

# ODECO DIGITAL

**Manual de Usuario – Telecel S.A.**

Versión 1.0

**MICROSOLUTION**  
MICRIUM, Soluciones Tecnológicas

## INDICE

Sobre este manual.....	3
Introducción .....	3
Alcance y público .....	3
Documentos relacionados .....	3
Historia de cambios.....	3
Introducción .....	3
Flujo de Trabajo .....	3
Referencia de Interfaces de Sistema ODECO .....	4
Administración. ....	5
• <b>Bitácora</b> .....	5
• <b>Gestionar Rol</b> .....	6
• <b>Asignar Formulario a Rol</b> .....	7
• <b>Asignar Rol al Flujo</b> .....	8
• <b>Gestionar Usuario</b> .....	9
Parametrización .....	11
• <b>Objeto de Reclamos</b> .....	11
• <b>Motivos Reclamos</b> .....	12
• <b>Respuesta Odeco</b> .....	13
• <b>Configuración de Calendario</b> .....	14
• <b>Parámetros</b> .....	15
• <b>ODECO Primera Instancia</b> .....	16
• <b>ODECO Segunda Instancia</b> .....	18
• <b>Revisar Odeco</b> .....	20
REPORTES ODECO .....	25
• <b>Tabla de Registro de Reclamación Directa Nº1</b> .....	25
• <b>Tabla de Registro de Reclamación Directa Nº2</b> .....	26
• <b>Tabla de Registro de Reclamación Directa Nº3</b> .....	27
• <b>Tabla de Registro de Reclamación Directa Nº4</b> .....	28
• <b>Tabla de Registro de Reclamación Directa Nº5</b> .....	29
• <b>Tabla de Registro de Reclamación Directa Nº6</b> .....	30

## Sobre este manual

### Introducción

Este manual describe cómo usar el sistema ODECO.

### Alcance y público

Orientado al parametrizador de Sistema ODECO.

### Documentos relacionados

- Manual de Implementación
- Manual de Operación y Mantenimiento
- Manual de Base de Datos

### Historia de cambios

Rev.	Fecha	Autor	Descripción
1.0	29/01/2015	Pedro Vargas Pereira	Manual de Usuario Sistema ODECO

### Introducción

ODECO DIGITAL es un sistema que permite automatizar el seguimiento de Odecos de manera digital y adecuarnos a la resolución administrativa regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0322/2013.

### Flujo de Trabajo

A continuación tenemos una descripción general de los pasos a seguir para realizar la gestión y parametrización de los datos.

## Referencia de Interfaces de Sistema ODECO

### Introducción

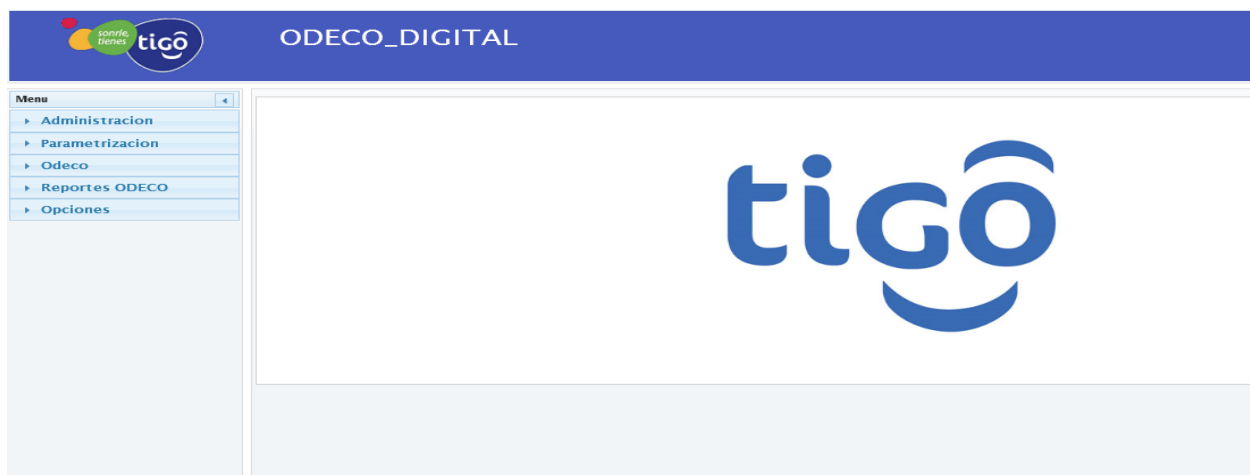
Esta sección del manual se presenta la información detallada de cómo utilizar cada una de las interfaces de usuario del sistema Odeco.

Al ingresar a la página web del sistema Odeco, ingresará a una pantalla de logging del sistema.



En esta pantalla debe ingresar un nombre de usuario y contraseña dados por el administrador del sistema, y acorde a esto se cargará la información de la web, y acorde a los permisos que tenga sobre la web.

A continuación se muestran los diferentes ítems que contiene el Menú principal.



## Administración.

- **Bitácora**



ODECO\_DIGITAL

Menu

Administración

Rol

Usuarios

Grupos

Bitacora

Rol Formulario

Parametrización

Odeco

Reportes ODECO

Opciones

BITACORA

Lista de Palabras Claves

(1 of 36)

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

50

FECHA	ACCIONES	FORMULARIO	USUARIO	DIRECCION IP
2015-02-19 09:17:28.726	Se adiciono:ODECO_PRIMERA_INSTANCIA con Id:236, Nombre:TELECEL/LPZ/2	Odeco de primera Instancia	admin	127.0.0.1
2015-02-19 09:14:42.865	Se modifico:CONFIGURACION_CALENDARIO con Id:17, Nombre:camaval	Configuracion de Calendario	admin	127.0.0.1
2015-02-19 09:14:35.094	Se modifico:CONFIGURACION_CALENDARIO con Id:16, Nombre:camaval	Configuracion de Calendario	admin	127.0.0.1
2015-02-19 09:11:02.0	Ingreso al Sistema	INICIO	admin	127.0.0.1
2015-02-19 09:02:11.989	Ingreso al Sistema	INICIO	admin	127.0.0.1
2015-02-19 08:54:12.058	Ingreso al Sistema	INICIO	admin	127.0.0.1
2015-02-19 08:48:59.923	Ingreso al Sistema	INICIO	admin	127.0.0.1
2015-02-16 15:19:56.188	Se adiciono:ODECO_PRIMERA_INSTANCIA con Id:235, Nombre:TELECEL/SCZ/3	Odeco de primera Instancia	admin	127.0.0.1
2015-02-16 14:37:44.641	Se modifico:ODECO_REVISION_REGULACION con Id:234, Nombre:TELECEL/SCZ/1	Odeco Revision de Regulacion	admin	127.0.0.1
2015-02-16 14:35:57.272	Se adiciono:ODECO_SEGUNDA_INSTANCIA con Id:234, Nombre:TELECEL/SCZ/RA/1	Odeco de segunda Instancia	admin	127.0.0.1
2015-02-16 14:26:01.318	Ingreso al Sistema	INICIO	admin	127.0.0.1
2015-02-16 14:01:23.518	Ingreso al Sistema	INICIO	admin	127.0.0.1
2015-02-16 14:00:10.845	Se modifico:ODECO_REVISION_COORDINADOR con Id:233, Nombre:TELECEL/LPZ/1	Odeco Revision de Coordinador	admin	127.0.0.1
2015-02-16 13:59:31.166	Se modifico:ODECO_REVISION_STAFF con Id:233, Nombre:TELECEL/LPZ/1	Odeco Revision de Staff	admin	127.0.0.1
2015-02-16 13:58:49.807	Se adiciono:ODECO_PRIMERA_INSTANCIA con Id:233, Nombre:TELECEL/LPZ/1	Odeco de primera Instancia	admin	127.0.0.1
2015-02-16 13:53:32.16	Se adiciono:ODECO_PRIMERA_INSTANCIA con Id:232, Nombre:TELECEL/SCZ/2	Odeco de primera Instancia	admin	127.0.0.1
2015-02-16 13:49:24.252	Ingreso al Sistema	INICIO	admin	127.0.0.1

© Copyright Telcel Bolivia - 2014

**Bitácora,** Muestra un listado de todas las acciones realizadas en el sistema.

En esta lista se muestran la fecha de la acción, una descripción de la acción, el formulario desde donde realizó, y el usuario que realiza la acción.

- **Gestionar Rol**

The screenshot shows the 'ODECO\_DIGITAL' web application. On the left is a sidebar menu with the following items: 'Menu', 'Administracion' (expanded), 'Rol', 'Usuarios', 'Grupos', 'Bitacora', 'Rol Formulario', 'Parametrizacion', 'Odeco', 'Reportes ODECO', and 'Opciones'. The main content area is titled 'GESTIONAR ROLES'. It contains a form for 'INFORMACION GENERAL' with input fields for 'Nombre' and 'Descripción', and 'Guardar' and 'Limpiar' buttons. Below this is a table titled 'LISTA DE ROL' with columns 'NOMBRE' and 'ACCIONES'. The table lists the following roles: 'Administracion', 'Agente', 'Coordinador', 'Regulaciones', and 'Team Leader\_Staff'. Each role has a set of action icons in the 'ACCIONES' column. The table also includes pagination controls at the bottom.


**Descripción:** El gestionar Rol permitirá crear un grupo de ingreso a las interfaces web.

### **Nuevo Rol.**


Para registrar un nuevo Rol se debe de tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Ingresa los datos en los campos.
- ✓ Presionar el botón Guardar.


### **Editar/Modificar Rol**

- ✓ Presionar el ícono  ubicado en la columna acciones de la lista de Roles.
- ✓ Ingresar los datos a remplazar.
- ✓ Presionar el botón Guardar.

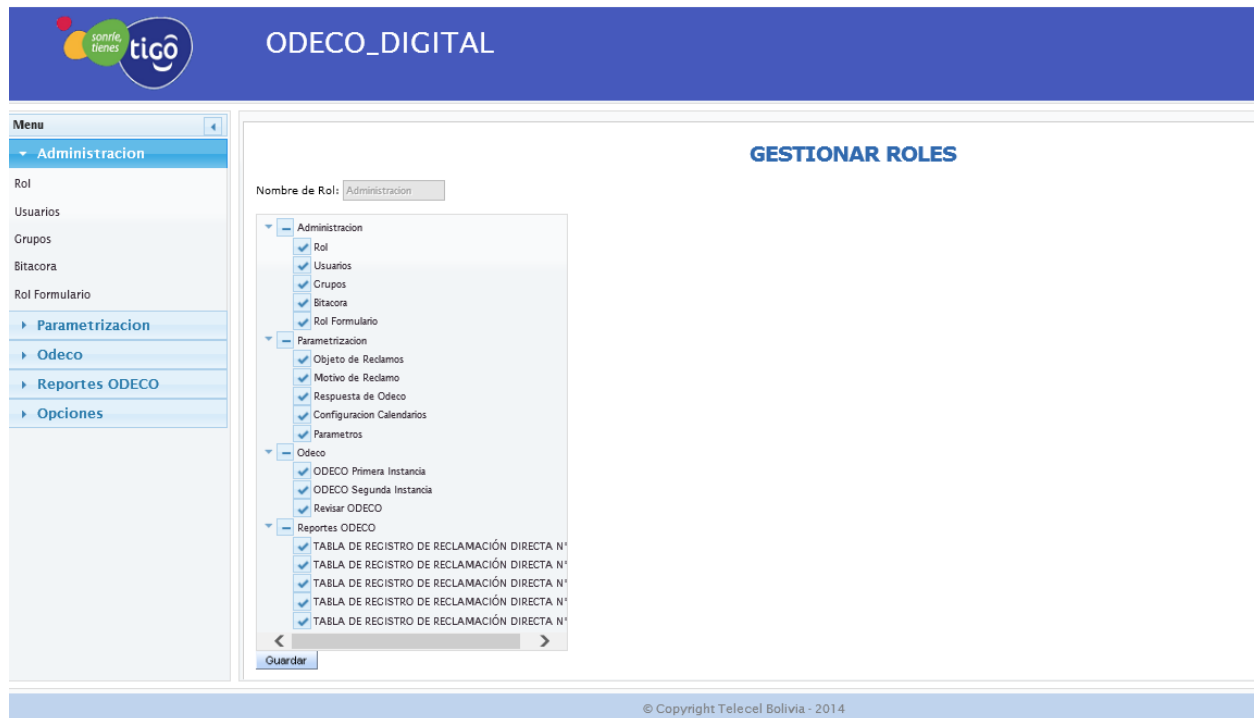
### **Eliminar Rol.**

- ✓ Presionar el ícono  ubicado en la columna acciones de la lista de Rol.
- ✓ Si el Rol está siendo usado por un grupo o usuario el rol se dará de baja en cascada.
- ✓ Presionar aceptar en la ventana de confirmación.

## Habilitar/Deshabilitar Interfaces.

- ✓ Presionar el ícono  ubicado en la columna acciones de la lista de Rol.
- ✓ Esto le enviara a la interface de gestionar interfaces.

- **Asignar Formulario a Rol**



Menu

- Administración
- Rol
- Usuarios
- Grupos
- Bitacora
- Rol Formulario
- Parametrización
- Odeco
- Reportes ODECO
- Opciones

**ODECO\_DIGITAL**

**GESTIONAR ROLES**

Nombre de Rol: Administración

- Administración
  - ☒ Rol
  - ☒ Usuarios
  - ☒ Grupos
  - ☒ Bitacora
  - ☒ Rol Formulario
- Parametrización
  - ☒ Objeto de Reclamos
  - ☒ Motivo de Reclamo
  - ☒ Respuesta de Odeco
  - ☒ Configuración Calendarios
  - ☒ Parametros
- Odeco
  - ☒ ODECO Primera Instancia
  - ☒ ODECO Segunda Instancia
  - ☒ Revisar ODECO
- Reportes ODECO
  - ☒ TABLA DE REGISTRO DE RECLAMACIÓN DIRECTA N°
  - ☒ TABLA DE REGISTRO DE RECLAMACIÓN DIRECTA N°
  - ☒ TABLA DE REGISTRO DE RECLAMACIÓN DIRECTA N°
  - ☒ TABLA DE REGISTRO DE RECLAMACIÓN DIRECTA N°
  - ☒ TABLA DE REGISTRO DE RECLAMACIÓN DIRECTA N°
  - ☒ TABLA DE REGISTRO DE RECLAMACIÓN DIRECTA N°

Guardar

© Copyright Telecel Bolivia - 2014

**Descripción:** El gestionar Roles le permitirá asignar las interfaces web habilitándolo o deshabilitándolos, luego presione el botón de guardar.

- **Asignar Rol al Flujo**

**FLUJO**

**INFORMACION GENERAL**

Agente:

Staff:

Coordinador:

Regulación:

Estado:

**LISTA DE OBJETOS RECLAMOS**

Id	Nombre	Agente	Staff	Coordinador	Regulación	Estado
1	flujo	Agente	Team Leader Staff	Coordinador	Regulación	true

**Descripción:** En esta vista se asignan los roles previamente insertados al flujo, es de suma importancia que luego de insertar, modificar y eliminar roles, se actualice la vista FLUJO, ya que si no se actualiza esta vista, el sistema no funcionara correctamente

### Asignar Rol

Para asignar un Rol al flujo se debe de tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Seleccionar del combo box desplegable el rol para cada actor del Flujo
- ✓ En el campo Estado, seleccionar “true” si desea que el sistema trabaje con el flujo: Agente, Staff, coordinador, Regulación; o seleccione “false” si desea que el sistema trabaje con el flujo: Stadd, Coordinador, Regulación
- ✓ Presionar el botón Guardar.



- **Gestionar Usuario**

## Administración Usuarios.

**USUARIOS**

**INFORMACION GENERAL**

Usuario : \*

Telefono :

Ciudad Donde Trabaja : \*

Ciudades

Rol : \*

Cupos\_Rol

Responsable :

Responsables

Guardar Limpiar

**LISTA DE USUARIOS**

(1 of 1)

USUARIO	NOMBRE	TELEFONO	Responsable	Ciudad de Trabajo	Correo	ROL	ACCIONES
admin	admin	70283380	admin	SANTA CRUZ	p.verper@gmail.com	Team Leader_Staff	
aramayoa	Arcely Aramayo		Arcely Aramayo	SANTA CRUZ	aramayoa@tigo.net.bo	Coordinador	
severichea	Antonio Severiche Mendoza		Arcely Aramayo	SANTA CRUZ	severichea@tigo.net.bo	Team Leader_Staff	

© Copyright Telecel Bolivia - 2014

**Descripción:** Permite gestionar un usuario para que tenga acceso al sistema web.

### Nuevo Usuario.

Para registrar un nuevo Usuario se debe de tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Ingresa los datos en los campos.
- ✓ Seleccionar la ciudad donde Trabaja.
- ✓ Seleccionar un rol, si selecciona Coordinador, se mostrara un checkBox llamado especial, si selecciona, este coordinador no entrara en el cálculo de repartir odecos equitativamente

**INFORMACION GENERAL**

Usuario : \*

Telefono :

Ciudad Donde Trabaja : \*

Ciudades

Rol : \*


Coordinador

Especial : ☒


Guardar Limpiar

- ✓ Seleccionar un Responsable si es necesario
- ✓ Presionar el botón Guardar.

#### **Editar/Modificar Usuario**

- ✓ Presionar el ícono  ubicado en la columna acciones de la lista de Usuarios.
- ✓ Ingresar los datos a remplazar.
- ✓ Seleccionar una Ciudad
- ✓ Seleccionar un rol.
- ✓ Seleccionar un Responsable si es necesario
- ✓ Presionar el botón Guardar.

#### **Eliminar Usuario.**

- ✓ Presionar el ícono  ubicado en la columna acciones de la lista de Usuarios.
- ✓ Presionar aceptar en la ventana de confirmación.

## Parametrización

Contiene todos los parámetros básicos que el sistema necesita para su funcionamiento.

- **Objeto de Reclamos**

En esta vista se administrarán los objeto de reclamo que habrán para poder crear un ODECO

**OBJETO RECLAMO**

INFORMACION GENERAL

OBJETO RECLAMO:

DESCRIPCION:

LISTA DE OBJETOS RECLAMOS

ID	OBJETO RECLAMO	DESCRIPCION	ACCIONES
1	Telefonía Móvil		
2	Internet Móvil		
3	Transmisión de Datos WIMAX		
4	Servicio de Valor Agregado		
5	Larga Distancia Nacional e Internacional		

© Copyright Telcel Bolivia - 2014

### Nuevo Objeto de Reclamo

Para registrar un nuevo Objeto Reclamo se debe de tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Ingresar el nombre del Objeto Reclamo
- ✓ Ingresar una Descripción (No Obligatorio)
- ✓ Presionar el botón Guardar.

### Editar/Modificar Objeto Reclamo

- ✓ Presionar el ícono ubicado en la columna acción de la lista de Objeto Reclamos
- ✓ Ingresar los datos a remplazar.
- ✓ Presionar el botón Guardar.

### Eliminar Objeto Reclamo

- ✓ Presionar el ícono ubicado en la columna de acción de la lista de Objeto Reclamo
- ✓ Darle aceptar cuando aparezca el mensaje de confirmación en caso de que confirme.
- ✓ Verificar en la tabla de Objetos Reclamos

- **Motivos Reclamos**

En esta vista se administrarán los motivos reclamos que habrán para poder crear un ODECO

The screenshot shows the 'ODECO DIGITAL' interface. On the left is a menu with options like 'Administración', 'Parametrización', 'Objeto de Reclamos', 'Motivo de Reclamo', 'Respuesta de Odeco', 'Configuración Calendarios', 'Odeco', 'Reportes ODECO', and 'Opciones'. The main area is titled 'MOTIVO RECLAMO' and contains a form for adding a new reason for complaint. The form has fields for 'MOTIVO RECLAMO', 'DESCRIPCION', 'TIEMPO RESOLUCION', and 'Coordinador Responsable'. Below the form is a table titled 'LISTA DE MOTIVOS RECLAMOS' with columns for ID, MOTIVO RECLAMO, DESCRIPCION, TIEMPO DE RESOLUCION, COORDINADOR RESPONSABLE, and ACCIONES. The table lists 10 reasons for complaint, including 'Mala Atencion', 'Servicio Deficiente', 'Problema de facturacion', 'Problema Legal', 'Reincidencia', 'Otros', 'Servicio No Disponible', 'Corte de Servicio', and 'Mala Facturacion Tigo Star'.

ID	MOTIVO RECLAMO	DESCRIPCION	TIEMPO DE RESOLUCION	COORDINADOR RESPONSABLE	ACCIONES
1	Mala Atencion		10		
2	Servicio Deficiente		15		
3	Problema de facturacion		15		
4	Problema Legal		15		
5	Reincidencia		15		
6	Otros		15		
7	Servicio No Disponible		15		
20	Corte de Servicio	as	3		
28	Mala Facturacion Tigo Star		5	zallesg	

## Nuevo Motivo de Reclamo

Para registrar un nuevo Objeto Reclamo se debe de tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Ingresar el nombre del Motivo Reclamo
- ✓ Ingresar una Descripción (No Obligatorio)
- ✓ Ingresar un tiempo de resolución
- ✓ Seleccionar un Coordinador, este campo no es obligatorio; Si selecciona un coordinador quiere decir que si este motivo esta seleccionado al momento de crear un odeco, solo este coordinador lo revisara
- ✓ Presionar el botón Guardar.

## Editar/Modificar Motivo Reclamo

- ✓ Presionar el ícono ubicado en la columna acción de la lista de Motivos Reclamos
- ✓ Ingresar los datos a remplazar.
- ✓ Presionar el botón Guardar.

## Eliminar Motivo Reclamo

- ✓ Presionar el ícono ubicado en la columna de acción de la lista de Motivo Reclamo
- ✓ Darle aceptar cuando aparezca el mensaje de confirmación en caso de que confirme.
- ✓ Verificar en la tabla de Motivo Reclamos

- **Respuesta Odeco**


En esta vista se administrarán las respuesta odeco que habrán para poder cerrar un odeco

## Nueva Respuesta Odeco


Para registrar una nueva Respuesta Odeco se debe de tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Ingresar el nombre de la respuesta Odeco
- ✓ Ingresar una Descripción (No Obligatorio)
- ✓ Presionar el botón Guardar.

## Editar/Modificar Respuesta Odeco

- ✓ Presionar el ícono  ubicado en la columna acción de la lista de Respuestas Odeco
- ✓ Ingresar los datos a remplazar.
- ✓ Presionar el botón Guardar.

## Eliminar Respuesta Odeco

- ✓ Presionar el ícono  ubicado en la columna de acción de la lista de Respuestas Odeco
- ✓ Darle aceptar cuando aparezca el mensaje de confirmación en caso de que confirme.
- ✓ Verificar en la tabla de Motivo Reclamos

- **Configuración de Calendario**

En esta vista se administrará la configuración de calendario que habrán para poder calcular una fecha de resolución

**CONFIGURACION CALENDARIO**

INFORMACION GENERAL

CIUDAD : \* Ciudades

MOTIVO : \*

FECHA : \* 30/01/2015

Guardar Cancelar

LISTA DE CONFIGURACION DE CALENDARIO

ID	FECHA	MOTIVO	CIUDAD	ACCIONES
15	01/01	año Nuevo	SANTA CRUZ	
16	20/01	caraval	SANTA CRUZ	
17	21/01	caraval	SANTA CRUZ	

© Copyright Telecel Bolivia - 2014

## Nueva Configuración de Calendarios

Para registrar una nueva configuración de calendario se debe de tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Seleccionar la ciudad
- ✓ Ingresar el Motivo
- ✓ Seleccionar la fecha
- ✓ Presionar el botón Guardar.

## Editar/Modificar Configuración Calendario

- ✓ Presionar el ícono ubicado en la columna acción de la lista de configuración de calendarios
- ✓ Ingresar los datos a remplazar.
- ✓ Presionar el botón Guardar.


## Eliminar Configuración de Calendarios

- ✓ Presionar el ícono ubicado en la columna de acción de la lista de Configuración de calendarios
- ✓ Darle aceptar cuando aparezca el mensaje de confirmación en caso de que confirme.
- ✓ Verificar en la tabla de Motivo Reclamos

- **Parámetros**

En esta vista se administrará los parámetros para el funcionamiento del sistema

### Editar/Modificar Parámetros

- ✓ Para modificar se debe dar click sobre el texto
- ✓ Ingresar los datos a remplazar.
- ✓ Presionar el botón .

## ODECO

- **ODECO Primera Instancia**

En esta vista se gestionaran los formularios ODECOS de primera instancia

ID	CODIGO DE RECLAMO	CLIENTE	REGISTRADO POR	RESPONSABLE	FECHA REGISTRO	FECHA DE SOLUCION	RESPUESTA ODECO	ESTADO RESPUESTA	LINEA RECLAMO	ACCIONES
272	TELECEL/LPZ/RA/2	pc	mendez	-Regulacion-	12-03-2015	12-03-2015		ABIERTO	65465465	
271	TELECEL/LPZ/2	pc	escalante	escalante	12-03-2015	12-03-2015	PROCEDENTE	CERRADO	65465465	
270	TELECEL/LPZ/1	cel	franz	franz	12-03-2015			ABIERTO	646464	
269	TELECEL/SCZ/2	mozilla	franz	aramayoa	12-03-2015			ABIERTO	65465465	
268	TELECEL/SCZ/1	chrome	alex	aramayoa	12-03-2015			ABIERTO	65465465	

Este ABM consta de dos vistas, la primera que es una tabla donde se visualizan todos los formularios y la segunda donde se agregan nuevos formularios

En la imagen siguiente se puede mostrar la parte donde se visualizan los formularios.

CODIGO DE RECLAMO	CLIENTE	REGISTRADO POR	RESPONSABLE	FECHA REGISTRO	FECHA DE SOLUCION	RESPUESTA ODECO	ESTADO RESPUESTA	LINEA RECLAMO	ACCIONES
TELECEL/LPZ/RA/2	pc	mendez	-Regulacion-	12-03-2015	12-03-2015		ABIERTO	65465465	
TELECEL/LPZ/2	pc	escalante	escalante	12-03-2015	12-03-2015	PROCEDENTE	CERRADO	65465465	
TELECEL/LPZ/1	cel	franz	franz	12-03-2015			ABIERTO	646464	
TELECEL/SCZ/2	mozilla	franz	aramayoa	12-03-2015			ABIERTO	65465465	
TELECEL/SCZ/1	chrome	alex	aramayoa	12-03-2015			ABIERTO	65465465	

Entre sus acciones se tendrá el icono que tiene la funcionalidad de descargar el formulario ODECO



La segunda vista es la de nuevo formulario:

**Ciudad Reclamación:** Seleccionar la ciudad de reclamación

**Código Reclamación:** El sistema lo autogenera de acuerdo a la ciudad de reclamación seleccionada

**Nombre Reclamante:** Nombre del reclamante.

**Nombre Titular:** Nombre del Titular.

**Teléfono de Referencia:** Teléfono de Referencia.

**Línea Reclamo :** Línea de Reclamo.

**Dirección de Reclamo:** Dirección del reclamo.

**Dirección de Notificación:** Dirección donde el cliente quiere que le notifiquen.

**Fecha reclamo:** Fecha Actual.

**Fecha Incidencia:** Fecha en que ocurrió su problema.

**Objeto de Reclamo:** Seleccionar el o los objetos reclamos.

**Motivo de Reclamación:** seleccionar el o los motivos reclamos.

**Período Objeto Reclamo:** Se auto genera de acuerdo al motivo de reclamo.

**Localidad Sucursal:** Seleccionar la ciudad.

**Correo del Cliente:** Correo del Cliente.

**Fax:** Fax del cliente.

**Medio de Notificación:** Seleccionar el medio de notificación.

**Cargar Adjuntos:** Seleccionar al menos un archivo de adjunto.

**Forma de Registro:** Seleccionar al menos una forma de registro

**Motivo de Reclamación Directa detalle:** Detallar el motivo de la reclamación.

## Nuevo Formulario

Para agregar un nuevo formulario Odeco deber hacer click en el botón “Nuevo Formulario Odeco Primera Instancia” y se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- ✓ Ingresar todo los datos descritos anteriormente
- ✓ Presionar el botón Guardar y enviar.

- **ODECO Segunda Instancia**



En esta vista se gestionaran los formularios ODECOS de segunda instancia

Este ABM consta de dos vistas, la primera que es una tabla donde se visualizan todos los formularios y la segunda donde se agregan nuevos formularios

En la imagen siguiente se puede mostrar la parte donde se visualizan los formularios.

**FORMULARIO SEGUNDA INSTANCIA**

LISTA DE FORMULARIOS ODECO									
(1 of 1) 1 10									
DIGO DE RECLAMO	CLIENTE	REGISTRADO POR	RESPONSABLE	FECHA REGISTRO	FECHA DE SOLUCION	RESPUESTA ODECO	ESTADO RESPUESTA	LINEA RECLAMO	ACCIONES
TELECEL/PAN/1	asd	escalanter	escalanter	12-03-2015	12-03-2015	IMPROCEDENTE	CERRADO	65465465	
TELECEL/LPZ/RA/2	pc	mendez	-Regulacion-	12-03-2015	12-03-2015		ABIERTO	65465465	
TELECEL/LPZ/2	pc	escalanter	escalanter	12-03-2015	12-03-2015	PROCEDENTE	CERRADO	65465465	

Entre sus acciones se tendrá el icono  que tiene la funcionalidad de descargar el formulario ODECO y el icono  para crear un nuevo formulario ODECO segunda Instancia

La segunda vista es la de nuevo formulario Segunda Instancia:

### Formulario ODECO Segunda Instancia

**Creando Odeco Segunda Instancia**

<p>Ciudad Reclamacion: PANDO</p> <p>Nombre Reclamante : asd</p> <p>Telefono de Referencia: 65465456</p> <p>Direccion de Reclamo: asd</p> <p>Fecha de Reclamo: 2015-03-12</p> <p>Objeto de Reclamo: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Objeto Reclamos</span></p> <p>Periodo Objeto Reclamo : * 15</p> <p>Correo:</p> <p>Medio de Notificacion POR COURRIER</p> <p>Cargar Adjuntos : *</p>	<p>Codigo Reclamacion: * TELECEL/PAN/RA/1</p> <p>Nombre Titular : asd</p> <p>Linea Reclamo: 65465465</p> <p>Direccion Notificacion: asd</p> <p>Fecha de Incidencia : * 2015-03-12</p> <p>Motivo de Reclamacion: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Motivo Reclamos</span></p> <p>Localidad/Sucursal : PANDO</p> <p>Fax:</p> <p>Respuesta Odeco: IMPROCEDENTE</p> <p>Forma de Registro: * Call Center</p>
--	---

+ Seleccionar Archivo

Detalle de la Respuesta

aag


Motivo de Reclamacion Directa detalle: \*

asfasg

Motivo Reclamacion Administrativa

Ver Adjuntos
Guardar y enviar a Regulaciones
Cerrar

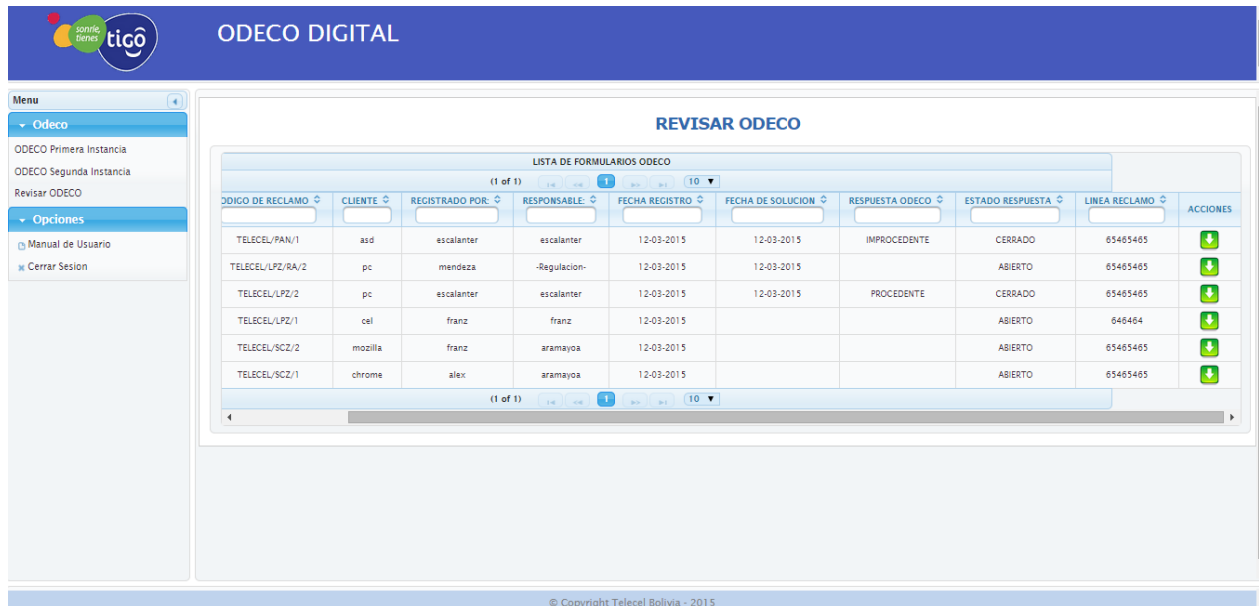
## Nuevo Formulario Segunda Instancia

Para agregar un nuevo formulario Odeco Segunda Instancia deberá dar click en la opción  sobre una fila de un ODECO previamente CERRADO

- ✓ Ingresar el Motivo de Reclamación Administrativa(No Obligatorio )
- ✓ Adjuntar Archivos(NO OBLIGATORIO)
- ✓ Presionar el botón Guardar y enviar.

- **Revisar Odeco**

En esta vista se revisaran los Odecos dependiendo del rol del usuario



Este ABM consta de 5 vistas, la primera que es una tabla donde se visualizan todos los formularios, la segunda es la vista de revisión del Rol Agente, la tercera es la vista de revisión del Rol Staff, la cuarta es la vista de revisión del Rol Coordinador y la quinta es la vista de revisión del rol Regulaciones

En la imagen siguiente se puede mostrar la parte donde se visualizan los formularios.

**REVISAR ODECO**

LISTA DE FORMULARIOS ODECO									
(1 of 1)									
CODIGO DE RECLAMO	CLIENTE	REGISTRADO POR	RESPONSABLE	FECHA REGISTRO	FECHA DE SOLUCION	RESPUESTA ODECO	ESTADO RESPUESTA	LINEA RECLAMO	ACCIONES
TELECEL/PAN/1	asd	escalanter	escalanter	12-03-2015	12-03-2015	IMPROCEDENTE	CERRADO	65465465	
TELECEL/LPZ/RA/2	pc	mendeza	-Regulacion-	12-03-2015	12-03-2015		ABIERTO	65465465	
TELECEL/LPZ/2	pc	escalanter	escalanter	12-03-2015	12-03-2015	PROCEDENTE	CERRADO	65465465	
TELECEL/LPZ/1	cel	franz	franz	12-03-2015			ABIERTO	646464	
TELECEL/SCZ/2	mozilla	franz	aramayoa	12-03-2015			ABIERTO	65465465	
TELECEL/SCZ/1	chrome	alex	aramayoa	12-03-2015			ABIERTO	65465465	

La tercera vista es la de revisión de Staff:

**REVISION FORMULARIO STAFF**

Revision Staff

Ciudad Reclamacion : *	SANTA CRUZ	Codigo Reclamacion: *	TELECEL/SCZ/2
Nombre Reclamante : *	mozilla	Nombre Titular : *	asfd
Telefono de Referencia : *	54654654	Linea Reclamo : *	65465465
Direccion de Reclamo : *	asd	Direccion Notificacion : *	asf
Fecha de Reclamo:	2015-03-12	Fecha de Incidencia:	2015-03-12
Objeto de Reclamo : *	Objeto Reclamos	Motivo de Reclamacion : *	Motivo Reclamos
Periodo Objeto Reclamo:	15	Localidad/Sucursal : *	SANTA CRUZ
Correo:		Fax:	
Medio de Notificacion : *	POR COURRIER	Forma de Registro: *	Call Center

Motivo de Reclamacion Directa detalle: \*

asdasd

Observaciones:

Ver Adjuntos   Enviar a Corregir   Enviar al Coordinador   Cancelar

### Enviar a Corregir

Para enviar a corregir el formulario se debe tener en cuenta lo siguiente

- ✓ Clickear el campo que se desea enviar pa la corrección.
- ✓ Presionar el botón Enviar a Corregir.

### Enviar al Coordinador

Para enviar al coordinador se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- ✓ Luego de validar que todos los campos son corrector presión el botón enviar al coordinador

La segunda vista es la de revisión del Agente:

**REVISION FORMULARIO AGENTE**

revisando ODECO..

<p>Ciudad Reclamación : * LA PAZ</p> <p>Nombre Reclamante : * cel</p> <p>Telefono de Referencia : * 6767646</p> <p><b>Direccion de Reclamo : *</b> hshshs</p> <p>Fecha de Reclamo: 2015-03-12</p> <p><b>Objeto de Reclamo : *</b> Objeto Reclamos</p> <p>Periodo Objeto Reclamo : * 15</p> <p>Correo: </p> <p><b>Medio de Notificacion</b> POR COURRIER</p> <p>Forma de Registro: Call Center</p>	<p>Codigo Reclamacion : * TELECEL/LPZ/1</p> <p>Nombre Titular : * bsbsb</p> <p><b>Linea Reclamo:</b> 646464</p> <p>Direccion Notificacion : * jzjzjd</p> <p>Fecha de Incidencia : * 12/03/2015</p> <p>Motivo de Reclamacion : * Motivo Reclamos</p> <p><b>Localidad/Sucursal : *</b> POTOSI</p> <p>Fax: </p> <p>Cargar Adjuntos</p> <p>+ Seleccionar Archivo</p>
---	--

Motivo de Reclamacion Directa detalle: \*

jddjdd

OBSERVACIONES:

obsrgaciones

Ver Adjuntos    Guardar y Enviar    Cancelar

## Guardar y Enviar

Para guardar y enviar se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- ✓ Solo los campos a corregir se podrán editar y aparecerán pintados de color rojo.
- ✓ Si lo desea el podrá Adjuntar más Archivos
- ✓ Presionar el botón Guardar y Enviar.

La cuarta vista es la de revisión del Coordinador:

### REVISION FORMULARIO COORDINADOR

**Revision Odeco Coordinador..**

<p>Ciudad Reclamación : * PANDO</p> <p>Nombre Reclamante : * asd</p> <p>Teléfono de Referencia : * 65465456</p> <p>Dirección : * asd</p> <p>Fecha de Reclamo: 2015-03-12</p> <p>Objeto de Reclamo : * <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Objeto Reclamos</span></p> <p>Periodo Objeto Reclamo : * 15</p> <p>Correo:</p> <p>Medio de Notificación POR COURRIER</p> <p>Anulado : <input type="checkbox"/></p> <p>Cargar Adjuntos</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">+ Seleccionar Archivo</p> </div>	<p>Codigo Reclamación : * TELECEL/PAN/1</p> <p>Nombre Titular : * asd</p> <p>Línea Reclamo : * 65465465</p> <p>Dirección Notificación : * asd</p> <p>Fecha de Incidencia : * 2015-03-12</p> <p>Motivo de Reclamación : * <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Motivo Reclamos</span></p> <p>Localidad/Sucursal : TARIJA</p> <p>Fax:</p> <p>Forma de Registro Call Center</p> <p>Estado de la Respuesta: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Respuesta Odeco</span></p>
---	---

Motivo de Reclamacion Directa detalle: \*

asfasg

Detalle de la Respuesta

Ver Adjuntos
Guardar y Cerrar
Derivar
Cancelar

## Guardar y Cerrar

Para guardar y cerrar se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- ✓ Sebera Seleccionar un estado de la respuesta o clickear la opción anulado y detallar la anulación
- ✓ Si lo desea el podrá Adjuntar más Archivos
- ✓ Presionar el botón Guardar y Cerrar.

La quinta vista es la de revisión de Regulaciones:

### REVISION FORMULARIO REGULACIONES

Revision ODECO Regulaciones

Ciudad Reclamacion : *	LA PAZ	Codigo Reclamacion: *	TELECEL/LPZ/RA/2
Nombre Reclamante : *	pc	Nombre Titular : *	asf
Telefono de Referencia : *	65465465	Linea Reclamo : *	65465465
Direccion de Reclamo: *	asdf	Direccion Notificacion : *	asf
Fecha de Reclamo: *	2015-03-12	Fecha de Incidencia : *	2015-03-12
Objeto de Reclamo : *	Objeto Reclamos	Motivo de Reclamacion : *	Motivo Reclamos
Periodo Objeto Reclamo : *	10	Localidad/Sucursal : *	LA PAZ
Correo:		Fax:	
Medio de Notificacion : *	POR COURRIER	Forma de Registro	SAC

Cargar Adjuntos

+ Seleccionar Archivo

Motivo de Reclamacion Directa detalle: \*

asaf

Motivo Reclamacion Administrativa :

asfasf

Ver Adjuntos

Enviar ATT

Cancelar

#### Enviar a ATT

Para enviar a la ATT se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- ✓ Si lo desea puede detallar un motivo de Reclamación administrativa
- ✓ Si lo desea el podrá Adjuntar más Archivos
- ✓ Presionar el botón Enviar ATT



## REPORTES ODECO

- **Tabla de Registro de Reclamación Directa N°1**

En Esta vista se puede realizar búsqueda y exportación en un rango de fechas

**Fecha Inicio:** Fecha inicial para la búsqueda dentro de todos los registros.

**Fecha Fin:** Fecha final como límite para la búsqueda de los registros.

### Buscar y Exportar

Para la búsqueda y exportación se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Ingresar Fecha Inicial
- ✓ Ingresar Fecha Final
- ✓ Presionar botón buscar.

EXPORTAR



- ✓ Presionar la imagen para exportar

- **Tabla de Registro de Reclamación Directa N°2**

En Esta vista se puede realizar búsqueda y exportación en un rango de fechas

**Fecha Inicio:** Fecha inicial para la búsqueda dentro de todos los registros.

**Fecha Fin:** Fecha final como límite para la búsqueda de los registros.

### Buscar y Exportar

Para la búsqueda y exportación se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Ingresa r Fecha Inicial
- ✓ Ingresar Fecha Final
- ✓ Presionar botón buscar.

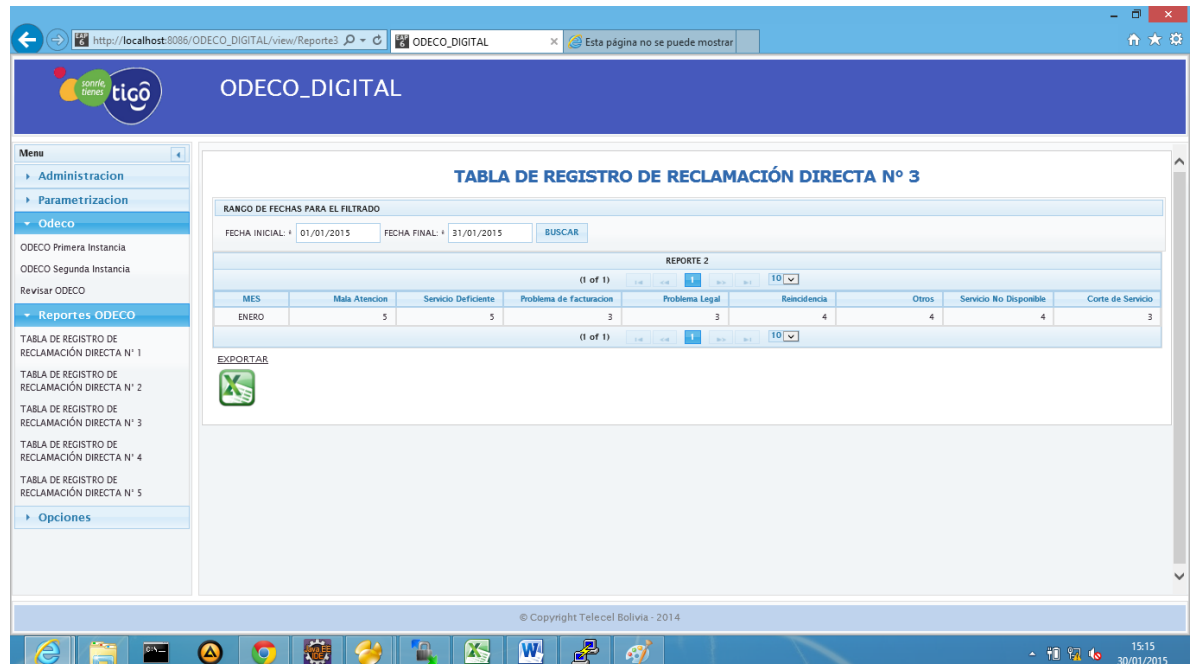
EXPORTAR



- ✓ Presionar la imagen para exportar

- **Tabla de Registro de Reclamación Directa N°3**

En Esta vista se puede realizar búsqueda y exportación en un rango de fechas



**Fecha Inicio:** Fecha inicial para la búsqueda dentro de todos los registros.

**Fecha Fin:** Fecha final como límite para la búsqueda de los registros.

### Buscar y Exportar

Para la búsqueda y exportación se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Ingresar Fecha Inicial
- ✓ Ingresar Fecha Final
- ✓ Presionar botón buscar.

EXPORTAR



- ✓ Presionar la imagen para exportar

- **Tabla de Registro de Reclamación Directa N°4**

En Esta vista se puede realizar búsqueda y exportación en un rango de fechas

**Fecha Inicio:** Fecha inicial para la búsqueda dentro de todos los registros.

**Fecha Fin:** Fecha final como límite para la búsqueda de los registros.

**Lista En Acordion:** Contiene los Objetos Reclamos y dentro contiene tabla de motivos reclamos

## Buscar y Exportar

Para la búsqueda y exportación se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Ingresa r Fecha Inicial
- ✓ Ingresar Fecha Final
- ✓ Presionar botón buscar.

EXPORTAR



- ✓ Presionar la imagen para exportar

- **Tabla de Registro de Reclamación Directa N°5**

En Esta vista se puede realizar búsqueda y exportación en un rango de fechas

**Menu**

- Administración
- Parametrización
- Odeco**
  - ODECO Primera Instancia
  - ODECO Segunda Instancia
  - Revisar ODECO
- Reportes ODECO**
  - TABLA DE REGISTRO DE RECLAMACIÓN DIRECTA N° 1
  - TABLA DE REGISTRO DE RECLAMACIÓN DIRECTA N° 2
  - TABLA DE REGISTRO DE RECLAMACIÓN DIRECTA N° 3
  - TABLA DE REGISTRO DE RECLAMACIÓN DIRECTA N° 4
  - TABLA DE REGISTRO DE RECLAMACIÓN DIRECTA N° 5
- Opciones

**ODECO\_DIGITAL**

**TABLA DE REGISTRO DE RECLAMACIÓN DIRECTA N° 5**

RANGO DE FECHAS PARA EL FILTRADO

FECHA INICIAL: 01/01/2015 FECHA FINAL: 31/01/2015 Ciudad de Reclamación: LA PAZ **BUSCAR**

REPORTE 2

RANGO DE FECHAS	CANTIDAD DE FORMULARIOS	CIUDAD	ESTADO ABIERTO	ESTADO CERRADO	ESTADO ANULADO
2015-01-01 00:00:00.0 - 2015-01-31 00:00:00.0	4	LA PAZ	1	1	1

**EXPORTAR**

© Copyright Telecel Bolivia - 2014

**Fecha Inicio:** Fecha inicial para la búsqueda dentro de todos los registros.

**Fecha Fin:** Fecha final como límite para la búsqueda de los registros.

**Ciudad de reclamación:** Ciudad de Reclamación para la búsqueda de los registros

## Buscar y Exportar

Para la búsqueda y exportación se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Ingresar Fecha Inicial
- ✓ Ingresar Fecha Final
- ✓ Seleccionar una Ciudad de Reclamación
- ✓ Presionar botón buscar.

EXPORTAR



- ✓ Presionar la imagen para exportar

- **Tabla de Registro de Reclamación Directa N°6**

En Esta vista se puede realizar búsqueda y exportación en un rango de fechas

**Fecha Inicio:** Fecha inicial para la búsqueda dentro de todos los registros.

**Fecha Fin:** Fecha final como límite para la búsqueda de los registros.

**Coordinador Responsable:** Coordinador responsable para la búsqueda de los registros

### Buscar y Exportar

Para la búsqueda y exportación se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Ingresar Fecha Inicial
- ✓ Ingresar Fecha Final
- ✓ Seleccionar una Coordinador(NO OBLIGATORIO)
- ✓ Presionar botón buscar.

EXPORTAR



- ✓ Presionar la imagen para exportar

