



MANUAL DE USO APLICATIVO SIRIAC PERFIL ASESOR

Resumen

Ilustración del paso a paso de las diferentes interacciones que se pueden realizar en el aplicativo de Sistema Integrado de Radicaciones, Información y Atención al Cliente(SIRIAC) dependiendo del rol manejado: Administrador, Asesor o BackOffice de la Gerencia de Atención al Cliente Hogares.

OBJETIVO

Mostrar de forma detallada, específica e ilustrativa las interacciones que el asesor de Call center, BackOffice y Administrador de la Gerencia de Atención al Cliente Hogares puede realizar en el aplicativo desde el momento en que se recibe una llamada del cliente y deba validar información, registrarla o agregar a la ya existente. Además de la asignación de casos, modificación de los mismos, escalamientos, uso correcto de las marcaciones y códigos de cierre, encuesta de satisfacción y recomendación entre otros.

ALCANCE

El alcance del documento está dirigido a los asesores, BackOffice y administradores de los centros de contacto de la Gerencia de Atención al Cliente Hogares.

PERFIL DEL ASESOR

Ingresa a la siguiente dirección de enlace para ingresar al aplicativo SIRIAC http://190.144.144.252/Dime/inicio_de_sesion.aspx allí se debe ingresar el usuario y clave asignados y posteriormente dar clic en el botón “Iniciar Sesión”.



Nota: El desarrollo de SIRIAC está diseñado para un óptimo funcionamiento en el navegador Mozilla Firefox, por lo cual debe ejecutarse sobre el mismo. En otros navegadores puede ejecutarse pero es probable que presente problemas o inconvenientes en el momento de su uso.

Una vez se ingresa al aplicativo, en la pantalla principal, se tendrá un menú como el que se muestra a continuación:



Botón de inicio: Cuando se navega a través de los diferentes módulos de SIRIAC, al dar clic en este botón, retornara a la pantalla de inicio que se muestra una vez se ingresa al aplicativo.



Botón de Gestión: En este módulo el asesor dependiendo de los permisos que tenga, ya sea Inbound u Outbound, tendrá la posibilidad de ingresar la información correspondiente al cliente en datos demográficos, preferencias, datos de contacto y motivo por el cual se comunica el cliente.



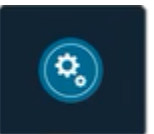
Botón de Consultas: Aquí se pueden consultar aquellas solicitudes que el asesor haya gestionado bien sea que estén en estado abierto, cerrado o en seguimiento por parte del mismo.



Botón de Reportes: Éste módulo se encuentra en desarrollo; la idea de este módulo es poder visualizar de forma gráfica la gestión realizada por el asesor.

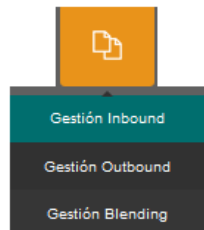


Botón Asistente: Éste módulo se encuentra en desarrollo; tiene como finalidad el poder responder al asesor las preguntas más frecuentes, relacionadas con el manejo de la herramienta.



Botón Configuración: Desde ésta opción el usuario puede realizar el cambio de la contraseña de acceso al aplicativo y cerrar la sesión dentro del mismo.

1. GESTIÓN



El asesor tendrá la posibilidad de ingresar desde ésta vista a las opciones de Inbound, Outbound y Blending desde la cuales podrá acceder para realizar la gestión de las interacciones que se tengan con el cliente

GESTIÓN INBOUND

Una vez se da clic en ésta opción se despliega un formulario que cuenta con dos módulos, “Tipificador” y “Ayuda Ventas”:





Este primer módulo “Tipificador” posee las siguientes opciones:

Formulario para la Tipificación de llamadas: Desde ésta opción el asesor podrá visualizar los datos del cliente y registrar el motivo de la llamada, la gestión realizada y si hay lugar a escalamientos a donde fueron escaladas.

TIPIFICADOR AYUDA VENTAS

FORMULARIO PARA LA TIPIFICACIÓN DE LLAMADAS

Datos del Cliente

Número de Cuenta: Ingrese la cuenta
Nombre del Cliente:
Apellido del Cliente:
Documento de Identidad: Ingrese el documento
Teléfono Telex:
Teléfono 1:
Teléfono 2:
Teléfono 3:
Teléfono Personal:
Dirección de Instalación:
Correspondencia:
Correo Electrónico:
Nodo:
Red:
División:
Área:
Zona:
Distrito:
Nombre Comunidad:
Estrato:
Tipo de Cliente:
Descripción:
Fecha de Cumpleaños:
Rango de Edad:
Hobby:
Twitter:
Facebook:
Instagram:
Otro:
Número de Hijos:
Rango Edad Hijos:
Nivel de Estudios:

Mapa de Marcaciones

Ingrese datos para consultar:

Servicio: Macroproceso: Proceso: Subproceso:

POSIBLE CAUSA:

QUE HACER:

CÓDIGOS DE CIERRE:

ÁREA USUARIO A ESCALAR:

MARCACIÓN: TIPO DE ATENCIÓN: PRODUCTO ASOCIADO: SPC:

Para realizar la consulta de un cliente se debe ingresar el número de cuenta en el campo establecido para ello y a continuación el sistema traerá la información que la compañía tiene del cliente.

FORMULARIO PARA LA TIPIFICACIÓN DE LLAMADAS

Datos del Cliente

Número de Cuenta: 307
Nombre del Cliente: LUZ ELENA
Apellido del Cliente: BLANCO
Documento de Identidad: 1045693839
Teléfono Telex: 530 16543
Teléfono 1: 530 16543
Teléfono 2: 3212957020
Teléfono 3: 3128589039
Teléfono Personal: 0
Dirección de Instalación: CL 47B TORRE 40 26-100
Correspondencia: CL 47B 26-100 BLOQ 400
Correo Electrónico: ACTUALIZARCORREO@Y
Nodo: SO2
Red: BIDIRECCIONAL
División: 8. COSTA
Área: 8.1 COSTA 1
Zona: 8.1.1 BARRANQUILLA 1
Distrito: 8.1.1.3 DISTRITO 3
Nombre Comunidad: BARRANQUILLA
Estrato: 2
Tipo de Cliente: 22
Descripción: POTENCIAL BASICO
Fecha de Cumpleaños: 1990-01-01
Rango de Edad: 00-05
Hobby: ARTES MARCIALES
Twitter: NO TIENE
Facebook: NO TIENE
Instagram: NO TIENE
Otro: NO TIENE
Número de Hijos: 0
Rango Edad Hijos: 00-05
Nivel de Estudios: PRIMARIA

Si el número de cuenta ingresado no está aún registrado o cargado en la base de datos, el asesor deberá ingresar y llenar manualmente todos los campos descritos en relación a la información demográfica, de contacto y preferencias del cliente.



FORMULARIO PARA LA TIPIFICACIÓN DE LLAMADAS

Datos del Cliente						
Número de Cuenta:	Nombre del Cliente:	Apellido del Cliente:	Documento de Identidad:	Teléfono Telex:	Teléfono 1:	Teléfono 2:
Teléfono 3:	Teléfono Personal:	Dirección de Instalación:	Correspondencia:	Correo Electrónico:	Nodo:	Red:
División:	Área	Zona:	Distrito:	Nombre Comunidad:	Estrato:	Tipo de Cliente:
Descripción:	Fecha de Compañeros:	Rango de Edad:	Hobby:	Twitter:	Facebook:	
Instagram:	Otro:	Número de Hijos:	Rango Edad Hijos:	Nivel de Estudios:		

Si el número de cuenta ingresado al consultarlo carga información del cliente y registra campos sombreados en rojo como se muestra a continuación, indica que estos campos deben ser actualizados por el asesor o son campos faltantes de los cuales aún no se ha tomado información del cliente.

Datos del Cliente						
Número de Cuenta:	Nombre del Cliente:	Apellido del Cliente:	Documento de Identidad:	Teléfono Telex:	Teléfono 1:	Teléfono 2:
73689564	YESICA MAR	NEUSA	1030587509	19005668	19005668	3106886954
Teléfono 3:	Teléfono Personal:	Dirección de Instalación:	Correspondencia:	Correo Electrónico:	Nodo:	Red:
0	0	R 9B TORRE 5 3-9B 203	CL 10 3 84 TO5AP203	ACTUALIZARCORREO@Y	SO2	BIDIRECCIONAL
División:	Área	Zona:	Distrito:	Nombre Comunidad:	Estrato:	Tipo de Cliente:
4. CENTRO	4.5 BOGOTA SUR	4.5.4 SOACHA	4.5.4.2 PLAZA	SOACHA	2	21
Descripción:	Fecha de Compañeros:	Rango de Edad:	Hobby:	Twitter:	Facebook:	
POTENCIAL ALTO VALOR	1990-01-01	00-05	ARTES MARCIALES	NO TIENE	NO TIENE	
Instagram:	Otro:	Número de Hijos:	Rango Edad Hijos:	Nivel de Estudios:		
NO TIENE	NO TIENE	0	00-05	PRIMARIA		

Una vez se hayan actualizado éstos campos, al consultar nuevamente la información del cliente estos aparecerán nuevamente pero esta vez sombreados en color verde, lo cual indica que ya han sido actualizados.

FORMULARIO PARA LA TIPIFICACIÓN DE LLAMADAS						
Datos del Cliente						
Número de Cuenta:	Nombre del Cliente:	Apellido del Cliente:	Documento de Identidad:	Teléfono Telex:	Teléfono 1:	Teléfono 2:
307	LUZ ELENA	BLANCO	1045693839	53016543	53016543	3212957020
Teléfono 3:	Teléfono Personal:	Dirección de Instalación:	Correspondencia:	Correo Electrónico:	Nodo:	Red:
3128589039	0	CL 47B TORRE 40 26-100	CL 47B 26-100 BLOQ 40	ACTUALIZARCORREO@Y	SO2	BIDIRECCIONAL
División:	Área	Zona:	Distrito:	Nombre Comunidad:	Estrato:	Tipo de Cliente:
8. COSTA	8.1 COSTA 1	8.1.1 BARRANQUILLA 1	8.1.1.3 DISTRITO 3	BARRANQUILLA	2	22
Descripción:	Fecha de Compañeros:	Rango de Edad:	Hobby:	Twitter:	Facebook:	
POTENCIAL BASICO	1990-01-01	00-05	ARTES MARCIALES	NO TIENE	NO TIENE	
Instagram:	Otro:	Número de Hijos:	Rango Edad Hijos:	Nivel de Estudios:		
NO TIENE	NO TIENE	0	00-05	PRIMARIA		

Debajo de la información del cliente se encuentran los campos por medio de los cuales el asesor puede realizar el registro del motivo por el cual el cliente se está comunicando

El campo “**ingrese datos para la consultas**” permite realizar la búsqueda de la marcación acorde con el motivo de la llamada.

El asesor debe introducir una palabra clave, por ejemplo “CAN” y SIRIAC mostrará todas aquellas marcaciones u opciones que puedan contener la palabra “CAN”



Mapa de Marcaciones

Ingrese datos para consultar:

CAN

- ☐ CAN - SCA SOLICITUD CANCELACION SERVICIOS ADICIONALES (CANALES PREMIUM, CANALES DE ADULTOS, HD, PLANES DE LD, PVR, CLARO VIDEO). CANCELACION
- ☐ CAN - SCS SOLICITUD DE CANCELACION SERVICIOS PRINCIPALES. CANCELACION
- ☐ INF - PL SOLICITUD CANCELACION REVISTA. REVISTA
- ☐ CAN - CGN SOLICITUD DE CONGELACION. SUSPENSION TEMPORAL
- ☐ CAN - CNR USUARIO NO DESEA RECONEXION. CANCELACION
- ☐ CAN - CRC CAMPAÑA DE RETENCION CAIDA O NO APLICADA. RETENCION
- ☐ CAN - DEQ DEVOLUCION DE EQUIPOS. EQUIPOS
- ☐ CAN - DEX ENTREGA DE EQUIPOS SIN PETICION DE EQUIPOS. EQUIPOS
- ☐ CAN - ICS INFORMACION CANCELACION DEL SERVICIO. CANCELACION
- ☐ CAN - IEC INFORMACION ESTADO DE CANCELACION. CANCELACION
- ☐ CAN - IPC INSATISFACCION EN PROCESO DE CANCELACION. CANCELACION

Posteriormente el asesor buscara entre las opciones cual se ajusta al motivo de la llamada del cliente y seleccionarla.

Mapa de Marcaciones

Ingrese datos para consultar:

CAN

- ☐ CAN - SCA SOLICITUD CANCELACION SERVICIOS ADICIONALES (CANALES PREMIUM, CANALES DE ADULTOS, HD, PLANES DE LD, PVR, CLARO VIDEO). CANCELACION
- ☐ CAN - SCS SOLICITUD DE CANCELACION SERVICIOS PRINCIPALES. CANCELACION
- ☐ INF - PL SOLICITUD CANCELACION REVISTA. REVISTA
- ☒ CAN - CGN SOLICITUD DE CONGELACION. SUSPENSION TEMPORAL
- ☐ CAN - CNR USUARIO NO DESEA RECONEXION. CANCELACION
- ☐ CAN - CRC CAMPAÑA DE RETENCION CAIDA O NO APLICADA. RETENCION
- ☐ CAN - DEQ DEVOLUCION DE EQUIPOS. EQUIPOS
- ☐ CAN - DEX ENTREGA DE EQUIPOS SIN PETICION DE EQUIPOS. EQUIPOS
- ☐ CAN - ICS INFORMACION CANCELACION DEL SERVICIO. CANCELACION
- ☐ CAN - IEC INFORMACION ESTADO DE CANCELACION. CANCELACION
- ☐ CAN - IPC INSATISFACCION EN PROCESO DE CANCELACION. CANCELACION

Al seleccionarla se procede a diligenciar el (los) servicio(s) asociado(s) por los que el cliente está llamando y SIRIAC de manera automática diligencia todos los demás campos (**Macroproceso, Proceso y Subproceso**) según la marcación escogida.

Servicio:	Macroproceso:	Proceso:	Subproceso:
TV	CANCELACIONES	CANCELACIONES	NOVEDAD PROCESO DE CANCELACION

SIRIAC plantea una “**posible causa**” da una descripción detallada del “**Qué Hacer**” y los respectivos “**Códigos de cierre**”



POSIBLE CAUSA:

USUARIO SOLICITA SUSPENDER TEMPORALMENTE SU SERVICIO POR UN TIEMPO DETERMINADO

QUE HACER:

VERIFICAR SI EL CLIENTE CUMPLE CON LAS POLITICAS PREVISTAS PARA LA SUSPENSION TEMPORAL.
VERIFICAR QUE SE ENCUENTRE AL DIA DE ULTIMA FACTURA GENERADA

SUSPENSION TEMPORAL PROCEDENTE

A. EL PROCESO DE SOLICITUD DEBE REALIZARSE POR VISOR.
B. DAR CLIC EN SUSPENSIONES TEMPORALES, DAR CLIC EN LA OPCION CREAR.
C. INGRESAR NUMERO DE CUENTA Y DAR CLIC EN ACEPTAR.
D. SELECCIONAR FECHA DE INICIO, LOS DIAS DE SUSPENSION Y SERVICIOS Y DAR CLIC EN ACEPTAR.

SUSPENSION TEMPORAL NO PROCEDENTE

A. SI EL CLIENTE NO CUMPLE CON LAS CONDICIONES MARCAR CON SAC ITR, INFORMAR AL CLIENTE LOS MOTIVOS POR LOS CUALES NO ES POSIBLE ATENDER SU SOLICITUD, OTORGAR RECURSOS, INFORMAR NUMERO DE TICKET Y FINALIZAR.
B. INCLUIR EN NOTAS F7 DETALLANDO EL MOTIVO POR EL CUAL NO FUE POSIBLE ATENDER LA SUSPENSION.

ACTIVACION ANTICIPADA

B. SI EL CLIENTE SOLICITA LA DESCONGELACION ANTICIPADA, ACTIVAR NUEVAMENTE LA CUENTA Y DEJAR NOTAS EN F7.

CÓDIGOS DE CIERRE:

*1 MES.
*2 MESES.

Si el requerimiento es solucionable en primer contacto la opción “**Área usuario escalar**” aparecerá con “N/A” por defecto, si no y se debe realizar un escalamiento SIRIAC informará el área a la cual se debe escalar el caso, estas dos situaciones se ilustran a continuación:

Solución en Primer Contacto (SI)

ÁREA USUARIO A ESCALAR:

N/A

Luego SIRIAC devuelve la “**Marcación**” que se debe estipular en RR el “**Tipo de Atención**” al cual hace referencia y si se cuenta o no a un “**Producto Asociado**” también muestra en el campo “**SPC (Solución en Primer Contacto)**” si el requerimiento del cliente es o no solucionable en primer contacto.

MARCACIÓN: **TIPO DE ATENCIÓN:** **PRODUCTO ASOCIADO:** **SPC:**

CANCGN PETICION N SI

Solución en Primer Contacto (NO) - CASO ESCALABLE

ÁREA USUARIO A ESCALAR:

AREA 1: BACK DE AJUSTES SOLO CUANDO ES PROCEDENTE, USUARIO: MVELEZT.
AREA 2: MATRIZ: AREA PORRES USUARIO: CASOSPQR - SOLO CUANDO REQUIERE INVESTIGACION ADICIONAL.
SUBTICKET: AREA RETENCION USUARIO: IESPITIA -SOLO CUANDO REQUIERE INVESTIGACION ADICIONAL, **NO PROCEDENTE SE CIERRA EN PRIMER CONTACTO SIN ESCALAR**

MARCACIÓN: **TIPO DE ATENCIÓN:** **PRODUCTO ASOCIADO:** **SPC:**

CANCRC QUEJA N NO

Existe un campo editable de “**Notas**” en donde el asesor puede agregar o adicionar observaciones respecto del caso que está tratando en caso de ser necesario o para mayor claridad del mismo.

Luego dependiendo del desarrollo y la solución brindada al cliente el asesor debe asignar el “**Estado Caso**” según las siguientes opciones: Abierto, Cerrado y Seguimiento, y

seleccionar el área de Backoffice a la cual va a realizar el escalamiento y el número de PQR registrado en RR

NOTAS:

Estado de la Interacción:
ESTADO CASO: ABIERTO

ÁREA A ESCALAR: CELULA AJUSTES

NÚMERO DE PQR RR: 0

Guardar

CELULA AJUSTES
CELULA ALTO VALOR
CELULA ALTO VALOR VIP
CELULA FACTURACION Y CARTERA
CELULA OPERACIONES
CELULA POR

Dar clic en el botón “Guardar” para salvar los cambios en la gestión realizada.

Luego se encuentra la pestaña de “Histórico de casos” que se han creado en la herramienta para las llamadas realizadas por el cliente; ésta sección se encuentra segmentada por las secciones de “Casos Abiertos” y “Caso Cerrados”

HISTÓRICO DE CASOS

CASOS ABIERTOS:

EDITAR	ID INGRESO	TICKET	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	USUARIO APERTURA	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION	HORA ULTIMA ACTUALIZACION	USUARIO ULTIMA ACTUALIZACION	MACROPROCESO	MARCACION	ESTADO	SEMAFORO
	1435258	0	2016-08-23	12:27:03	TLEAL	2016-08-23	12:27:03	TLEAL	PQR	SACIPQ	ABIERTO	

CASOS CERRADOS:

EDITAR	ID INGRESO	TICKET	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	USUARIO APERTURA	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION	HORA ULTIMA ACTUALIZACION	USUARIO ULTIMA ACTUALIZACION	MACROPROCESO	MARCACION	ESTADO	SEMAFORO
	1627020	0	2016-09-12	14:36:56	TLEAL	2016-09-12	14:47:33	TLEAL	SAC	SACIPP	CERRADO	
	1530206	0	2016-08-31	15:58:58	TLEAL	2016-09-12	13:33:48	EIQ8719C	SAC	SACMDP	CERRADO	
	1530157	0	2016-08-31	15:56:30	TLEAL	2016-08-31	15:58:15	TLEAL	SAC	SACMDP	CERRADO	
	1465348	0	2016-08-25	12:44:24	TLEAL	2016-08-28	10:55:28	EIQ7771A	OPERACIONES PROGRAMACION Y CONFIRMACION A DE VISITAS	SACCTR	CERRADO	
	1450017	0	2016-08-24	18:02:34	EIK1029B	2016-08-24	18:02:34	EIK1029B	FACTURACION	FACDUP	CERRADO	

1 2

Cuando el ticket se encuentra en color verde en el semáforo, indica que la solicitud del cliente se encuentra en los tiempos para generarse respuesta; el color amarillo indica que su vencimiento se encuentra próximo a suceder

Si se requiere editar la información que se ha ingresado en el ticket, se procede a dar clic en el botón que se encuentra en el campo “EDITAR”



EDITAR	ID INGRESO	CUENTA CLIENTE	TICKET	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	USUARIO APERTURA	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION	USUARIO ULTIMA ACTUALIZACION	MACROPROCESO	MARCACION	ESTADO	SEMAFORO
	119739	307	5454545	2016-02-15	10:08:49	TLEAL	2016-02-15	TLEAL	FACTURACION	FACFNE	ABIERTO	
	1160	307	461850785	2015-12-21	15:21:31	ENR3243A	2016-01-28	EIK1090B	SOPORTE	SOPCMI	SEGUIMIENTO	

Una vez se ha ingresado al ticket, se procede a dar clic en el botón “Cambiar Datos” para actualizar el motivo de la solicitud del cliente.

ACTUALIZAR CASOS

FORMULARIO PARA ACTUALIZAR CASOS Y AGREGAR INTERACCIONES

Registro de Interacciones

ID DE INGRESO	CUENTA DEL CLIENTE	TICKET	USUARIO	PERFIL USUARIO	NOMBRE LINEA	FECHA DE NOTA	HORA DE NOTA	LLAMADA DEL CLIENTE	NOTA	ESTADO
119739	307	5454545	TLEAL	ASESOR	ALTO VALOR	2016-02-15	10:08:49	SI	CLIENTE LLMA	ABIERTO

Información de Ingreso:

Id de Ingreso: 119739 Número de Cuenta: 307 Número de Ticket: 5454545

Cambiar Datos

A continuación el sistema permitirá realizar la búsqueda de la marcación más adecuada, de acuerdo con la solicitud del cliente, el servicio por el cual se está generando la solicitud, dejar notas relacionadas con el motivo del cambio, el estado del ticket y a donde se escalará, finalmente se procede a dar clic en el botón “Guardar” para salvar la información registrada en la edición del ticket.

Mapa de Marcaciones

Ingrese datos para consultar:

SAC - SAL

☐ SAC - SAL INFORMACION DE SALDO. INFORMACION

Servicio: TV Macroproceso: PQR Proceso: INFORMACION GENERAL (ATENCION) Subproceso: INFORMACION

POSIBLE CAUSA:

USUARIO SOLICITA INFORMACION, ESTADO Y AVANCES DE SU PQR.

QUE HACER:

A. DETERMINAR EL TIPO DE INFORMACION REQUERIDA POR EL USUARIO B. SUMINISTRAR LA INFORMACION NECESARIA SEGUN EL APLICATIVO DE CONSULTA UTILIZADO: WEB Y SISTEMA DE GESTION RR.

CÓDIGOS DE CIERRE:

*INFORMACION DE PQR.

ÁREA USUARIO A ESCALAR:

N/A

MARCACIÓN: SACIPO TIPO DE ATENCIÓN: TICKET PRODUCTO ASOCIADO: N SPC: SI

NOTAS:

Estado de la Interacción

ESTADO CASO: ABIERTO ÁREA A ESCALAR: CELULA ALTO VALOR LLAMADA CLIENTE: NO

Guardar



Una vez se almacena la información registrada en el ticket (para este ejemplo el ticket se cambió a cerrado), se puede volver a realizar la consulta de la cuenta en el aplicativo, donde ya se puede evidenciar que el motivo por el cual fue creado el ticket ya se encuentra cambiado como muestra la imagen ya no se encuentra en la sección de casos abiertos pues no existe ninguno.

HISTÓRICO DE CASOS												
CASOS ABIERTOS:												
CASOS CERRADOS:												
EDITAR	ID INGRESO	TICKET	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	USUARIO APERTURA	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION	HORA ULTIMA ACTUALIZACION	USUARIO ULTIMA ACTUALIZACION	MACROPROCESO	MARCACION	ESTADO	SEMAFORO
	1627020	0	2016-09-12	14:36:56	TLEAL	2016-09-12	14:47:33	TLEAL	SAC	SACIPP	CERRADO	
	1530208	0	2016-08-31	15:58:58	TLEAL	2016-09-12	13:33:48	EIQ6719C	SAC	SACMDP	CERRADO	
	1530157	0	2016-08-31	15:56:30	TLEAL	2016-08-31	15:58:15	TLEAL	SAC	SACMDP	CERRADO	
	1455348	0	2016-08-25	12:44:24	TLEAL	2016-08-28	10:55:28	EIQ7771A	OPERACIONES PROGRAMACION Y CONFIRMACION A DE VISITAS	SACCTR	CERRADO	
	1450017	0	2016-08-24	18:02:34	EIK1029B	2016-08-24	18:02:34	EIK1029B	FACTURACION	FACDUP	CERRADO	

Si se ingresa a actualizar el caso, se puede ver las modificaciones que se le han realizado al ticket, desde el momento en que se abrió hasta cerrarse

ACTUALIZAR CASOS												
FORMULARIO PARA ACTUALIZAR CASOS Y AGREGAR INTERACCIONES												
Registro de Interacciones												
ID DE INGRESO	CUENTA CLIENTE	TICKET	USUARIO NOTA	PERFIL USUARIO	NOMBRE LINEA NOTA	FECHA NOTA	HORA NOTA	LLAMADA CLIENTE	NOTA	ESTADO		
1627020	307	0	TLEAL	ASESOR	ALTO VALOR	2016-09-12	14:36:56	SI	GFTHFYTTY	SEGUIMIENTO		
1627020	307	0	TLEAL	ASESOR	ALTO VALOR	2016-09-12	14:47:33	NO		CERRADO		

Si el cliente tiene ya una marcación por un tema específico y se comunica nuevamente por el mismo motivo, el sistema no permitirá registrar tickets en el registro del cliente por el mismo motivo, en tanto que el que se creó primero permanezca en estado abierto

CASOS ABIERTOS:												
EDITAR	ID INGRESO	CUENTA CLIENTE	TICKET	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	USUARIO APERTURA	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION	USUARIO ULTIMA ACTUALIZACION	MACROPROCESO	MARCACION	ESTADO	SEMAFORO
	1180	307	461850785	2015-12-21	15:21:31	ENR3243A	2016-01-28	EIK1096B	SOPORTE	SOPCMI	SEGUIMIENTO	

En este caso, el cliente posee un ticket abierto asociado con la marcación SOP – CMI; al intentar realizar la creación de un ticket asociado por el mismo tema, el sistema generara el siguiente mensaje, indicando que no es posible realizar la creación del ticket, por lo cual, el asesor debe proceder a realizar el registro de notas adicionales.



Esta cuenta ya tiene la marcación creada, por favor agregue notas

Aceptar

Para proceder a agregar notas, se da clic en el icono “Editar” que se encuentra en el listado de tickets .

CASOS ABIERTOS:

EDITAR	ID INGRESO	CUENTA CLIENTE	TICKET	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	USUARIO APERTURA	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION	USUARIO ULTIMA ACTUALIZACION	MACROPROCESO	MARCACION	ESTADO	SEMAFORO
	1160	307	461850785	2015-12-21	15:21:31	ENR3243A	2015-01-28	EIK1090B	SOPORTE	SOPCMI	SEGUIMIENTO	

Al ingresar al ticket, se selecciona la opción de “Cambiar Datos” y se procede a diligenciar lo informado al cliente en relación con su solicitud, por último se da clic en “Guardar”

Información de Ingreso:
Id de Ingreso: 1160 Número de Cuenta: 307 Número de Ticket: 461850785 **Cambiar Datos**

Mapa de Marcaciones:
Ingrese datos para consultar:
SOP - CMI

☒ SOP - CMI SOLICITUDES (CMI AVANZADAS)

Servicio: TV Macroproceso: SOPORTE Proceso: SOPORTE TECNICO Subproceso: SOPORTE TECNICO

POSIBLE CAUSA:
USUARIO SOLICITA CONFIGURACION DEL CABLE MODEM INALAMBRICO (CM) : APERTURA DE PUERTOS, ASOCIACION DE MAC (PASSTHROUGH), PORT FORWARDING, FILTRADO DE DIRECCIONES MAC, AMPLIAR CAPACIDAD DE ACCESOS EN EL CM.

QUE HACER:
A. SEGUIR CHECKS DE SOPORTE Y APLICAR LOS CAMBIOS POR EL MODULO DE GESTION (AGENDAMIENTO) SI SE REQUIERE Y/O DIAGNOSTICADOR, ADMINISTRADOR CM B. INDIQUE AL USUARIO LA SOLUCION.

CÓDIGOS DE CIERRE:
*SOLICITUDES (CMI AVANZADAS) *LLAMADA CAIDA

ÁREA USUARIO A ESCALAR:
N/A

MARCACIÓN: SOPCMI TIPO DE ATENCIÓN: PETICION PRODUCTO ASOCIADO: SPC: S1

NOTAS:
CLIENTE LLAMA A PREGUNTAR SOBRE EL ESTADO DE LA RECLAMACION

Estado de la Interacción:
ESTADO CASO: SEGUIMIENTO ÁREA A ESCALAR: NÚMERO DE PQRR: 461850785
LLAMADA CLIENTE: NO

Guardar

El estado del caso no puede ser modificado, debido a que ya ha sido gestionado por un asesor de célula, por lo cual solo asesores con este perfil podrían realizar modificaciones del estado.

FORMULARIO PARA ACTUALIZAR CASOS Y AGREGAR INTERACCIONES

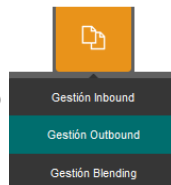
Registro de Interacciones

ID DE INGRESO	CUENTA DEL CLIENTE	TICKET	USUARIO	PERFIL USUARIO	NOMBRE LINEA NOTA	FECHA DE NOTA	HORA DE NOTA	LLAMADA DEL CLIENTE	NOTA	ESTADO
1160	307	461850785	ENR3243A	ASESOR	POTENCIAL	2015-12-21	15:21:31	SI	SE COMUNICA EL TITULAR INDICANDO QUE NO PRESENTABA @ SE HACE SOPORTE SE VERIFICA QUE LA IP ESTE ACORD3 CON EL PLAN DE NOSOTROS SE VERIFICA TAMBIEN Q UE TENGA ACCESO A INTERNET Y WIFI CLIENTE INDICA QUE SI	ABIERTO
1160	307	461850785	ENR3243A	ASESOR	CELULA OPERACIONES	2015-12-21	15:33:19	NO	SE DEJA CASO EN SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
1160	307	461850785	EIK1090B	ASESOR	POTENCIAL	2015-01-28	10:09:48	NO	SE GENERAN PRUEBAS DE SISTEMAS--	SEGUIMIENTO

El segundo módulo es el de “Ayuda Ventas”, donde se visualizará las opciones de empaquetamiento que se pueden ofrecer a los clientes, además cuenta con la opción de consultar las últimas marcaciones, PQR’s y las ordenes de trabajo abiertas en la cuenta del cliente.



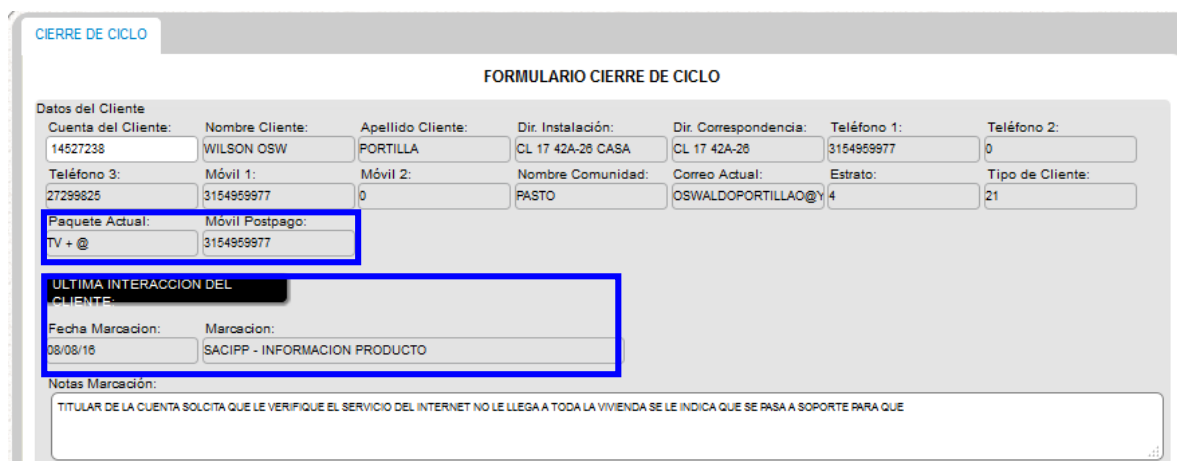
GESTIÓN OUTBOUND



Si el asesor cuenta con el perfil de realizar gestión Outbound podrá realizar el ingreso a esta vista haciendo clic en la opción habilitada en el módulo de gestión.

Una vez se hace clic en ésta opción, el sistema llevará al asesor al formulario establecido para la gestión. Ésta vista posee una base de datos precargada con la información de los clientes a los cuales se debe llamar para realizar la gestión de activación.

Al realizar la consulta a través del número de cuenta, el sistema traerá información básica del cliente y el paquete o servicios con los cuales cuenta actualmente, además de mostrar cuándo fue la última vez que se tuvo una interacción con el cliente



Luego se amplía la información de los servicios contratados así como de aquellos que no posee para los cuales el sistema perfila los ofrecimientos que puede llegar a realizar



INFORMACION ACTUAL DE SERVICIOS:

Mix Básico:
Paquete Actual:
TV + @

Servicios Principales:
Televisión: DIGITAL Internet: 5000 Telefonía: NO TIENE

Servicios Adicionales:

Servicio HD: NO TIENE	Servicio HBO: NO TIENE	Servicio FOX: NO TIENE	Servicio Adulto: NO TIENE	Numero Decos: 4	Revista: SI TIENE	Siembra HD: NO APLICA
Blindaje Internet: NO APLICA	Siembra Voz: SI APLICA					
Servicio Claro Video: NO TIENE	Activación Claro Video: NO APLICA	Convenio Electrónico: NO APLICA	Elegido Fijo Móvil: NO APLICA			

Posterior a ello se visualiza el cuadro que muestra el primer ofrecimiento a realizar al cliente donde el asesor deberá responder o seleccionar si el cliente acepta o no el mismo dependiendo el caso

Ofrecimientos

PRIMER OFRECIMIENTO:

OFRECER SERVICIO TELEFONIA

El cliente acepto este ofrecimiento?
☐ SI ☐ NO

Si el cliente NO acepta este primer ofrecimiento entonces se desplegara un segundo recuadro que hace referencia a otra opción que se le pueda otorgar al cliente indicando nuevamente si este acepta esta segunda oferta

Ofrecimientos

PRIMER OFRECIMIENTO:

OFRECER SERVICIO TELEFONIA

El cliente acepto este ofrecimiento?
☐ SI ☒ NO

SEGUNDO OFRECIMIENTO:

SIN OFRECIMIENTO

El cliente acepto este ofrecimiento?
☐ SI ☐ NO

Por última vez si el cliente tampoco acepta este ofrecimiento se activa una tercera y definitiva opción de ofrecimiento, aquí si el cliente definitivamente no acepta ninguna de las opciones no se generaran más ofrecimientos.

Ofrecimientos

PRIMER OFRECIMIENTO:

OFRECER SERVICIO TELEFONIA

El cliente acepto este ofrecimiento?
☐ SI ☒ NO

SEGUNDO OFRECIMIENTO:

SIN OFRECIMIENTO

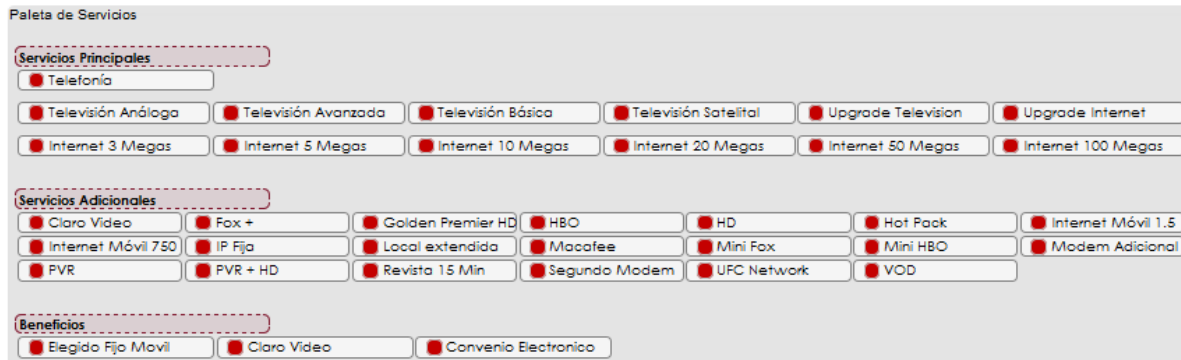
El cliente acepto este ofrecimiento?
☐ SI ☒ NO

hola 2

TERCER OFRECIMIENTO:

El cliente acepto este ofrecimiento?
☐ SI ☒ NO

Siiguiente a este bloque se encontrará uno nuevo que es la “Paleta de Servicios” donde se listan una serie de servicios tanto principales, adicionales así como beneficios que se pueden ofrecer al cliente y en caso de este aceptarlos simplemente se debe activar la casilla correspondiente a aquellos que él decida tomar



Paleta de Servicios

Servicios Principales

- ☐ Telefonía
- ☐ Televisión Análoga
- ☐ Televisión Avanzada
- ☐ Televisión Básica
- ☐ Televisión Satelital
- ☐ Upgrade Television
- ☐ Upgrade Internet
- ☐ Internet 3 Megas
- ☐ Internet 5 Megas
- ☐ Internet 10 Megas
- ☐ Internet 20 Megas
- ☐ Internet 50 Megas
- ☐ Internet 100 Megas

Servicios Adicionales

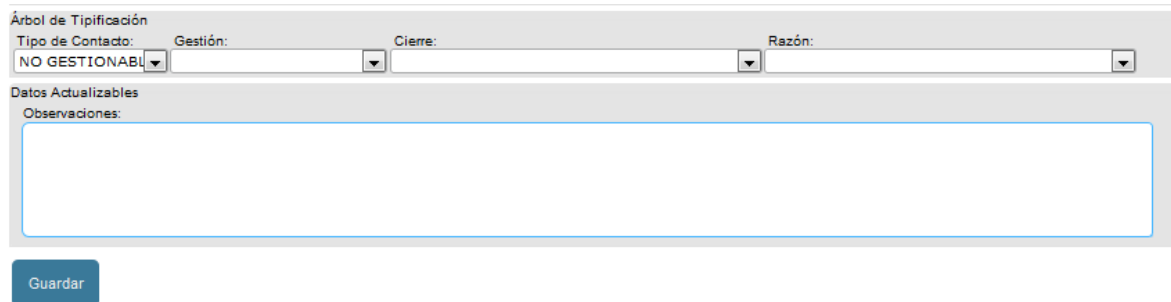
- ☐ Claro Video
- ☐ Fox +
- ☐ Golden Premier HD
- ☐ HBO
- ☐ HD
- ☐ Hot Pack
- ☐ Internet Móvil 1.5
- ☐ Internet Móvil 750
- ☐ IP Fija
- ☐ Local extendida
- ☐ Macafee
- ☐ Mini Fox
- ☐ Mini HBO
- ☐ Modem Adicional
- ☐ PVR
- ☐ PVR + HD
- ☐ Revista 15 Min
- ☐ Segundo Modem
- ☐ UFC Network
- ☐ VOD

Beneficios

- ☐ Elegido Fijo Movil
- ☐ Claro Video
- ☐ Convenio Electronico

Los dos últimos bloques son el “Árbol de tipificación” y “Datos actualizables”, en el primero se detalla el “Tipo de contacto” (Contacto, No Contacto, No Gestionable) que se tuvo y la “Gestión” del mismo, el “Cierre” y la “Razón” que se le dio a dicha interacción.

En el segundo bloque es una casilla de “Observaciones” para dejar anotaciones relevantes que aporten o sean de importancia en la gestión realizada; finalmente se da clic en el botón “Guardar”



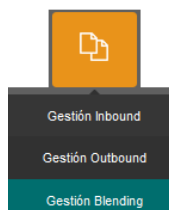
Árbol de Tipificación

Tipo de Contacto: Gestión: Cierre: Razón:

Datos Actualizables

Observaciones:

GESTIÓN BLENDING



La gestión Blending se compone de seis botones los cuales cada uno de ellos maneja su propio formulario de diligenciamiento. Al dar clic en el botón deseado se abrirá automáticamente un pop-up que cargará el formulario respectivo

Actualmente las opciones manejadas son:

- Activación
- Convenio Electrónico
- Detractores
- Reincidencia
- Ventas
- Fraudes

GESTION BLENDING

FORMULARIO DE GESTION BLENDING

Seleccione la gestión a realizar:

Activación Convenio Electrónico Detractores Reincidencia Ventas

Fraudes

Para efectos de explicación se mostrará como ejemplo el formulario que se carga al seleccionar el botón de “Convenio Electrónico”, pero a su vez se hace la salvedad que cada uno de los formularios asociados a cada botón son sencillos y fáciles de diligenciar. Esto debido a que la gran mayoría de ellos en primera instancia solicita la cuenta del cliente y con esta carga automáticamente toda la información asociada a los mismos.

Los demás campos siguen una lógica sencilla y clara que además se complementa en que las opciones de respuesta ya vienen predefinidas mediante casillas de activación o listas desplegables las cuales el asesor puede diligenciar casi que de manera intuitiva.

Para cargar el formulario se da clic sobre el botón “Convenio Electrónico” y así con cualquier formulario de Blending que se requiera gestionar.

GESTION BLENDING

FORMULARIO DE GESTION BLENDING

Seleccione la gestión a realizar:

Activación **Convenio Electrónico** Detractores Reincidencia Ventas

Fraudes

Posteriormente se abre el pop-up con el formulario asociado donde se ingresará el número de cuenta del cliente y este generará la información respectiva de la cuenta

FORMULARIO CONVENIO ELECTRÓNICO

Datos del Cliente

Cuenta del Cliente:	Nombre Cliente:	Apellido Cliente:	Dir. Instalación:	Dir. Correspondencia:	Teléfono Telmex:	Teléfono 1:
307	LUZ ELENA	BLANCO	CL 47B TORRE 40 26-100	CL 47B 26-100 BLOQ 400	53016543	53016543
Teléfono 2:	Teléfono 3:	Móvil Actual:	Correo Actual:			
3212957020	3128589039	3212957020	YORDELACRUZ@HOTMAIL			

Árbol de Tipificación

Tipo de Contacto: Cierre: Razón:

CONTACTO GESTION EFECTIVA ACTIVACION CONVENIO ELECTRONICO

Datos Actualizables

Correo Nuevo: Móvil Nuevo: Dirección C. Nueva:

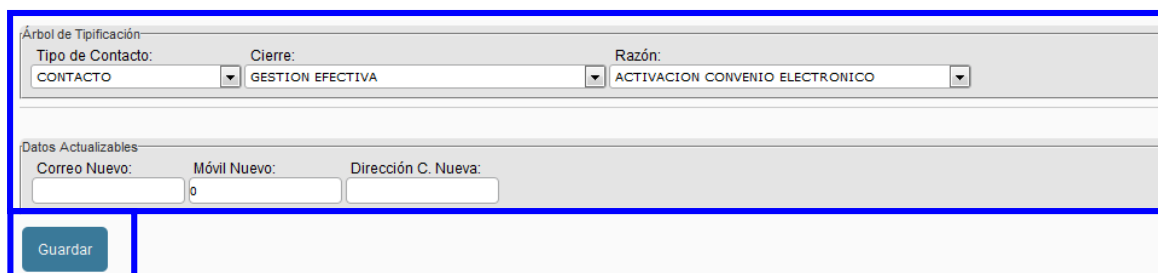
o

Guardar

Luego en los dos siguientes bloques del formulario se seleccionara dependiendo el caso el “Tipo de contacto”, “Cierre” y la “Razón”.

Por ultimo si existen datos actualizables se deben registrar en este apartado editable, datos como direcciones de correo electrónico o correspondencias nuevas o si el cliente maneja un nuevo número de celular para efectos de notificaciones, envío de factura electrónica, mensajes y demás.

Para guardar todos estos cambios simplemente se dan clic en el botón “Guardar” y así quedará registrada la interacción con el cliente



2. CONSULTAS



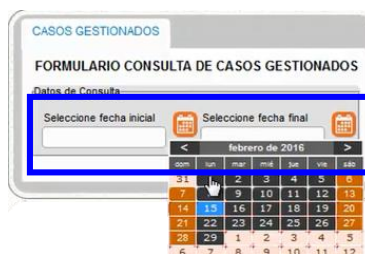
En el módulo de consultas el asesor podrá verificar, consultar y hacer seguimiento a todas las interacciones que este haya realizado con el cliente en su sesión.

Éste modulo cuenta con tres vistas, que son: Consulta de Gestión, Consulta de Rechazos y Consulta de Seguidimientos.



CONSULTA DE GESTIÓN

En ésta opción el asesor podrá consultar las interacciones realizadas con los clientes que ha atendido, realizando la búsqueda en un rango de fechas seleccionado.



Una vez realizada la consulta, el sistema mostrará los casos de clientes gestionados entre las fechas seleccionadas, junto con el estado de cada uno de ellos.

CASOS GESTIONADOS

FORMULARIO CONSULTA DE CASOS GESTIONADOS














Datos de Consulta

Selección Fecha Inicial

2019-02-01

Selección Fecha Final

2019-02-15

ESTADO	USUARIO	CORREO CLIENTE	TICKET	NOMBRE LINEA DE SERVICIO	NOMBRE LINEA REAGALADA	FECHA DE INTERACCION	FECHA DE APERTURA	HORA DE APERTURA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE INTERACCION	USUARIO INTERACCION	USUARIO CIERRE	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION	USUARIO ULTIMA ACTUALIZACION	HORA ULTIMA ACTUALIZACION	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	INDICACION	ESTADO	REMARK
	87116	307	0	ALTO VALOR		01/02/2019 12:00 a.m.	01/02/2019 12:00 a.m.	02:49:15 p.m.	01/02/2019 12:00 a.m.		TEAL	TEAL	01/02/2019 12:00 a.m.	TEAL	01/02/2019 12:49:49 p.m.	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPORTE	CERRADO	
	87116	307	0	ALTO VALOR		01/02/2019 12:00 a.m.	01/02/2019 12:00 a.m.	02:49:15 p.m.	01/02/2019 12:00 a.m.		TEAL	TEAL	01/02/2019 12:00 a.m.	TEAL	01/02/2019 12:49:49 p.m.	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPORTE	CERRADO	
	87483	307	0181091524	ALTO VALOR		02/02/2019 12:00 a.m.	02/02/2019 12:00 a.m.	02:02:27 p.m.	02/02/2019 12:00 a.m.		TEAL	TEAL	02/02/2019 12:00 a.m.	ALEJOSMRA	02/02/2019 08:31:40 p.m.	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPORTE	CERRADO	
	131888	307	11	ALTO VALOR	CELULAR ALTO VALOR	08/02/2019 12:00 a.m.	08/02/2019 12:00 a.m.	07:28:11 p.m.	08/02/2019 12:00 a.m.		TEAL	TEAL	08/02/2019 12:00 a.m.	TEAL	08/02/2019 07:18:13 a.m.	DISPONIBILIDAD PARA MANEJAR	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	DIEST	CERRADO	
	131888	307	0	ALTO VALOR		08/02/2019 12:00 a.m.	08/02/2019 12:00 a.m.	07:38:57 p.m.	08/02/2019 12:00 a.m.		TEAL	TEAL	08/02/2019 12:00 a.m.	TEAL	08/02/2019 10:20:01 a.m.	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPORTE	CERRADO	
	131893	307	0	ALTO VALOR		08/02/2019 12:00 a.m.	08/02/2019 12:00 a.m.	10:10:08 p.m.	08/02/2019 12:00 a.m.		TEAL	TEAL	08/02/2019 12:00 a.m.	TEAL	08/02/2019 10:09:09 a.m.					CERRADO	
	131946	307	0	ALTO VALOR		08/02/2019 12:00 a.m.	08/02/2019 12:00 a.m.	10:06:30 p.m.	08/02/2019 12:00 a.m.		TEAL	TEAL	08/02/2019 12:00 a.m.	TEAL	08/02/2019 10:06:30 a.m.					CERRADO	
	131888	307	0	ALTO VALOR		08/02/2019 12:00 a.m.	08/02/2019 12:00 a.m.	07:38:57 p.m.	08/02/2019 12:00 a.m.		TEAL	TEAL	08/02/2019 12:00 a.m.	TEAL	08/02/2019 10:51:41 a.m.	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPORTE	CERRADO	
	131888	307	0	ALTO VALOR		08/02/2019 12:00 a.m.	08/02/2019 12:00 a.m.	10:10:08 p.m.	08/02/2019 12:00 a.m.		TEAL	TEAL	08/02/2019 12:00 a.m.	TEAL	08/02/2019 10:10:11 a.m.	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPORTE	CERRADO	
	131888	307	0	ALTO VALOR		08/02/2019 12:00 a.m.	08/02/2019 12:00 a.m.	10:10:08 p.m.	08/02/2019 12:00 a.m.		TEAL	TEAL	08/02/2019 12:00 a.m.	TEAL	08/02/2019 10:10:11 a.m.	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPORTE	CERRADO	
	132417	307	2011	CELULAR ALTO VALOR		09/02/2019 12:00 a.m.	09/02/2019 12:00 a.m.	03:16:52 p.m.	09/02/2019 12:00 a.m.		TEAL	TEAL	09/02/2019 12:00 a.m.	TEAL	09/02/2019 12:00:00 a.m.					CERRADO	
	139504	307	0	ALTO VALOR		11/02/2019 12:00 a.m.	11/02/2019 12:00 a.m.	19:11:33 p.m.	11/02/2019 12:00 a.m.		TEAL	TEAL	11/02/2019 12:00 a.m.	TEAL	11/02/2019 19:13:43 p.m.	SAC	INFORMACION GENERAL ATENCION	FACTURACION	SACAFIA	CERRADO	
	139510	183938	0	ALTO VALOR	CELULAR ALTO VALOR	11/02/2019 12:00 a.m.	11/02/2019 12:00 a.m.	19:12:49 p.m.	11/02/2019 12:00 a.m.		TEAL	EG0015A	11/02/2019 12:00 a.m.	EG019A	11/02/2019 09:12:14 a.m.	SAC	INFORMACION GENERAL ATENCION	FACTURACION	SACAFIA	SEGUIMIENTO	

También es posible seleccionar uno de los casos, para visualizar el histórico de gestiones realizadas, o realizar seguimiento al estado del mismo, también permite dejar notas o escalar el caso a un back para su solución.

ID DE INGRESO	CUENTA DEL CLIENTE	TICKET	USUARIO	PERFIL USUARIO	NOMBRE LINEA NOTA	FECHA DE NOTA	HORA DE NOTA	LLAMADA DEL CLIENTE	NOTA	ESTADO
85118	307	0	TLEAL	ASESOR	ALTO VALOR	2015-02-01	14:45:15	SI	PRUEBAS SISTEMAS	ABIERTO
85118	307	0	TLEAL	ASESOR	ALTO VALOR	2015-02-01	14:49:49	NO	SE CIERRA CASO POR PRUEBAS***	CERRADO

Información de Ingreso:

Id de Ingreso: Número de Cuenta: Número de Ticket: [Cambiar Datos](#)

Mapa de Marcaciones

Ingrese datos para consultar:

Servicio: Macroproceso: Proceso: Subproceso:

POSIBLE CAUSA:

QUE HACER:

CÓDIGOS DE CIERRE:

ÁREA USUARIO A ESCALAR:

MARCACIÓN: TIPO DE ATENCIÓN: PRODUCTO ASOCIADO: SPC:

NOTAS:

Estado de la Interacción:

ESTADO CASO: ÁREA A ESCALAR: NÚMERO DE PQRII RR:

ABIERTO LLAMADA CLIENTE:

NO

CONSULTA RECHAZOS



Esta opción permite visualizar los casos que han sido escalados, cuáles han sido rechazados por la realización de una gestión errada o incompleta, o cuales se han escalado de forma incorrecta.

RECHAZOS

FORMULARIO CONSULTA DE RECHAZOS

Datos de Consulta:

Seleccione fecha inicial: Seleccione fecha final:

< septiembre de 2015 >

dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

Para ello, el modulo dispone de la posibilidad de realizar la consulta del rango de fechas a visualizar; se debe seleccionar la fecha inicial y final de consulta, el sistema inmediatamente mostrará los tickets que han sido devueltos o rechazados y el motivo por el cual fue rechazado.

RECHAZOS

FORMULARIO CONSULTA DE RECHAZOS

Datos de Consulta:

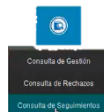
Seleccione fecha inicial: Seleccione fecha final:

2015-09-01 2016-02-15

ID DE INGRESO	FECHA CREACION CASO	HORA CREACION CASO	USUARIO CREACION CASO	NOMBRE USUARIO CREACION	USUARIO QUE RECHAZA	NOMBRE USUARIO QUE RECHAZA	NOMBRE LINEA USUARIO RECHAZA	ALIADO USUARIO RECHAZA	FECHA DEL RECHAZO	HORA DEL RECHAZO	NOTAS RECHAZO
4	2015-11-20	15:14:57	TLEAL	TATIANA LEAL LEAL	EKZ125TA				2015-11-23	10:21:50	MAL ESCALO OPERACION NO VALIDA

(1) 2

CONSULTA DE SEGUIMIENTOS



Desde esta vista el asesor puede validar los casos que haya dejado pendientes de darle una solución definitiva y se encuentre haciendo el seguimiento a darles cierre.

SEGUIMIENTO DE CASOS

FORMULARIO DE CASOS EN SEGUIMIENTO

EDITAR	ID INGRESO	CUENTA CLIENTE	TICKET	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	USUARIO APERTURA	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION	USUARIO ULTIMA ACTUALIZACION	MACROPROCESO	MARCACION	ESTADO	SEMAFORO
	1160	307	481850785	2015-12-21	15:21:31	ENR3243A	2016-02-15	TLEAL	SOPORTE	SOPCMI	SEGUIMIENTO	

3. CONFIGURACIÓN



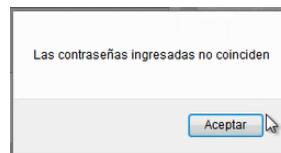
En la sección de “**Configuración**” se tienen tres opciones que son: En primera instancia la de cambiar contraseña, al dar clic en esta opción



El sistema mostrará los datos del asesor, y dos cajas de texto donde se podrá realizar el cambio de la contraseña.

Una vez realizado, se procede a dar clic en el botón “Guardar” que almacenará el cambio realizado.

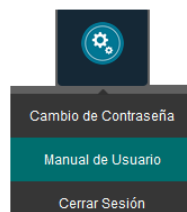
Si se intenta agregar contraseñas que no coinciden, el sistema generará el siguiente mensaje de error:



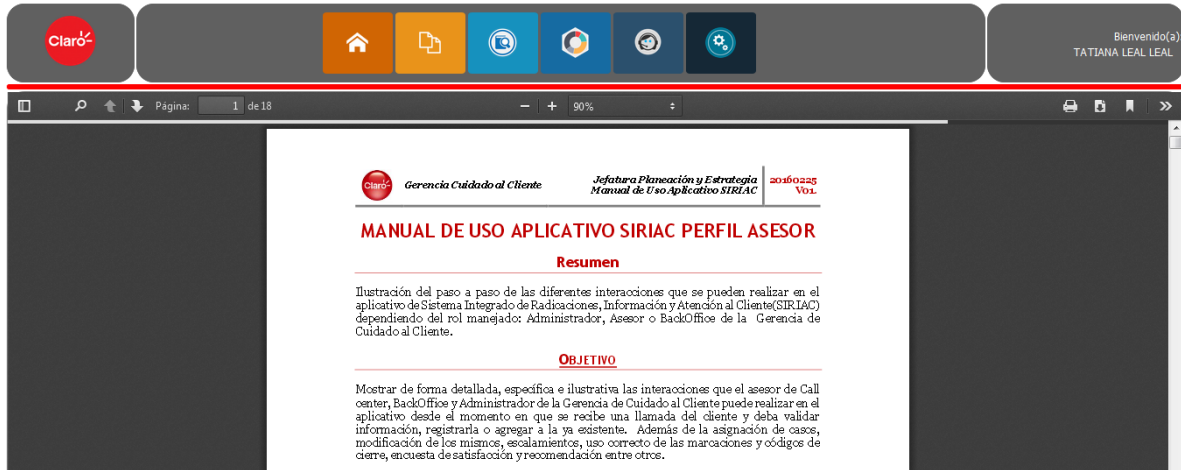
Cuando se agregan contraseñas coincidentes, el sistema va a abrir el siguiente cuadro de diálogo, al cual se le debe dar clic en “Aceptar”, con lo cual se confirmará el cambio



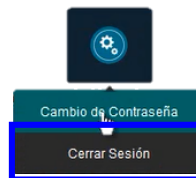
La segunda opción que encontramos es la de “Manual de usuario” en esta opción al dar clic en ella el asesor encontrará cargado el Manual de usuario correspondiente a su perfil por el uso de la herramienta SIRIAC.





Se trata de un documento que estará allí garantizándose que siempre este actualizado a la última versión que maneje el aplicativo junto con todos los cambios o modificaciones que se apliquen al mismo, esto para que en caso de dudas, inquietudes o como medio de consulta el asesor pueda recurrir a este apartado y encontrar allí información oportuna y relevante que pueda ayudarle en su gestión diaria.

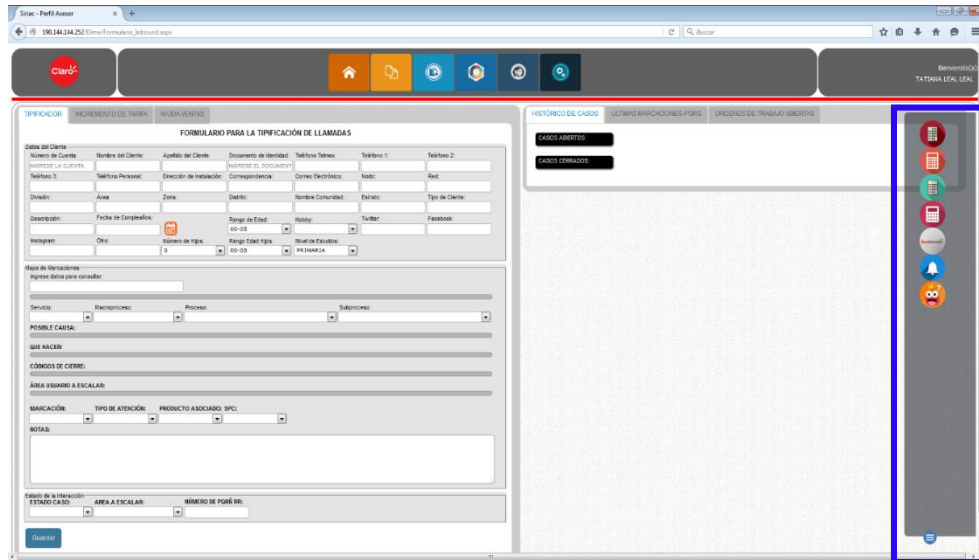


Finalmente si se desea salir de la aplicación, desde el menú de configuración se selecciona “Cerrar sesión”, con lo cual el sistema volverá a la pantalla de login.



MENÚ DE ÍCONOS

Una vez se ingrese tradicionalmente con el usuario y contraseña establecidos y se ubique en botón de gestión  se mostrará en la parte inferior derecha de la pantalla el ícono  el cual hace referencia al menú de íconos. Una vez se posicione el puntero sobre dicho botón se desplegará los íconos contenidos en el menú como muestra la siguiente imagen:



El menú de íconos consta de los siguientes ítems:



Ajustes por Campañas



Ajustes por Compensación



Ajustes por Diferencias de Tarifa



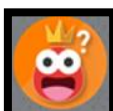
Ajustes por Prorrrateos



Comunidad Virtual – Buen Servicio



Comunicados y Notificaciones



Asistente Virtual Pregúntale a DAM

CALCULADORAS



Ajustes por Campañas

En este módulo se habilitará para una calculadora diseñada para realizar ajustes única y exclusivamente pro aplicación de campañas como se detalla a continuación:

Al dar clic en el ícono que identifica la calculadora de **Ajustes por Campañas** se cargará automáticamente un formulario compuesto por los siguientes cinco ítems:

1. Porcentaje de descuento de la campaña a aplicar.
2. Fechas de Aplicación en la que tendrá efecto la campaña aplicada.
3. Valores que factura el cliente registrado en RR (AS 400).
4. Cuadro resumen de los valores a disputar.
5. Nota a registrar en F7 donde se resumen los cambios de valores y fechas aplicadas.

Cada uno de estos se explicará a continuación de manera detallada.

Antes de ingresar a la calculadora de ajustes por campañas previamente se deberá haber ingresado la cuenta del cliente para la validación y el cargue de datos correspondientes y de esta manera poder iniciar los cálculos y la aplicación de las campañas a ofrecer.

Cuando se ingrese previamente la cuenta y se seleccione la calculadora de ajustes por campañas se cargarán los datos de **Nombre y Apellido del cliente** y el **Estrato** al cual pertenece como muestra la imagen.

Nota: Importante cómo buena práctica que el asesor verifique que el estrato que aparece en el módulo coincida con el estrato registrado en RR, esto debido a que si no lo son los cálculos generados serán erróneos pues varían de acuerdo al mismo. En caso de no coincidir el campo es modificable y el asesor deberá ajustarlo al que se indique en RR.

Se muestra además el botón “**Reiniciar Cálculos**” el cual se utilizará para limpiar o vaciar el formulario de los valores ingresados cuando se terminen de realizar los ajustes pertinentes a la cuenta en gestión y así poder iniciar un nuevo ajuste con los campos en ceros.



Una vez corroborado que coincidan los estratos aparece el primer ítem del Porcentaje de descuento de la campaña a aplicar.

1

A continuación ingrese el porcentaje de descuento que genera la campaña por la que se va a realizar el calculo entre 1% y 100%, solo ingrese números:

% de Descuento:

En el campo editable “% de Descuento” se debe ingresar el porcentaje de descuento de la campaña a aplicar. Únicamente se debe ingresar el valor numérico sin colocar el símbolo %.

Con el porcentaje de descuento ya ingresado se continúa en el segundo ítem para seleccionar las fechas de Aplicación en la que tendrá efecto la campaña aplicada.

2

Ingrese las fechas segun corresponda, primero la fecha de inicio, luego la fecha fecha del siguiente ciclo de facturación, o fecha de desconexión de la cuenta:

Fecha Inicial: SELECT DATE Fecha Final: SELECT DATE

Periodos Completos: 0 Cantidad de Días: 0

Se deberá tener en cuenta para las fechas de aplicación de campañas el inicio y el fin de las mismas, esto porque las fechas establecidas irán condicionadas al siguiente manejo:

Los campos de selección de “**fecha inicial**” y “**fecha final**” se utilizarán para calcular los días cuando la aplicación de la campaña involucre una cantidad de días especifica los cuales no sean suficientes para completar un mes completo, es decir, si se aplicará una campaña desde el 27 de julio de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2016 se tendrían 4 días de julio y 5 periodos completos.

De este modo en los calendarios del ítem dos solo se utilizaran para seleccionar esos picos de días y en el campo editable “**Periodos Completos**” se colocaría 5 correspondiente a los 5 meses de Agosto a Diciembre, el campo “**Cantidad de Días**” se llena automáticamente cuando se seleccionen las fechas d inicio y de finalización en los calendarios respectivos.

1

A continuación ingrese el porcentaje de descuento que genera la campaña por la que se va a realizar el calculo entre 1% y 100%, solo ingrese números:

% de Descuento: 25

2

Ingrese las fechas segun corresponda, primero la fecha de inicio, luego la fecha fecha del siguiente ciclo de facturación, o fecha de desconexión de la cuenta:

Fecha Inicial: SELECT DATE 2016/07/27 Fecha Final: SELECT DATE 2016/07/31

Periodos Completos: 5 Cantidad de Días: 4

Ya cuando se tengan las fechas y periodos establecidos de la aplicación de la campaña, en el tercer ítem se ingresarán los valores que factura el cliente registrados en RR sin IVA únicamente para los servicios o paquetes para los cuales tenga efecto la campaña aplicada.



3

A continuación ingrese los valores que el cliente factura en RR (AS400) de acuerdo a los servicios sobre los cuales se le aplica el cálculo del descuento de la campaña:

Servicio	Valor Sin Iva	Iva del Servicio	Valor con Iva	Diferencia Según Campaña
TELEVISION	40000	6400	46400	11600
INTERNET	20000	0	20000	5000
TELEFONIA	10000	909	10909	2727
FUNCIONALIDADES	10000	1600	11600	2900
LD 30	2500	400	2900	725
HBO	0	0	0	0
MOVIE PACK	0	0	0	0
TELEVISION HD	35000	5600	40600	10150
SPICE TV	0	0	0	0
VENUS	0	0	0	0
PVR - DECOS	0	0	0	0
WIFI	0	0	0	0

La segunda columna es la que permite el ingreso de valores de acuerdo a lo facturado por el cliente, al ingresar la totalidad de valores sobre los servicios afectados por la campaña las demás columnas se llenarán automáticamente calculando los valores respectivos; en la tercera columna se mostrará el IVA correspondiente del servicio (en caso de que aplique), la cuarta columna es el valor total con IVA, es decir, la sumatoria de los valores de las columnas 2 y 3 y la quinta y última columna mostrará el valor luego de la aplicación del porcentaje de descuento que se ingresó en el ítem 1 al valor de la columna 4. En el ejemplo se evidencia para el caso de televisión que 11.600 corresponde al 25% del valor pleno que es 46.400

3

A continuación ingrese los valores que el cliente factura en RR (AS400) de acuerdo a los servicios sobre los cuales se le aplica el cálculo del descuento de la campaña:

Servicio	Valor Sin Iva	Iva del Servicio	Valor con Iva	Diferencia Según Campaña
TELEVISION	40000	6400	46400	11600
INTERNET	20000	0	20000	5000
TELEFONIA	10000	909	10909	2727
FUNCIONALIDADES	10000	1600	11600	2900
LD 30	2500	400	2900	725
HBO	0	0	0	0
MOVIE PACK	0	0	0	0
TELEVISION HD	35000	5600	40600	10150
SPICE TV	0	0	0	0
VENUS	0	0	0	0
PVR - DECOS	0	0	0	0
WIFI	0	0	0	0

Posteriormente en el cuarto ítem se muestra el cuadro resumen de los valores a disputar, allí se relaciona cuanto es el valor neto a ajustarle a cada uno de los servicios afectados en el paso anterior mostrándolo en la segunda columna; en la tercera columna se calcula el valor del IVA y la última columna indicará cuánto es el valor a disputar sin IVA del servicio ya que esta columna muestra el resultado de la diferencia entre los valores de las columnas 2 y 3.



4

El siguiente es el resumen de disputas a generar por cada uno de los servicios de acuerdo a los cálculos realizados:

Servicio	Neto	Iva del Servicio	Valor a Disputar
TELEFONIA	13987	1929	12058
FUNCIONALIDADES	14874	2052	12822
LD 30	3719	513	3206
INTERNET	25645	0	25645
TELEVISION	59497	8206	51291
HBO	0	0	SIN DISPUTAS
MOVIE PACK	0	0	SIN DISPUTAS
TELEVISION HD	52060	7181	44879
SPICE TV	0	0	SIN DISPUTAS
VENUS	0	0	SIN DISPUTAS
PVR - DECOS	0	0	SIN DISPUTAS
WIFI	0	0	SIN DISPUTAS

Por último en el quinto ítem se tomarán los datos de fechas de aplicación de la campaña, valor de descuento aplicado y los servicios que se afectarán para consolidar esta información en una nota que resume la gestión realizada, la cual puede ser copiada y pegada en RR en las notas de F7 que debe dejar el asesor cada vez que atienda una solicitud.

4

La siguiente es la nota que debes copiar y pegar en RR (AS400) "Campaña no aplicada" en las notas de F7, de acuerdo al cálculo realizado:

SE SOLICITA AJUSTE SEGUN OFRECIMIENTO REALIZADO AL CLIENTE COM CAMPAÑA DEL 25% DE DESCUENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE TELEFONIA, FUNCIONALIDADES, LD30, INTERNET, TELEVISION, TELEVISION HD, SE DEBE REALIZAR CORRECCION DESDE EL 2016/07/27 HASTA EL 2016/07/31 Y POR 5 MESES YA CAUSADOS



Ajustes por Compensación

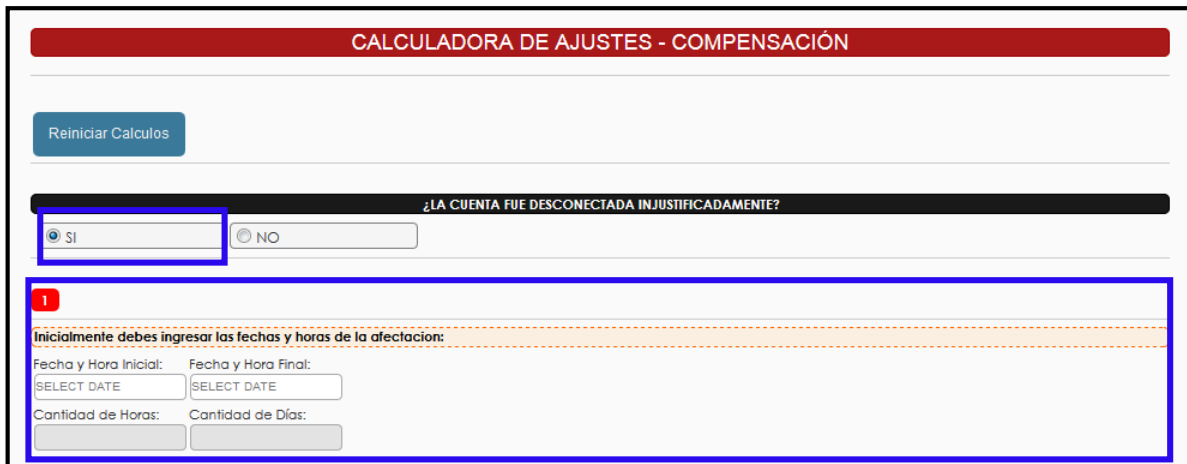
Cuando aplique un ajuste por compensación dado eventos de desconexión injustificadamente o fallas en los equipos decodificadores o fallas técnicas que conllevaron a dejar de otorgar la prestación del servicio, se realizara el ajuste desde esta calculadora. Cabe resaltar que este tipo de ajustes es como si fuera un ajuste doble, el primero por el tiempo en que el cliente estuvo sin servicio y el segundo que es el mismo valor del primero se otorga como medio compensatorio por haberle causado al cliente dicha afectación

Al entrar en ella se encontrará como en la calculadora anterior el botón de reinicio de cálculos para la limpieza de la información ingresada una vez finalizada la gestión sobre determinada cuenta trabajada pero además esta calculadora inicia aplicando un filtro de tres preguntas para saber qué tipo de ajuste debe aplicar cuya respuesta es de SI y NO

La primera pregunta hace referencia a si la cuenta fue desconectada injustificadamente



Si se responde que NO se pasará automáticamente a la segunda pregunta, en caso de responder SI se abrirá el primer módulo de ajustes para el caso de desconexión injustificada como muestra la imagen:



Primero se resalta que para que haya un ajuste por compensación en el caso de una desconexión injustificada se debe cumplir un tiempo sin servicio mínimo de 7 horas, de no cumplir con dicho tiempo mínimo no procederá el ajuste.

Así pues se debe seleccionar en este primer módulo la fecha y además la hora en la que se produjo la afectación del servicio, las horas son importantes para determinar el tiempo sin servicio que se debe cumplir como se mencionó anteriormente



En este caso como el campo **“Cantidad de Horas”** registra un tiempo inferior a 7 horas no permite continuar con el cargue de los siguientes módulos de ajustes y se mostrará un mensaje indicando que el caso no es aplicable para ajuste por compensación.

En caso de sea mayor o igual a las 7 horas establecidas para dar procedencia al ajuste, entonces se cargará automáticamente los siguientes módulos para continuar con la gestión

¿LA CUENTA FUE DESCONECTADA INJUSTIFICADAMENTE?

☒ SI ☐ NO

1

Inicialmente debes ingresar las fechas y horas de la afectación:

Fecha y Hora Inicial: 2016/07/23 08:00 Fecha y Hora Final: 2016/07/24 18:00

Cantidad de Horas: 34 Cantidad de Días: 1

2

Seleccione los servicios afectados:

☒ INTERNET ☒ TELEFONIA

3

Ingrese la renta de los servicios afectados:

Renta Internet: 0 Renta Telefonía: 0

4

A continuación se muestra el resumen del calculo de los ajustes:

EL AJUSTE POR COMPENSACION DE INTERNET ES:	0
EL AJUSTE POR COMPENSACION DE TELEFONIA ES:	0
EL AJUSTE POR FALLAS EN EL SERVICIO DE INTERNET ES DE:	0
EL AJUSTE POR FALLAS EN EL SERVICIO DE TELEFONIA ES DE:	0

5

La siguiente es la nota que deberas dejar en RR (AS400), de acuerdo a las disputas realizadas:

En el Paso 2 se deben seleccionar los servicios sobre los cuales se realizará el ajuste, aparecen telefonía e internet ya que son los únicos sobre los cuales es permitido este tipo de ajuste pues por televisión no aplica.

2

Seleccione los servicios afectados:

☒ INTERNET ☒ TELEFONIA

Se puede seleccionar los dos servicios si es preciso, en caso de seleccionar uno solo, en el paso tres se bloqueara el campo que hace referencia al servicio no seleccionado y se habilitará el del que si se seleccionó. Si se seleccionan ambos en el paso tres quedarán ambos campos editables activos para el ingreso de datos.

2

Seleccione los servicios afectados:

☒ INTERNET
 ☒ TELEFONIA

3

Ingrese la renta de los servicios afectados:

Renta Internet:

Renta Telefonía:

El paso 3 solicitará que se ingrese los valores que paga el cliente por los servicios que se seleccionaron, en este caso se ingresa la renta que se paga por telefonía y por internet y cuando ya se hayan introducido los valores automáticamente el paso 4 me mostrara un cuadro resumen donde indicará cuanto es el valor a ajustar por la falla en el servicio y cuanto es el valor a ajustar como compensación al cliente por haberle generado dicha interrupción (los dos valores son idénticos solo que se desglosa uno por falla y otro como compensación)

4

A continuación se muestra el resumen del calculo de los ajustes:

EL AJUSTE POR COMPENSACION DE INTERNET ES:	2125
EL AJUSTE POR COMPENSACION DE TELEFONIA ES:	1794
EL AJUSTE POR FALLAS EN EL SERVICIO DE INTERNET ES DE:	2125
EL AJUSTE POR FALLAS EN EL SERVICIO DE TELEFONIA ES DE:	1794

El paso 5 consolidará la información que contendrá la nota que se deberá dejar en RR, en ella se especificará que servicios se están ajustando, el periodo y horas de inicio y finalización de la interrupción del servicio, el total de horas sin servicio y los valores de ajuste tanto por falla en el servicio como por compensación del mismo

5

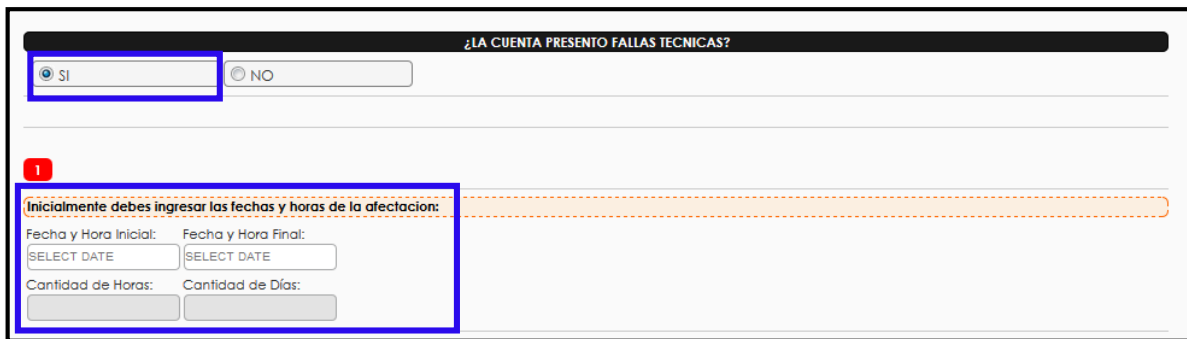
Lo siguiente es la nota que deberas dejar en RR (AS400), de acuerdo a las disputas realizadas:

TIEMPO SIN SERVICIO DE INTERNET Y TELEFONIA POR DESCONEXION INJUSTIFICADA ENTRE EL 7/23/2016 8:00:00 AM Y EL 7/24/2016 6:00:00 PM CON UNA HORA DE INICIO 8 Y HORA FIN 18, PARA UN TOTAL DE 34 HORAS LO EQUIVALENTE A UN VALOR DE AJUSTE POR \$ 3919 Y UN VALOR DE COMPENSACION DE \$ 3919 SIN IVA, SEGUN SOPORTE(S) (LLAMADA DE SERVICIO, OT, LOG, AVISOS FINALES), LO ANTERIOR DISCRIMINADO POR SERVICIO ASI: AJUSTE POR INTERNET DE \$ 2125 Y COMPENSACION DE INTERNET POR \$2125, AJUSTE POR TELEFONIA DE \$1794 Y COMPENSACION POR TELEFONIA DE \$1794

Si se respondió NO a la primera pregunta de desconexión injustificada por fallas se pasará a evaluar automáticamente la segunda pregunta que hace referencia a un ajuste debido a fallas técnicas.



Del mismo modo si se selecciona NO como respuesta a la pregunta de si la cuenta fue desconectada por Fallas técnicas se pasará a evaluar la pregunta 3, en caso de responder que SI se habilitaran los correspondientes módulos para continuar con la realización del ajuste por fallas técnicas.



El paso 1 solicitará nuevamente que se ingrese la fecha y la hora en la que se presentó la falla, si la diferencia en este rango de fechas y horas no arroja un tiempo sin servicio mayor o igual a 48 horas dicho ajuste no se podrá seguir gestionando ya que el tiempo mínimo establecido para que se den este tipo de ajustes por fallas técnicas es de mínimo de 48 horas en adelante. Si no es posible continuar se presentará un mensaje donde se indique que no se cumple con el tiempo mínimo requerido y que el ajuste no es procedente por el causal de fallas técnicas.

Una vez se cumpla con el tiempo mínimo de las 48 horas o con un tiempo superior, el aplicativo cargará los módulos siguientes para continuar con la realización del ajuste tal y como se evidencia en la imagen a continuación:



¿LA CUENTA PRESENTO FALLAS TÉCNICAS?

☒ SI ☐ NO

1

Inicialmente debes ingresar las fechas y horas de la afectación:

Fecha y Hora Inicial: 2018/07/23 11:00 Fecha y Hora Final: 2018/07/27 10:34

Cantidad de Horas: 95 Cantidad de Días: 3

2

Seleccione los servicios afectados:

☒ INTERNET ☒ TELEFONIA

3

Ingrese la renta de los servicios afectados:

Renta Internet: 0 Renta Telefonía: 0

4

A continuación se muestra el resumen del cálculo de los ajustes:

EL AJUSTE POR COMPENSACION DE INTERNET ES:	0
EL AJUSTE POR COMPENSACION DE TELEFONIA ES:	0
EL AJUSTE POR FALLAS EN EL SERVICIO DE INTERNET ES DE:	0
EL AJUSTE POR FALLAS EN EL SERVICIO DE TELEFONIA ES DE:	0

5

La siguiente es la nota que deberas dejar en RR (AS400), de acuerdo a las disputas realizadas:

Los pasos 2, 3, 4 y 5 funcionan del mismo modo que el explicado en la pregunta número 1.

El paso 2 solicitará la selección de los servicios afectados para en caso tal solicitar los valores correspondientes en el paso 3, recordemos que si se selecciona uno solo de ellos en el paso 2, éste será el que se habilite en el paso tres para editar su valor, bloqueando de paso el campo de ingreso para el valor del servicio no seleccionado.

2

Seleccione los servicios afectados:

☒ INTERNET ☐ TELEFONIA

3

Ingrese la renta de los servicios afectados:

Renta Internet: 80000 Renta Telefonía: 0

El paso 4 detallara los correspondientes valores de ajustes por compensación y por falla de los servicios seleccionados

4

A continuación se muestra el resumen del calculo de los ajustes:

EL AJUSTE POR COMPENSACION DE INTERNET ES:	7917
EL AJUSTE POR COMPENSACION DE TELEFONIA ES:	0
EL AJUSTE POR FALLAS EN EL SERVICIO DE INTERNET ES DE:	7917
EL AJUSTE POR FALLAS EN EL SERVICIO DE TELEFONIA ES DE:	0

Y el paso 5 registrara la nota de gestión a dejar en RR solo que esta vez indicando que el motivo es consecuencia de una falla técnica ocurrida en el periodo y horario de tiempo establecido en el Paso 1

5

La siguiente es la nota que deberas dejar en RR (AS400), de acuerdo a las disputas realizadas:

TIEMPO SIN SERVICIO DE INTERNET POR FALLAS TECNICAS ENTRE EL 7/23/2016 11:00:00 AM Y EL 7/27/2016 10:34:00 AM CON UNA HORA DE INICIO 11 Y HORA FIN 10, PARA UN TOTAL DE 95 HORAS LO EQUIVALENTE A UN VALOR DE AJUSTE POR \$ 7917 Y UN VALOR DE COMPENSACION DE \$ 7917 SIN IVA, SEGUN SOPORTE(S) (LLAMADA DE SERVICIO, OT, LOG, AVISOS FINALES), LO ANTERIOR DISCRIMINADO POR SERVICIO ASI: AJUSTE POR INTERNET DE \$ 7917 Y COMPENSACION DE INTERNET POR \$7917

Ahora bien si el ajuste no procedía por las dos preguntas anteriores (es decir se respondió NO en cada una de ellas) se deberá evaluar bajo la última pregunta de la calculadora de ajustes por compensación que hace referencia a si el ajuste es porque el equipo terminal presentó fallas.

La última pregunta es mostrará similar a las dos anteriores:

CALCULADORA DE AJUSTES - COMPENSACIÓN

Reiniciar Calculos

¿EL EQUIPO TERMINAL PRESENTO FALLAS?

☒ SI
☐ NO

Si se responde que NO en esta última pregunta se mostrará un mensaje que indica que plantee el ajuste por otro escenario que no sea por compensación ya que este no pertenece a ninguno de los escenarios descritos (Desconexión injustificada, fallas técnicas o fallas del



equipo terminal) y no permitirá que se continúe pues se cerrará el módulo y no generará módulos de ingreso y continuidad del proceso.

CALCULADORA DE AJUSTES - COMPENSACIÓN

Reiniciar Cálculos

Al seleccionar SI en esta última pregunta por fallas de los equipos terminales aplican exactamente igual los mismos pasos descritos en la pregunta dos (ajustes por fallas técnicas) y las condiciones de tiempo de mínimo 48 horas, si no se cumple el tiempo no permitirá el cargue y el avance respectivo.

¿EL EQUIPO TERMINAL PRESENTO FALLAS?

☒ SI ☐ NO

1

Inicialmente debes ingresar las fechas y horas de la afectación:

Fecha y Hora Inicial: 2016/07/16 11:25

Fecha y Hora Final: 2016/07/25 11:26

Cantidad de Horas: 216

Cantidad de Días: 9

2

Seleccione los servicios afectados:

☒ INTERNET ☒ TELEFONIA

3

Ingrese la renta de los servicios afectados:

Renta Internet: 0

Renta Telefonía: 0

4

A continuación se muestra el resumen del cálculo de los ajustes:

EL AJUSTE POR COMPENSACION DE INTERNET ES:

0

EL AJUSTE POR COMPENSACION DE TELEFONIA ES:

0

EL AJUSTE POR FALLAS EN EL SERVICIO DE INTERNET ES DE:

0

EL AJUSTE POR FALLAS EN EL SERVICIO DE TELEFONIA ES DE:

0

5

La siguiente es la nota que deberas dejar en RR (AS400), de acuerdo a las disputas realizadas:

El único cambio que se evidenciará entre las preguntas dos y tres para efectos del cálculo de los ajustes por compensación es el que se verá reflejado en la nota del paso 5 donde en la pregunta 3 (fallas en los equipos terminales) simplemente especificará que es por **fallas en el equipo terminal**; por lo demás desde los pasos 1 al 4 descritos en la pregunta 2 (fallas técnicas) se realiza exactamente igual para la pregunta 3 (fallas equipos terminales)

La siguiente es la nota que deberas dejar en RR (AS400), de acuerdo a las disputas realizadas:

TIEMPO SIN SERVICIO DE INTERNET Y TELEFONIA POR FALLAS EN EL EQUIPO TERMINAL DESDE 7/16/2016 11:25:00 AM Y EL 7/25/2016 11:26:00 AM CON UNA HORA DE INICIO 11 Y HORA FIN 11, PARA UN TOTAL DE 216 HORAS LO EQUIVALENTE A UN VALOR DE AJUSTE POR \$ 12000 Y UN VALOR DE COMPENSACION DE \$ 12000 SIN IVA, SEGUN SOPORTE(S) (LLAMADA DE SERVICIO, OT, LOG, AVISOS FINALES), LO ANTERIOR DISCRIMINADO POR SERVICIO ASI: AJUSTE POR INTERNET DE \$ 6000 Y COMPENSACION DE INTERNET POR \$6000, AJUSTE POR TELEFONIA DE \$6000 Y COMPENSACION POR TELEFONIA DE \$6000

Así pues estos son los escenarios de aplicación para la realización de un ajuste por compensación en la respectiva calculadora destinada para tal fin.



Ajustes por Diferencias de Tarifa

Este tipo de ajuste se presenta cuando el cliente manifiesta haber contratado su paquete de servicios por un precio diferente al que se le está informando en su factura, es decir, adquirió servicio por \$100.000 y la factura se le está emitiendo por \$120.000.

Para iniciar igual que en las calculadoras anteriores se debe haber cargado previamente la cuenta del cliente sobre la cual se va a trabajar, también se ubica el botón **“Limpiar”** en la parte superior izquierda de la interfaz a del calculadora por diferencia de tarifas para una vez realizados los cálculos limpiara la información y de esta manera dejar lista la calculadora para uno nuevo procedimiento.

Debajo de este botón aparecerá el **“Nombre y Apellido del cliente”** el cual se está gestionando.

CALCULADORA DE AJUSTES - DIFERENCIA DE TARIFAS

Limpiar

Nombre del Cliente: LUZ ELENA Apellido del Cliente: BLANCO

Esta calculadora consta de 8 Pasos para la realización de los cálculos respectivos por diferencias de tarifas los cuales se explican a continuación:

Paso 1.

En este paso se deben ingresar los valores de cada uno de los productos que el cliente tenga contratados con la compañía, esto se debe realizar en la columna 2 de la tabla allí mostrada que es la única editable.

Una vez se hayan ingresado los valores correspondientes la tabla se llenará automáticamente calculando los valores de IVA y el valor total de cada servicio para al finalizar dar el valor



definitivo de la renta mensual que se le está generando al cliente mes a mes, la sumatoria de los valores totales individuales aparecerá en el campo “**Valor Facturado**”

1

Inicialmente debemos ingresar los valores que el cliente factura en RR, por cada uno de los servicios de acuerdo a la siguiente tabla:

Servicio	Valor Sin Iva	Iva del Servicio	Valor con Iva
TELEVISION	20000	3200	23200
INTERNET	30000	0	30000
TELEFONIA	40000	3635	43635
FUNCIONALIDADES	0	0	0
LD 30	0	0	0
REVISTA	0	0	0
HBO	0	0	0
MOVIE PACK	0	0	0
TELEVISION HD	0	0	0
SPICE TV	0	0	0
VENUS	0	0	0
PVR	0	0	0
WIFI	0	0	0

Valor Facturado:
96835

Paso 2: Aquí en el campo “**Estrato**” se cargará el dato que estaba cuando se ingresó a la cuenta del cliente en el Tipificador de SIRIAC, es muy importante que nuevamente se corrobore el dato del estrato que aparece contra el dato de estrato del cliente registrado en RR puesto que ambos deben coincidir. En caso de no hacerlo se debe modificar este dato y colocar el que aparece en RR.

2

Verifique por favor que el estrato del Home Pass coincida con el que se muestra a continuación, de lo contrario modifíquelo.

Estrato:
2

Paso 3: Digitar en el campo “**Valor Contratado**” el valor que el cliente afirma fue por el que contrato los servicios

3

A continuación ingrese el valor contratado por el cliente:

Valor Contratado:
70000

Paso 4: En caso de que los servicios de internet y/o telefonía cuenten con algún subsidio se deben especificar dichos valores en las casillas correspondientes al servicio que lo posea y al final se mostrará la diferencia entre el valor facturado versus lo que el cliente reclama menos los subsidios aplicados, esto se verá reflejado en el campo “**Valor Diferencia**”

4

Ingrese los valores del subsidio otorgado:

Valor Subsidio @:	Valor Subsidio Voz:
1000	2000

La diferencia de tarifa es:

Valor Diferencia:
23835

Paso 5: En este paso se debe seleccionar la fecha o los periodos en que se ha venido presentando la inconsistencia de las diferencias de tarifa, se deben tener las siguientes consideraciones para el ingreso de los periodos:

- Para ingresar periodos completos (meses completos no particionados) estos deberán registrarse en el campo seleccionable **“periodos completos”**.
- Si el ajuste tiene lugar entre dos meses diferentes (o particionados) estos se deberán seleccionar o agendar mediante un nuevo periodo ya que los meses de 30 días el valor del día es diferente de aquellos de 31, por lo cual no se pueden registrar desde el calendario los dos meses en un mismo periodo.
- Cada mes debe realizarse mediante un cálculo independiente para hacerlo se deberá agregar un periodo dando clic en el icono

Para ilustrar las condiciones anteriores se plantea el siguiente ejemplo a fin de aclarar posibles dudas que se puedan presentar:

Supongamos un ajuste que se deba realizar desde el 8 de Mayo de 2016 hasta el 27 de Septiembre de 2016.

Primero mediante el calendario de selección dejamos completo el mes de mayo seleccionando como fecha inicial el 8 y como fecha final el 31 de Mayo. Este será nuestro primer periodo y en el campo **“Días Primer Periodo”** se mostrará cuantos días corresponden a ese primer periodo además del valor a ajustar por el mismo que se muestra en el campo **“valor Fechas 1er Periodo”** como muestra la imagen:

5

Ingrese las fechas segun corresponda, si el periodo es completo por favor seleccionelo del desplegable y agregue días del calendario de ser necesario, si el ajuste es entre dos meses, favor realizarlo agregando un nuevo periodo para hacer calculos independientes para cada mes:

Fecha Inicial: 2016/05/08 Fecha Final: 2016/05/31

Periodos Completos: 0 Días Primer Periodo: 23 Días Segundo Periodo: 0 Valor Fechas 1er Periodo: 17684 Valor Fechas 2º Periodo: 0 Valor Por Periodos: 0

Valor Total a Ajustar: 17684

Ahora de antemano tenemos meses completos para Junio, Julio y Agosto. El mes de Septiembre está incompleto dado que es hasta el 27 de Septiembre, por ello en el campo **“periodos completos”** seleccionar 3 (junio, julio y agosto) y para septiembre adicionamos un segundo periodo mediante el icono el cual habilitará una fecha inicial y final para ingresar el segundo periodo incompleto (01 septiembre al 27 de septiembre)

5

Ingrese las fechas segun corresponda, si el periodo es completo por favor seleccionelo del desplegable y agregue días del calendario de ser necesario, si el ajuste es entre dos meses, favor realizarlo agregando un nuevo periodo para hacer calculos independientes para cada mes:

Fecha Inicial: 2016/05/08 Fecha Final: 2016/05/31

Fecha Inicial 2º Periodo: 2016/09/01 Fecha Final 2º Periodo: 2016/09/27

Días Segundo Periodo: 0 Valor Fechas 1er Periodo: 17684 Valor Fechas 2º Periodo: 0 Valor Por Periodos: 0

Por último se mostrará también los días que comprenden el segundo periodo en el campo **“Días Segundo Periodo”** y el valor correspondiente a los mismos en el campo **“Valor Fechas 2º Periodo”**



Fecha Inicial: 2016/05/08	Fecha Final: 2016/05/31				
Fecha Inicial 2º Periodo: Fecha Final 2º Periodo: 2016/09/01 2016/09/27					
Periodos Completos: 3	Días Primer Periodo: 23	Días Segundo Periodo: 26	Valor Fechas 1er Periodo: 17684	Valor Fechas 2º Periodo: 20657	Valor Por Periodos: 71505

Para finalizar se mostrará en el campo “**Valor Total a Ajustar**” el valor definitivo por el cual se solicitará el ajuste.

5					
Ingrese las fechas según corresponda, si el periodo es completo por favor seleccione del desplegable y agregue días del calendario de ser necesario, si el ajuste es entre dos meses, favor realizarlo agregando un nuevo periodo para hacer cálculos independientes para cada mes:					
Fecha Inicial: 2016/05/08	Fecha Final: 2016/05/31				
Fecha Inicial 2º Periodo: Fecha Final 2º Periodo: 2016/09/01 2016/09/27					
Periodos Completos: 3	Días Primer Periodo: 23	Días Segundo Periodo: 26	Valor Fechas 1er Periodo: 17684	Valor Fechas 2º Periodo: 20657	Valor Por Periodos: 71505
Valor Total a Ajustar: 109846					

Así pues en resumen lo único que se debe tener cuidado en la inclusión de las fechas es que si se evidencia un periodo o dos que estén particionados estos se agregan mediante los calendarios desplegables y cada periodo debe corresponder a un único mes en específico; los meses que se encuentren completos simplemente se adicionan en periodos completos y así quedaría cubierto y en orden el rango de fechas sobre el cual se está solicitando al aplicación del ajuste.

Paso 6: Ingresar el número de contrato del cliente bajo el cual adquirió los servicios que posee al momento de la reclamación

6
Ingrese el número de contrato del cliente:
Ingrese Contrato Cliente: 8485691417

Paso 7: Se mostrara la tabla resumen de los valores netos y su correspondiente IVA discriminado para los servicios facturados, y los valores a disputar desglosados por cada uno de ellos. Estos valores de disputa no incluyen IVA y es por esto que los datos mostrados en la cuarta columna corresponden a la diferencia existente entre los valores de la segunda y la tercera.

7			
A continuación se muestra el resultado con el resumen de las disputas por producto, de acuerdo a la diferencia de tarifas ingresada:			
Servicio	Neto	Iva	Valor a Disputar
TELEFONIA	49498	6827	42671
FUNCIONALIDADES	0	0	SIN DISPUTAS
INTERNET	34031	0	34031
TELEVISION	26317	3630	22687
ARRIENDOS	0	0	SIN DISPUTAS

Paso 8: generación de la nota resumen de la gestión que se colocará en las notas F7 de RR, en ella se describe el ajuste por diferencia de tarifas especificando el valor facturado en RR, el valor indicado por el cliente, la diferencia entre estos valores, el número de contrato sobre el que cliente adquirió los servicios y las fechas y periodos completos sobre los cuales se debe realizar la corrección pertinente.

8

La siguiente es la nota de F7 que debes dejar en RR (AS400) de acuerdo al proceso de diferencia de tarifas, por favor copiarla y pegarla dentro de la carpeta TARIFA ERRADA, si no existe la carpeta favor crearla:

SE SOLICITA AJUSTE POR DIFERENCIA DE TARIFAS SEGUN RENTA FACTURADA EN RR 96835 Y LA TARIFA EN RECLAMACION 70000 CON UNA DIFERENCIA DE 23835 SEGUN CONTRATO N° 0, SE DEBE REALIZAR CORRECCION DESDE EL 2016/05/08 HASTA EL 2016/05/31, Y ENTRE EL 2016/09/01 HASTA EL 2016/09/27, TAMBIEN SE INCLUYEN EN EL AJUSTE 3 PERIODOS COMPLETOS.



Ajustes por Prorrrateos

Se implementa cuando se va ajustar un valor al cliente por alguna eventualidad de falla ocurrida y de acuerdo a su corte de facturación (01, 02 o 03). Esta calculadora también tiene el botón “**Limpiar**” en la esquina superior izquierda para borrar o limpiar los datos de cálculo ingresado previamente e iniciar así de ceros un nuevo ajuste, consta de 4 pasos para el cálculo del ajuste como se describe a continuación:

Paso 1: Cargará la información de “**Nombre y Apellido del Cliente**” y el “**Estrato**” que se ha consultado al ingresar previamente a la cuanta del cliente en el Tipificador. Importante recordar que se debe verificar el estrato que se muestra contra el que registra en RR, en caso de ser diferentes se debe modificar por el que se muestra en RR.

CALCULADORA DE AJUSTES - PRORRATEOS

Limpiar

1

Esta es la información básica del cliente que se cargará automáticamente luego de haber ingresado el número de cuenta del cliente en el formulario de tipificación inbound, verifique por favor que el estrato que se muestra aquí coincida con el de RR, de lo contrario modifíquelo:

Nombre del Cliente:	Apellido del Cliente:	Estrato del Home Pass:
LUZ ELENA	BLANCO	2

Paso 2: Ingresar las fechas Inicial y Final en que ocurrió la falla que afectó el servicio del cliente en los campos “**fecha Inicial**” y “**Fecha Final**” además de ingresar la fecha del corte de facturación que maneja el cliente (01, 02 o 03 del mes) en el campo “**Fecha Próximo Corte**”. Posteriormente se calculará automáticamente en el campo “**Días 1er Periodo**” la cantidad de días transcurridos desde la fecha inicial donde ocurrió la falla hasta la fecha de corte que maneja el cliente, y en el campo “**Días 2do Periodo**” se contará la cantidad de días desde la fecha donde finalizó la falla hasta la fecha del corte de facturación.



En este último campo (“**Días 2do Periodo**”) se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- **Valor Positivo:** Se obtendrá un valor positivo distinto de cero cuando la fecha final de la falla sea posterior al día de corte de facturación manejado por el cliente, repercutiendo además en un valor de ajuste mayor favorable al cliente.
- **Valor cero:** La falla finalizó el mismo día del corte de facturación del cliente así pues no se generar un valor de ajuste adicional ni en contra del cliente.
- **Valor Negativo:** Cuando la fecha de finalización de la falla se da antes de la fecha de corte de facturación del cliente, en este caso el cliente presentará un saldo de ajuste en contra ya que una vez solucionada la falla este conto con días de servicio antes de que se cumpliera su corte de factura.

En la imagen se muestra el caso en que los días del segundo periodo indican un valor negativo.

2

A continuación debes seleccionar las fechas correspondientes:

Fecha Inicial:	Fecha Próximo Corte:	Fecha Final:
2016/06/14	2016/07/02	2016/08/30

Días 1er Periodo:	Días 2do Periodo:
18	-2

Paso 3: En este paso se ingresan los valores que el cliente facturad según los servicios que tenga contratados, estos se ingresan en la columna dos de la tabla allí mostrada que son los únicos campos editables, las demás columnas calcularán automáticamente el IVA (si corresponde) de cada uno de los servicios a los que se les ingresó un valor, el valor total con IVA y las dos últimas columnas mostrarán los valores a ajustar por los servicios registrados.

En la columna “**Valor Proporcional 1er mes**” se muestra el ajuste correspondiente a los días del primer periodo que se indican en el paso 2 y en la última columna “**Valor Proporcional 2do mes**” los ajustes correspondientes a los días del segundo periodo también calculados en el paso 2.

Recordar que en esta última columna si existen valores negativos son porque la fecha de solución de la falla fue menor que la fecha de corte y estos deberán descontársele al cliente ya que disfruto del servicio; por otra parte valores positivos indican que la fecha de solución de la fecha fue posterior a la fecha de facturación dl cliente y estos deberán ser sumados para el cálculo del proporcional ya que iniciando un nuevo corte de facturación el cliente continuó sin servicio. Si no existen valores o el valor es cero es porque la falla se solucionó el mismo día de la fecha de corte y no existen valores ni a favor ni en contra a cargarle demás al cliente.

3

Ingrese los valores por servicio que factura el cliente en RR:

Servicio	Valor Sin Iva	Iva del Servicio	Valor con Iva	Valor Proporcional 1er Mes	Valor Proporcional 2do Mes
TELEVISION	20000	3200	23200	13920	-1547
INTERNET	10000	0	10000	6000	-667
TELEFONIA	15000	1363	16363	9818	-1091
FUNCIONALIDADES	0	0	0	0	0
LD 30	0	0	0	0	0
REVISTA	0	0	0	0	0
HBO	0	0	0	0	0
MOVIE PACK	0	0	0	0	0
TELEVISION HD	0	0	0	0	0
SPICE TV	0	0	0	0	0
VENUS	0	0	0	0	0
PVR	0	0	0	0	0
WIFI	0	0	0	0	0

Paso 4: Una vez se ingresen los valores en el paso 3 se visualizará en este paso una tabla que se carga automáticamente por lo ingresado en el paso anterior. Allí se discriminan los valores netos a disputar calculándoles el IVA respectivo (si corresponde) y restándose a su vez a este valor neto. Luego de realizar esta resta si se obtiene el valor real y definitivo sobre el cual se entra a realizar la disputa y que son los valores que se deben discriminar en RR cuando se esté dejando la nota de la gestión del caso; en este paso estos valores se muestran con signo negativo y no existe como en las calculadoras anteriores un paso de nota resumen ya que para este tipo de ajustes por prorrateo existen muchas posibilidades de causas o motivos por las que el cliente puede reclamar.

Esta calculadora lo que muestra es el valor detallado por cada servicio en que se manifiesta la inconformidad y se debe tomar cada valor mostrado en el paso 4 para documentarlo en RR uno a uno con su respectivo ajuste.

4

A continuación se muestra los valores para disputas a favor o en contra de acuerdo a los cálculos realizados:

Servicio	Neto	Iva del Servicio	Valor a Disputar
TELEVISION	12373	1707	-10666
INTERNET	5333	0	-5333
TELEFONIA	8727	1204	-7523
HBO	0	0	SIN DISPUTAS
MOVIE PACK	0	0	SIN DISPUTAS
TELEVISION HD	0	0	SIN DISPUTAS
SPICE TV	0	0	SIN DISPUTAS
VENUS	0	0	SIN DISPUTAS
PVR	0	0	SIN DISPUTAS
WIFI	0	0	SIN DISPUTAS

COMUNIDAD VIRTUAL - BUEN SERVICIO



Comunidad Virtual – Buen Servicio: Al dar clic en el ícono se cargará en el navegador una nueva pestaña que lo redireccionará a la página de inicio de la comunidad virtual en donde el asesor al ingresar podrá consultar los comunicados alojados allí y además realizar la presentación del súper saber.

COMUNICADOS Y NOTIFICACIONES



Comunicados y Notificaciones: Aquí se almacenarán todas las notificaciones o publicaciones enviadas por el administrador para los asesores. Suponiendo que el asesor no se encontraba conectado o estuviera de vacaciones y por ende no ha visualizado los comunicados y notificaciones enviadas, una vez el regrese y se registre colocándose en conexión, allí podrá ir y consultar todo lo que se anunció pero que él no ha visto.



ASISTENTE VIRTUAL - PREGUNTALE A DAM



Asistente Virtual Pregúntale a DAM: Por medio de este ícono el asesor podrá consultar el asistente virtual mediante preguntas relacionadas con su gestión y la atención al cliente ya sean de productos, promociones, tarifas, paquetes Premium y demás. Una vez se dé clic sobre el ícono de DAM se activará una ventana de chat donde el asesor podrá formular la pregunta o ingresar la palabra clave respecto del tema a consultar.

La imagen muestra la interfaz de usuario del sistema SIRIAC. En la parte superior, hay una barra de navegación con el logo de Claro y varios íconos de funcionalidad. A la derecha, se muestra el nombre de usuario: "Bienvenido(a) TATIANA LEAL LEAL".

El formulario principal se titula "FORMULARIO PARA LA TIPIFICACIÓN DE LLAMADAS". Está dividido en varias secciones:

- Datos del Cliente:** Incluye campos para Número de Cuenta, Nombre del Cliente, Apellido del Cliente, Documento de Identidad, Teléfono Telex, Teléfono 1, Teléfono 2, Teléfono 3, Teléfono Personal, Dirección de Instalación, Correspondencia, Correo Electrónico, Nodo, Red, División, Área, Zona, Distrito, Nombre Comunidad, Estrato, Tipo de Cliente, Descripción, Fecha de Compleaños, Rango de Edad, Hobby, Twitter, Facebook, Instagram, Otro, Número de Hijos, Rango Edad Hijos, Nivel de Estudios.
- Mapa de Marcaciones:** Incluye un campo para "Ingresar datos para consultar:".
- Servicio:** Incluye campos para Servicio, Macroproceso, Proceso.
- POSIBLE CAUSA:**
- QUE HACER:**
- CÓDIGOS DE CIERRE:**
- ÁREA USUARIO A ESCALAR:**
- MARCACIÓN:** Incluye campos para TIPO DE ATENCIÓN, PRODUCTO A SOCIADO, SPC.
- NOTAS:**
- Estado de la Interacción:** Incluye campos para ESTADO CASO, AREA A ESCALAR, NÚMERO DE PORÑ RR.

En la parte inferior izquierda, hay un botón "Guardar".

Una ventana de chat emergente se superpone a la parte inferior derecha del formulario. Tiene un título "Hola, ¿cómo puedo colaborar?" y un ícono de un personaje con corona. El mensaje de bienvenida dice: "DAM: Hola, me llamo DAM, soy tu asistente virtual". Hay un campo de texto para escribir la pregunta y un botón "Enviar".



BANNER DE ALARMAS

Adicional al menú de íconos anteriormente explicado, se habilitará un banner de alarmas ubicado en la parte central superior de SIRIAC. La finalidad o el objetivo de este banner de alarmas es que cuando el asesor este gestionando una cuenta determinada le mostrara unas notificaciones particulares dependiendo el cliente consultado.

Por ejemplo si la cuenta consultada no posee claro video o el convenio de envío de factura electrónica el banner le mostrará o le generará la alarma al asesor indicándole que dicho cliente no posee dichos beneficios o convenios los cuales pueden ser ofrecidos al cliente en la gestión que se le viene realizando. En el siguiente caso se mostrará una cuenta que no tiene dichos servicios activos y como el banner notifica al asesor lo que puede llegar a ofrecerle al cliente.

Primero se ingresa a la cuenta del usuario a gestionar

BIENVENIDO(a)
TATIANA LEAL LEAL

TIPIFICADOR INCREMENTO DE TARIFA AYUDA VENTAS

FORMULARIO PARA LA TIPIFICACIÓN DE LLAMADAS

Datos del Cliente

Número de Cuenta: 8033037	Nombre del Cliente:	Apellido del Cliente:	Documento de Identidad: INGRESE EL DOCUMENTO	Teléfono Telex:	Teléfono 1:	Teléfono 2:
Teléfono 3:	Teléfono Personal:	Dirección de Instalación:	Correspondencia:	Correo Electrónico:	Nodo:	Red:
División:	Área	Zona:	Distrito:	Nombre Comunidad:	Estrato:	Tipo de Cliente:
Descripción:	Fecha de Complejos:	Rango de Edad:	Hobby:	Twitter:	Facebook:	
Instagram:	Otro:	Número de Hijos:	Rango Edad Hijos:	Nivel de Estudios:		
		0	00-05	PRIMARIA		

Una vez se ingrese a la cuenta el sistema llenará los datos correspondientes y detectará que servicios tiene el cliente y cuales productos, campañas, beneficios u ofertas comerciales son aplicables para ofrecerle mediante el banner de alarmas.

BIENVENIDO(a)
TATIANA LEAL LEAL

TIPIFICADOR INCREMENTO DE TARIFA AYUDA VENTAS

FORMULARIO PARA LA TIPIFICACIÓN DE LLAMADAS

Datos del Cliente

Número de Cuenta: 8033037	Nombre del Cliente: ANA MERCED	Apellido del Cliente: MURCIA	Documento de Identidad: 21111724	Teléfono Telex:	Teléfono 1: 3134257118	Teléfono 2: 3106636347
Teléfono 3: 0	Teléfono Personal: 0	Dirección de Instalación: FINCA LAALBANIAPICODE	Correspondencia: FINCA LAALBANIAPICODE	Correo Electrónico: ACTUALIZARCORREO@Y	Nodo: HGUADU	Red: DTH
División: 4. CENTRO	Área 4.3 BOGOTA OCCIDENTE	Zona: 4.3.2 ENGATIVA	Distrito: 4.3.2.3 GUADUAS	Nombre Comunidad: GUADUAS	Estrato: 2	Tipo de Cliente: 32
Descripción: ESTANDAR BASICO	Fecha de Complejos: 1990-01-01	Rango de Edad: 00-05	Hobby: ARTES MARCIALES	Twitter: NO TIENE	Facebook: NO TIENE	
Instagram: NO TIENE	Otro: NO TIENE	Número de Hijos: 0	Rango Edad Hijos: 00-05	Nivel de Estudios: PRIMARIA		



El banner se mostrará intermitente y titilante buscando llamara la atención del asesoro a modo de una alarma parpadeante, para este cliente se tiene las siguientes oportunidades de ofrecimientos:



Activar Convenio Electrónico: Se puede ofrecer el convenio d efacturación electrónica ya que el cliente no cuenta con este servicio, al dar clic en el ícono se abrirá una pestaña cargando la pagina del aplicativo en donde se debe realizar el proceso de activación del connevio.



Activar Elegido Fijo Móvil: Ofrecer la activación del elegido fijo móvil de Claro otorgándole el beneficio al cliente de hablr gratis los primeros 5 minutos de la llamada al número registrado en este beneficio.



Activar Claro Video: Ofrecer la activación Claro Video



Siguiente Mejor Oferta: Ofrecer la mejor oferta aplicable al tipo de cliente que se este gestionando según se indique en este módulo.

Cabe resaltar que los íconos que se mostrarán en el Banner serán únicamente de aquellos servicios o convenios que el cliente no tenga activos al momento de la consulta, es decir, si se consulta un cliente que tenga activo el elegido fijo móvil y claro video, para este cliente el banner solo mostrará los íconos de ofrecimiento del convenio electrónico y de siguiente mejor oferta ya que los otros dos beneficios ya los tiene activos y disfruta de los mismos.