on Answer		1	CA BELLAVISTA 313 INTERIOR Piso SANTA RC
11	19559472	21104902	CID.21104902	SUCURSAL - SEDE SECUN	22/11/2023	IPTV CLARO VIDEO-MENSUAL	1	1	CA BELLAVISTA 313 INTERIOR Piso SANTA RC
12	19559473	21104904	CID.21104904	SUCURSAL - SEDE SECUN	22/11/2023	Internet 50 Mbps	51,200	1	CA BELLAVISTA 313 INTERIOR Piso SANTA RC

Nro. de Tlf.

INDICE

# SGA – LECTURA DE SOT – PESTAÑAS

## AGENDAMIENTO

En la pestaña AGENDAMIENTO validamos la CONTRATA y el DEPARTAMENTO el cual se muestra en el orden de Distrito – Provincia – Departamento, también se puede copiar el nombre del cliente titular en este campo.

CONTRATA

Agendamiento

ID Agenda	Contrata	Cliente	SOT	Incidencia	Dirección
53040988	CARLEI TELECOMUNICACIONES SAC	MILLER CASTILLO SALINAS	66035162		CA BALBOA 917 INTERIOR Piso 2 CHICATRUJILLO   TR

En este campo se puede copiar el nombre del cliente

Distrito | Provincia | Departamento

ID Agenda: 53040988

Proyecto: 0014713998

Solot: 66035162

Cliente: MILLER CASTILLO SALINAS

Estado: En Agenda

Dirección: CA BALBOA 917 INTERIOR Piso 2 CHICAGO ENTR TRUJILLO | TRUJILLO | LA

Fecha Agenda: 24/11/2023 11:00:00

Fecha Instalación:

Fecha Fin Agenda:

Cintillo:

Contratista (F9): CARLEI TELECOMUNICACIONES SAC

Contacto (F9):

Acta:

Instalador:

Supervisor:

	Usureg
En Agenda	USREASGA
En Agenda	E8845204

# SGA - LECTURA DE SOT - PESTAÑAS

## ANOTACIONES

En este campo se visualiza las notificaciones por parte del personal de Claro, de las contratas y de nuestros compañeros, también sirve para validar en SOT de instalación la cobertura.

Detalle Solicitud	Tarea	Cambios de Estado	Tareas Pendientes	Anotaciones	Control de Equipos	Agendamiento	Transacciones
	Tarea	Observacion		Usuario	Fecha		
7	Agenda Cuadrilla Configurable	Agendado en ETADirect		USREASGA	20/11/2023 11:54		
8	Agenda Cuadrilla Configurable	Agendado en ETADirect		E703539	19/11/2023 13:53		
9	Agenda Cuadrilla Configurable	INSTALACION FECHA 20/11/2023 HORA 4 A 6 PM CELULAR 913458968 TEL AND NET FSC		E703539	19/11/2023 13:53		
10	Agenda Cuadrilla Configurable	949620330 / 945640001 NO RESPONDE LLAMADAS , SE ENVIA MENSAJE TELNET		E703539	19/11/2023 13:47		
11	Agenda Cuadrilla Configurable	*VERIFICACION DE COBERTURA - SIN COORDENADAS* NO SE UBICÓ DOMICILIO DEL CLIENTE. PROGRAMAR VISITA DE ACUERDO A DISPONIBILIDAD. REALIZADO POR: BRUNO PRADO		E8845309	18/11/2023 19:11		
12	Agenda Cuadrilla Configurable	Agendado en ETADirect		USREASGA	18/11/2023 18:37		

Detalle Solicitud	Tarea	Cambios de Estado	Tareas Pendientes	Anotaciones	Control de Equipos	Agendamiento	Transacciones	Orden d
	Tarea	Observacion		Usuario	Fecha			
3	Agenda Cuadrilla Configurable	Agendado en ETADirect		USREASGA	23/11/2023 09:06			
4	Agenda Cuadrilla Configurable	Agendado en ETADirect		E8847562	23/11/2023 09:05			
5	Agenda Cuadrilla Configurable			E8847562	23/11/2023 09:05			
6	Agenda Cuadrilla Configurable	**VERIFICACION DE COBERTURA HORIZONTAL EN GEODIR** COORDENADA Y: -8.1144418 COORDENADA X: -79.0183284 RESULTADO: SI (HFC ) COBERTURA: SI PLANO: TRUJ078 REALIZADO POR: MOTOR		E8845204	19/11/2023 21:06			
7	Agenda Cuadrilla Configurable	Agendado en ETADirect		USREASGA	19/11/2023 20:37			



# SGA - LECTURA DE SOT - PESTAÑAS

**CONTACTOS CLIENTES**

Consulta Historica - JANET MARISOL GALLARDO GONZALES - ACTIVO

Buscar Datos del Cliente Servicios Contratados Sucursales Facturas Cobranzas Larga Distancia Telefonía Traffic View Incidencias Tarjetas Po

Orden de Trabajo Actividades **Contactos Clientes** TV Satelital Telefonía Prepago Cesiones Red Inteligente

	Codigo	Nombre	Cargo	Tipo	Tip.Doc	N° Doc	Cargo Especifico
1	01882324	JANET MARISOL GALLARDO GONZ	PROPIETARIO	PROPIETARIO	S.D.		PROPIETARIO

Pestaña para medios de comunicación

Medios de Contactos Modificar

Números de Contacto

Canal Comunicación	DDD	Medio Comunicación	Anexo	Usuario	Fecha
TELEFONO DOMICILIO 1	51	937237926		USRSISACT	16/09/2019 15:50:30
TELEFONO DOMICILIO 2	51	937237926		USRSISACT	16/09/2019 15:50:30
TELEFONO CELULAR 1		999941519		USRSISACT	16/09/2019 15:50:30
TELEFONO CELULAR 2		999901209		USRSISACT	24/07/2015 16:06:47
CORREO ELECTRONICO		jgallardo@iclaro.com.pe		USRSISACT	16/09/2019 15:50:31

# TIPOS DE POSTVENTA

## CAMBIO DE PLAN

Proyecto: 0007601549  
Tipo: HFC/SIAC - CAMBIO DE PLAN  
Tipo Servicio: Paquetes Masivos

## MIGRACIÓN SISACT

Proyecto: 0005922653  
Tipo: HFC/SISACT - MIGRACION SISACT  
Tipo Servicio: Paquetes Masivos

## PUNTO ADICIONAL

Proyecto:   
Tipo: HFC/SIAC - PUNTO ADICIONAL  
Tipo Servicio: Acceso Dedicado a Internet

## TRASLADO EXTERNO

Proyecto: 0007584579  
Tipo: HFC/SIAC - TRASLADO EXTERNO  
Tipo Servicio: Paquetes Masivos

## TRASLADO INTERNO

Proyecto:   
Tipo: HFC/SIAC - TRASLADO INTERNO  
Tipo Servicio: Paquetes Masivos

## CAMBIO DE EQUIPO

Proyecto:   
Tipo: HFC/SIAC - CAMBIO DE EQUIPO  
Tipo Servicio: Paquetes Masivos

## ENTREGA PLUME

Proyecto:   
Tipo: HFC - ENTREGA MESH  
Tipo Servicio: Paquetes Masivos

## DECO ADICIONAL

Proyecto: 0007645753  
Tipo: HFC/SIAC - DECO ADICIONAL  
Tipo Servicio: Paquetes Masivos

## BAJA DE DECO

Proyecto:   
Tipo: HFC/SIAC - BAJA DECO ALQUILER  
Tipo Servicio: Paquetes Masivos

<b>Solicitud:</b>	46554683	Customer ID:	35558262	Estado:	Atendida
Cliente	03001455 HEDY LILIANA OCAMPO QUITO				
Dirección:	CA CESAR VALLEJO 110 LOS JAZ	Distrito	CAJAMARCA CAJAMARCA CA		
<b>Proyecto</b>	0007640004	<b>Incidencia:</b>		Flag Penalidad :	<input type="checkbox"/>
<b>Tipo</b>	HFC/SIAC - CAMBIO DE PLAN	Motivo:	HFC/SIAC CAMBIO PLAN(CON VISITA TECNICA)		
Tipo Servicio:	Paquetes Masivos	Area:	OPERACIONES HFC		
F.Comp	22/03/2021	Solicitante:	E3013204	charging_area 1:	
F.Gen:	15/03/2021	F.Fin:		charging_area 2:	
F.Inicio	15/03/2021	Acta Instalación:			
F.Apr:	15/03/2021	N° Reclamo:		Derivado	<input type="checkbox"/>
Observación	RETIRAR: EMTA CISCO DOCSIS 3-SB; INSTALAR: MODEM SAGEMCOM V2.2 3686 24X8 3.0 S/BAT; UPGRADE: Internet 5Mbps (Upgrade 35Mbps) Full - A - Internet 100 Mbps;				

Detalle Solicitud	Tarea	Cambios de Estado	Tareas Pendientes	Anotaciones	Control de Equipos	Agendamiento	Transacciones	Orden de Visita	Reclamo As
-------------------	-------	-------------------	-------------------	-------------	--------------------	--------------	---------------	-----------------	------------

	SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad
1	14490456	13669639	CID.13669639	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	17/04/2021	Internet 100 Mbps	102,400	0 C
2	14490456	13669639	CID.13669639	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	17/04/2021	SISACT - Comodato-MODEM ARRIS TG2482 24X8 3.0 S/BAT		1 C
3	14490457	13669640	76604701	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	17/04/2021	Telefonia 100	1	0 C
4	14490457	13669640	76604701	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	17/04/2021	SISACT - Comodato-Equipo Telefonico - ITC-G009W,Blanco		1 C
5	14490457	13669640	76604701	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	17/04/2021	Wake Up		0 C
6	14490457	13669640	76604701	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	17/04/2021	Calling Party Category		0 C
7	14490457	13669640	76604701	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	17/04/2021	Line Reversal on Answer		0 C
8	14490457	13669640	76604701	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	17/04/2021	Llamada en Espera		0 C
9	14490457	13669640	76604701	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	17/04/2021	Conferencia Tripartita		0 C
10	14490457	13669640	76604701	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	17/04/2021	Identificación de Llamadas		0 C
11	144904	13669640	76604701	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	17/04/2021	Voice Mail (CFU)	1	0 C

## Cambio de Plan

Un Cambio de Plan consiste en modificar el plan antiguo del cliente y se valida comparando el plan antiguo del cliente VS el plan nuevo, para determinar si cambia, adiciona o retira equipos o un servicio.

### REGLAS BASICAS PARA BUSCAR EL PLAN ANTIGUO DEL CLIENTE

**\*Debe ser la última SOT modificación general:**

**Cambio de Plan, Migración, Instalación, Portabilidad**

**\*\*El Customer ID de la SOT del Plan Viejo debe coincidir con el del Plan Nuevo**

**\*\*\*La SOT debe estar en estado Atendida o Cerrada.**

**\*\*Si hay SOT de Baja de Deco ó Deco Adicional entre el plan nuevo y plan antiguo, se deben tomar en cuenta porque modificaran el plan viejo del cliente.**

**INDICE**

Solicitud: 48355044

Customer ID:

Estado: Atendida

Cliente: 02186106

URBINA COTOS JUAN MARTIN

Dirección: CA ISIDORO SUAREZ 356 PARALELA

Distrito: SAN MIGUEL | LIMA | LI

4 Proyecto: 0007993679

Incidencia:

Flag Penalidad: ☐

Tipo: CLARO EMPRESAS HFC - SERVICIO

Motivo:

Tipo Servicio: Paquetes Pymes en HFC

Area: CUSTOMER CARE

F.Comp: 23/06/2021

Solicitante: E8816548

charging\_area 1:

F.Gen: 16/06/2021

F.Fin:

charging\_area 2:

F.Inicio: 16/06/2021

Acta Instalación:

F.Apr: 16/06/2021

N° Reclamo:

Derivado: ☐

Observación: CAMBIO DE PLAN

INC : 20823808

PY : 0007963904

CLARO EMPRESAS HFC – SERVICIOS MENORES

SOT DE POST VENTA

Cambio de Plan

Claro Empresas

AQUÍ VALIDAMOS LA ACTIVIDAD

Detalle Solicitud

Tarea

Cambios de Estado

Tareas Pendientes

Anotaciones

Control de Equipos

Agendamiento

Transacciones

Orden de Visita

Reclamo Asociado

	SID	NRO TLF. DEL CLIENTE	Descripción	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad	Dirección
1	15018661167		URBINA COTOS JUAN MA	17/06/2021	CN Basico			1 CAISIDORO SUAREZ 356 PARALELA LA AV ESCARDO CDRA 7
2	15018661679688	16357764	URBINA COTOS JUAN MA	17/06/2021	CN Call Forward Unconditional			1 CAISIDORO SUAREZ 356 PARALELA LA AV ESCARDO CDRA 7
3	15018661679688416357764		URBINA COTOS JUAN MA	17/06/2021	CN Call Transfer			1 CAISIDORO SUAREZ 356 PARALELA LA AV ESCARDO CDRA 7
4	15018661679688416357764		URBINA COTOS JUAN MA	17/06/2021	CN Calling Party Category			1 CAISIDORO SUAREZ 356 PARALELA LA AV ESCARDO CDRA 7
5	1501866316796885SID.15018663		URBINA COTOS JUAN MA	17/06/2021	CN Claro Backup 15 GB 1 Equipo			1 CAISIDORO SUAREZ 356 PARALELA LA AV ESCARDO CDRA 7
6	1501866416796882SID.15018664		URBINA COTOS JUAN MA	17/06/2021	CN Claro Drive Negocio 25 GB			1 CAISIDORO SUAREZ 356 PARALELA LA AV ESCARDO CDRA 7
7	150186611679688CID.16796880		URBINA COTOS JUAN MA	17/06/2021	CN Comodato-Deco HD			1 CAISIDORO SUAREZ 356 PARALELA LA AV ESCARDO CDRA 7
8	1501866216796881CID.16796881		URBINA COTOS JUAN MA	17/06/2021	CN Comodato-EMTA TG862A DOCSIS30 S. SLOT S/B			1 CAISIDORO SUAREZ 356 PARALELA LA AV ESCARDO CDRA 7
9	15018661679688416357764		URBINA COTOS JUAN MA	17/06/2021	CN Comodato-Equipo Telefonico - ITC - G011			1 CAISIDORO SUAREZ 356 PARALELA LA AV ESCARDO CDRA 7
10	150186611679688CID.16796880		URBINA COTOS JUAN MA	17/06/2021	CN HDTV Basico Digital (1HD)			1 CAISIDORO SUAREZ 356 PARALELA LA AV ESCARDO CDRA 7
11	15018661679688416357764		URBINA COTOS JUAN MA	17/06/2021	CN Identificación de Llamadas			1 CAISIDORO SUAREZ 356 PARALELA LA AV ESCARDO CDRA 7
12	1501866216796881CID.16796881		URBINA COTOS JUAN MA	17/06/2021	CN Internet Avanzado 50 Mbps CGT	51,200		1 CAISIDORO SUAREZ 356 PARALELA LA AV ESCARDO CDRA 7
13	15018661679688416357764		URBINA COTOS JUAN MA	17/06/2021	CN Line Reversal on Answer			1 CAISIDORO SUAREZ 356 PARALELA LA AV ESCARDO CDRA 7
14	15018661679688416357764		URBINA COTOS JUAN MA	17/06/2021	CN Llamada en Espera			1 CAISIDORO SUAREZ 356 PARALELA LA AV ESCARDO CDRA 7
15	150186611679688CID.16796880		URBINA COTOS JUAN MA	17/06/2021	CN Punto HD Adicional-DECODIFICADOR MOTOROLA HD DC			1 CAISIDORO SUAREZ 356 PARALELA LA AV ESCARDO CDRA 7
16	150186611679688CID.16796880		URBINA COTOS JUAN MA	17/06/2021	CN Punto HD Adicional-DECODIFICADOR MOTOROLA HD DC			1 CAISIDORO SUAREZ 356 PARALELA LA AV ESCARDO CDRA 7



Solicitud: 34739025

Customer ID: 35737053

Estado: Atendida

Cliente: 01470360 GALLEGOS VELA MARCELINO ITALO ABEL

Dirección: RESIDENCIAL SAN MARTIN BL G 103

Distrito: ICA | ICA | IC

Proyecto: 0005943692

Incidencia:

Flag Penalidad: ☐

Tipo: HFC/SISACT - MIGRACION SISACT

Motivo:

Area: OPERACIONES HFC

Tipo Servicio: Paquetes Masivos

Solicitante: USRSISACT

charging\_area 1:

F.Comp: 01/07/2019

F.Fin:

charging\_area 2:

F.Gen: 24/06/2019

F.Inicio: 24/06/2019

Acta Instalación:

F.Apr: 24/06/2019

N° Reclamo:

Derivado: ☐

Observación: PROCESO AUTOMATICO - INTERFAZ HFC SISACT - PLAZO DE ACUERDO CONTRACTUAL: 0SEC.43411626

Detalle Solicitud

Tarea

Cambios de Estado

Tareas Pendientes

Anotaciones

Control de Equipos

Agendamiento

Transacciones

Orden de Visita

Reclamo Asociado

	SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad
2	1173227910377068	CID.10377069		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	27/06/2019	Casilla de Correo 10GB-3 Play		1 R
3	1173227810377068	CID.10377068		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	27/06/2019	CLARO HDTV SUPERIOR (1 HD)	1	1 R
4	1173227710377068	56603750		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	27/06/2019	Conferencia Tripartita		1 R
5	1173227710377067	56603750		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	27/06/2019	Identificación de Llamadas		1 R
6	1173227910377068	CID.10377069		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	27/06/2019	Internet 10 Mbps	10,240	1 R
7	1173227710377067	56603750		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	27/06/2019	Line Reversal on Answer		1 R
8	1173227710377067	56603750		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	27/06/2019	Llamada en Espera		1 R
9	1173227810377068	CID.10377068		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	27/06/2019	Plan Superior	1	1 R
10	1173227810377068	CID.10377068		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	27/06/2019	Servicio VOD	1	1 R
11	1173227810377068	CID.10377068		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	27/06/2019	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-Deco HD		1 R
12	1173227810377068	CID.10377068		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	27/06/2019	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-DECODIFICADOR M		3 R
13	1173227810377068	CID.10377068		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	27/06/2019	SISACT - Comodato-DECO HD		1 R
14	1173227710377067	56603750		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	27/06/2019	SISACT - Comodato-Equipo Telefonico - ITC-G009W,Blanco		1 R
15	1173227910377068	CID.10377069		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	27/06/2019	SISACT - Comodato-MODEM SAGEMCOM V2.2 3686 24X8 3.0		1 R
16	1173227710377067	56603750		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	27/06/2019	Telefonia 100	1	1 R
17	1173227710377067	56603750		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	27/06/2019	Voice Mail (CFU)	1	1 R

## Migración Sisact

Es cuando un cliente pasa de servicio Claro Empresa a servicio Residencial, también puede involucrar una modificación del plan del cliente (Cambio de Plan)

*Esto se valida como un cambio de plan.*

*La SOT del plan nuevo tendrá Customer ID pero la del plan antiguo no, por lo tanto en este caso debemos comparar el nro de tlf. o la dirección del cliente.*

Solicitud: 66027771

Customer ID: 36960575

Estado: Atendida

Cliente: 02097007

JANET MARISOL GALLARDO GONZALES

Dirección: CABENITO JUAREZ 453 LA ESPE

Distrito: LA ESPERANZA | TRUJILLO | LA

Proyecto

2

Tipo: HFC/SIAC - PUNTO ADICIONAL

Incidencia:

Flag Penalidad: ☐

Motivo: HFC - A SOLICITUD DEL CLIENTE

Area: OPERACIONES HFC

Tipo Servicio: Acceso Dedicado a Internet

Solicitante: E8514626 charging\_area 1:

F.Comp: 20/11/2023

F.Gen: 18/11/2023

F.Inicio: 18/11/2023

F.Fin: charging\_area 2:

F.Apr: 18/11/2023

Acta Instalación:

Nº Reclamo:

Derivado: ☐

Observación: cliente desea que le instalen los puntos adicionales [016951193]

Punto Adicional

Es todo punto de red o telefonía (cableado) que se agregue en el domicilio del cliente.

Detalle Solicitud

Tarea

Cambios de Estado

Tareas Pendientes

Anotaciones

Control de Equipos

Agendamiento

Transacciones

Orden de Visita

Reclamo Asociado

	SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad	
1	1866604	21090653	CID.21090653	SUCURSAL - SEDE SECUNDAR	21/11/2023	Inst. Punto Internet Adicional Post Inst.	204,800	4	C/

**Solicitud:** 66025156 Customer ID: 45616399 Estado: En Ejecución

Cliente: 01246160 FARFAN FARFAN YASMIN

Dirección: CA FLORES 141 ENTRE LA 3RA CD Distrito: MIRAFLORES AREQUIPA AR

**Proyecto:** 0014709165 **Incidencia:** Flag Penalidad: ☐

Tipo: HFC/SIAC - TRASLADO EXTERNO Motivo: HFC/SIAC - A SOLICITUD DEL CLIENTE

Tipo Servicio: Paquetes Masivos Area: OPERACIONES HFC

F.Comp: 20/11/2023 Solicitante: E8846879 charging\_area 1: ☐

F.Gen: 18/11/2023 F.Fin: charging\_area 2: ☐

F.Inicio: 18/11/2023 Acta Instalación: ☐

F.Apr: 18/11/2023 N° Reclamo: Derivado ☐

Observación: #RETENCION  
PLANTILLA TE .- TRASLADO EXTERNO

## Traslado Externo

Se refiere al movimiento de los equipos del cliente de una dirección física a otra.

### Detalle Solicitud

Tarea Cambios de Estado Tareas Pendientes Anotaciones Control de Equipos Agendamiento Transacciones Orden de Visita [Reclamo Asociado](#)

	SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad	
2	1954071021089089	CID.21089089	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/11/2023	CLARO HDTV AVANZADO (1 HD)		1	1	CALAS
3	195407122108909154619726		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/11/2023	Conferencia Tripartita			1	CALAS
4	1954071121089090	CID.21089090	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/11/2023	Full Claro 50 Mbps		102,400	1	CALAS
5	195407122108909154619726		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/11/2023	Identificación de Llamadas			1	CALAS
6	1954071021089089	CID.21089089	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/11/2023	IPTV CLARO VIDEO-MENSUAL		1	1	CALAS
7	195407122108909154619726		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/11/2023	Line Reversal on Answer				1 CALAS
8	195407122108909154619726		SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/11/2023	Llamada en Espera				1 CALAS
9	1954071021089089	CID.21089089	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/11/2023	Plan Avanzado		1	1	CALAS
10	1954071021089089	CID.21089089	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/11/2023	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-Deco HD				1 CALAS
11	1954071021089089	CID.21089089	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/11/2023	SISACT - Comodato-DECO HD				1 CALAS
12	1954071021089089	CID.21089089	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/11/2023	SISACT - Comodato-Equipo Telefonico - ITC-G009W,Blanco				1 CALAS
13	1954071021089089	CID.21089089	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/11/2023	SISACT - Comodato-MODEM SAGEMCOM V2.2 3686 24X8 3.0 S/E				1 CALAS
14	1954071021089089	CID.21089089	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/11/2023	Telefonia 100		1	1	CALAS
15	1954071021089089	CID.21089089	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/11/2023	Traslado Externo Internet		1	1	CALAS
16	1954071021089089	CID.21089089	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/11/2023	Traslado Externo Telefonía Fija				1 CALAS
17	1954071021089089	CID.21089089	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/11/2023	Traslado Externo TV				1 CALAS

Se debe validar en la pestaña Servicio que tenga etiquetas de Traslado Externo y tienen que ser equivalentes a la cantidad de plays que tiene el cliente.

Se debe validar en la pestaña Servicio que tenga etiquetas de Traslado Externo y tienen que ser equivalentes a la cantidad de plays que tiene el cliente.

**Solicitud:** 47172550 Customer ID: 30133920 Estado: Atendida

Cliente: 02770094 LIZ KARINA GOMEZ HUERTAS

Dirección: COUNTRY CLUB MIRAFLORES . CRU Distrito: CASTILLA | PIURA | PI

**Proyecto** 1 **Incidencia:**                      Flag Penalidad: ☐

**Tipo** HFC/SIAC - TRASLADO INTERNO Motivo: HFC - A SOLICITUD DEL CLIENTE

Tipo Servicio: Paquetes Masivos Area: OPERACIONES HFC

F.Comp: 17/04/2021 Solicitante: E8501794 charging\_area 1:                     

F.Gen: 13/04/2021 F.Fin:                      charging\_area 2:                     

F.Inicio: 13/04/2021 Acta Instalación:                     

F.Apr: 13/04/2021 **N° Reclamo:**                      Derivado ☐

Observación: sn 2104130001293399  
telf 994400389  
obs: cliente desea que se muevan los cables debido a que esta contruyendo y han quedado sueltos

## Traslado Interno

Se refiere al movimiento de los equipos del cliente de un lugar a otro en el mismo domicilio o dirección.

Detalle Solicitud	Tarea	Cambios de Estado	Tareas Pendientes	Anotaciones	Control de Equipos	Agendamiento	Transacciones	Orden de Visita	Reclamo As
SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad		
1	136906	12842775	CID.12842775	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	15/04/2021	CLARO HDTV AVANZADO (1 DECO HD)	1	1	CC
2	13690671	12842776	CID.12842776	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	15/04/2021	Internet 40Mbps (Upgrade 120Mbps) Full	81,920	1	CC
3	13690672	12842774	73600444	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	15/04/2021	Telefonia 100	1	1	CC



<b>Solicitud:</b>	<b>47096716</b>	Customer ID:	21209830	Estado:	Atendida
Cliente	02441075	JULIO MARTIN FIGUEROA CORNEJO			
Dirección:	AV BRASIL 201 CERCADO ESPALDO	Distrito	ALTO SELVA ALEGRE   AREQUIPA   AR		
<b>Proyecto</b>		<b>Incidencia:</b>		Flag Penalidad :	<input type="checkbox"/>
1 Tipo	HFC/SIAC - CAMBIO DE EQUIPO	Motivo:	INBOUND CAEQ POR TECNOLOGIA		
Tipo Servicio:	Paquetes Masivos	Area:	OPERACIONES HFC		
F.Comp	10/04/2021	Solicitante:	E3011519	charging_area 1:	
F.Gen:	09/04/2021	F.Fin:		charging_area 2:	
F.Inicio	09/04/2021	Acta Instalación:			
F.Apr:	09/04/2021	N° Reclamo:		Derivado	<input type="checkbox"/>
Observación	N° DE REFERENCIA: 991796637 OBS:Equipo contratado en TRACER está saturado, amerita el cmbio de emta por mejora tecnológica 010909178				

**SOT Cambio de Equipo**  
Esta SOT se utiliza para cambiar el EMTA del cliente por una mejora tecnológica, no es necesario validar un plan viejo y nuevo.

Detalle Solicitud	Tarea	Cambios de Estado	Tareas Pendientes	Anotaciones	Control de Equipos	Agendamiento	Transacciones	Orden de Visita	<a href="#">Reclamo A</a>
	SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad	
1	145594	13778505	CID.13778505	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	00/00/0000	CLARO HDTV AVANZADO (1 DECO HD)	1	1	A
2	14559467	13778507	CID.13778507	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	00/00/0000	Internet 30 Mbps	30,720	1	A
3	14559468	13778506	54329874	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	00/00/0000	Telefonia 100	1	1	A

Solicitud:63116129Customer ID:18583256Estado:Atendida

Cliente01365910BEJARANO MOLINA CARMEN ARACELLY

Dirección:CA LOS SAUCES 175 DPTO A ALT. CDistritoLA MOLINA | LIMA | LI

3ProyectoTipoHFC - ENTREGA MESH

Tipo ServicioPaquetes Masivos

F.Comp16/06/2023

F.Gen16/06/2023

F.Inicio16/06/2023

F.Apr16/06/2023

ObservaciónCLIENTE:CARMEN ARACELLY BEJARANO MOLINA  
TIPO DE TRABAJO: INSTALACION DE REPETIDOR KAON  
CONTACTO: CARMEN ARACELLY BEJARANO MOLINA  
MOBIL: 9913310053

Incidencia:Flag Penalidad :☐

Motivo:HFC - ENTREGA MESH

Area:CUSTOMER CARE

Solicitante:E8832053charging\_area 1:

F.Fin:charging\_area 2:

Acta Instalación:

Nº Reclamo:Derivado☐

SOT Entrega Mesh

Consiste en la instalación de un repetidor adicional en el domicilio del cliente sin necesidad de hacer cambios en el plan.

Detalle SolicitudTareaCambios de EstadoTareas PendientesAnotacionesControl de EquiposAgendamientoTransaccionesOrden de VisitaReclamo Asociado

	SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad	
1	18591487	20404787	CID.20404787	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	00/00/0000	Full Claro 150 Mbps	153,600	1	CAL

Solicitud: 47116652

Customer ID: 36288200

Estado: Atendida

Cliente: 02004488

MARIA ESTHER VASQUEZ GUTIERREZ

Direccion: WALL DAVILA CURVA VENTANILLA

Distrito: VENTANILLA | CALLAO | LI

Proyecto: 0007742499

Incidencia:

Flag Penalidad: ☐

1 Tipo: HFC/SIAC - DECO ADICIONAL

Motivo: HFC - A SOLICITUD DEL CLIENTE

Tipo Servicio: Paquetes Masivos

Area: OPERACIONES HFC

F.Comp: 10/04/2021

Solicitante: E8501484

charging\_area 1:

F.Gen: 10/04/2021

F.Fin:

charging\_area 2:

F.Inicio: 10/04/2021

Acta Instalación:

F.Apr: 10/04/2021

Nº Reclamo:

Derivado: ☐

Observación: SN: 2104100001004380

costo: 75010915309

Detalle Solicitud

Tarea

Cambios de Estado

Tareas Pendientes

Anotaciones

Control de Equipos

Agendamiento

Transacciones

Orden de Visita

Reclamo A.

	SID	CID	Numero	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad
1	11871441	10535259	CID.10535259	RV 00/00/0000	Inst. Punto Adicional TV Post Instalación		1 M
2	11871441	10535259	CID.10535259	RV 00/00/0000	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-Deco Básico HD		1 M
3	11871441	10535259	CID.10535259	SUCURSAL - SEDE SECUNDARIA	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-Deco Básico HD		1 M

Deco Adicional

Consiste en agregar mas decos al plan actual del cliente.

Cantidad y tipo de decos adicionales a instalar.

Solicitud:	46855135	Customer ID:	37377970	Estado:	Atendida
Cliente	03081495 NADIA CACERES CCARITA				
Dirección:	CA POMALCA 265 -- CDRA 2 DEL P		Distrito	SANTIAGO DE SURCO   LIMA   LI	
Proyecto					
Tipo	HFC/SIAC - BAJA DECO ALQUILER				
Tipo Servicio:	Paquetes Masivos				
F.Comp	29/03/2021		Solicitante:	USRSIACUNICO	charging_area 1:
F.Gen:	29/03/2021		F.Fin:		charging_area 2:
F.Inicio	29/03/2021		Acta Instalación:		
F.Apr:	29/03/2021		N° Reclamo:		Derivado
Observación	SOT de Desinstalación de Deco Adicional				

### Baja de Deco Alquiler

Consiste en retirar uno o mas decos del plan actual del cliente.

Detalle Solicitud	Tarea	Cambios de Estado	Tareas Pendientes	Anotaciones	Control de Equipos	Agendamiento	Transacciones	Orden de Visita	<a href="#">Reclamo Asociado</a>
1	SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad	
1	121867	10907007	CID: 10907007	SUCURSAL - SEDE PRINCIPAL	00/00/0000	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-DECODIFICADOR M		1	CA

# SOT MAL GENERADA

## Duplucidad en etiquetas de plan contratado.

4

Solicitud: 70641542

Customer ID: 53278969

Estado: Rechazado SOT con errores de sistemas - I

Cliente: 04310956

DISTRIBUCIONES ARISMENDI E.I.R.L.

Direccion: JR UMACHIRI 489 24 DE OCTUBR

Distrito: JULIACA| SAN ROMAN | PU

Proyecto: 0017275540

Incidencia:

Flag Penalidad: ☐

Tipo: FTTH/SIAC - TRASLADO EXTERNO

Motivo: FTTH/SIAC - A SOLICITUD DEL CLIENTE

Tipo Servicio: Paquetes Masivos

Area: OPERACIONES HFC

F.Comp: 01/05/2024

Solicitante: C19222

charging\_area 1:

F.Gen: 30/04/2024

F.Fin:

charging\_area 2:

F.Inicio: 30/04/2024

Acta Instalación:

F.Apr: 30/04/2024

N° Reclamo:

Derivado: ☐

Observación: cliente critico a punto de interponer reclamo, indica que anteriormente solicito traslado externo sin embargo cuenta con servicio.  
numero de ref. 900222769 - TLF. REF.:900222769. ID TOA: \18327417\

Duplicidad en etiquetas del Plan  
(Solo debe haber 1 sola etiqueta por cada servicio)

Detalle Solicitud

Tarea

Cambios de Estado

Tareas Pendientes

Anotaciones

Control de Equipos

Agendamiento

Transacciones

Orden de Visita

Reclamo Asociado

	SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad	
1	2047040	21958569	CID.21958569	SUCURSAL - SEDE SEC	30/04/2024	Traslado Externo Internet	1	1	JR
2	20470406	21958569	CID.21958569	SUCURSAL - SEDE SEC	30/04/2024	SISACT - Comodato-ROUTER HG8145V5 GPON		1	JR
3	20470406	21958569	CID.21958569	SUCURSAL - SEDE SEC	30/04/2024	Full Claro FTTH 150 Mbps	307,200	1	JR
4	20470406	21958569	CID.21958569	SUCURSAL - SEDE SEC	30/04/2024	FTTH Internet 200 Mbps	204,800	1	JR



# SOT MAL GENERADA

Sin etiquetas de servicios contratados en pestaña Detalle Solicitud.

Solicitud: 70803374

Customer ID: 53285127

Estado: Atendida

Cliente: 04312488

JESUS OSCAR QUISPE FLORES

Direccion: CA MOQUEGUA 285 POCOLLAY CERCADO CALLE 1

Distrito: POCOLLAY | TACNA | TA

3 Proyecto: 0017310577

Proyecto Origen:

Incidencia:

Tipo: HFC - MANTENIMIENTO

Motivo: CATV - PROBLEMAS CON DECODIFICADOR

Tipo Servicio: Paquetes Masivos

Area: OPERACIONES HFC

F.Comp: 09/05/2024 09:00:00

Solicitante: C17352

charging\_area 1:

F.Gen: 08/05/2024 17:06:11

F.Fin:

charging\_area 2:

F.Inicio: 08/05/2024 17:06:11

Acta Instalación:

Flag Penalidad: ☐

F.Apr: 10/05/2024 17:28:07

N° Reclamo:

Derivado: ☐

Observación: se retiene con visita técnica - ID TOA: Y18396586\

Detalle Solicitud

Tarea

Cambios de Estado

Tareas Pendientes

Anotaciones

Control de Equipos

Agendamiento

Transacciones

SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio
-----	-----	--------	-------------	----------	----------

Sin etiquetas de servicio en el plan



Solicitud: 78357749

Customer ID: 55535846

Estado: En Ejecución

Cliente: 02928935

WALTER ALONZO VILLANUEVAARIAS

Direccion: 12 DE OCTUBRE CERCA A CALLE CERCA A CALLE CI

Distrito: CERRO COLORADO | AREQUIPA | AR

1 Proyecto: 0020041854

Proyecto Origen: 0020041854

Incidencia:

Tipo: FTTH - SISACT INSTALACION PAQUETE

Motivo:

Tipo Servicio: Paquetes Masivos

Area: OPERACIONES HFC

F.Comp: 07/05/2025 19:50:31

Solicitante: USRSISACT

charging\_area 1:

F.Gen: 30/04/2025 19:50:31

F.Fin:

charging\_area 2:

F.Inicio: 30/04/2025 19:52:00

Acta Instalación:

Flag Penalidad: ☐

F.Apr: 30/04/2025 19:50:31

N° Reclamo:

Derivado: ☐

Observación: PROCESO AUTOMATICO - INTERFAZ FTTH SISACT - PLAZO DE ACUERDO CONTRACTUAL: 0SEC.94051216 - CASA - VERIFICACION DE COBERTURA HORIZONTAL EN GEODIR COORDENADA Y: -16.4019515

Detalle Solicitud

Tarea

Cambios de Estado

Tareas Pendientes

Anotaciones

Control de Equipos

Agendamiento

Transacciones

SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio
1	22453413	24053872	CID.24053872	SUCURSAL - SEDE SEC	Avanzado IPTV
2	22453412	24053871	CID.24053871	SUCURSAL - SEDE SEC	FTTH Internet 400 Mbps
3	22453413	24053872	CID.24053872	SUCURSAL - SEDE SEC	IPTV CLARO VIDEO-MENSUAL
4	22453413	24053872	CID.24053872	SUCURSAL - SEDE SEC	L1 Max
5	22453413	24053872	CID.24053872	SUCURSAL - SEDE SEC	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-DECODIFICADOR
6	22453413	24053872	CID.24053872	SUCURSAL - SEDE SEC	SISACT - Comodato-DECODIFICADOR IPTV ZXV10 B8866V
7	22453412	24053871	CID.24053871	SUCURSAL - SEDE SEC	SISACT - Comodato-ROUTER F6600P 180000493829 ZTE
8	22453413	24053872	CID.24053872	SUCURSAL - SEDE SEC	TV Superior Pro



# SOT MAL GENERADA

SOT de HFC/FTTH con etiquetas de FTTH/HFC en plan

**Solicitud:** 70998979 **Customer ID:** 53827633 **Estado:** Rechazado SOT con error

**Cliente:** 01524175 GONZALES RIOS ALEXALVEISER

**Dirección:** JR MIRAFLORES 445 URBANIZACI Distrito CAJAMARCA | CAJAMARCA | CA

**Proyecto:** 0017387124 **Incidencia:** Flag Penalidad: ☐

**Tipo:** FTTH - SISACT INSTALACION PAC

**Tipo Servicio:** Paquetes Nuevos

**F.Comp:** 26/05/2024 **Solicitante:** USRSISACT **charging\_area 1:**

**F.Gen:** 19/05/2024 **F.Fin:** **charging\_area 2:**

**F.Inicio:** 19/05/2024 **Acta Instalación:**

**F.Apr:** 19/05/2024 **Nº Reclamo:** Derivado ☐

**Observación:** PROCESO AUTOMATICO - INTERFAZ FTTH SISACT - PLAZO DE ACUERDO CONTRACTUAL: 0SEC.83745416

**Detalle Solicitud** Tarea Cambios de Estado Tareas Pendientes Anotaciones Control de Equipos Agendamiento Transacciones Orden de Visita [Reclamo Asociado](#)

	SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad
1	20563807	22055109	CID.22055109	SUCURSAL - SEDE SECU	00/00/0000	Internet 300 Mbps	307,200	1 CA
2	20563807	22055109	CID.22055109	SUCURSAL - SEDE SECU	00/00/0000	SISACT - Comodato-MODEM SAGEMCOM V2.2 3686 24X8 3.0 S/E		1 CA



La tecnología o tipo de red debe coincidir con el plan contratado por el cliente.

SOT de FTTH con etiquetas de HFC en los servicios

SOT de HFC con etiquetas de FTTH en los servicios

**Solicitud:** 71137078 **Customer ID:** 53859851 **Estado:** Rechazado SOT con error

**Cliente:** 03275421 DORIS ADELI ROMERO CRUZADO

**Dirección:** LAS CASUARINAS DE SANTAROSA Distrito SAN MARTIN DE PORRES | LIMA | LI

**Proyecto:** 0017423730 **Incidencia:** Flag Penalidad: ☐

**Tipo:** HFC - SISACT INSTALACION PAC

**Tipo Servicio:** Paquetes Nuevos

**F.Comp:** 02/06/2024 **Solicitante:** USRSISACT **charging\_area 1:**

**F.Gen:** 26/05/2024 **F.Fin:** **charging\_area 2:**

**F.Inicio:** 26/05/2024 **Acta Instalación:**

**F.Apr:** 26/05/2024 **Nº Reclamo:** Derivado ☐

**Observación:** PROCESO AUTOMATICO - INTERFAZ HFC SISACT - PLAZO DE ACUERDO CONTRACTUAL: 0SEC.83937594

**Detalle Solicitud** Tarea Cambios de Estado Tareas Pendientes Anotaciones Control de Equipos Agendamiento Transacciones Orden de Visita [Reclamo Asociado](#)

	SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad
1	20600204	22099768	CID.22099768	SUCURSAL - SEDE SECUN	00/00/0000	FTTH Internet 150 Mbps	153,600	1 CA
2	20600204	22099768	CID.22099768	SUCURSAL - SEDE SECUN	00/00/0000	SISACT - Comodato-ROUTER F6600P 180000493829 ZTE		1 CA

# SOT MAL GENERADA

## SOT de cliente residencial sin Customer ID

Cerrar	SOT	Tipo Agenda	Proyecto	Codigo Cliente	Customer	Segmento	ClienteCheck	Fecha Programación	Cliente		
<input type="checkbox"/>	75519312		18873407	04700366		HFC	<input type="checkbox"/>	8/01/2025 14:00:00	CLORINDA CARMEN AMBRONCIO CRUZ DE VILLAGEL		
<div>&lt;</div>											
Tarea	Detalle Servicios		Agendamiento	Cambios de Estado	Tareas	Documentos Adjuntos	Observaciones	Ficha Técnica	Control de Equipos	Control de Costos	SLA
	SID	CID	INro.Servicio	Punto	Descripción	Servicio	BW	Cantidad	Dirección		
1	21833477	23426282	CID.2342621		SUCURSAL - SEDE PRIN Plan Avanzado		1	1	1AV RAMON CASTILLA 500 INTE		
2	21833475	23426284	CID.2342622		SUCURSAL - SEDE PRIN Internet 150 Mbps		153600	1	1AV RAMON CASTILLA 500 INTE		
3	21833475	23426284	CID.2342623		SUCURSAL - SEDE PRIN SISACT - Comodato-MODEM SAGEMCOM V2.2 3686 24X8 3.0 S/BAT		0	1	1AV RAMON CASTILLA 500 INTE		
4	21833477	23426282	CID.2342624		SUCURSAL - SEDE PRIN SISACT - Comodato-DECO HD		0	1	1AV RAMON CASTILLA 500 INTE		
5	21833476	23426283		5	SUCURSAL - SEDE PRIN Conferencia Tripartita		0	1	1AV RAMON CASTILLA 500 INTE		
6	21833476	23426283		6	SUCURSAL - SEDE PRIN Voice Mail (CFU)		1	1	1AV RAMON CASTILLA 500 INTE		
7	21833476	23426283		7	SUCURSAL - SEDE PRIN Llamada en Espera		0	1	1AV RAMON CASTILLA 500 INTE		
8	21833476	23426283		8	SUCURSAL - SEDE PRIN Wake Up		0	1	1AV RAMON CASTILLA 500 INTE		
9	21833476	23426283		9	SUCURSAL - SEDE PRIN Peligro Redu. Catagor		0	1	1AV RAMON CASTILLA 500 INTE		

**\*\*Los clientes Residenciales (paquetes masivos) deben tener customer ID**  
**\*\* Los clientes Claro Empresas (paquetes pymes) no tienen customer ID**



*Quando hay este tipo de error, la SOT no cargara en el modulo de consulta historica.*



# SOT MAL GENERADA

## SOT sin tareas asignadas

Solicitud: 78256483

Customer ID: 55457766

Estado: Rechazado SOT con error

Cliente: 04831396

NOE MOISES GUTIERREZ OLIVARES

Dirección: LAS CUCARDAS COLISEO CASA 3 PISOS CREMA F

Distrito: PAUCARPATA

AREQUIPA | AR

Proyecto: 0020016289

Proyecto Origen: 0020016289

Incidencia:

Tipo: HFC/SIAC - CAMBIO DE PLAN

Motivo: HFC/SIAC CAMBIO PLAN(CON VISITA TECNICA)

Tipo Servicio: Paquetes Masivos

Area: OPERACIONES HFC

F.Comp: 28/04/2025 09:00:00

Solicitante: E8837182

charging\_area 1:

F.Gen: 27/04/2025 17:11:41

F.Fin:

charging\_area 2:

F.Inicio: 27/04/2025 17:11:41

Acta Instalación:

Flag Penalidad: ☐

F.Apr: 27/04/2025 17:11:41

N° Reclamo:

Derivado: ☐

Observación: DOWNGRADE: Internet 1000 Mbps - A - Internet 400 Mbps

INSTALAR: 1 DECO\_HD

RETRIRAR: 2 DECO\_HD

N. CASO: 54887744

Tarea

Cambios de Estado

Tareas Pendientes

Anotaciones

Control de Equipos

Agendamiento

Transacciones

Orden de Visita

	Tarea	Estado	F.Compromiso	Area	F.Generación	F.Cierre
1	Alinear FT Cambio Plan	Suspendida		ANDEJAAUTOMATICA	27/04/2025 17:20	
2	Cambio de Plan JANUS			CT FACTURACION HFC		
3	Solicitar Presupuesto			LOGISTICA		
4	Descarga de Materiales SAP			LOGISTICA		
5	Validar Servicios - Cambio de Plan			CT FIJA		
6	Agenda Cuadrilla Configurable			CONTRATISTAALTA BAJA HFC8		
7	Gestión Recursos IW			CT FIJA		
8	Activación/Desactivación del servicio			CT FACTURACION HFC		
9	Liquidaciones Equ y MO			LIQUIDACIONES		
10	Gestión Programación			OPERACIONES HFC		
11	Asignar Número Telefónico CP			OPERACIONES HFC		



Solicitud: 78356792

Customer ID: 53457797

Estado: En Ejecución

Cliente: 03481867

MARIA ELIZABETH GRADOS ZEVALLOS DE GUAR

Dirección: AV SALAVERRY 123 SALAVERRY LARA AV SALA

Distrito: SOCABAYA

AREQUIPA | AR

Proyecto: 0016063418

Proyecto Origen: 0016063418

Incidencia:

Tipo: FTTH - MANTENIMIENTO

Motivo: CATV - PROBLEMAS CON DECODIFICADOR

Tipo Servicio: Paquetes Masivos

Area: OPERACIONES HFC

F.Comp: 01/05/2025 11:00:00

Solicitante: E3063219

charging\_area 1:

F.Gen: 30/04/2025 18:36:08

F.Fin:

charging\_area 2:

F.Inicio: 30/04/2025 18:36:08

Acta Instalación:

Flag Penalidad: ☐

F.Apr: 30/04/2025 18:36:09

N° Reclamo:

Derivado: ☐

Observación: 1. PROBLEMA REPORTADO ¿QUÉ PERCIBE EL CLIENTE:

CL INDICA SIN SONIDO EN SU N DECODIFICADOR:ZTEATV41203204524 SE VERIFICAN LLAMADAS

ANTERIORES X MISMO TEMA // SE HACEN DESCARTES EN DECODIFICADOR PERO ESTE SIGUE IGUAL

ALGUNOS INDICAN QUE NO SE OYE EL SONIDO

Tarea

Cambios de Estado

Tareas Pendientes

Anotaciones

Control de Equipos

Agendamiento

Transacciones

Orden de V

	Tarea	Estado	F.Compromiso	Area	F.Generación	F.Cierre
1	Liquidar Materiales y MO	Generada	01/05/2025 18:36	MANTENIMIENTO HFC	30/04/2025 18:36	
2	Agenda Cuadrilla Configurable	Cerrada	01/05/2025 18:36	CONTRATISTA MANTO HFC	30/04/2025 18:36	30/04/2025 18:36
3	Validación Mantenimiento	Generada	01/05/2025 18:36	CT FACTURACION HFC	30/04/2025 18:36	
4	Gestión fotos - Actas	Generada	01/05/2025 18:36	CT FACTURACION HFC	30/04/2025 18:36	
5	Pre diagnóstico	Generada		OPERACIONES HFC	30/04/2025 18:36	
6	Gestión Recursos JR	Generada		CT FIJA	30/04/2025 18:36	
7	Solicitar Presupuesto			LOGISTICA		
8	Descarga de Materiales SAP			LOGISTICA		



En este tipo de error, la SOT no cargará en el modulo de Control de Tareas y dedemos buscar en Consulta Historica y validar si tiene tareas asignadas.



# DECO IPTV EN HFC

*\*Se valida solo el plan de HFC (el plan de IPTV no se cuenta)*

*\*Se toma en cuenta el deco adicional IPTV mas los decos de video digital*

*\*Plan de Internet debe ser minimo 50mb o mas*

Solicitud: 48150654 Customer ID: 24246337 Estado: Atendida

Cliente: 01427066 UBILLUS PERALTA JAIME LUIS

Dirección: CA CORONEL INCLAN 225 ESPALD Distrito: MIRAFLORES | LIMA | LI

Proyecto: 0007938164 Incidencia: Flag Penalidad: ☐

Tipo: HFC/SIAC - CAMBIO DE PLAN Motivo: HFC/SIAC CAMBIO PLAN (CON VISITA TECNICA)

Tipo Servicio: Paquetes Masivos Área: OPERACIONES HFC

F.Comp: 05/06/2021 Solicitante: USREAISGA charging\_area 1:

F.Gen: 03/06/2021 F.Fin: charging\_area 2:

F.Inicio: 03/06/2021 Acta Instalación:

F.Apr: 03/06/2021 N° Reclamo:  Derivado ☐

Observación: Instalar 1 Deco de IPTV  
Mantener la misma velocidad 200 Mbps

Detalle Solicitud Tarea Cambios de Estado Tareas Pendientes Anotaciones Control de Equipos Agendamiento Transacciones Orden de Visita Reclamo Asociado

**3 Play Int 200mb + Tlf 100 + TV 4 Decos HD + 1 Deco IPTV**

Solicitud: 47837503 Customer ID: 45220948 Estado: Atendida

Cliente: 81357958 OSORIO LOPEZ MILAGROS ANGELICA

Dirección: JR ANCASH 3493 URBANIZACION Distrito: SAN MARTIN DE PORRES | LIMA | LI

Proyecto: 0007888431 Incidencia: Flag Penalidad: ☐

Tipo: HFC - SIAC INSTALACION PAQU Motivo:

Tipo Servicio: Paquetes Masivos Área: OPERACIONES HFC

F.Comp: 22/05/2021 Solicitante: USRSISACT charging\_area 1:

F.Gen: 15/05/2021 F.Fin: charging\_area 2:

F.Inicio: 15/05/2021 Acta Instalación:

F.Apr: 15/05/2021 N° Reclamo:  Derivado ☐

Observación: PROCESO AUTOMATICO - INTERFAZ HFC SIAC - PLAZO DE ACUERDO CONTRACTUAL  
0SEC.58451380

Detalle Solicitud Tarea Cambios de Estado Tareas Pendientes Anotaciones Control de Equipos Agendamiento Transacciones Orden de Visita Reclamo Asociado

SID	CID	Numero	Descripción	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad
2	14840881530441	15304419	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/05/2021	CLARO HDTV AVANZADO (1 DECO HD)	1	1 JR
3	14840881530441	15304419	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/05/2021	Claro TV NPVR - 100	1	1 JR
4	14840881530442	116510915	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/05/2021	Conferencia Tripartita	1	1 JR
5	14840881530442	116510915	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/05/2021	Identificación de Llamadas	1	1 JR
6	14840881530442	15304420	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/05/2021	Internet 100 Mbps	102,400	1 JR
7	14840881530441	15304419	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/05/2021	IPTV AVANZADO (1 STB IP)	1	1 JR
8	14840881530441	15304419	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/05/2021	IPTV CLARO VIDEO-MENSUAL	1	1 JR
9	14840881530442	116510915	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/05/2021	Line Reversal on Answer	1	1 JR
10	14840881530442	116510915	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/05/2021	Llamada en Espera	1	1 JR
11	14840881530441	15304419	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/05/2021	Plan Avanzado	1	1 JR
12	14840881530441	15304419	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/05/2021	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-Deco HD	1	1 JR
13	14840881530441	15304419	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/05/2021	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-DECODIFICADOR HD ZXV10 ZTE	1	1 JR
14	14840881530441	15304419	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/05/2021	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-DECODIFICADOR MOTOROLA HD DCX-	1	1 JR
15	14840881530442	116510915	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/05/2021	SISACT - Comodato-DECO HD	1	1 JR
16	14840881530442	15304420	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/05/2021	SISACT - Comodato-Equipo Telefonico - ITC-G009W,Blanco	1	1 JR
17	14840881530442	116510915	SUCURSAL - SEDE SECUNDA	18/05/2021	SISACT - Comodato-MODEM ARRIS TG3442A 32x8 3.1	1	1 JR
					Telefonia 100	1	1 JR

**3 Play Int 100mb + Tlf 100 + TV 2 Decos HD + 1 Deco IPTV**

Descripción	F.Inicio	Servicio	BW	Cantidad
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	CLARO HDTV SUPERIOR (1 HD)	1	10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	Claro TV NPVR - 100	1	10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	Conferencia Tripartita		10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	Identificación de Llamadas		10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	Internet 200 Mbps	204,800	10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	IPTV CLARO VIDEO-MENSUAL	1	10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	09/06/2021	IPTV SUPERIOR (1 STB IP)		10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	Line Reversal on Answer		10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	Llamada en Espera		10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	Plan Superior	1	10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-Deco HD		10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-DECODIFICADOR HD ZXV10 ZTE		10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-DECODIFICADOR MOTOROLA HD DCX-		10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	SISACT - Alquiler de Equipos de Claro TV-DECODIFICADOR MOTOROLA HD DCX-		10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	SISACT - Comodato-DECO HD		10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	SISACT - Comodato-Equipo Telefonico - ITC-G009W,Blanco		10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	SISACT - Comodato-MODEM ARRIS TG3442A 32x8 3.1		10
CURSAL - SEDE SECUNDARV	03/06/2021	Telefonia 100	1	10

**Decos IPTV en SGA:**  
**ZXV10 ZTE**  
**SC7210 KAON**

**INDICE**

# MANTENIMIENTO

## NOMBRES PARA EL MANTENIMIENTO EN SGA

- MANTENIMIENTO**
- MANTENIMIENTO 2 NIVEL**
- RETENCIÓN**
- FIDELIZACIÓN**
- ATENCIÓN PREVENTIVA**
- ATENCIÓN PREMIUM**



**Cualquiera de estos nombres aplican para el tipo de trabajo MANTENIMIENTO en el SGA**

# MANTENIMIENTO

Motivo general del mantenimiento.

<b>Solicitud:</b>	46798326	Customer ID:		Estado:	Atendida
Cliente	01835500	MICROTEL.COM E.I.R.L.			
Dirección:	JR METEORO N.430 ALT DE LA CDF	Distrito	MERCADO DE LIMA   LIMA   LI		
<b>Proyecto</b>		<b>Incidencia:</b>	20753094	Flag Penalidad :	<input type="checkbox"/>
Tipo	HFC - MANTENIMIENTO CLARO EMI	Motivo:	INT - SIN SERVICIO		
Tipo Servicio	Paquetes Pymes en HFC	Area:	CUSTOMER CARE		
F.Comp	26/03/2021	Solicitante:	E371542	charging_area 1:	
F.Gen:	26/03/2021	F.Fin:		charging_area 2:	
F.Inicio	26/03/2021	Acta Instalación:			
F.Apr:	26/03/2021	N° Reclamo:		Derivado	<input type="checkbox"/>
Observación	Sin servicio telefonía e internet Servicio: 15640329 / CID.12392071 Persona de Contacto: Isabel Gonzales Reque				

**Mantenimiento Claro Empresas**

**SGA**

<b>Solicitud:</b>	44734088	Customer ID:	24505676	Estado:	Atendida
Cliente	02549629	LOURDES ROSARIA QUISPE CONDORI			
Dirección:	JR GAMALIEL CHURATA 282 BARRI	Distrito	PUNO   PUNO   PU		
<b>Proyecto</b>		<b>Incidencia:</b>		Flag Penalidad :	<input type="checkbox"/>
Tipo	HFC - MANTENIMIENTO	Motivo:	HFC - CAMBIO EMTA POR MEJORA TECNOLÓGICA		
Tipo Servicio	Acceso Dedicado a Internet	Area:	OPERACIONES HFC		
F.Comp	15/02/2021	Solicitante:	E8500863	charging_area 1:	
F.Gen:	14/02/2021	F.Fin:		charging_area 2:	
F.Inicio	14/02/2021	Acta Instalación:			
F.Apr:	14/02/2021	N° Reclamo:		Derivado	<input type="checkbox"/>
Observación	SN IPCC:2102140000265535 Número Llamante:927681060 Nombre Cliente: LOURDES ROSARIA QUISPE CONDORI				

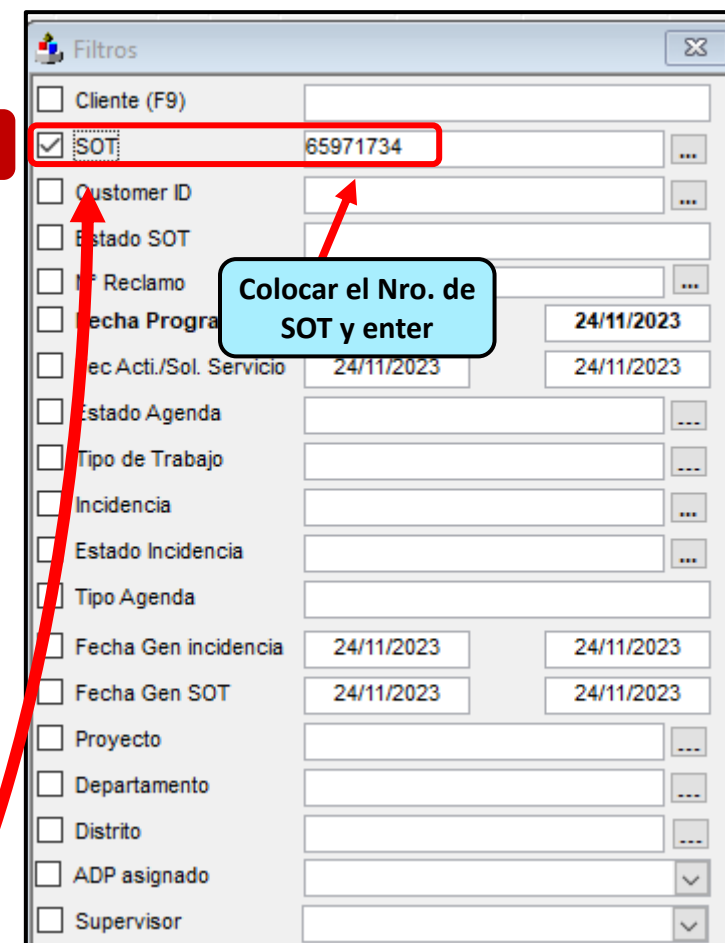
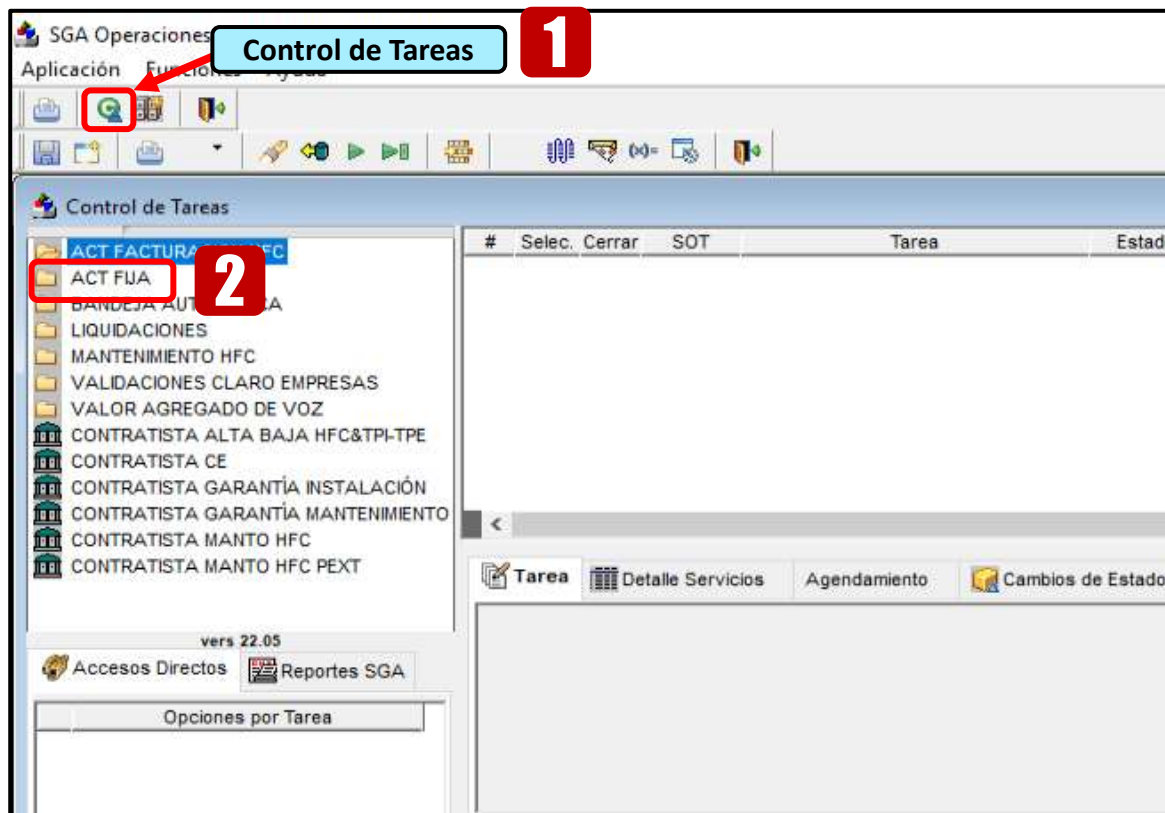
**Mantenimiento Residencial**

*El tipo de servicio Residencial puede ser:*

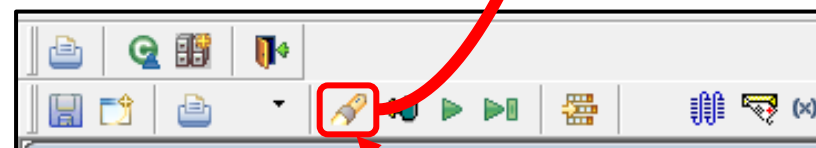
- Paquetes Masivos
- Acceso dedicado a internet
- Telefonía Fija
- Cable

**INDICE**

# CONTROL DE TAREAS



- 1- Abrimos control de tareas mediante el icono verde.
- 2- Doble en la lista de la contrata según el tipo de trabajo.
- 3- Nos posicionamos sobre ZZ TODAS LAS CONTRATAS.
- 4- Dar click en la linterna para buscar en el nro. de SOT en el menú de filtros.






# CONTROL DE TAREAS

Priorizado	Sel	Cerrar	SOT	Tipo Agenda	Proyecto	Codigo Cliente	Customer	Flg Prioriza	Flg Sol Cliente	Fecha Programación	Contrata	
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	65971734		14689551	03665189	49740244	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20/11/2023 14:00:00	CARLEI TELECOMUNICACIONES SAC



Estado del Agendamiento

Clic para cambiar de estado la SOT

Fecha y hora programada

Agendamiento

Cambios de Estado

Tareas

Documentos Adjuntos

Observaciones

Ficha Técnica

Control de Equipos

[Reclamo Asociado](#)

Cliente: VASQUEZ REYNA

Estado: TOA - Rechazado en campo

Cambiar Estado

274

1 / 1

☐

Priorizado

Dirección: AV MANSIC E 1430 INTERIOR Piso 1 LO

Número: 1430

Cambiar Vía

Tap:

Borne:

Acta

Anillo:

Fec Programación: 20/11/2023 14:00

Fec Act/Soluc Servicio:

Fec Concluido:

% Avance:

Cambiar Plano

Cintillo:

Contratista (F9): CARLEI TELECOMUNICACIONES SAC

Supervisor:

Contacto (F9):

Instalador (F9):

Instalador 2:

Observación: CION AMG

Liquidación Equ MO

CONTRATISTA ALTA BAJA

Ver Historio

Agregar Anotación

Aplica Flujo (ADC): ☒

Genero Orden (ADC): ☒

IDBucket(ADC): JAMAPUC\_LALIBERTAD\_HFC\_ZN

Log de Errores (ADC)

Contrata asignada

Estado Agenda	Observación	Usuario Registro	Nombre Usuario	Fecha Registro	Fecha Ejecutado	Estado ADC	Motivo Solucion
Generado	Agendamiento automático: 17/11/2023 Franja PM1 : 02:00 - 04:00	USREASGA	USREASGA	15/11/2023 15:51:14			

# CONTROL DE TAREAS

Priorizado	Sel	Cerrar	SOT	Tipo Agenda	Proyecto	Codigo Cliente	Customer	Flg Prioriza	Flg Sol Cliente	Fecha Programación
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	66082382		14722478	04240414	53000091	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25/11/2023 16:00:00

Tarea
Detalle Servicios
Agendamiento
Cambios de Estado
Tareas
Documentos Adjuntos
Observaciones
Ficha Técnica
Control de E

☒ Obs. Tareas
☐ Obs. Generales
☐ Historial de Cintillo

Tarea	Observacion	Usuario	Nombre	Fecha	
1 Agenda Cuadrilla Configurable	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px;">           ++++ MESA DE PROGRAMACIONES WEBHELP ++++            REPROGRAMADO EN MESA            - FECHA / FRANJA DE VISITA: 25.11.2023 - 04 a 06 pm2            - CLIENTE: CARMELINA YAQUELIN VALENCIA PRINCIPE            - TELÉFONO: 918177990            - MOTIVO DE REPROGRAMACIÓN: A SOLICITUD            - CONTRATA: TELECOM DATA S.A.C            - REALIZADO POR: MILAGROS SANCHEZ         </div>	E8847514	Milagros Sanchez Carbonell - e8847514	24/11/2023 09:43	<input checked="" type="checkbox"/>
2 Agenda Cuadrilla Configurable	<div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 5px;">           *MESA DE PROGRAMACION AMG*            CONFIRMA VISITA            DIA:25/11/2023            FRANJA: PM2            CONTESTA: TITULAR NUMERO: 918177990            REALIZADO POR: DANIEL ANDONAYRE         </div>	E887587	Raul Antonio Acevedo Vega		
3 Agenda Cuadrilla Configurable	VOLVER A LLAMAR A CLIENTE YA QUE DESEA QUE LE INSTALEMOS EL SERVICIO	C14315	Artemio Alejandro Rios - C14315		
4 Agenda Cuadrilla Configurable	OKA EN LINEA *MESA DE PROGRAMACION AMG* OK EN LINEA	E887587	Raul Antonio Acevedo Vega		

Plantillas con notificaciones

Click derecho para insertar plantillas

Cortar  
 Copiar  
 Pegar  

Insertar

 Suprimir  
 Ordenar  
 Filtrar  
 Exportar >

# REPROGRAMACIÓN

The screenshot shows a software interface for reprogramming a task. The main window displays a calendar for November 2023, a list of available time slots (Franja Horaria), and a form for entering task details. The interface is annotated with five numbered steps and callouts:

- Click abrir el calendario de Reprogramación** (Click to open the Reprogramming calendar)
- Escoger una franja disponible (en blanco)** (Choose an available slot (in white))
- Colocar Nro. de contacto** (Place contact number)
- Colocar comentario o plantilla.** (Place comment or template)
- Click en aceptar para reprogramar** (Click on accept to reprogram)

The interface includes the following elements:

- Calendar:** A calendar for November 2023. The date 30 is highlighted in red, indicating the day being consulted.
- Time Slots (Franja Horaria):** A list of time slots. The slot 06:00 PM - 08:00 PM is highlighted in red, indicating it is the selected slot.
- Form Fields:** Fields for Client (Margarita Velasquez Yucra), Address (JR Victoria 207 Interior Piso Victor), Contact (957352080), and Subtype (Cambio de EMTA 2).
- Buttons:** Buttons for "Aceptar" (Accept) and "Cancelar" (Cancel).



# REPROGRAMACIÓN

**6**  
Click en cambiar estado

**7**  
Escoger Reagendado por Claro o por Cliente segun sea el caso.

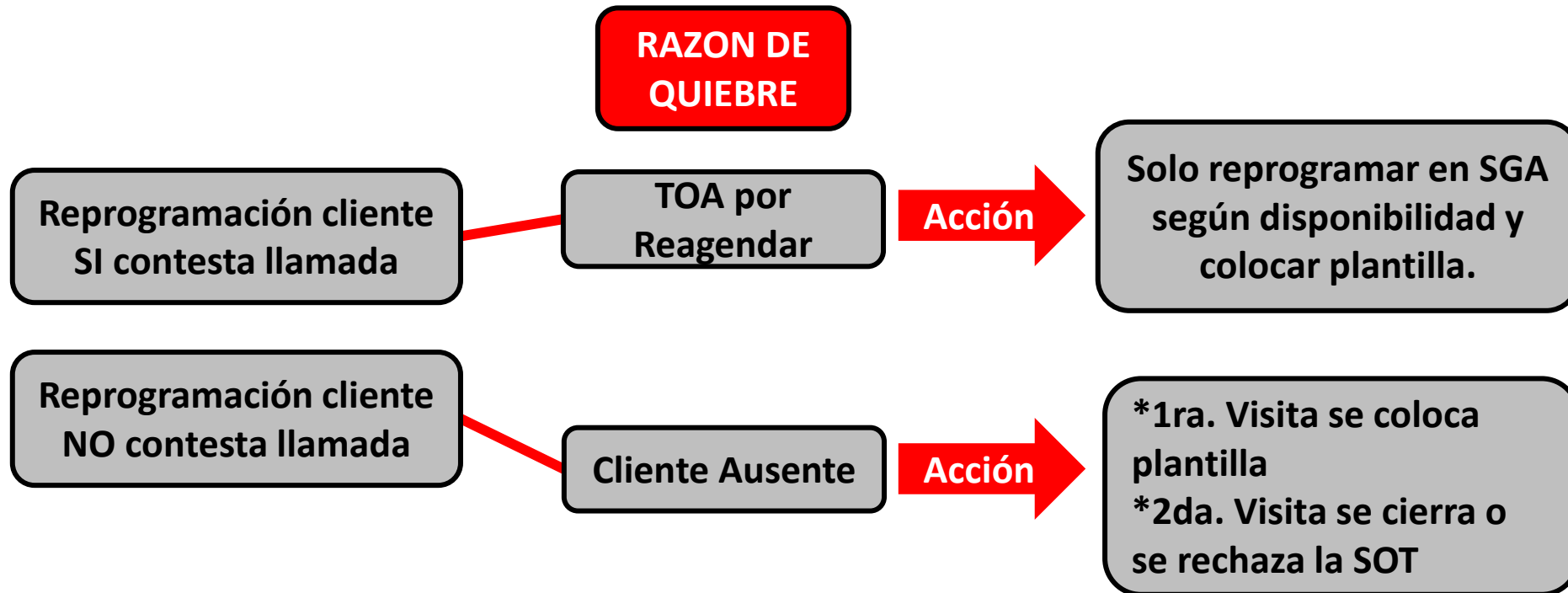
**8**  
PEGAR PLANTILLA

**9**  
Aceptar

The screenshot shows a software interface for managing appointments. The main window displays appointment details for 'AJIMENO CAMPOS' with the state 'En Agenda'. A red box highlights the 'Cambiar Estado' button. A modal window titled 'Cambiar Estado' is open, showing a list of states. The state 'REAGENDADO POR CLIENTE' is selected with a checkmark. The modal also shows a list of scenarios and reasons for solution. The 'Aceptar' button is highlighted.

Estados	Escenario	Motivo De Solución
<input type="checkbox"/> Pendiente Prob. Masivo Sistema	A SOLICITUD CLIENTE	<input type="checkbox"/> El edificio o condominio sin permisos para instalacion
<input type="checkbox"/> Pendiente rechazo mesa	CONFIGURACION TOA	<input type="checkbox"/> Cambios en las fechas y franjas de visita solicitados por el
<input type="checkbox"/> REAGENDADO POR CLARO	CONTRATISTA	<input type="checkbox"/> Cliente desconoce su fecha agendamiento
<input checked="" type="checkbox"/> REAGENDADO POR CLIENTE	ERROR GENERACION SOT	<input type="checkbox"/> Cliente no cuenta con los equipos en el nuevo domicilio.
<input type="checkbox"/> Rechazado - PV Supervisor de CL	FACILIDADES CLIENTE	<input type="checkbox"/> Cliente se encuentra de viaje
<input type="checkbox"/> Reprogramar 2 Visita	MESA CLARO	<input type="checkbox"/> Solo puede domingos, horarios especiales, noche.
<input type="checkbox"/> Requiere Supervision		
<input type="checkbox"/> Sin Fecha definida por el cliente		

# REPROGRAMACIONES (CAMPO)



## FRANJAS HORARIAS

AM0: 07:00 A 09:00

AM1: 09:00 A 11:00

AM2: 11:00 A 13:00

PM1: 14:00 A 16:00

PM2: 16:00 A 18:00

PM3: 18:00 A 20:00

### NUEVO HORARIO OPCIONAL

AMF: 09:00 A 13:00

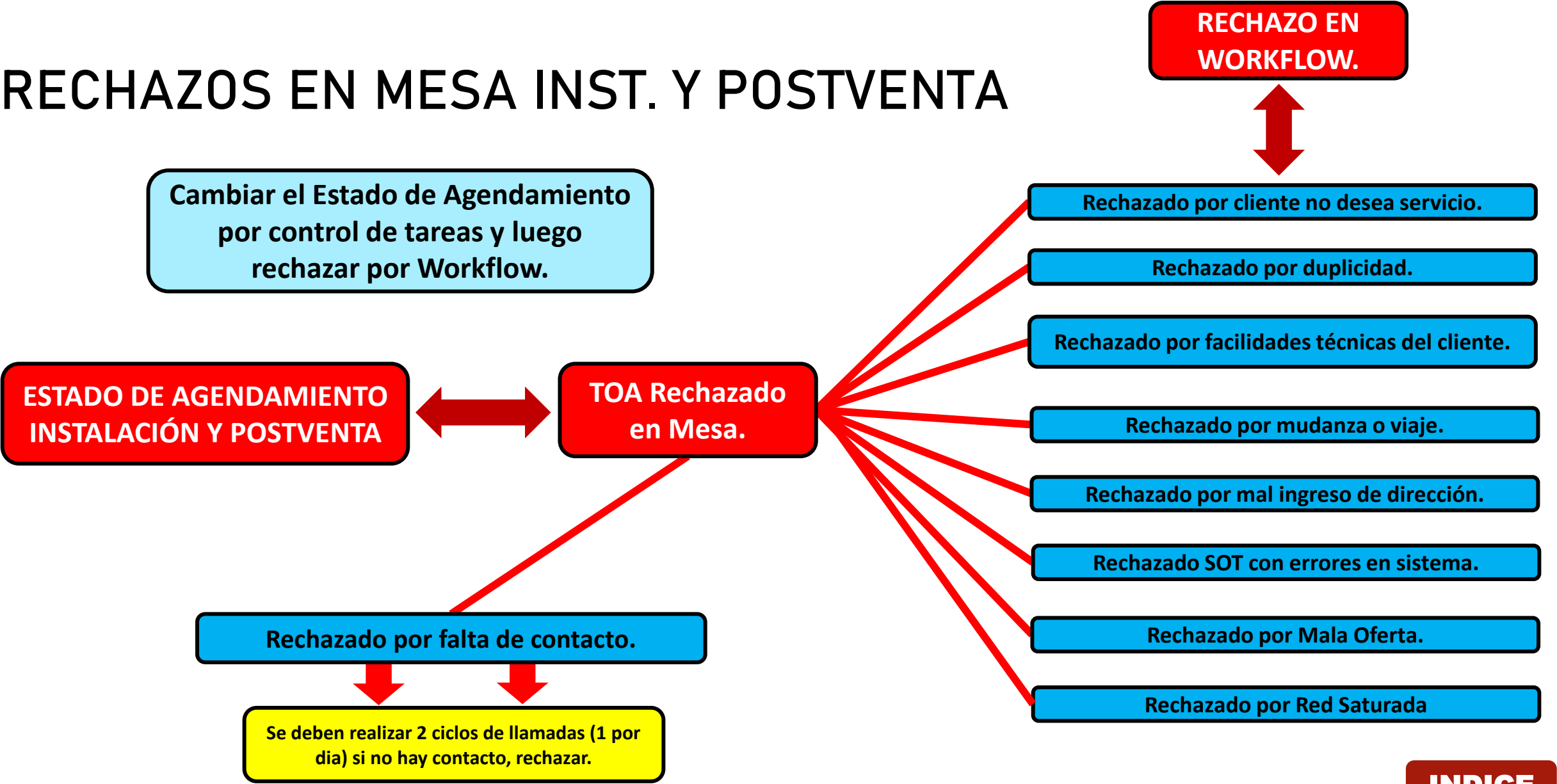
PMF: 14:00 A 19:00

DIA: 09:00 A 19:00

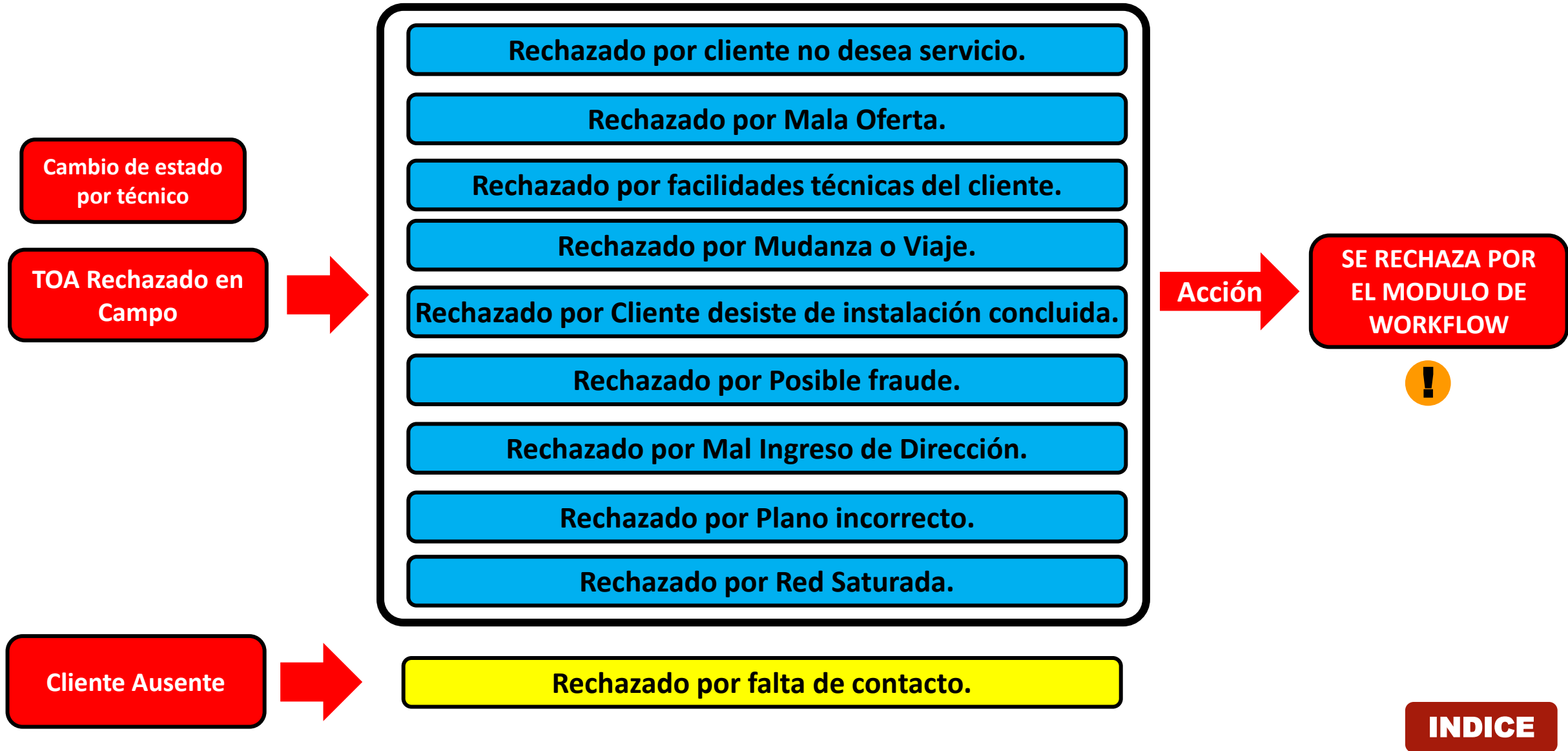
PM4: 20:00 A 22:00

Esta franja se utiliza para ofrecer un rango de visita mas amplio al cliente y asi de esta manera evitar un posible retraso del tecnico y tener mas chance de visitar al abonado.

# RECHAZOS EN MESA INST. Y POSTVENTA



# RECHAZOS EN CAMPO INST. Y POSTVENTA



# CLARO 360



1

Ingresar el link correspondiente  
en el buscador de google

2

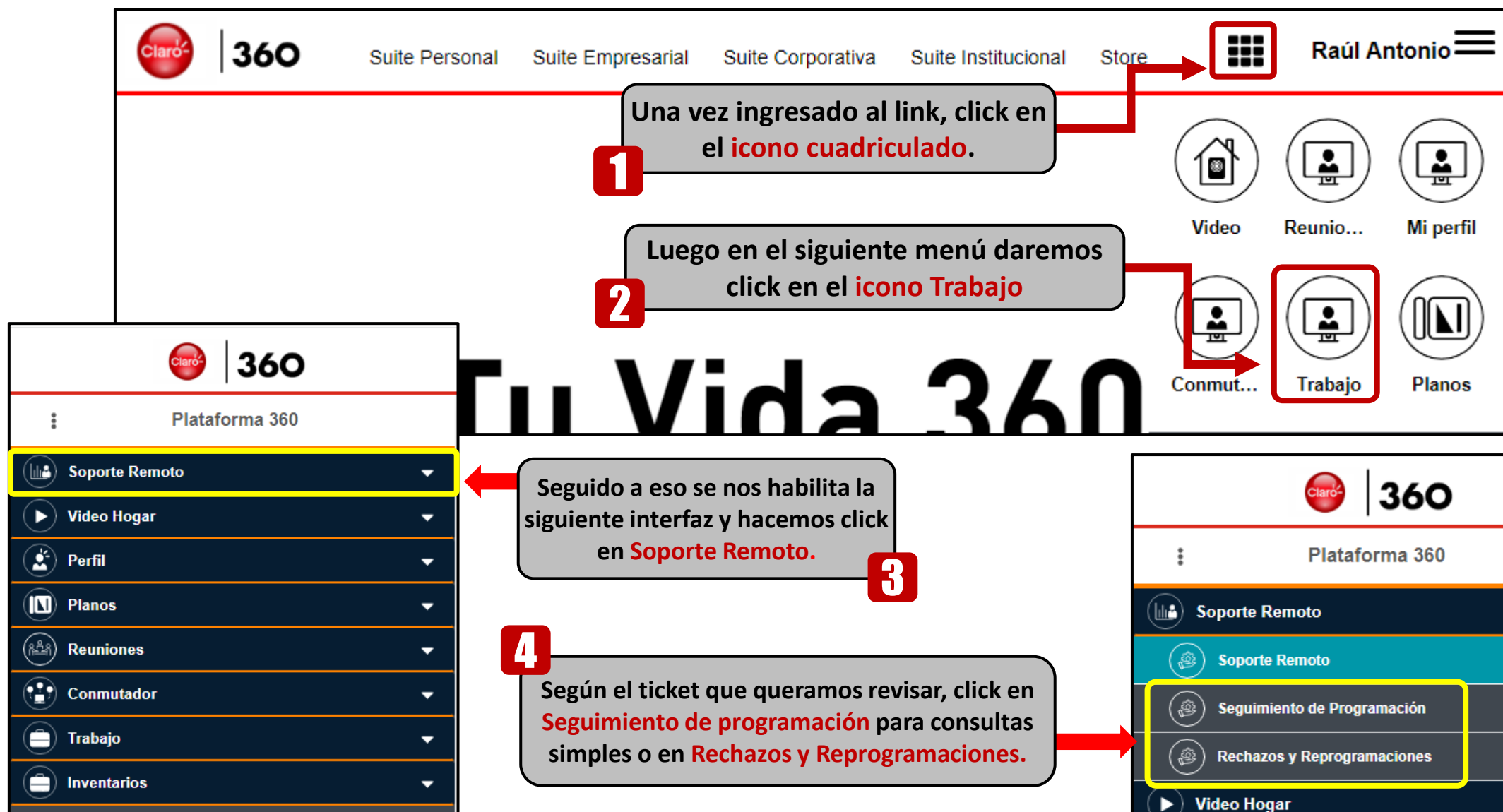
Luego colocamos el usuario y  
contraseña suministrado

## INGRESO A LA PLATAFORMA DEL 360

<https://claro360.com/plataforma360/login>

A screenshot of the login page for the Claro 360 platform. The page has a white background with a light gray border. At the top, the word "Ingresa" is written in bold black text. Below it, a message says "Si ya tienes una cuenta en Claro 360, inicia sesión aquí." There are two input fields: "Correo Electrónico o Usuario" with the placeholder text "Tu correo electrónico" and "Contraseña" with the placeholder text "Tu contraseña". Below these fields is a red button labeled "Iniciar sesión". Underneath the button are two links: "¿Olvidaste tu contraseña?" and "¿Aun no tienes una cuenta?". At the bottom is a light gray button labeled "Regístrate".

# CLARO 360



# CLARO 360

360

Casa

Empresa

Corporativo

Gobierno

Store 360

Plataforma 360

Soporte Remoto

Soporte Remoto

Seguimiento de Programación

Rechazos y Reprogramaciones

Video Hogar

Perfil

Planos

Reuniones

Trabajo

Conmutador

Inventarios

Seguimiento de Programación

Solicitudes

Mis atenciones

TODAS

EN ESPERA

EN ATENCIÓN

ATENDIDO

DENEGADO

ATENCIÓN CANCELADA

DELEGACIONES

Buscar por:

Fecha de inicio

=

10/13/2023

Fecha de fin

=

10/13/2023

Agregar Filtro

Aplicar

Visualización

Exportar

Ver 10 resultados

Buscar:

FECHA	HORA	TIEMPO DE ESPERA	HORA DE INICIO	SOT	ESTADO	TIPO DE ACTIVIDAD	TECNOLOGIA	TIPO DE TRABAJO	CODCLI	CONTRATA	NUMERO DE DOCUMENTO
2023-10-13	12:47:40	00:00:11	12:47:51	65322322	Atendido	Instalación	FTTH	FTTH - SISACT INSTALACIÓN PAQUETES TODO CLARO DIGITAL	02116453	CONECTAR	46916843
2023-10-13	12:47:31	00:00:55	12:48:26	65337450	Atendido	Instalación	HFC	HFC - PORTABILIDAD INSTALACIONES PAQUETES	03435361	DOMINION	7505208
2023-10-13	12:47:17	00:00:57	12:48:14	65319701	En atención	Mantenimiento	HFC	HFC - MANTENIMIENTO	04138270	CONECTAR	73701779
2023-10-13	12:43:55	00:03:59	12:47:54	65335733	Atendido	Instalación	HFC	HFC - INSTALACIÓN PAQUETES TODO CLARO DIGITAL	04203399	INSERTEL	10600875
2023-10-13	12:43:28	00:04:20	12:47:45	00000000	Atendido	Instalación	HFC	HFC - INSTALACIÓN PAQUETES TODO CLARO DIGITAL	00000000	INSERTEL	44797101

Filtros Básico de Estado

Filtros Avanzados

Estado del Ticket

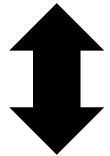
Para ingresar a validar un ticket debemos hacer click en el recuadro del estado.



# CLARO 360 (COLORES DE ESTADO)

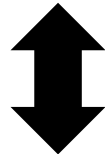
## Estados de un Ticket en CLARO360

**EN ESPERA**



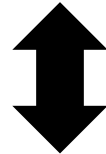
Indica que aun no esta siendo atendido por ningún asesor ADP.

**EN ATENCIÓN**



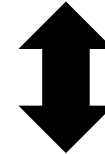
Indica que ya esta siendo atendido por un asesor ADP.

**OBSERVADO**



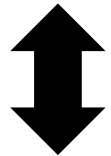
Indica que el ADP le brindo una indicación mediante el chat.

**ATENDIDO**



Se muestra cuando ya fue atendido con éxito.

**DENEGADO**



Se muestra cuando se denegó el ticket enviando.

**INDICE**

# CLARO 360 – Modulo Seguimiento de Programación

Seguimiento de Programación

Solicitudes

Nro. de SOT

Mis atenciones

Buscar contacto

66109097 JONAS ABDIAS PEL 04:37 PM

66052791 RICARDO ISAIAS SEVI Antier

66082479 AHLAN EDUARDO LIM, Antier

66080367 JUAN JOSE CHUJUTAL Antier

66077812 DALTON MAMANI Miércoles

66051339 MAGNO LENIL MES

360- 66109097 JONAS ABDIAS PILLACA

JONAS ABDIAS PELAEZ PILLACA

Compañero

2023-11-24 16:23:20

JONAS ABDIAS PELAEZ PILLACA

Necesito el cintillo del cliente en el q estoy

2023-11-24 16:23:30

LESLIE MORELIA JESUS SAN MARTIN

6444821

2023-11-24 16:25:10

LESLIE MORELIA JESUS SAN MARTIN

no hay consulta, se finaliza chat

2023-11-24 16:37:25

NO PUEDES ENVIAR MENSAJES SOBRE ESTA CONVERSACIÓN

Nombre del Técnico

Chat del Técnico.

Click en **Mis Atenciones** para mostrar nuestras atenciones en proceso y atendidas.

# CLARO 360 – Modulo Rechazos y Reprogramaciones

Rechazos y Reprogramaciones

SOLICITUDES RECIBIDAS

MIS SOLICITUDES ↻

Buscar atención

66108414 CRISTIAN EMILIO PACCO COLQI 2023-11-25  
Mantenimiento - CICSA

66114598 JEAMPIERE PLACENCIA NINAHU 2023-11-24  
Instalación - TELECOM

66078508 JHONATAN OSWALDO CALDERO 2023-11-23  
Instalación - TELECOM

66033488 JHONATAN OSWALDO CALDERO 2023-11-24  
Instalación - TELECOM

66102376 JUAN JOSE CHUJUTALLI NINAHU 2023-11-23  
Mantenimiento - TELECOM

66099632 FERNANDO CALDERON RENDO 2023-11-23  
Instalación - CICS

65973067 JHONATAN OSWALDO CALDERO 2023-11-23  
Instalación - TELECOM

66085385 RICARDO ISAIAS SEVILLA ROMERO 2023-11-22

66114598 JEAMPIERE PLACENCIA NINAHUANCA ↻

DATOS DEL CLIENTE:

SOT

Código de Cliente

Nombre de Cliente

Teléfono de Cliente

Coord. de Cliente

DATOS DEL CASO:

Contrata

Nombre de Técnico

Número de Técnico

Coord. de Técnico

DATOS DE LA REPROGRAMACIÓN

Motivo de Reprogramación

Sub-Motivo de Reprogramación

Observaciones

GEOLOCALIZACIÓN

Mapa

Satélite

Fotos del caso: Imágenes enviadas sustentar su llegada al domicilio.

Chat para comunicarse mediante texto con el técnico.

Cierre del caso: una vez ya atendido se cierra el caso por aquí.

Datos generales.

Geo-localización:  
Para ubicar al técnico en el mapa.

Fotos del caso: Imágenes enviadas sustentar su llegada al domicilio.

Chat para comunicarse mediante texto con el técnico.

Cierre del caso: una vez ya atendido se cierra el caso por aquí.

INDICE

# CLARO 360 – Modulo Rechazos y Reprogramaciones (Geolocalización)

Rechazos y Reprogramaciones

SOLICITUDES RECIBIDAS

MIS SOLICITUDES

Buscar atención

REC

66149210

ALAIN GERARD

2023-11-27

Instalación - CARLEI

REC

66080736

JEHYKO YEREM

2023-11-25

Instalación - TELECOM

REC

66051175

JEAMPIERE PLA

2023-11-25

PostVenta - TELECOM

REC

66056550

JOSE FELIPE CL

2023-11-25

Mantenimiento - CICSA

REP

66108414

CRISTIAN EMILIK

2023-11-25

Mantenimiento - CICSA

REP

66114598

JEAMPIERE PLA

2023-11-24

Instalación - TELECOM

66078508

JHONATAN OSW

2023-11-24

66056550

JOSE FELIPE CUSIRRAMOS TUNQUE

DATOS DEL CLIENTE:

SOT

66056550

Código de Cliente

66056550

Nombre de Cliente

JOSE FELIPE CUSIRRAMOS TUNQUE

Teléfono de Cliente

996-15-11

Coord. de Cliente

DATOS DEL CASO:

Contrata

CICSA S.A.C.

Nombre de Técnico

JOSE FELIPE CUSIRRAMOS TUNQUE

Número de Técnico

70464470

Coord. de Técnico

-16.3433,-71.5846

DATOS DE L RECHAZO

Código de Solución

MO01 - CLIENTE ESTA AUSENTE

Observaciones

cliente no conesta

GEOLOCALIZACIÓN

Mapa

Satélite

Comisaría PNP Zamá

El Mirador De

Plaza La Tomi

Kia Perumotor | Venta de Autos en Arequipa

URB. MONTE BELLO

Templo Santo Jardín de Arequipa

Metro Cerro Colorado

Plaza Las Américas

! Geo-localización: Para ubicar al técnico en el mapa.

🌐

📷

💬

📄

INDICE



# CLARO 360 – Modulo Rechazos y Reprogramaciones (Fotos)

Rechazos y Reprogramaciones

SOLICITUDES RECIBIDAS

MIS SOLICITUDES ↺

Buscar atención 🔍

REC 66149210 ALAIN GERARD 2023-11-27

Instalación - CARLEI

REC 66080736 JEHYKO YEREM 2023-11-25

Instalación - TELECOM

REC 66051175 JEAMPIERE PLA 2023-11-25

PostVenta - TELECOM

REC 66056550 JOSE FELIPE CL 2023-11-25

Mantenimiento - CICSA

REP 66108414 CRISTIAN EMILIO 2023-11-25

Mantenimiento - CICSA

REP 66114598 JEAMPIERE PLA 2023-11-24

Instalación - TELECOM

REC 66078508 JHONATAN OSW 2023-11-24

Instalación - TELECOM

66056550 JOSE FELIPE CUSIRRAMOS TUNQUE ↺

DATOS DEL CLIENTE:

SOT 66056550

Código de Cliente 03817878

Nombre de Cliente SANTOS PASCUAL NEYRA TACO

Teléfono de Cliente 93674311

Coord. de Cliente

DATOS DEL CASO:

Contrata CICSA S.A.C

Nombre de Cliente

Número de Cliente

Coord. de Técnico -16.3433,-71.5846

DATOS DE L RECHAZO

Código de Solución MO01 - CLIENTE ESTA AUSENTE

Observaciones cliente no contesta

FOTOS

SUMINISTRO

FACHADA

OTROS

🌐

📷

💬

📄

! Fotos del caso: Imágenes enviadas sustentar su llegada al domicilio.

INDICE

# CLARO 360 – Modulo Rechazos y Reprogramaciones (Chat)

Rechazos y Reprogramaciones

SOLICITUDES RECIBIDAS

MIS SOLICITUDES

Buscar atención

66033488 JHONATAN OSWALDO ( 2023-11-24 )  
Instalación - TELECOM

66102376 JUAN JOSE CHUJUTALI 2023-11-23  
Mantenimiento - TELECOM

66099632 FERNANDO CALDERON 2023-11-23  
Instalación - CICSA

65973067 JHONATAN OSWALDO ( 2023-11-23 )  
Instalación - TELECOM

66085385 RICARDO ISAIAS SEVIL 2023-11-22  
Instalación - CARLEI

66049941 FERNANDO CALDERON 2023-11-22  
Instalación - CICSA

66026714 BILLYER JADIR ZAVALA 2023-11-21

66049941 FERNANDO CALDERON RENDON

DATOS DEL CLIENTE:

SOT66049941

Código de Cliente04231829

Nombre de ClienteMAXGER TRADE CONSULTING EIRL MAXGER

Teléfono de Cliente981226497

Coord. de Cliente-16.3975803,-71.5558488

Distancia10.34M

DATOS DEL CASO:

Contrata

No

Número de

Coord. de Técnico-16.3975,-71.5558

DATOS DE L RECHAZO

Motivo de RechazoEDIFICIO NO LIBERADO

Sub-Motivo de RechazoNo hay red en edificio/condominio

ObservacionesEdificio no liberado no hay red

CHAT

66049941 FERNANDO CALDERON RENDON

ALVARO DE JESUS MANUEL RODRIGUEZ VALVERDE

Me puede confirmar si el edificio tiene alguna numeración ?

2023-11-22 11:24:28

FERNANDO CALDERON RENDON

Si tiene numeración MZ. C LT. 8

2023-11-22 11:25:24

FERNANDO CALDERON RENDON

Departamento 301

2023-11-22 11:25:32

NO PUEDES ENVIAR MENSAJES SOBRE ESTA CONVERSACIÓN

Chat para comunicarse mediante texto con el técnico.

INDICE



# CLARO 360 – Modulo Rechazos y Reprogramaciones (Cierre de Caso)

Rechazos y Reprogramaciones

SOLICITUDES RECIBIDAS

MIS SOLICITUDES

Buscar atención

REC 65586573 RAUL ROSSEL ARAP 2023-10-28  
Instalación - CICSA

REP 65599670 DIEGO SANTIAGO CH 2023-10-28  
Instalación - CICSA

REP 65600749 JOSE FELIPE CUSIRI 2023-10-28  
Mantenimiento - CICSA

REP 65588584 FERNANDO CALDER 2023-10-27  
Instalación - CICSA

REP 65595242 RAUL ROSSEL ARAP 2023-10-27  
PostVenta - CICSA

REP 65588281 RAUL ROSSEL ARAP 2023-10-27  
Instalación - CICSA

REP 65584520 FERNANDO CALDER 2023-10-27  
Instalación - CICSA

65588584 FERNANDO CALDERON RENDON

DATOS DEL CLIENTE:

SOT 65588584  
Código de Cliente 01909017  
Nombre de Cliente ANA ELIZABETH ZEVALLOS ATENCIO  
Teléfono de Cliente 958349389  
Coord. de Cliente

DATOS DEL CASO:

Contrata CICSAS S.A.C.  
Nombre de Técnico  
Número de Técnico  
Coord. de Técnico -16.3956,-71.5550

DATOS DE LA REPROGRAMACIÓN

Motivo de Reprogramación FACILIDADES TÉCNICAS  
Sub-Motivo de Reprogramación Ductos obstruidos  
Ductos obstruidos el cliente desea reprogramar

En tipo de Caso se debe escoger Reprogramación o Rechazo

CIERRE DE SOLICITUD

Tipo de Caso: REPROGRAMACIÓN

Cliente contestó llamada ☒ Si ☐ No Teléfono 958349389

Fecha Reprog. 30/10/2023 Hora Reprog. 09:00 AM - 11:00 AM

Se debe escoger Atendido o Rechazado

Estado de Solicitud: Atendido

Sub-estado de Solicitud: Se reprograma SOT

Detalle de la Atención

Se escoge una opción según la solicitud recibida.

Cierre del caso: una vez ya atendido se cierra el caso por aquí.

Observación

INDICE

**OFSC - TOA**

# OFS - TOA EN SEGUIMIENTO

**Click en Consola Despacho** **1**

**Campo para buscar por el nombre del técnico y nombre de Bucket.** **!**

**Click en la carpeta para desglosar y buscar el Bucket correspondiente.** **2**

También se puede realizar la Búsqueda por nombre del técnico y nombre de Bucket. **!**

**Consola de despacho**  
Claro Peru Fija

Q Nombre o ID

**Técnicos**

- Claro Peru Fija
  - \*Supervision de control de calidad
  - Claro buyback
  - Claro Peru Delivery
  - Claro Recupero Equipos HFC
  - REGION CENTRO
  - REGION LIMA
  - REGION NORTE**
  - REGION SUR
  - SUPERVISORES ESPECIALIZADO
  - Z\_ANALISIS DE AVERIAS (0)
- CÀCEDA MENDIETA RENZO LO
- CORAL PANDURO ARMANDO
- CRUZ GAMARRA LUIS ARTURO
- MARTINEZ VALDIVIA JACSON F
- ROGELIO RETAMOZO RAMIREZ
- YONG CARRASCO DANNY GLE

**Consola de despacho**  
B04 - PEREZ ACEVEDO JORDAN

Q PEREZ ACEVEDO JORDAN

- Claro Peru Fija [51]
- REGION NORTE [REG\_NOR]
  - LA LIBERTAD [13]
    - CARLEI [LAL\_GR06\_CARLEI\_TRUJILLO]
    - TRUJILLO [LAL\_GR07\_CARLEI\_TRUJILLO]
    - INST CARLEI MULTI - TRUJILLO ZN [I
    - B04 - PEREZ ACEVEDO JORDAN [**

**INDICE**

# OFS – TOA INTERFAZ

The screenshot displays the OFS - TOA interface, which is a scheduling and resource management tool. The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Features the Claro logo, a search bar labeled "Buscar en actividades", and a user profile icon labeled "MY".
- Left Sidebar:** Contains a navigation menu with icons for various functions. A red box highlights the "Consola de despacho" icon, which is labeled "Icono consola de despacho". Below this, a list of locations is shown, including AREQUIPA, CUSCO, MADRE DE DIOS, MOQUEGUA, PUNO, COMSURPE, DIMERA, INKACELL, JULIACA\_FTTH, PUNO, SANTY, TAMBO, TACNA, SUPERVISORES ESPECIALIZADOS, Z\_ANALISIS DE AVERIAS (0), Z03 - Trabajos Zonas Lejanas (0), ZG01 - DESACTIVOS, and CERCADO MANRIQUE GABRIELA (0/0).
- Main Area:** Displays a calendar view for the date 2023/12/02 Sábado. The calendar shows activities for various technicians, including ALIACA MAMANI RODOLFO AL, AGUILAR QUISPE CONDORI ED, CCOHUANQUE QUISPE VICTOR, MORENO GUTIERREZ JEFF KEV, MAMANI PEREZ NESTOR, QUISPE MAMANI FABIO ANDRE, and VILCA APAZA DENIS YEISON. A red box highlights the "Técnicos en campo" section, which lists these technicians. A red box also highlights the "Línea de Tiempo y Actividades" section, which shows a detailed timeline of activities for each technician, such as "AM1, FTTH Instalacion", "AM2, FTTH Instalacion", "PM1, FTTH Instalacion", "PM2, FTTH Instalacion", "AM2, Fuera de TOA", "Almuer", "Entrenam", and "PM1, FTTH Traslado E".
- Annotations:** Several blue boxes with red arrows point to specific features:
  - "Colocar SOT para buscar actividades." points to the search bar.
  - "Búsqueda por fechas." points to the date selector.
  - "Click para información detallada del técnico" points to a technician's name in the list.
  - "Vista de Tiempo" points to the timeline view.
  - "Lista de Recursos" points to the resources list.
  - "Vista de Mapa" points to the map view.
  - "Bandejas/Buckets" points to the location list.

# OFS - TOA EN SEGUIMIENTO

**!**

Cuando se desglosan las carpetas se muestran por:

- \*Región
- \*\*Departamento
- \*\*\*Contrata
- \*\*\*\*Distrito
- \*\*\*\*\*Base de la Contrata

**Consola de despacho**  
INST CARLEI MULTI - TRUJILLO ZN

Q Nombre o ID

**Región**

- Claro Recupero Equipos HFC
- REGION CENTRO
- REGION LIMA
- REGION NORTE**
- AMAZONAS
- ANCASH
- CAJAMARCA
- LA LIBERTAD**
- ARCE TELECOM
- CARLEI**
- CHEPEN
- PACASMAYO
- SANCHEZ CARRION
- TRUJILLO**
- INST CARLEI MULTI - LAREDO ZN (0)
- INST CARLEI MULTI - NOCHE/SALAVERRI ZN (3)
- INST CARLEI MULTI - TRUJILLO ZN (4)**
- María Obando (0/0)
- CONEXIT

**Departamento**

**Contrata**

**Base de la contrata**

**Distrito**

**Técnicos**

	7	8	9	09:41	1
B04 - PEREZ ACEVEDO JORDAN				AMI, HFC Instalación	
C02 - BURGA RAMOS GERARDO				AMI, HFC Ma	
C03 - SOLANO PACHECO ALVA				AMI, HFC Ma	
PELAEZ PILLACA JONAS ABDÍ				AMI, HFC Instal	
ZAVALETA LAZARO BIULER JAI				AMI, HFC Instalación	

**Técnicos por base**

**Actividades Pendientes**

**!**

Si validamos que hay actividades pendientes por asignar, debemos asignarlas a los técnicos disponibles manualmente.



# OFS - TOA EN SEGUIMIENTO

**Icono para dividir la pantalla** 1

**Cronograma de Actividades Asignadas**

**2**

**3**

**Para asignar las Tareas manualmente hacemos click en Dividir la Pantalla y seguido se nos habilitaran 2 pantalla de consola despacho y nos posicionamos en el mismo Bucket donde esta nuestro técnico. Luego click en Vista de Lista para ver las tareas no asignadas**

**Tareas pendientes**

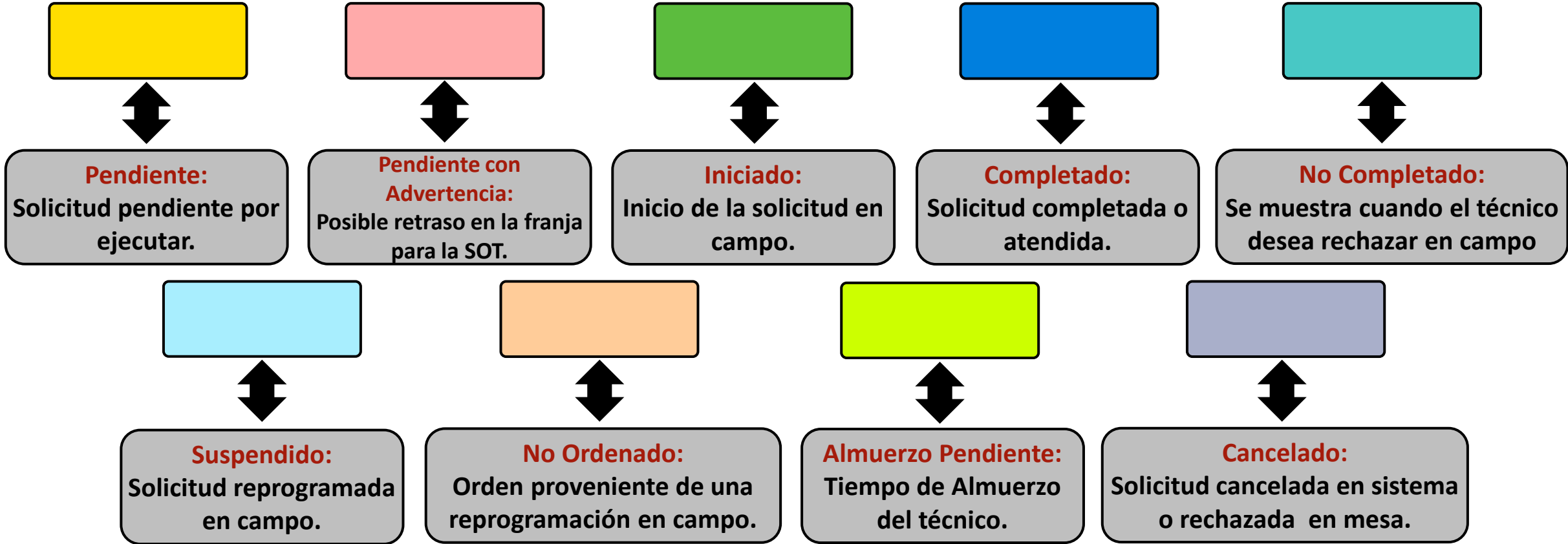
**INDICE**

Técnicos	7	8	9	10	10:39	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
B04 - PEREZ ACEVEDO JORDAN			AM1, HFC Ir	AM1, HFC Instalación	AM2, HFC Can	Almuer	PM1, HFC Ma	PM2, HF	PM2, HFC Instalación							
C02 - BURGA RAMOS GERARDO			AM1, HFC Ma	AM1, HFC Instalación	Almuer	PM1, HFC Instalación	PM1, HFC Ma									
C03 - SOLANO PACHECO ALVARO			AM1, HFC Ma	AM1, HFC Ma	AM2, HFC Instalación	Almuer	PM1, HFC Ma	PM2, HFC Ma	PM2, HFC Instalación							
PELAEZ PILLACA JONAS ABDIA			AM1, HFC Instalación	AM2, HFC Ma	Almuer	PM1, HFC Ma	PM2, HFC Ma	PM2, HFC Ma								
ZAVALA LAZARO BIULER JAVIER			AM1, HFC	AM1, HFC Ma	AM2, HFC Ma	Almuer	PM1, HFC Ma	PM2, HFC	PM2, HFC Instalación							

Actividad	Recurso	SOT	Intervalo de	Nombre	Plano	Distrito	Dirección
	TRUJILLO ZN			DEL ROCIO			RICA CON CA. 28 DE JULIO LA LIBERTAD LA LIBERTAD TRUJILLO
AM1, HFC	INST CARLEI MULTI - TRUJILLO ZN	66148810	AM1	JUAN MANUEL GAMARRA CELIS	000TRUJ075	TRUJILLO	LAS CASUARINAS MZ.CLT.5 INTERIOR Piso 3 . LA LIBERTAD LA LIBERTAD TRUJILLO
PM1, CN HFC	INST CARLEI MULTI - TRUJILLO ZN	66173686	PM1		J107	TRUJILLO	AV CESAR VALLEJO 839 URBANIZACION ARANJUEZ CR. DE LA AV. CESAR VALLEJO CON AV. MARIANO MELGAR LA LIBERTAD LA LIBERTAD TRUJILLO
PM1, HFC Mar	INST CARLEI MULTI -	66172760	PM1	MIÑANO TRUJILLO FELICIANO ELADIO	000TRUJ106	TRUJILLO	CA GUZMAN BARRON 652 INTERIOR Piso EL BOSQUET . A MEDIA CA DE COLEGIO MARIO NEGRON LA LIBERTAD LA LIBERTAD

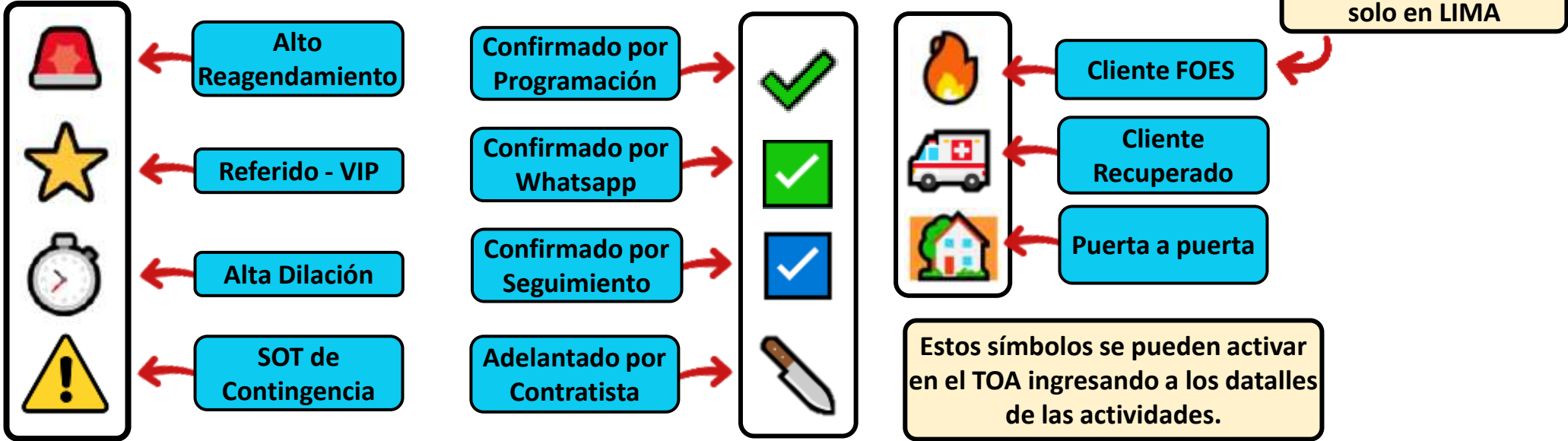


# COLORES DE ESTADO EN TOA



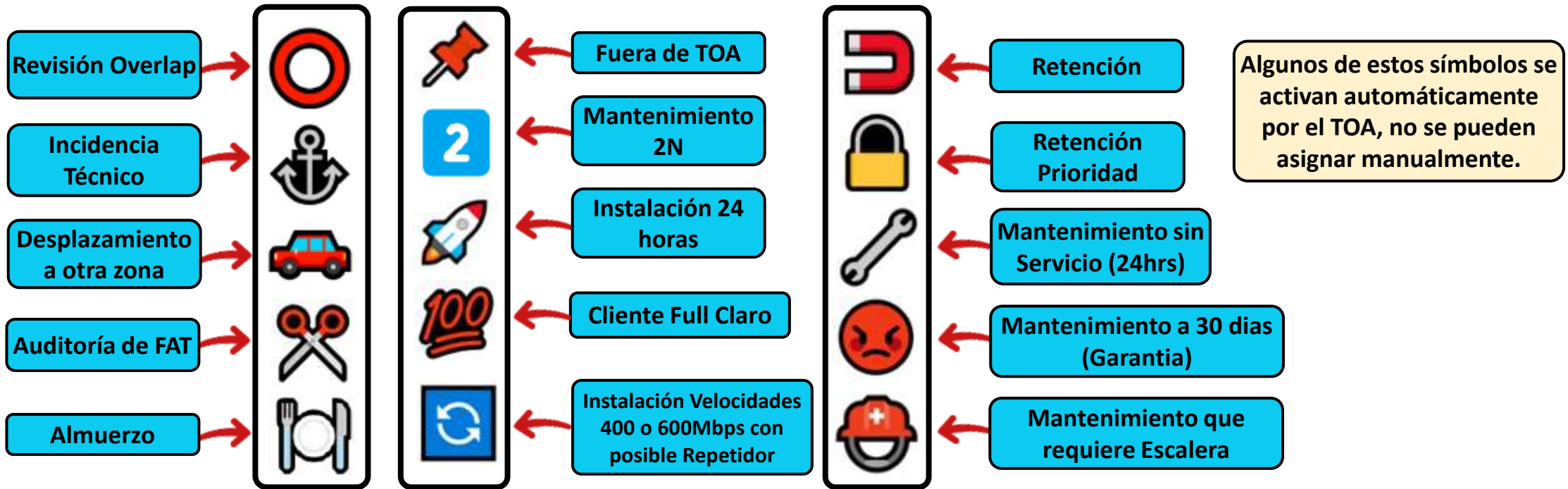
DAZA CANSAYA EVER MAYCOL	AM	AM1, FTTH Cambi	Almuer	PM1, FTTH Instalaci	AM1, HFC Instalación		
FERNANDEZ MAMANI OLGER	AM1, FTTH Instalacion	AMF, FTTH Instalacion	Almuer	PM1, FTTH - PV MIGRACI			
ALVAREZ HUAMANI VALERIO	AM1, HFC Mant	AM1, H	AM2, Fuera de TO	Almuer	PM1, H	PM1, HI	PM1, Fuera de TO
CHOQUE SONCO YAMEL ALEX	AM1, HFC Ma	AM2, H	Almuer	PM1, HFC	AM1, HFC	PM2, H	
QUISPE UMIRE DANTE	AM1, HFC Cambi	AM2, HFC	Almuer	PM1	PM1, HFC	PM2, FTI	

# SIMBOLOS EN TOA (activacion manual)



Técnicos	9	10	11	12	13	14	15	15:58	17	18	19
OCAÑA DIESTRA ROGER	★ AM1	★ AM1, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion
TORRES TORRES ROGER ANDY	★ AM1	★ AM1, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion
ZURITA RAMIREZ ANTHONY ED	★ AM1	★ AM1, HFC	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion
CASTILLO MERINO HENRY DAN	★ AM1	★ AM1, FTTH	★ AM1, FTTH	★ AM1, FTTH	★ AM1, FTTH	★ AM1, FTTH	★ AM1, FTTH	★ AM1, FTTH	★ AM1, FTTH	★ AM1, FTTH	★ AM1, FTTH
QUINECHE CHUMBES STEVEN	★ AM1	★ AM1, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion

# SIMBOLOS EN TOA (Automaticos)



Técnicos	9	10	11	12	13	14	15	15:58	17	18	19
OCAÑA DIESTRA ROGER	★ 4	🔴 AM1, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	🔴 Almuer	★ 🕒 PM1, FTTH Instalacion	PM2, FTTH Instalacion					
TORRES TORRES ROGER ANDY	★ AM1, FTTH Instalacion		🔴 AM2, FTTH Instalacion	🔴 Almuer	🔴 PM1, FTTH Instalacion	PM2, HFC Instalacion					
ZURITA RAMIREZ ANTHONY ED	★ AM1, HFC	🔴 AM2, FTTH Instalacion	🔴 Almuer	★ 🕒 PM1, FTTH	★ PM1, CN H	★ PM2, HFC Instalacion					
CASTILLO MERINO HENRY DAM	★ AM1, FTTH	🔴 AM1	★ 🕒 AM2	🔴 Almuer	★ PM1, FTTH Instalacion	PM1, FTTH Instalacion					
QUINECHE CHUMBES STEVEN	★ AM1, FTTH	★ AM1, FTTH Instalacion	★ AM2, FTTH Instalacion	🔴 Almuer	★ PM1, FTTH Instalacion	PM2, FTTH Instalacion					



# HABILITAR/DESHABILITAR A UN TÉCNICO/RECURSO

1

Click en la figura del técnico

COTRINA LLOVERA DIXON OSWALDO

CAJAMARCA > INST INSERTEL CAJAMARCA

Resource Calendar

2

En ventana del técnico click en la figura con el engranaje

COTRINA LLOVERA DIXON OSWALDO

CAJAMARCA > INST INSERTEL CAJAMARCA

Resource Calendar

3

En el menú de información del técnico click en Resource Calendar

LLOVERA DIXON OSWALDO

REGION NORTE > CAJAMARCA > INSERTEL > CAJAMARCA > INST INSERTEL CAJAMARCA

Resource Calendar

INDICE

# HABILITAR/DESHABILITAR A UN TÉCNICO/RECURSO

Calendar view showing dates and shifts. A red box highlights the date 14, labeled "Descanso S...".

4

Escoger el día en que se desea habilitar al técnico.

Acá puedes colocar un comentario especificando el motivo de la desactivación.

Form titled "COTRINA LLOVERA DIXON OSWALDO, ...". It shows a list of programs. A red box highlights "Programa por defecto (07 - 18)".

5

Escoger el horario de trabajo para habilitar el día del técnico.

Form titled "COTRINA LLOVERA DIXON OSWALDO, ...". It shows a dropdown menu for "Programa" with "Tiempo no laborable" selected. Below it is a "Motivo" dropdown, a "Fecha de finalización" field with "13/04/24", and a "Comentario" text area. A red box highlights the "Comentario" field.

Para desactivar al técnico en el día debemos escoger tiempo no laborable y luego escoger el motivo.

Form titled "COTRINA LLOVERA DIXON OSWALDO, ...". It shows a dropdown menu for "Motivo" with "Feriado" selected. Below it is a "Comentario" text area. A red box highlights the "Comentario" field.

Debemos habilitar o deshabilitar al personal técnico según lo que nos notifique la contrata en el día.

# CREAR FUERA DE TOA

CASTRO ORTIZ JUAN CARLOS

CASTILLA > INST INSERTEL CA...

Tipo Recurso Técnico

Nombre CASTRO ORTIZ JUAN CARLOS OTONIEL

Empresa contratista INSERTEL

Zona TILLA, 3219 - PIURA\_CASTILLA

**1**

Click en agregar actividad para crear un Fuera de TOA

Agregar actividad Mostrar no-agendados

Mostrar programados... Seleccione técnico

Agregar

☒ Actividad para 14/04/24

☐ Actividad no programada

**2**

Tipo de Orden fuera

Claro Delivery

Claro recojo en tienda

Cliente

Interno

Fuera de TOA

Recupero HFC

Supervisión Especializada

Warehouse Visits

Escribir "Fuera" y luego escoger la opción que corresponde.

El fuera de TOA es una actividad que se crea para introducir manualmente en la programación diaria del técnico. Estas actividades sirven para cuando el SGA ha perdido sincronía con el TOA y la SOT no se muestra en el mismo.



# CREAR FUERA DE TOA

Agregar actividad

CASTRO ORTIZ JUAN CARLOS OTONIEL, 14/04/24

3

Tipo de Orden

Fuera de TOA

Intervalo de tiempo

Observación ADP Seguimiento

Observación ADP Seguimiento

Plantilla OFF TOA

SOT

ID Agenda

Departamento

Distrito

Plantilla SGA

SOT: Técnico: Dirección: Distrito: Servicio: Plano: Cliente: C...

Colocar nro. de SOT sin caracteres especiales

El ID Agenda se valida en la pestaña agendamiento de consulta histórica.

Ingresa el departamento y distrito.

Colocar plantilla de fuera TOA

FUERA DE TOA

SOT:

Dirección:

Distrito:

Servicio:

Plano:

Cliente:

COD Cliente:

Teléfono Cliente:

Coordenadas:

Fecha y Franja:

Tipo de SOT que muestra el SGA.

El plano se valida en control de tareas.

Se valida debajo de la SOT en consulta histórica.

Si la dirección de cliente no tiene coordenadas, elimina este campo.

# **SOLICITUD DE SOTS DE REEMPLAZO**

**INDICE**



INGRESAMOS EN MODO  
INCOGNITO AL SIGUIENTE LINK

[https://claro360.com/plataforma360/Peru/soporte\\_remoto](https://claro360.com/plataforma360/Peru/soporte_remoto)

Soporte Remoto

claro360.com/plataforma360/Peru/soporte\_remoto

Incógnito

Zoom Inicio de sesión Calidad | Inicio web de fotos WhatsApp Home salesys Augmented Live Su... Incognito Service A... Helpdesk Login Consola de despach... Office 365 Importado

!Bienvenido a Claro360!

**1** SELECCIONAMOS LA OPCION DNI

Tipo de Doc.

Seleccionar

**2** INGRESAMOS NUESTRO NUMERO DE DNI

Número de Doc.

INGRESAR

Este sitio requiere permisos de notificaciones.

INDICE

INGRESAMOS LOS DATOS  
CORRESPONDIENTES



# !Bienvenido a Claro360!

Tipo de Doc.  Número de Doc.

Nombre

Apellido paterno  Apellido materno

Contratista

☐ Cuadrilla 2

Placa

requiere permisos de notificaciones

INDICE

# !Bienvenido SEBASTIAN MAURICIO YUMBATO a Claro360!

1

CLICK EN  
REGISTRAR  
SOLICITUD

REGISTRAR SOLICITUD

ACCEDER A LA SALA

2

INGRESAMOS LOS  
DATOS DE  
NUESTRA SOT

## Registrar solicitud

Número de SOT

66666666

Código de Cliente

12345678

Nombre del Cliente

SEBASTIAN MAURICIO YUMBATO

Tipo de Actividad

Instalación

Tecnología

HFC

Gestión

SOT de Reemplazo

3

CLICK EN ENVIAR

ENVIAR

CANCELAR

INDICE

## Estamos atendiendo tu solicitud

Verifica el estado de tu atención

DOBLE CLICK EN EL ESTADO  
DEL TICKET PARA INGRESAR

13/01/2024



SOT	Contratista	Actividad	Inicio	Espera	Estado
67688488	AMG INTER	Instalación	16:47:50	00:00:04	EN ESPERA

NUEVA SOLICITUD

Claro 360.



Anónimo



67688488 ESTEFANY LORA NIETO



SINTIA IVONNE LOZANO RAMIREZ

Buenas tardes, te saluda Sintia Lozano Asesor de Servicios de Claro.

2024-01-13 16:47:50

SINTIA IVONNE LOZANO RAMIREZ

Me indicas el motivo del reemplazo

2024-01-13 16:48:07

INDICAR A LA MESA DEL 148  
EL MOTIVO DE LA SOT DE  
REEMPLAZO

Buenas tardes, su apoyo para generar SOT de reemplazo o ticket remedy por direccion incorrecta - datos menores (numeracion incorrecta)

2024-01-13 16:49:07

PLANTILLA PARA ENVIAR A 148 - REEMPLAZO SOT INGRESADA: 67688488 CLIENTE: 02471403 MOTIVO: NUMERACION ERRADA OBSERVACION: NUMERACION INCORRECTA DIRECCION ACTUAL: JR PALACIOS 473, MORROPON

DIRECCION CORRECTA: JR PALACIOS 473, MORROPON

2024-01-13 16:49:21

SINTIA IVONNE LOZANO RAMIREZ

Trabajaremos en la misma sot, por el cual se enviará a Remedy.

2024-01-13 16:50:11

INDICE