

# BOTÓN PARA BUSCAR TERMINALES ALTERNAS EN APPLEX

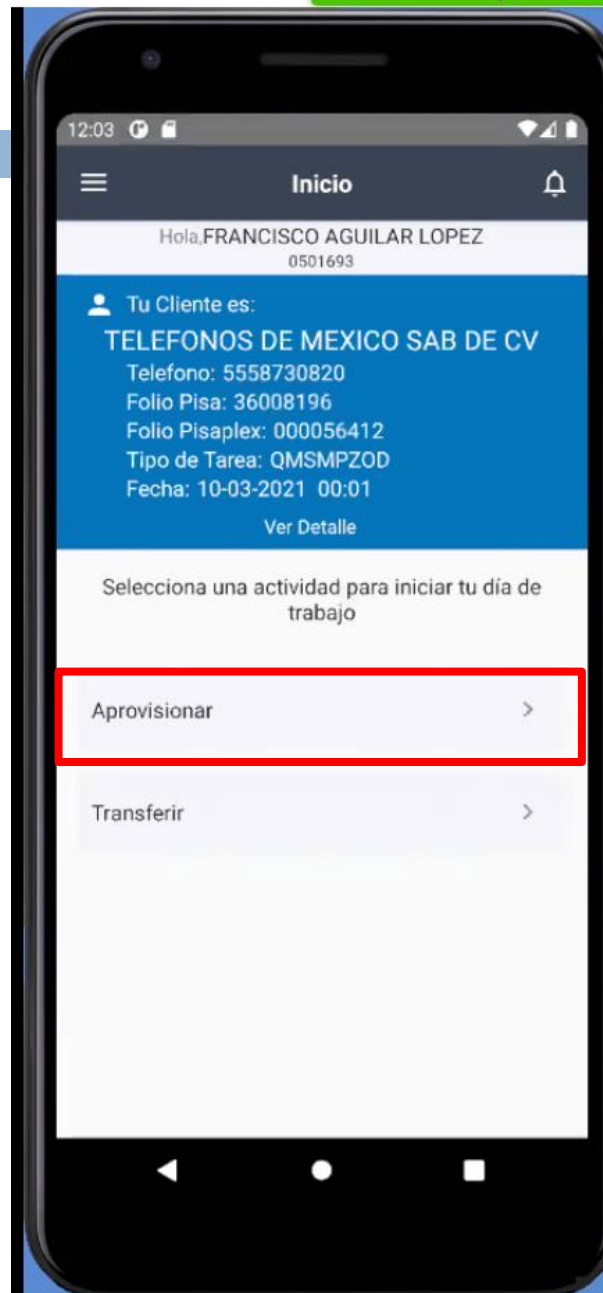
## Objetivo:

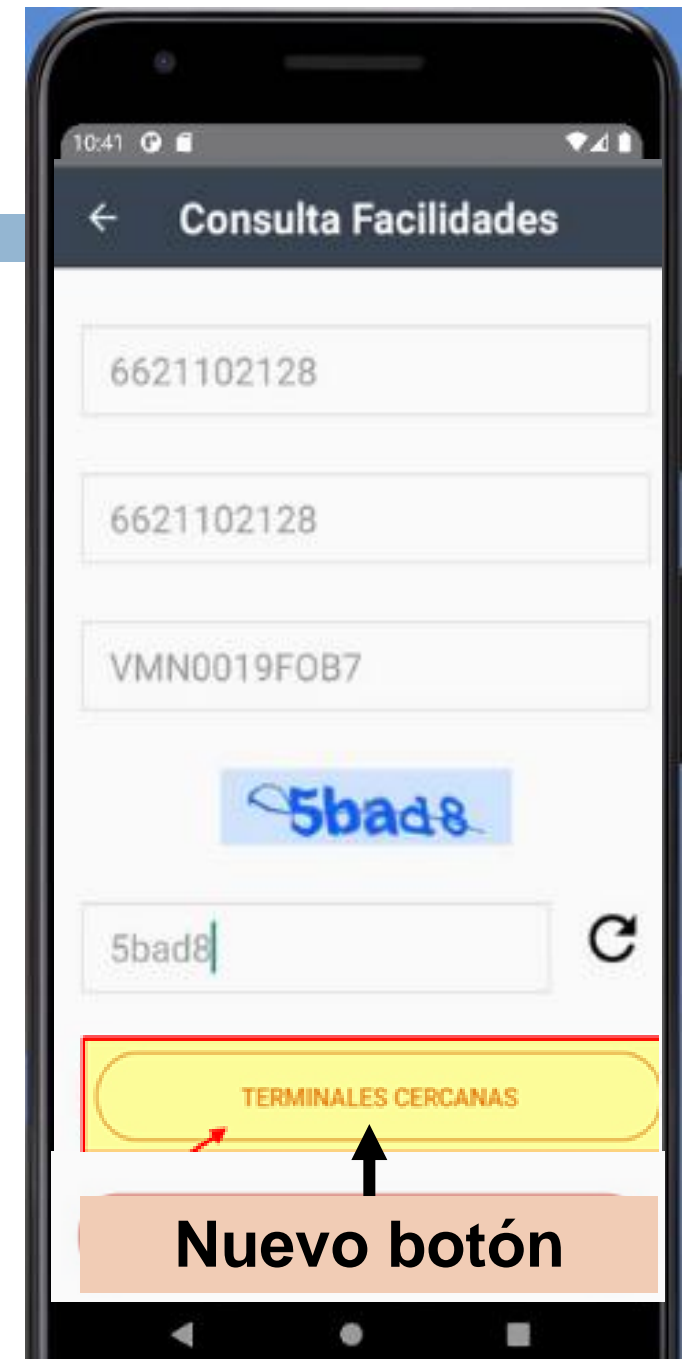
Proporcionar una nueva herramienta en APPLEX para visualizar la ocupación de las terminales cercanas al domicilio del Cliente a los técnicos que atienden quejas.

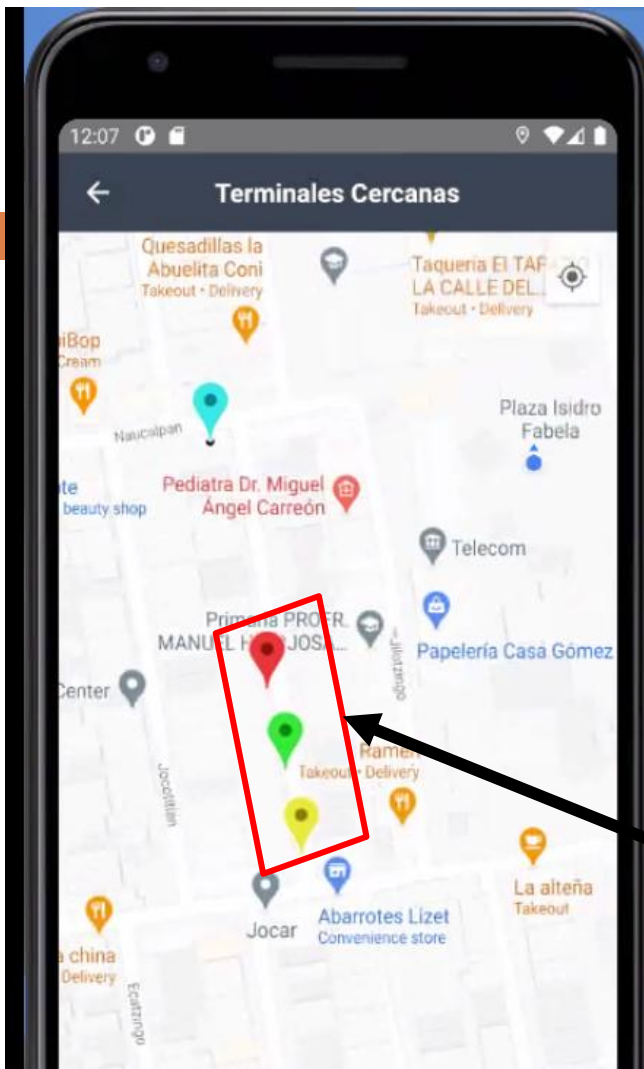
## Beneficios:

- ✓ Realizar el proceso de Queja Migra GPON con la posibilidad de visualizar en su herramienta, un mapa con las terminales cercanas con facilidades disponibles que se encuentren a 250 metros a la redonda
- ✓ Se agrega también esta opción para visualizar a demanda en su herramienta las terminales cercanas con facilidades disponibles de cobre o de FO
- ✓ Reducción de tiempo en la atención a Clientes derivado de que ya no tendrá que desplazarse caminando para realizar la búsqueda de terminales cercanas

# Flujo de pantallas en queja migra GPON





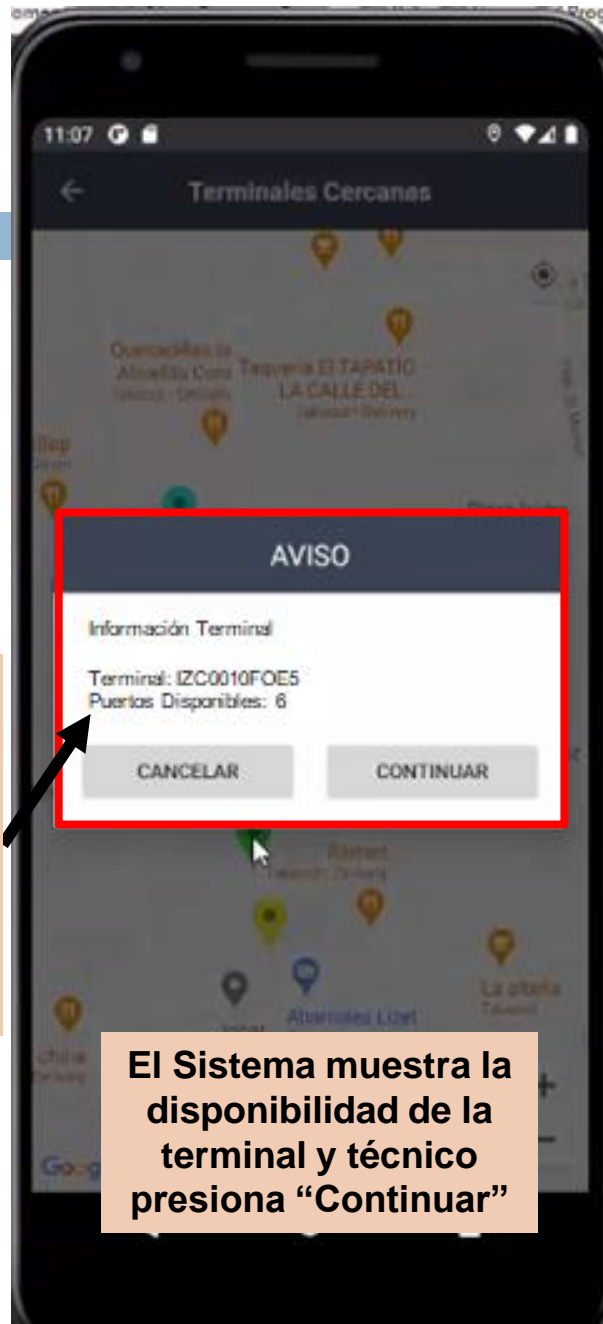


El sistema muestra el mapa incluyendo las terminales que se encuentren a 250 metros a la redonda

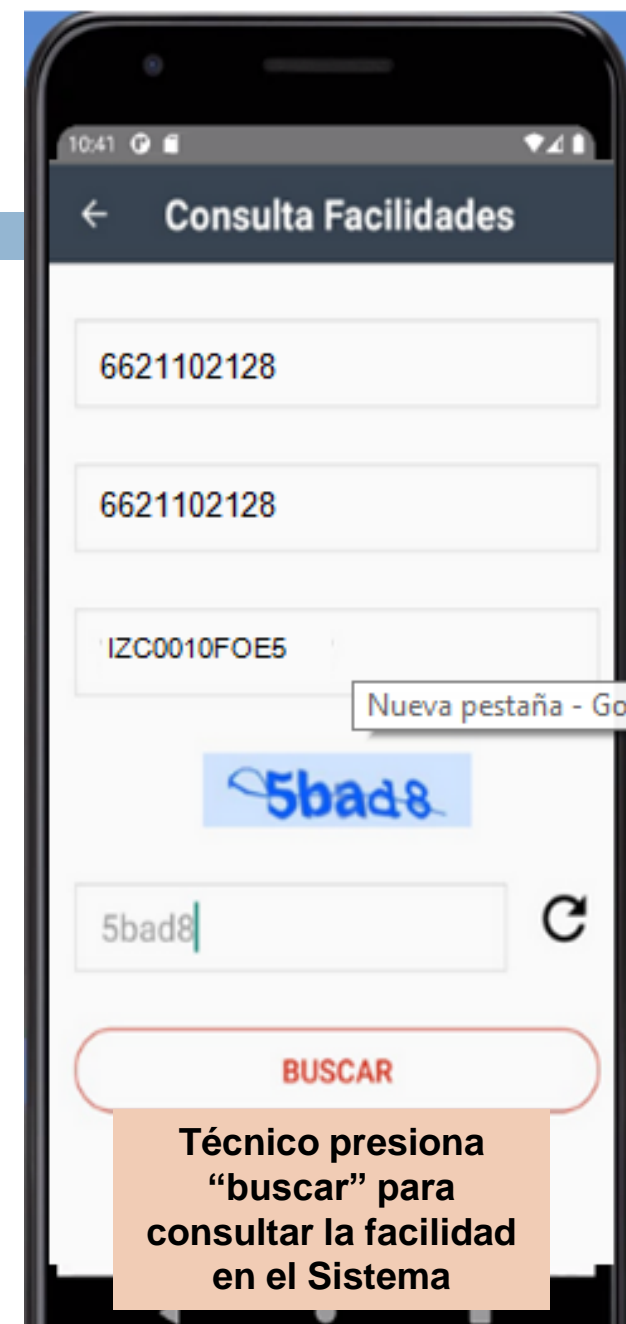
Se debe dar clic sobre el globo seleccionado para q se abra el siguiente mensaje y se muestre la identificación de la terminal y su disponibilidad.

Código de colores de disponibilidad de puertos de las terminales mostradas:

- Verde: Alta disponibilidad
- Amarillo: Poca disponibilidad
- Rojo: Sin disponibilidad

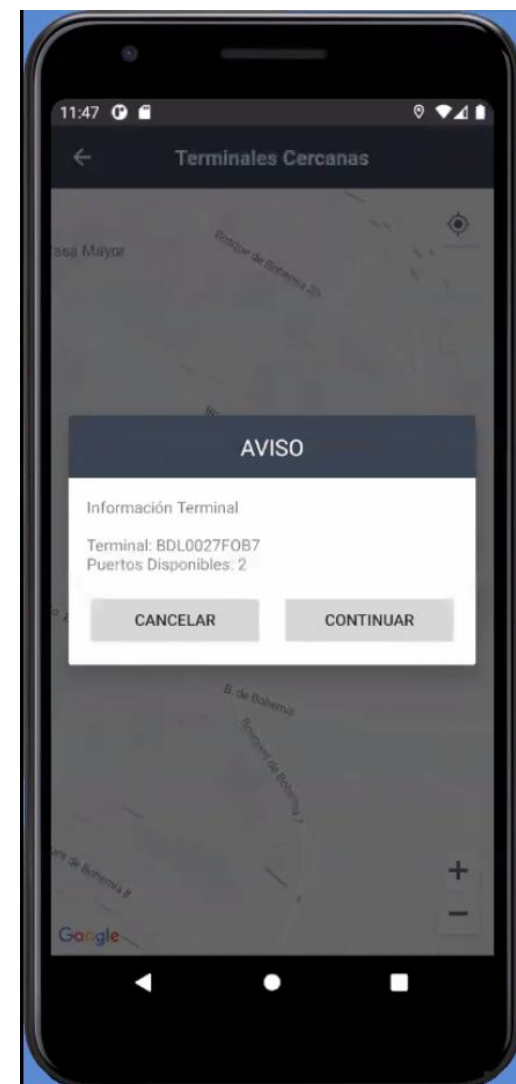
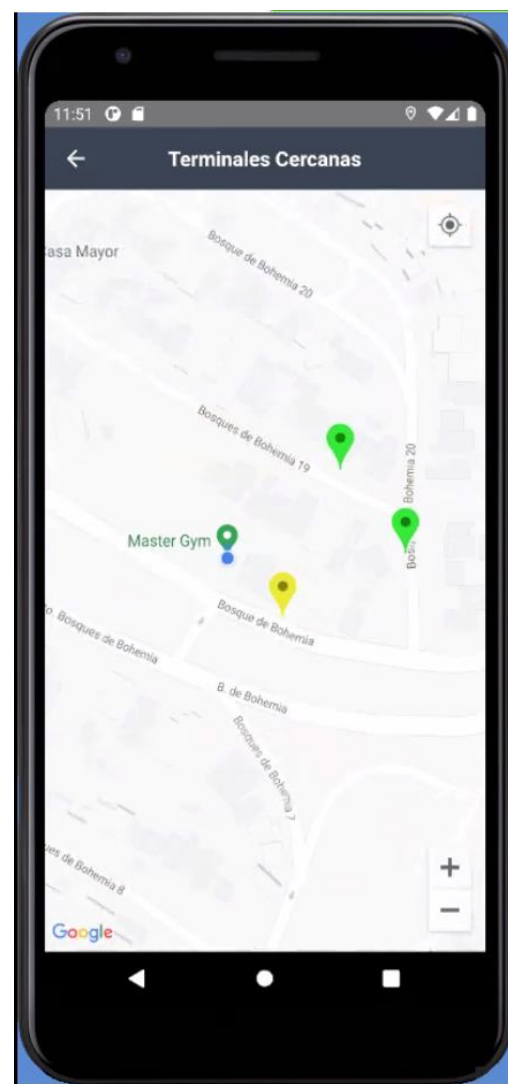
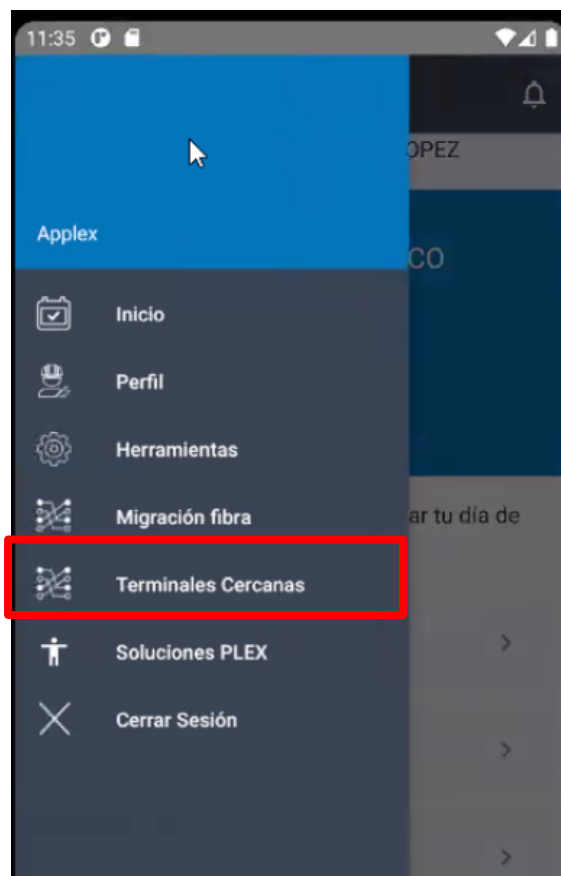


El Sistema muestra la disponibilidad de la terminal y técnico presiona "Continuar"



Técnico presiona "buscar" para consultar la facilidad en el Sistema

# Flujo de pantallas para consultar a demanda la disponibilidad en terminales cercanas



En la atención de la queja el técnico puede utilizar a demanda la nueva funcionalidad “*Terminales cercanas*” en el menú principal localizado en la parte superior izquierda

# BOTÓN PARA BUSCAR TERMINALES ALTERNAS EN APPLEX

- Se realizó una prueba controlada en COPEs del área Querétaro:
  - ▣ CT 5 de Febrero
  - ▣ CT Marqués
  - ▣ CT San Juan del Río
- Se proporcionó una APK alterna de APPLEX a un grupo en específico de 3 a 5 técnicos de cada COPE
- Se inició la FOA controlada: Miércoles 24 de Marzo, se documentaron casos del 06 al 21 de abril.



# Resultados de las pruebas en Querétaro de la nueva funcionalidad en quejas en APPLEX para visualizar terminales cercanas

- Del 06 al 21 de Abril se registraron 625 liquidaciones de los técnicos involucrados en las pruebas, de las cuales recibimos 13 reportes de falla de las cuales solamente 8 casos eran atribuibles a errores de Sistema (1%)
- Estos 8 casos atribuibles a errores del sistema, se realizaron ajustes al desarrollo aplicando la corrección el día 22 de Abril, al momento ya no hemos tenido nuevos reportes por parte de los técnicos.

Area Querétaro	Liquidacion de quejas												
Cope	06-abr	07-abr	08-abr	09-abr	12-abr	13-abr	14-abr	15-abr	16-abr	19-abr	20-abr	21-abr	Total
CT 5 de Febrero	21	22	19	44	26	32	31	19	32	16	24	26	312
CT Marqués	14	12	12	11	10	22	15	14	20	6	13	14	163
CT San Juan del Río	18	14	12	13	11	7	12	12	11	14	13	13	150
Total general	53	48	43	68	47	61	58	45	63	36	50	53	625

Area Querétaro	Reportes realizados por los tecnicos en el chat de whatsapp												
Cope	06-abr	07-abr	08-abr	09-abr	12-abr	13-abr	14-abr	15-abr	16-abr	19-abr	20-abr	21-abr	Total
CT 5 de Febrero	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	6
CT Marqués	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	4
CT San Juan del Río	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Total general	1	1	4	3	3	0	0	0	0	0	0	1	13

Total	
Error de proceso	Error de sistema
3	3
1	3
1	2
5	8

# Difusión e Implementación Nacional

## **Propuesta de difusión a la Operación:**

- Martes 1 de Junio: Divisiones Metro y Sur
- Miércoles 2 de Junio: Divisiones Occidente y Norte

## **Propuesta de Implementación:**

- Jueves 3 de Junio estaría activa a primera hora la funcionalidad a nivel Nacional en APPLEX