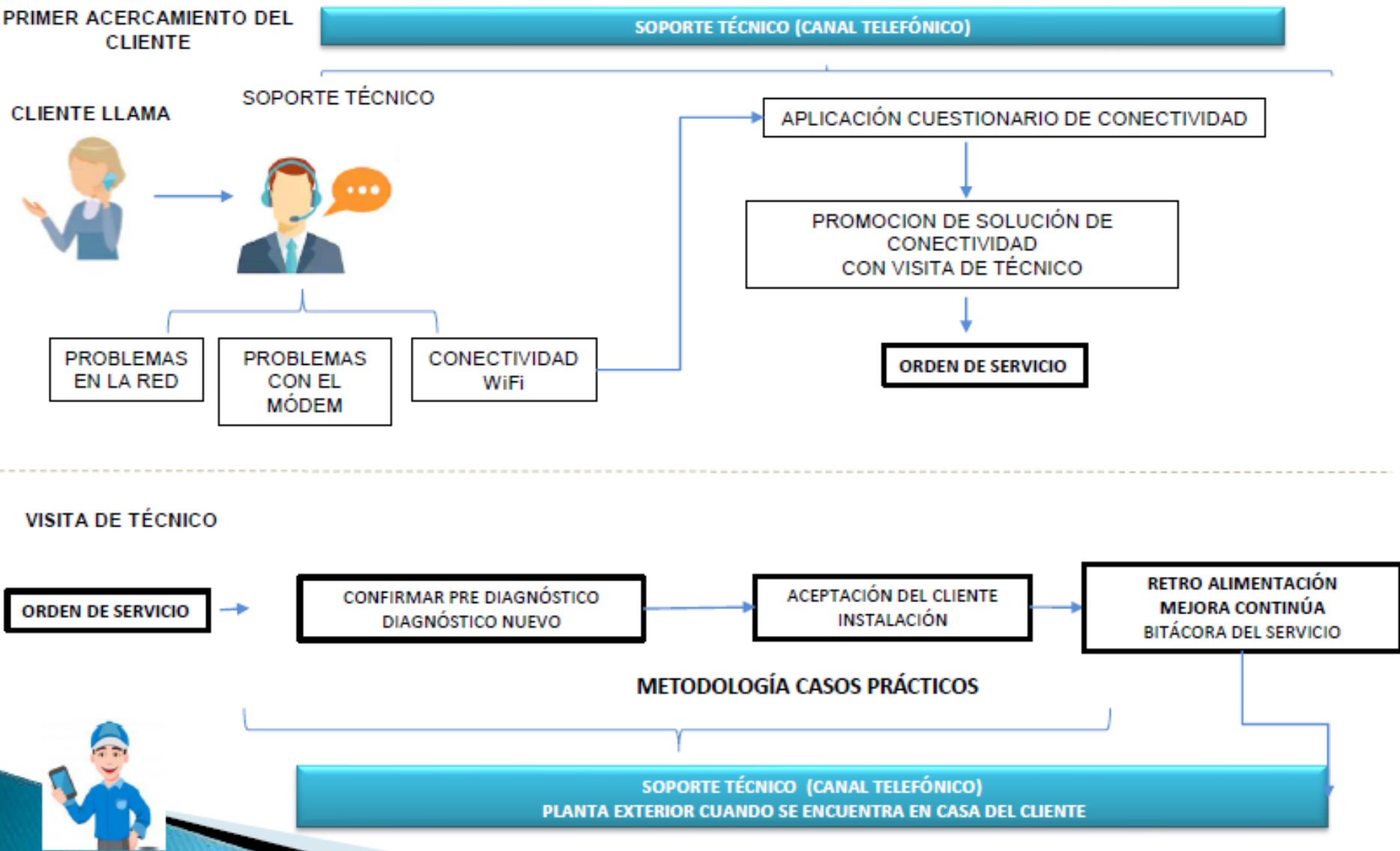


CONECTIVIDAD



Diagrama de atención a solicitud de Cliente



Listado de tareas

LISTA DE TAREAS



	DM	Reinc.	Id Proyecto	Dilación	Folio	Id Contrato	Teléfono Cliente Final	Id Tarea	Zona	Distrito	Tipo de Tarea	Tecnología	Serv. Inst.	Servicio Gestor
1	<input type="checkbox"/>				1	077712609	5558157733	11199976	CUJ01 INST	LRT0023	TE10PID		1PLAY	
2	<input type="checkbox"/>				3	077620766	5521633365	11160053	CUJ01 INST	CUJ0107FO	TE1LPIGPI		2PLAY	
3	<input type="checkbox"/>				8	077529385	5558153541	11114696	CUJ01 INST	LRT0026FO	TE1LPIGPI		2PLAY	
4	<input type="checkbox"/>				8	077527248	5521628571	11113405	CUJ11 FORA	SFH0011FO	TE1LAZG		1PLAY	
5	<input type="checkbox"/>				8	077522437	5526505705	11111131	CUJ02 INST	SBO0041FO	TE1LPIGPI		2PLAY	
6	<input type="checkbox"/>				16	077306130	5581643840	11094569	CUJ01 INST	SP_0006	TE1LPID		2PLAY	
7	<input type="checkbox"/>				14	077355062	5591319587	11044493	CUJ01 INST	CUJ0019FO	TE1LPIG		2PLAY	

CLIENTE -TECMARKETING

Cliente realiza contacto con Tecmarketing, de acuerdo al diagnostico se brinda una solución, generando una **O.S. Técnica**



CAP

CAP Visualiza O.S. Técnica

No es seguro | 10.94.235.84/pisaPLEXV10N/znjisp/AGTABDETALV4.jsp?copelt=CTAB_&origen=8U5QUEDAGRALV4&folio=043985718&telefono=&pr...

T. Tareas: TETLAZO Estado: Calificadores

Folio: 043605718

TL [Iconos]

General

Acceso

Migraciones

Cuenta

Liquidación

Memo

Información Adicional

Servicio y Equipo

Posibilidades

Editar Tareas

Historia de Eventos

GRPH

Consignante

Puntos

Notas

Facilidades de Baja

Servicios

Formulario:

Header:

O/S GENERADA DESDE PROCESO GRAFICO CON ENTREGA POR TECNICO - ARCON

Div que se contrato: 007501766200170

Descripción del Div: ROUTER TP-LINK ARCHER C2 AC900

FECHA: 26/10/20 HORA: 17:12:27

EXPEDIENTE: 1005190 NOMBRE: 1005190

INICIO: 1005190 1005190 APPLEEX 26/10/20 17:12:27

todo ok

FIN: 1005190 1005190 APPLEEX 26/10/20 17:12:27

Guardar

Técnico

Técnico se despacha en APPLEX



TE~~x~~LAZ(*)

Dónde:
xL es la clase de servicio: 1L, 2L, 8L, 9L y ML
(*) es la tecnología correspondiente: D, T, S, H, M, N, L, V, F y G



Técnico

- 2 Se mostrará en el campo MEMO la descripción del **SKU** a entregar con el cliente:

✓ **Mesh**

*Ej: Mesh Omni lite, sku 1050653



3 Técnico se desplaza al domicilio para la atención de la O.S.

Instalación de dispositivo MESH

1. Apagar el módem (comentar al cliente que habrá una ventana de interrupción de la señal debido a la instalación del dispositivo).
2. Conectar el cable ethernet al puerto WLAN del módem y el extremo opuesto al dispositivo Mesh.

3. Conectar el adaptador de alimentación al dispositivo Mesh.

4. Encender el módem (comprobando que el LED de Internet y LAN se encuentren encendidos).

5. Solicitar al cliente descargar la Aplicación OMNI Wifi.

6. Bajo la siguiente secuencia orienta al cliente para realizar esto:

Ingresar a la Aplicación "Omni Wifi" >

Seleccionar Conectarse a la red inalámbrica (utilizando el nombre de usuario y contraseña que se encuentran debajo del Nodo Omni) >

Seleccionar Iniciar >

Registrar o seleccionar el nombre de la red inalámbrica a utilizar en el dispositivo Mesh, así como la contraseña correspondiente para su conexión.

7. Conectar cada adaptador de alimentación a los dispositivos Mesh restantes (dispositivos secundarios), para asegurar que se encuentren encendidos, de forma automática se adicionaran a la malla de conectividad del dispositivo principal, visualizando este proceso a través de la Aplicación.

8. Solicitar al cliente que valide la conexión con sus dispositivos, así como ajustar parámetros de la Red si lo desea.

9. Concluye la atención del servicio liquidando a través de Applex.



ASISTENCIA AL PERSONAL TECNICO

Si el personal Técnico requiere asistencia Comercial y/o Soporte Técnico, podrá contactar a través del IVR único



800 1222 782 Opción de Casa Cerrada

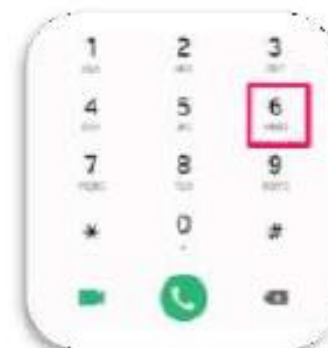
- No localiza al cliente para instalar el producto de conectividad.

- Cliente ya no desea el producto de conectividad.

- Cliente rechaza el producto de conectividad que ya se le instaló.

• Soporte Técnico

800 1222 782 Opción de Casa Cerrada, subopcion 0 Conectividad



**ATENCIÓN DE UNA ORDEN DE SERVICIO TÉCNICA
PARA INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE
CONECTIVIDAD.****0. Premisas**

- Este proceso aplica para la instalación de los productos de conectividad vigentes de acuerdo a la oferta comercial del Concesionario.

A. Recepción de Trabajo.

- Despáchate la orden de servicio a través de la herramienta Applex:

TE_xLAZ*

Dónde

xL es la clase de servicio: 1L, 2L, 8L, 9L y ML

* la tecnología correspondiente: D, T, S, H, M, N, L, V, F y G

**IMPORTANTE:**

Revisa la información en el campo memo para conocer el tipo y número de artículos a instalar con el cliente.

**IMPORTANTE:**

Si en el detalle de la tarea se indica "*con entrega por técnico*", acude al almacén con el vale correspondiente para retirar el dispositivo a instalar.

B. Actividades en domicilio.

- Desplázate al domicilio del usuario para realizar la instalación. Confirma la llegada al domicilio en Applex.
- Preséntate en el domicilio del cliente e indica la actividad a realizar.



Conforme a lo siguiente:

Si el usuario...	Entonces...
a) Acepta la instalación del producto de conectividad.	Continúa con el paso número 3.
b) No se localiza para instalar el producto de conectividad	Comunícate a través del IVR único 800 1222 782 opción 6 de Casa cerrada.
c) Ya no desea el producto de conectividad	


RED NACIONAL ÚLTIMA MILLA

Para cualquier caso no considerado en el presente documento, referirse a la normatividad de la empresa Red Nacional Última Milla vigente.

3. Realiza la instalación de los dispositivos indicados en la O.S:

NOTA:

En caso de requerir soporte técnico durante la instalación comuníquese al IVR único 800 1222 782 en la opción de 6 Casa cerrada, sub opción 0 Conectividad.

Producto de conectividad	Instalación
 <p>Mesh</p> <p>Se utiliza cuando se requiere dos, tres o más zonas a cubrir, a diferencia del extensor que es una zona específica.</p> <p>*Este dispositivo es una solución para temas de cobertura cuando el cableado no es</p>	<p>1. Apaga el módem.</p> <p>NOTA: Comenta al cliente que habrá una ventana de interrupción de la señal debido a la instalación del dispositivo.</p> <p>2. Conecta el cable ethernet (incluido) al puerto WLAN del módem y el extremo opuesto al dispositivo Mesh (dispositivo principal).</p> <p>NOTA: Comenta al cliente que siempre deben permanecer conectados.</p> <p>3. Conecta el adaptador de alimentación al dispositivo Mesh.</p> <p>4. Enciende el módem (comprobando que el LED de Internet y LAN se encuentren encendidos).</p> <p>NOTA: Apaga la antena Wifi del Módem para los casos que es posible.</p> <p>5. Solicita al cliente descargar la Aplicación "OMNI Wifi".</p> <p>6. Orienta al cliente para realizar la siguiente secuencia:</p>

una opción para el cliente.

- ✓ Ingresar a la aplicación "Omni Wifi"
- ✓ Selecciona *Conectarse a la red inalámbrica* (utilizando el nombre de usuario y contraseña que se encuentran debajo del Nodo Omni)
- ✓ Selecciona *Iniciar*
- ✓ Registra o selecciona el nombre de la red inalámbrica a utilizar en el dispositivo Mesh, así como la contraseña correspondiente para su conexión

7. Conecta cada adaptador de alimentación a los dispositivos Mesh restantes (dispositivos secundarios), para asegurar que se encuentren encendidos, de forma automática se adicionarán a la malla de conectividad del dispositivo principal, visualizando este proceso a través de la Aplicación.

8. Muestra al cliente el funcionamiento solicitando conectar sus dispositivos a la nueva Red Mesh, así como ajustar parámetros de la Red si lo desea.

NOTA:

En caso de no apagar la antena Wifi del Módem se mostrarán ambas redes activas (Mesh y Módem), solicita al cliente utilizar la nueva red para experimentar la mejora en conectividad.

IMPORTANTE:

En caso de que el cliente rechace el producto que ya se instaló, comuníquese a través del IVR único 800 1222 782 en la opción 6 de Casa cerrada y comenta de la situación.

4. Al finalizar la instalación selecciona **Liquidar** en Applex.