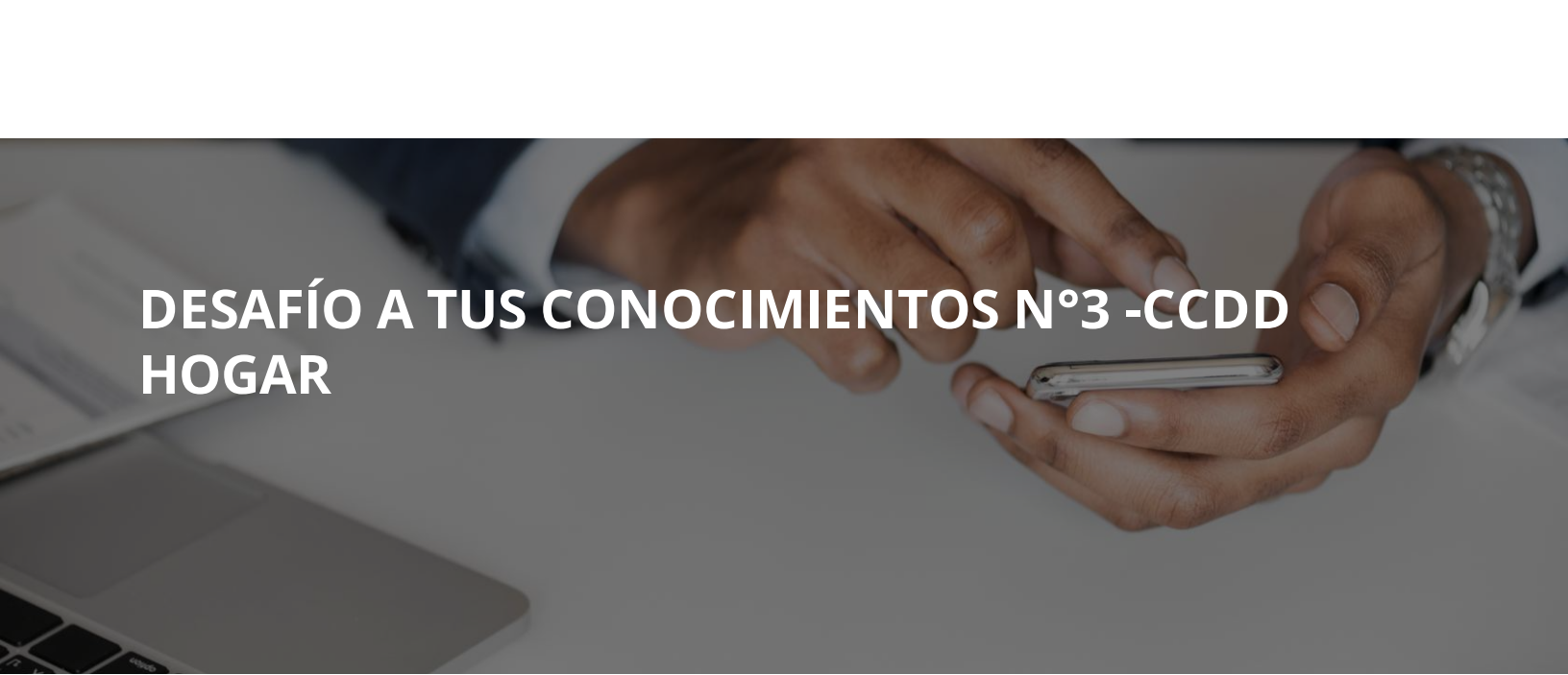




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°3 -CCDD HOGAR

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Claro Más.



VISITA TÉCNICA



MODIFICACIÓN DE INSTALACIÓN



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

VISITA TÉCNICA



INGRESAR VISITA TÉCNICA:

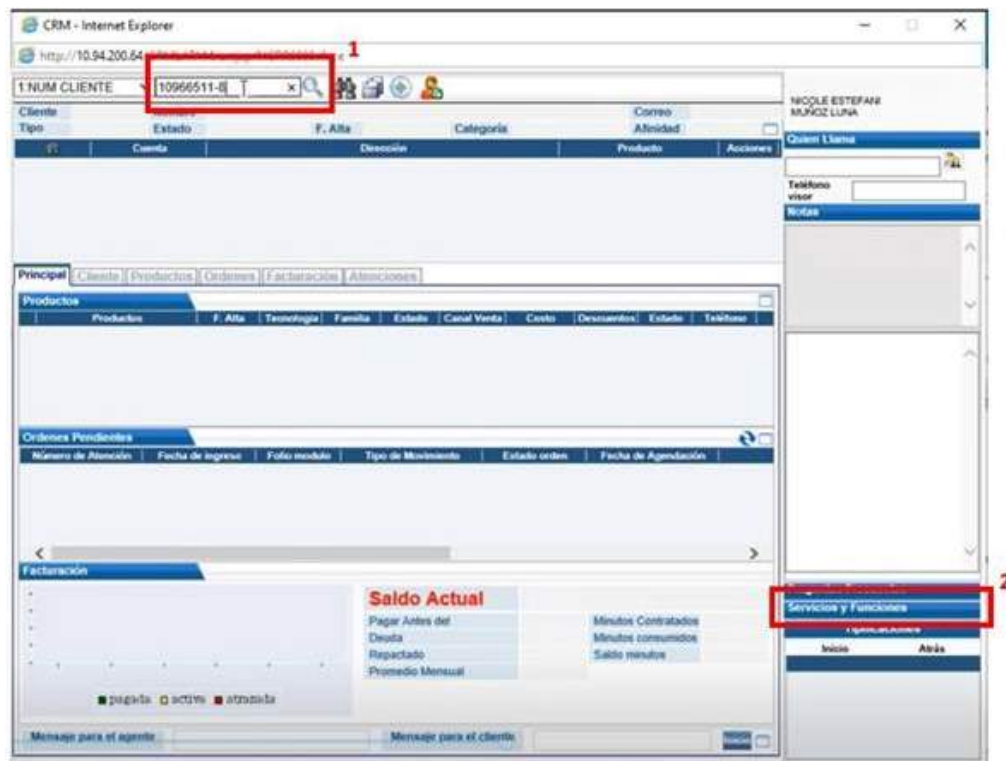
A continuación, revisaremos cómo realizar un correcto ingreso de una Visita Técnica:

Ingreso de Visita Técnica

Paso 1

Se debe ingresar el RUT del cliente y luego hacer clic sobre la lupa (1).

Posteriormente, seleccionar **"Servicios y Funciones"** (2).



Ingreso de Visita Técnica

Paso 2

Seguidamente, selecciona la opción **"Reclamos"**.

http://10.94.200.64/CRM/LATAM/entpp/NCRR0000.faces

1 NUM CLIENTE: 8530183-7

Cliente: 8530183-7 Nombre: YOLANDA GEORGINA AMADOR NUNEZ Correo: yolanda.amador@...
 Tipo: PERSONA Estado: Cliente Activo F. Alta: 11-ago-2022 Categoría: Normal

Cuenta: 8530183-7 (TI) CTA PRINCIPA (TI)
 CALLE EMILIO CAMPODONICO CASA- CASA NUMERO: 8270 NUMERO INT.: QUINTA NORMAL

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos

Producto	F. Alta	Tecnología	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuentos	Existe	Teléfono
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps	12-ago-2022	HFC				\$81.157	\$2.151	ACTIVO	
Adicionales	12-ago-2022	HFC				\$10.999	80		

Ordenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de Ingreso	Pedido Modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
41548007	10-Ago-2022	26512546	Upgrades/Downgrades	Abierto	RAULALBI

Facturación

Saldo Actual **\$25.242**

Pagar Antes del	15 May	Minutos Contratados	0
Deuda	\$25.242	Minutos consumidos	
Repartido	\$0	Saldo minutos	
Procedido Mensual	\$23.053		

Historial de Pagos

Fecha	Importe	Estado
ago-22	\$20.999	Paid
sep-22	\$22.338	Active
oct-22	\$22.336	backward
nov-22	\$22.336	Global
dic-22	\$23.719	
ene-23	\$25.010	

Preparar Facturas
 Servicios y Funciones
 AJUSTES POR CONCEPTO
 AJUSTES VARIOS
 CANCELAR PORTABILIDAD
 CONFIRMAR CLARO
 CONTACTO PRINCIPAL
 CONTRATACION
 CONTRATOS NUEVOS
 CUENTAS NUEVAS
 DIRECCIONES NUEVAS
RECLAMOS
 REPARA_JONES

Tiempo de Espera

Inicio	Fin
A1	Canales
A2	Consultas
A3	Modificación
A4	Reclamos
A5	Servicio
PGR	total

Ingreso de Visita Técnica

Paso 3

Luego, se debe hacer clic sobre el servicio afectado y luego presiona la botonera "Siguiente".

Numero de Atención:	42286634	Tipo de Cliente:	1:PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-5	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	CTA PRINCIPAL	Dirección:	CALLE RIO CHOAPA CASA- CASA NUMERO:279 NUMERO INT:		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:		Fecha inicio:	
ID Servicio:	752262917	???nodo???:		Ultimo reclamo:	

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Fallas técnicas				
Incidente	Canal de Reportar	Tecnología	Id Servicio	Contacto
TELEFONIA	HFC		752262917	
TELEFONIA	HFC		B000001192573205	
TELEVISION	HFC		V000001192573202	
Reg: 1 al 3 de 3				
Fallas administrativas				
Incidente	Servicio Reportar	Dirección	Contacto	
Administrativo				
Reg: 1 al 1 de 1				
		Siguiente	Terminar	Historial reclamos

Ingreso de Visita Técnica

Paso 4

Completa todos los campos de la pestaña TIPIFICACIÓN según el servicio afectado.

- Origen de reclamo:** Canal de ingreso del reclamo: Call Center
- Tipo de falla:** FALLA NORMAL (opción por defecto)
- Tipificación:** elegir según caso que presente el cliente
- Medio de envío:** Siempre seleccionar EMAIL
- Reportado por:** [Nombre de ejecutivo] - SUR
- Teléfono:** Siempre confirmar el número de contacto vigente del cliente
- Anotaciones:** Describir el inconveniente con el o los servicios y pruebas realizadas.

No seguro 10.94.200.64/LATAMREC/zntjsp/main.iface

Numero de Atención:	42286634	Tipo de Cliente:	1:PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-5	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	CTA PRINCIPAL	Dirección:	CALLE 180 CHONPA CASA - CASA NUMERO 279 A		
Servicio:	TELEVISION	Ticket:		Fecha inicio:	
ID Servicio:	V000001192573202	???nodo???:		Ultimo reclamo:	7-ene-2021

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Origen de reclamo:	calcenter			
Tipo de Falla:	FALLA NORMAL			
Tipificación:	Selecciona una opción: Selecciona una opción: Temporal No hay señal No ve programación Canales sin audio No cambia Canal No ingresa menú Canales eliminados Sin Señal Imagen Defectuosa Escala para regularizar deco en DAC No puede visualizar contenido Genera Visita Técnica Carga de Channel Map e Interactive Escala para regularizar deco en SUR Escala para regularizar deco en Intraway Asistencia en activación Control parental para VOD No puede descargar contenido adquirido Error al realizar la compra			
Medio de Envío:				
Dato Medio de Envío:				
???reportado.por???:				
Teléfono Contacto:				
Anterior		Terminar		

Ingreso de Visita Técnica

Paso 5

Al completar, hacer clic en "Siguiente".

Numero de Atención:	42286634	Tipo de Cliente:	1:PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-5	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	CTA PRINCIPAL	Dirección:	CALLE RIO CHOAPA CASA. CASA NUMERO 2791		
Servicio:	TELEVISION	Ticket:		Fecha inicio:	
ID Servicio:	V000001192573202	???nodo???:		Ultimo reclamo:	7-ene-2021

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Origen de reclamo:	calcenter			
Tipo de Falla:	FALLA NORMAL			
Tipificación:	Sin Señal			
Medio de Envio:	Email			
Dato Medio de Envio:	no@no.cl			
???reportado.por???:	Juan			
Teléfono Contacto:	998496838			

Anterior

Siguiente

Terminar

Anotaciones:

Don Juan reclama televisión sin señal hace 4 días, TSH aplicado...

Ingreso de Visita Técnica

Paso 6

Completa todas las interrogantes de la pestaña "Sondeo".

Numero de Atención:	42286834	Tipo de Cliente:	1-PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-5	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUÑOZ		
Cuenta:	Cta. FONE. 896	Dirección:	CALLE 107 QUINCE CATA CABA MUÑOZ 7793		
Servicio:	TELEVISION	Ticket:	37342344	Fecha inicio:	24-ago-2023
ID Servicio:	V000001192573202	???nodo???	CUR006	Ultimo reclamo:	7-ene-2021

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Revisar estado de servicio en Intranay: Servicio activo? Respuesta ☐ No ☐ Si		Tecnología: HFC Enviar comandos a equipos		

[Antes](#) [Después](#)

[Terminar](#)

Ingreso de Visita Técnica

Paso 7

Haz clic en "**Escalar**" y luego "**Terminar**".

Numero de Atención:	42288634	Tipo de Cliente:	1:PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-6	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	CIA PERSONAL	Dirección:	CALLE RIO CHICHA CASA GRANDE HG 2778		
Servicio:	TELEVISION	Ticket:	37342344	Fecha Inicio:	24-ago-2023
ID Servicio:	V000001192573202	???nodo???:	CUR038	Ultimo reclamo:	7-ene-2021

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
General vista técnica		Respuesta ☐ Escalar	Tecnología: HFC Enviar comandos a equipos	

Atras

Inicio

Terminar

Ingreso de Visita Técnica

Paso 8

Por último, haz clic en **"Aceptar"**.

LATAMFEC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención:	17484873	Tipo de Cliente:	1 PERSONA	Inicio de atención:	82-may-16 11:23 AM
Numero de Cliente:	14731985-1	Nombre / Razón Social:	PEDRO MANUEL AZNARAN CALDERON		
Cuenta:	Cuenta 1	Dirección:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 638		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:	1293479	Fecha inicio:	2-May-2016
ID Servicio:	229879834	Bucle:	BCT047	Última reclamación:	11-Mar-2016

Servicio	Tipificación	Servicio	Resolución	Reclamación
----------	--------------	----------	------------	-------------

Seleccione fecha de asignación

Mayo 2016

Dom	Lun	Mier	Jue	Vie	Sáb	Dom
	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	31			

☒ Escalación Automática

Seleccione una opción

El reclamo se escalara al siguiente nivel de atención, y así se determinara la fecha de visita de un técnico en caso de ser necesario.

Ingreso de Visita Técnica

Paso 10

Luego seleccionar "**Terminar**". El sistema entregará el n° de OT (orden técnico).

LATAMFEC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención:	17484873	Tipo de Cliente:	1 PERSONA	Inicio de atención:	82-may-16 11:23 AM
Numero de Cliente:	14731985-1	Nombre / Razón Social:	PEDRO MANUEL AZNARAN CALDERON		
Cuenta:	Cuenta 1	Dirección:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 608		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:	1293470	Fecha inicio:	2-May-2016
ID Servicio:	229879834	Estado:	ECT047	Última reclamación:	11-Mar-2016

[Servicio](#)
[Tipificación](#)
[Simulador](#)
[Resolución](#)
[Reclamación](#)

Seleccione fecha de agendación

Mayo 2016

Dom	Lun	Mier	Jue	Vie	Sáb	Dom
	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	31			

☒ Escalación Automática

Seleccione una opción

El reclamo se escalara al siguiente nivel de atención, y así se determinara la fecha de visita un técnico en caso de ser necesario.

[Cancelar](#)
[Aceptar](#)
[Cancelar](#)

Ingreso de Visita Técnica

Paso 11

Volver a la pantalla de acceso a SUR y seleccionar la opción **"Reclamo Nivel T2"** y seleccionar la opción **"Seguimiento a Reclamos"** y luego **"Seguimiento a ticket de Reclamos"**.



Ingreso de Visita Técnica

Paso 12

Ir a la opción "**Filtros**" en la esquina superior izquierda de la pantalla y luego ingresa el n° de la OT en n° de orden, luego haz clic en "**Ir**" y luego en el n° de la orden. En "**Acciones**" haz clic en "**Asignar**", luego "**Guardar**" y luego "**Retornar**".



Ingreso de Visita Técnica

Paso 13

Al volver a la pantalla con el detalle de la orden, ir nuevamente al desplegable "**Acciones**", pero ahora selecciona "**Escalar**".

Acción: Escalar

Tipo Falla: Seleccione

Área Actual: TDOS

Área Próxima: Seleccione

Fecha: Seleccione

Comentarios:

Guardar Retornar

Ingreso de Visita Técnica

Paso 14

Completa los datos:

- Tipo falla:
- Área actual: T2
- Área próxima:
- Fecha: De la visita técnica
- Comentarios: Explicar el inconveniente del cliente, pruebas realizadas



The screenshot shows a web-based form for service tickets. The form has a top navigation bar with tabs: 'Servicio', 'Tipificación', 'Sondeo', 'Resolución', and 'Resumen'. The 'Tipificación' tab is active. The form contains several fields: 'Origen de reclamo:' (dropdown menu with 'Selecciona una opción'), 'Tipo de Falla:' (dropdown menu with 'FALLA NORMAL'), 'Tipificación:' (dropdown menu with 'Selecciona una opción'), 'Medio de Envío:' (dropdown menu with 'SMS'), 'Fecha Medio de Envío:' (text input), 'Reportado por:' (text input), and 'Teléfono Contacto:' (text input with '85-1'). A large 'Anotaciones:' text area is on the right. At the bottom, there are three buttons: 'Anterior', 'Siguiente', and 'Terminar'. Red boxes highlight the 'Origen de reclamo:', 'Tipificación:', 'Reportado por:', 'Teléfono Contacto:', and the 'Anotaciones:' text area.



IMPORTANTE

Indica la fecha y horario acordado con cliente:

*"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y **la visita puede demorar hasta 1 hora y media.**"*

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

MODIFICACIÓN DE INSTALACIÓN



INGRESAR VISITA TÉCNICA:

A continuación, revisaremos cómo realizar un correcto ingreso de una Modificación de Instalación:

Ingreso de Modificación de Instalación

Paso 1

Se debe ingresar: http://10.94.200.64/pisagrafico_menu/servlet/login

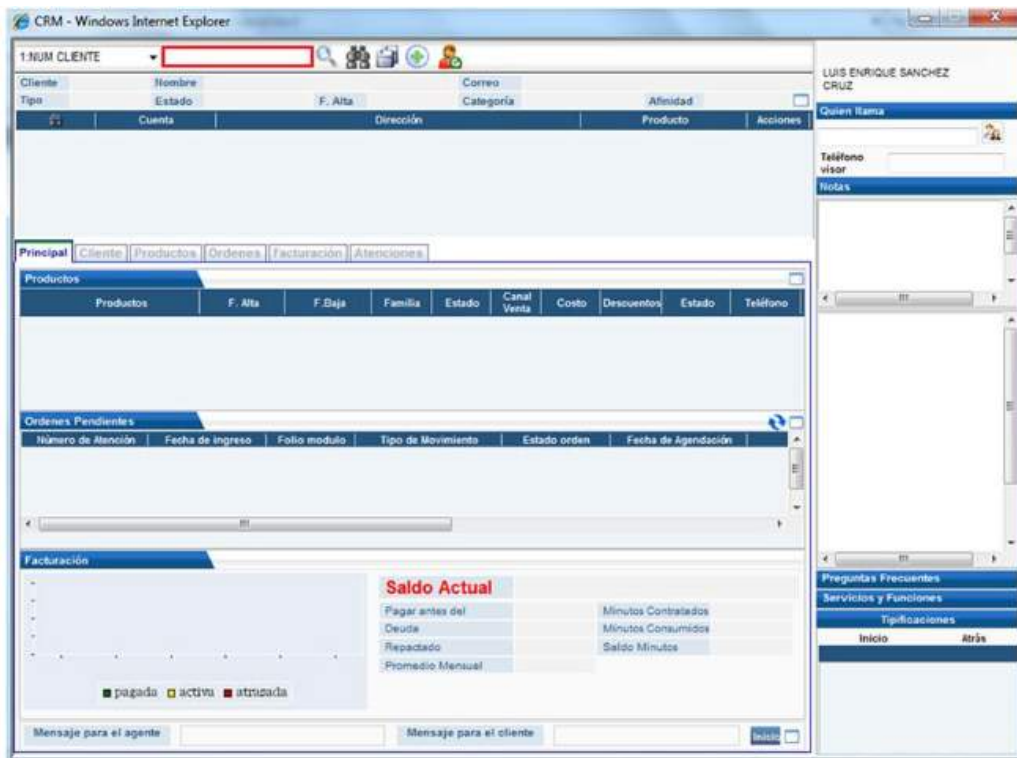
Posteriormente, ingresar usuario y contraseña y presionar la opción "**CRM 2.0**"



Ingreso de Modificación de Instalación

Paso 2

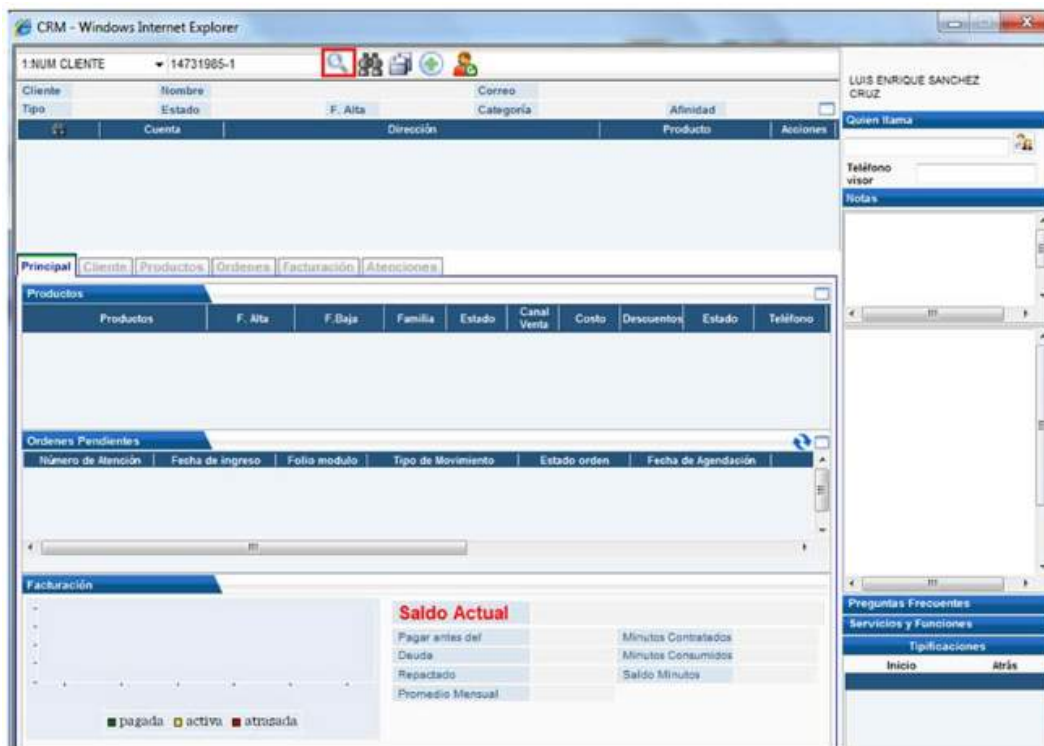
Seguidamente, se debe ingresar el **RUT** del cliente en la opción número cliente.



Ingreso de Modificación de Instalación

Paso 3

Luego, presionar la botonera "**Lupa**".



Ingreso de Modificación de Instalación

Paso 4

Desde esta pantalla presionar el ítem **"Servicios y funciones"**.

CRM - Claro CL - Windows Internet Explorer

1: NUM CLIENTE 14731905-1

Cliente: 14731905-1 Nombre: PEDRO MANUEL AZHARAN CALDERON Correo: LUIS ENRIQUE SANCHEZ CRUZ 00:15 17404873

Tipo: PERSONA Estado: Cliente Activo F. Alta: 23-feb-2012 Categoría: Normal Afinidad: []

Cuenta: 14731905-1 (1) Dirección: AVENIDA LA TRAVESSA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO:6667 NUMERO INT:1, PUDAHUEL Telefono: [228678834]

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos

Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuentos	Estado	Telefono
2 Play TV Basico Telefonía Ilimitada	26-oct-2015					\$30.390	\$4.390	ACTIVO	
Adicionales	26-oct-2015					\$2.300	\$0		

Ordenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación

Facturación

Saldo Actual \$0

Pagar antes del	15 Abril	Minutos Contratados	0
Deuda	\$0	Minutos Consumidos	
Repagado	\$0	Saldo Minutos	
Promedio Mensual	\$26.576		

Bar chart showing monthly payments from March 2012 to August 2012. Legend: Pagada (Green), Activa (Yellow), Atrasada (Red), Global (Blue).

Preguntas Frecuentes

Servicios y Funciones

Tipificaciones

Inicio	Atrás
A1	Cambios
A2	Consultas
A3	Notificación
A4	Reclamaciones

Ingreso de Modificación de Instalación

Paso 5

Al completar, presionar sobre el botón **"Reclamamos"**.

CRM - Claro CL - Windows Internet Explorer

1.NUM CLIENTE 14731985-1

Cliente 14731985-1 Nombre PEDRO MANUEL AZNARAN CALDERON Correo LUIS ENRIQUE SANCHEZ CRUZ
 Tipo PERSONA Estado Cliente Activo F. Alta 23-feb-2012 Categoría Normal Afinidad 17404873

14731985-1 (1)

Cuenta 1 (1)

AVENIDA LA TRAVESEA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 6867
 NUMERO INT3, PUDAHUEL

Telefonia [226678834]

Principal Cliente Productos Órdenes Facturación Atenciones

Productos

Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Costo Venta	Costo	Descuentos	Estado	Telefono
2 Play TV Basico Telefonía Ilimitada	26-oct-2015					\$30.990	\$4.990	ACTIVO	
Adicionales	26-oct-2015					\$2.300	\$0		

Órdenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de Ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
--------------------	------------------	--------------	--------------------	--------------	---------------------

Facturación

Saldo Actual \$0

Pagar antes del 15 Abril Minutos Contratados 0

Deuda \$0 Minutos Consumidos

Repactado \$0 Saldo Minutos

Promedio Mensual \$28.576

Bar chart showing monthly payments from March 2012 to August 2012. Legend: Pagada (Green), Activa (Yellow), Atrasada (Red), Global (Blue).

Preguntas Frecuentes

Servicios y Funciones

AJUSTES POR CONCEPTO

AJUSTES VARIOS

CONTACTO PRINCIPAL

CONTRATACION

CONTRATOS NUEVOS

CUENTAS NUEVAS

DIRECCIONES NUEVAS

RECLAMOS

REPACTACIONES

Tipificaciones

Inicio	Atrás
A1	:Cambios
A2	:Consultas
A3	:Notificación
A4	:Bastante

Ingreso de Modificación de Instalación

Paso 6

Presiona sobre el servicio que el cliente desea hacer la modificación.

CRM - Claro CL - - Windows Internet Explorer

LATAMREC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención: 17464873 Tipo de Cliente: 1:PERSONA Inicio de atención: 02-may-16 11:23 AM

Numero de Cliente: 14731985-1 Nombre / Razón Social: PEDRO MANUEL AZNARAH CALDERON

Cuenta: Cuenta 1 Dirección: AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO-686

Servicio: Ticket: Fecha inicio:

ID Servicio: Nodo: Ultimo reclamo:

Servicio	Tipificación	Servicio	Resolución	Resumen
Fallas técnicas				
Incidente	Servicio Reportar	ID Servicio	Dirección	Contacto
*	TELEFONA	22M7834	AVENIDA LA TRAVESIA EDIF...	
*	TELEVISION	V0000086292703	AVENIDA LA TRAVESIA EDIF...	
« 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 » Reg: 1 de 2 de 2				
Fallas administrativas				
Incidente	Servicio Reportar	Dirección	Contacto	
*	Administrativo			
« 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 » Reg: 1 de 1 de 1				

☐ Pagada
 ☐ Activa
 ☐ Atrasada
 ☐ Global

A1 Cambios
 A2 Consultas
 A3 Notificación
 A4 Reclamos

Ingreso de Modificación de Instalación

Paso 7

Presiona sobre el botón “Siguiente”.

Windows Internet Explorer

LATAMREC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención: 17464873 Tipo de Cliente: 1 PERSONA Inicio de atención: 02-may-16 11:23 AM

Numero de Cliente: 14731985-1 Nombre / Razon Social: PEDRO MANUEL AZHARAN CALDERON

Cuenta: Cuenta 1 Dirección: AVENIDA LA TRAVESA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 688

Servicio: TELEFONIA Ticket: Fecha inicio:

ID Servicio: 228678834 Nodo: Ultimo reclamo:

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Fallas técnicas				
Incidente	Servicio Reportar	ID Servicio	Dirección	Contacto
TELEFONIA	228678834	AVENIDA LA TRAVESA EDIF.		
TELEVISION	V00000002962700	AVENIDA LA TRAVESA EDIF.		
Fallas administrativas				
Incidente	Servicio Reportar	Dirección	Contacto	
Atención:				

Reg 1 de 2 de 2

Siguiente Terminar

■ Pagada ■ Activa ■ Atrasada ■ Global

A1 Cambios
A2 Consultas
A3 Notificación
A4

Ingreso de Modificación de Instalación

Paso 8

Llena los datos destacados en color Rojo desde la pestaña de **Tipificación**.

Considera que el tipo de falla debe ser Normal (FALLA NORMAL), en anotaciones deja el número de la validación de identidad aprobada y el diagnóstico del cliente.

En anotaciones usa el siguiente template:

- Contacto:
- Teléfono 1:
- Teléfono 2:
- Comuna:

- Nodo:
- Nombre de ejecutivo:
- Proveedor:

The screenshot shows a web application window titled "LATAMREC - Windows Internet Explorer". The main form contains the following fields and values:

Numero de Atencion:	17464873	Tip de Cliente:	1-PERSONA	Inicio de atencion:	02-may-16 11:23 AM
Numero de Cliente:	14731985-1	Nombre / Razon Social:	PEDRO MANUEL AZMARAN CALDERON		
Cuenta:	Cuenta 1	Direccion:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 686		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:		Fecha inicio:	
ID Servicio:	228678834	Nodo:		Ultimo reclamo:	11-Mar-2016

Below the header, there are tabs for "Servicio", "Tipificacion", "Sondeo", "Resolucion", and "Resumen". The "Tipificacion" tab is active, showing the following fields:

- Origen de reclamo:
- Tipo de Falla:
- Tipificacion:
- Medio de Envio:
- Dato Medio de Envio:
- Reportado por:
- Telefono Contacto:

There is a large text area labeled "Anotaciones:" with a red border. At the bottom of the form, there are three buttons: "Interior", "Siguiente", and "Terminar".

Ingreso de Modificación de Instalación

Paso 9

Pincha "Siguiente".

LATAMREC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención:	17464073	Tipo de Cliente:	1.PERSONA	Inicio de atención:	02-may-16 11:23 AM
Numero de Cliente:	14731985-1	Nombre / Razon Social:	PEDRO MANUEL AZNARAN CALDERON		
Cuenta:	Cuenta 1	Dirección:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 60E		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:		Fecha inicio:	
ID Servicio:	228678834	Modo:		Ultimo reclamo:	11-Mar-2016

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Origen de reclamo:	calles			
Tipo de Falla:	FALLA NORMAL			
Tipificación:	Sin Tono			
Medio de Envio:	Correo Postal			
Dato Medio de Envio:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO			
Reportado por:	PEDRO			
Telefono Contacto:	987654321			

Anotaciones:
Sin tono en el telefono

Anterior **Siguiente** Terminar

☐ Pagada
 ☐ Activa
 ☐ Atrasada
 ☐ Global

A1 Cambios
 A2 Consultas
 A3 Notificación
 A4 Seguimiento

Ingreso de Modificación de Instalación

Paso 10

En la pestaña de **"Sondeo"**, responde el checklist de acuerdo a la falla del servicio, y responde **SI**.

LATAMREC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención:	17464873	Tipo de Cliente:	1 PERSONA	Inicio de atención:	02-may-16 11:23 AM
Numero de Cliente:	14731985-1	Nombre / Razon Social:	PEDRO MANUEL AZHARAH CALDERON		
Cuenta:	Cuenta 1	Dirección:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 58E		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:	1293470	Fecha inicio:	2-May-2016
ID Servicio:	228678834	Nodo:	ECT947	Ultimo reclamo:	11-Mar-2015

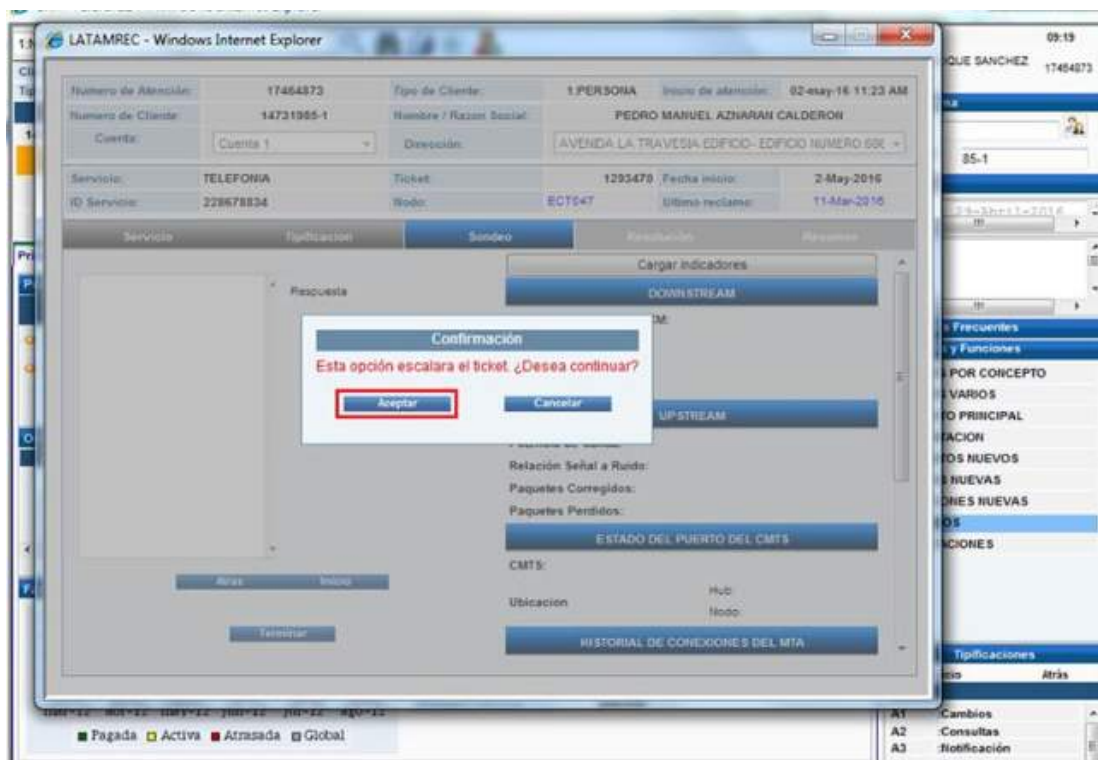
Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Revisar estado de servicio en Inaway Service Active? ☐ No ☐ Si		Cargar indicadores DOWNSTREAM Potencia Recepción en CM: Relación Señal a Ruido: Paquetes Corregidos: Paquetes Perdidos: UPSTREAM Potencia de Salida: Relación Señal a Ruido: Paquetes Corregidos: Paquetes Perdidos: ESTADO DEL PUERTO DEL CMTS CMTS: Ubicación	Hub: Nodo: HISTORIAL DE CONEXIONES DEL MTA	

☐ Pagada
 ☐ Activa
 ☐ Atrasada
 ☐ Global

Ingreso de Modificación de Instalación

Paso 11

Presiona sobre la opción “Escalar”.



Ingreso de Modificación de Instalación

Paso 13

Luego pincha la opción "Siguiente".

LATAMREC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención:	17464873	Tipo de Cliente:	1-PERSONA	Inicio de atención:	02-may-16 11:23 AM
Numero de Cliente:	14731985-1	Nombre / Razon Social:	PEDRO MANUEL AZNARAN CALDERON		
Cuenta:	Cuenta 1	Dirección:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 881		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:	1293470	Fecha Inicio:	2-May-2016
ID Servicio:	228678834	Nodo:	ECT047	Ultimo reclamo:	11-Mar-2016

Servicio	Tipificacion	Sondeo	Resolución	Resumen																																
Seleccione fecha de agendacion mayo 2016 <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td></td> </tr> </table> ☒ Escalación Automatica Selecciona una opción: El reclamo se escalara al siguiente nivel de atención, y ahí se determinara la fecha de visita de un técnico en caso de ser necesario. Anterior Siguiente Terminar					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	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	31																														

☐ Pagada
 ☐ Activa
 ☐ Atrasada
 ☐ Global

Ingreso de Modificación de Instalación

Paso 14

Por último, pincha **“Terminar”**.

LATAMREC - Windows Internet Explorer

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Resumen				
		Reclamo No.: 1293470	Fecha: 02-may-2018	
Cliente				
Numero de Atención: 17454873	Inicio de atención: 02-may-16 11:23 AM			
Numero de Cliente: 14731985-1	Nombre / Razon Social: PEDRO MANUEL AZNARAN CALDERON			
Tipo de Cliente: 1.PERSONA				
Servicio				
Servicio: TELEFONIA	ID Servicio: 228578534			
Tipificación				
Tipo de Falla: FALLA NORMAL	Origen de reclamo: callcenter			
Tipificación: Sin Tono	Contacto: PEDRO	Sondeo		
	Telefono Contacto: 987654321			
	Medio de Envio: Correo Postal			
	Dato Medio de Envio: AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO-EDIFICIO NUMERO 8867 NUMERO INT. I, PU			
Escalación				
La agendación se realizara en la siguiente etapa (T2).				
Comentarios				
Sin tono en el telefono				
Terminar				

☒ Pagada
 ☐ Activa
 ☐ Atendida
 ☐ Global



IMPORTANTE

Indica la fecha y horario acordado con cliente:

*"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta **2 hora y media**."*

Informa que debe haber un mayor de edad en domicilio para atender al técnico y aprobar el trabajo.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirma que, en la modificación de instalación se debe informar al cliente que debe haber un mayor de edad en domicilio para atender el técnico y aprobar el trabajo.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

Pregunta

02/02

Es importante informarle al cliente que en caso de una Visita Técnica puede demorar hasta 1 hora y media.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°3 - CCDD HOGAR TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°3 - CCDD HOGAR

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón "Finalizar"

FINALIZAR