

PROCESO MIGRACION x QUEJA

(Red de Cobre a TBA)

IPDSLAM - TBA VDSL

APPLEX



Proceso MIGRACION x QUEJA

Red de Cobre a TBA “Sin Impedimento”

1.- Despacho y Aviso de migración



Escenarios posibles de Migración a TBA:

Origen	Destino
IP DSLAM + ADSL+POTS	TBA+VDSL+VSI

2.- Seleccionar la opción de Aprovisionamiento



Proceso MIGRACION x QUEJA

Red de Cobre a TBA “Sin Impedimento”

3.- Pregunta de impedimento: No

Candidato TBA+VDSL+VSI

¿Existe algún impedimento técnico para realizar la migración?

☒ NO

☐ SI

4.- Pop up confirmación de impedimento: Si

Candidato TBA+VDSL+VSI

¿Existe algún impedimento técnico para realizar la migración?

Aviso

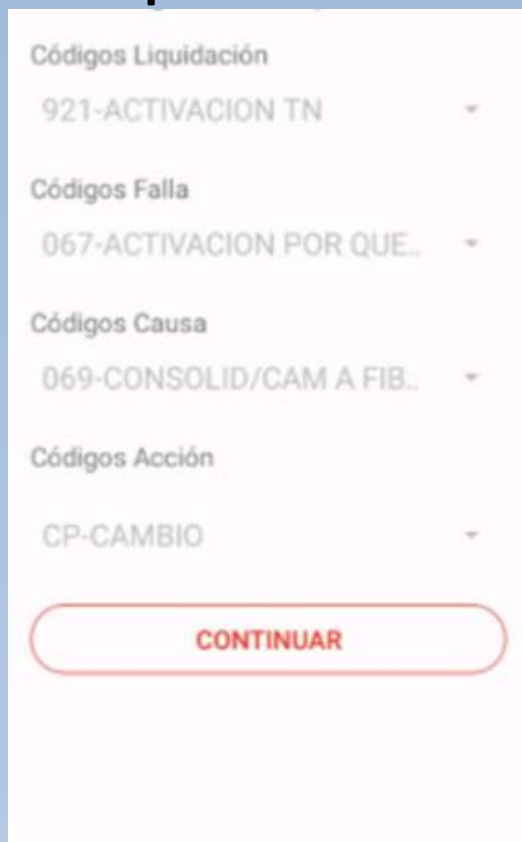
¿Esta seguro que no tiene impedimento?

☐ NO ☒ SI

Proceso MIGRACION x QUEJA

Red de Cobre a TBA “Sin Impedimento”

5.- Ingreso automático de códigos de liquidación



Códigos Liquidación
921-ACTIVACION TN

Códigos Falla
067-ACTIVACION POR QUE...

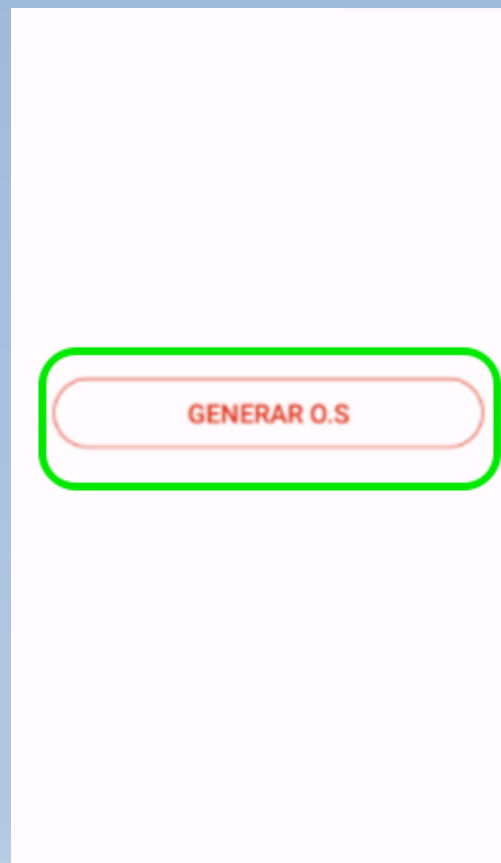
Códigos Causa
069-CONSOLID/CAM A FIB...

Códigos Acción
CP-CAMBIO

CONTINUAR

Los códigos de liquidación se mostraran en automático y no se podrán modificar, son los que se muestran: **921, 067, 069, CP.**

6.- Generar O.S.

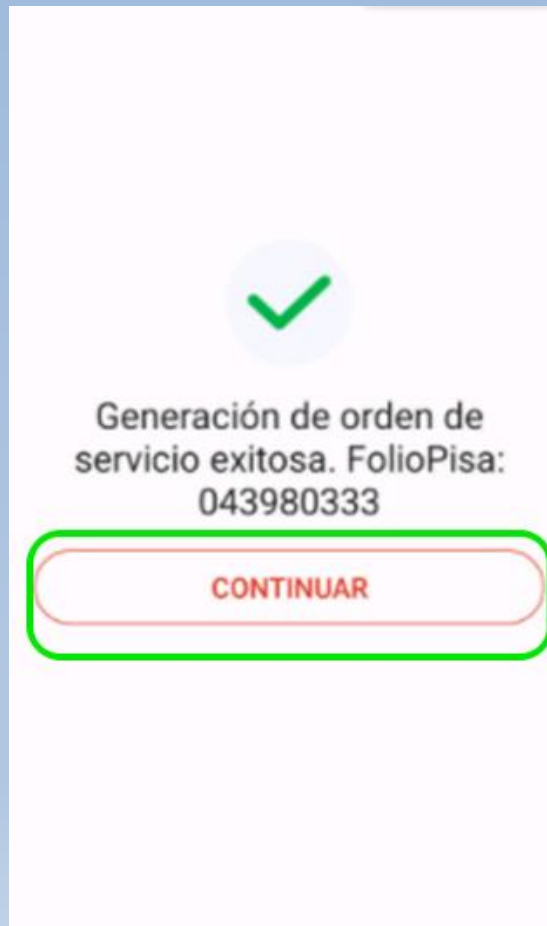


GENERAR O.S

Proceso MIGRACION x QUEJA

Red de Cobre a TBA “Sin Impedimento”

7.- Mensaje de Confirmación

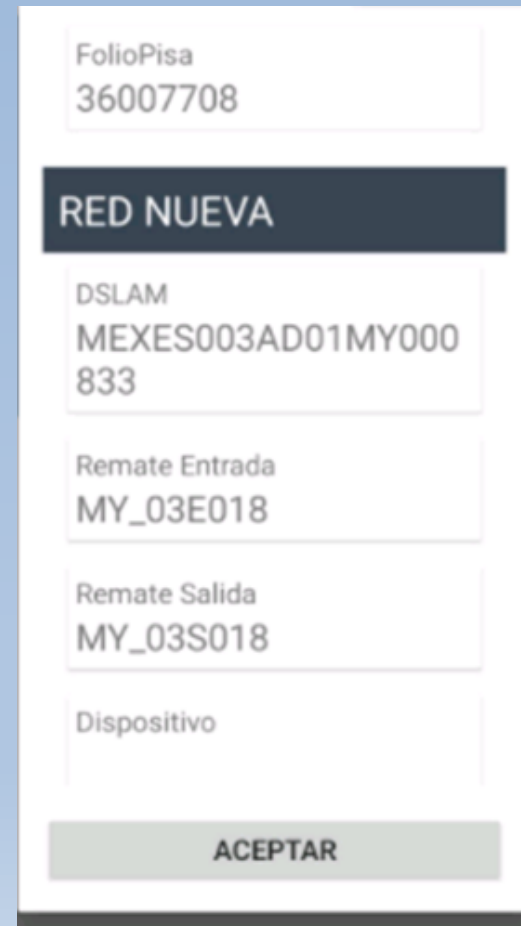


A confirmation screen with a white background. At the top center is a green checkmark icon inside a light blue circle. Below the icon, the text reads: "Generación de orden de servicio exitosa. FolioPisa: 043980333". At the bottom, there is a red button with rounded corners and a green border, containing the word "CONTINUAR" in red capital letters.

Generación de orden de servicio exitosa. FolioPisa: 043980333

CONTINUAR

8.- Se muestra información de facilidades.



A screen displaying service facilities information. It has a white background with several input fields. The first field is labeled "FolioPisa" and contains the value "36007708". Below this is a dark blue button with the text "RED NUEVA" in white. The next field is labeled "DSLAM" and contains the value "MEXES003AD01MY000833". Below that is a field labeled "Remate Entrada" with the value "MY_03E018". The next field is labeled "Remate Salida" with the value "MY_03S018". The final field is labeled "Dispositivo" and is empty. At the bottom, there is a grey button with the text "ACEPTAR" in black capital letters.

FolioPisa
36007708

RED NUEVA

DSLAM
MEXES003AD01MY000833

Remate Entrada
MY_03E018

Remate Salida
MY_03S018

Dispositivo

ACEPTAR

Proceso MIGRACION x QUEJA

Red de Cobre a TBA “Sin Impedimento”

9.- Técnico inicia con el proceso de Instalación

Tu Cliente es:
TELEFONOS DE MEXICO
Telefono: 5556909813
Folio Pisa: 36007708
Folio Pisaplex: 000053475
Tipo de Tarea: QMSMPZOD
Fecha: 05-10-2020 14:04

[Ver Detalle](#) [Consultar nueva tarj linea](#)

Continúa con tu proceso de instalación

[Aprovisionar](#) >

10.- Inicia con Aprovisionamiento

5556909813

AR1316021425

AR1316021425

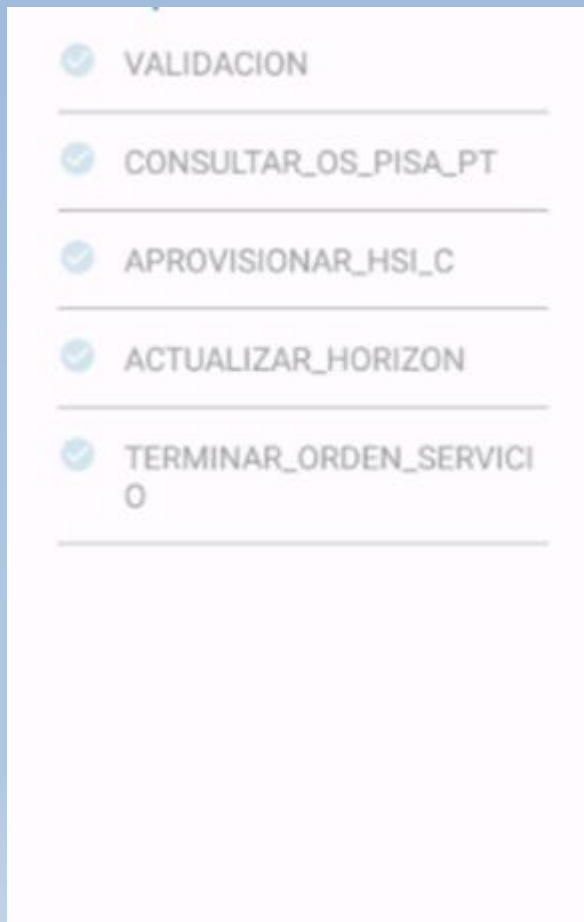
ENVIAR APROVISIONAMIENTO

IMPORTANTE
IMPORTANTE. Antes de aprovisionar asegúrate que el modem instalado tenga puerto ATA
[GUÍA](#)

Proceso MIGRACION x QUEJA

Red de Cobre a TBA “Sin Impedimento”

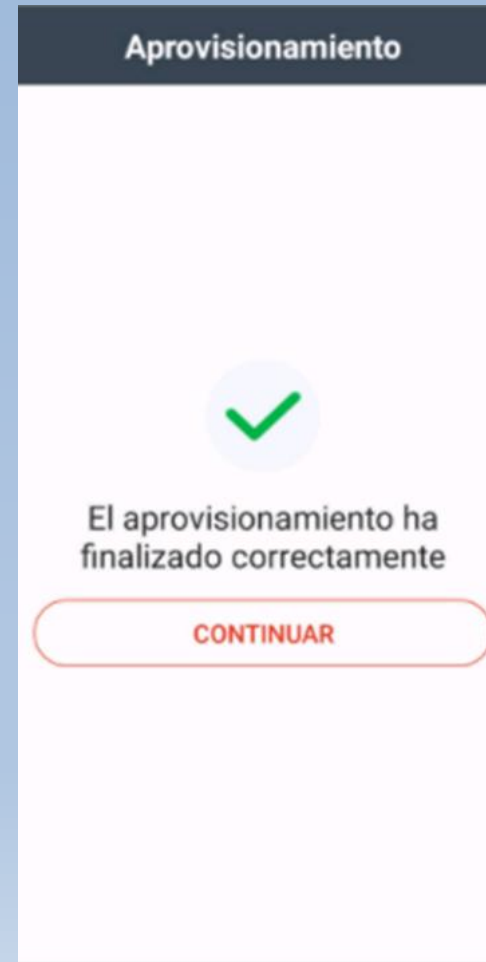
11.- Comienza validaciones de aprovisionamiento



A screenshot of a mobile application interface showing a list of five validation steps. Each step is preceded by a blue checkmark icon. The steps are: VALIDACION, CONSULTAR_OS_PISA_PT, APROVISIONAR_HSI_C, ACTUALIZAR_HORIZON, and TERMINAR_ORDEN_SERVICIO. The list is separated by horizontal lines.

- ✓ VALIDACION
- ✓ CONSULTAR_OS_PISA_PT
- ✓ APROVISIONAR_HSI_C
- ✓ ACTUALIZAR_HORIZON
- ✓ TERMINAR_ORDEN_SERVICIO

12.- Aviso de Aprovisionamiento exitoso



A screenshot of a mobile application interface showing a confirmation screen for successful provisioning. The screen has a dark header with the text "Aprovisionamiento". Below the header is a large green checkmark icon. Underneath the icon, the text "El aprovisionamiento ha finalizado correctamente" is displayed. At the bottom, there is a red button with the text "CONTINUAR".

Aprovisionamiento

✓

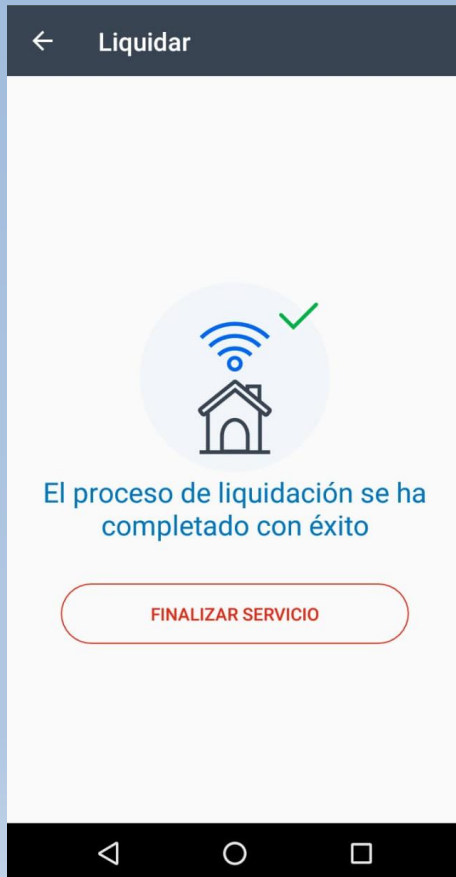
El aprovisionamiento ha finalizado correctamente

CONTINUAR

Proceso MIGRACION x QUEJA

Red de Cobre a TBA “Sin Impedimento”

13.- Proceso de liquidación exitosa



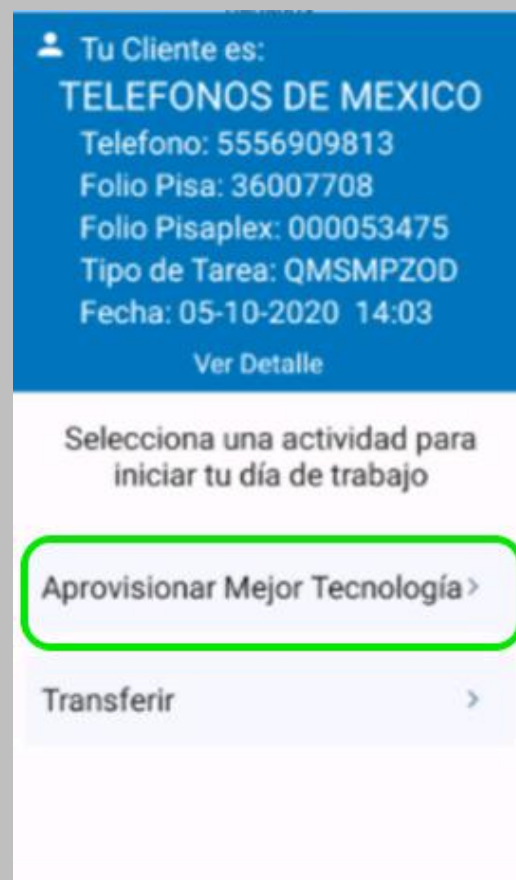
Proceso MIGRACION x QUEJA

Red de Cobre a TBA “Con Impedimento”

1.- Despacho y Aviso de migración



2.- Seleccionar la opción de Aprovisionamiento



Proceso MIGRACION x QUEJA

Red de Cobre a TBA “Con Impedimento”

3.- Pregunta de impedimento: Si

Candidato TBA+VDSL+VSI

¿Existe algún impedimento técnico para realizar la migración?

NO

SI

4.- Selección de motivo de impedimento

¿Existe algún impedimento técnico para realizar la migración?

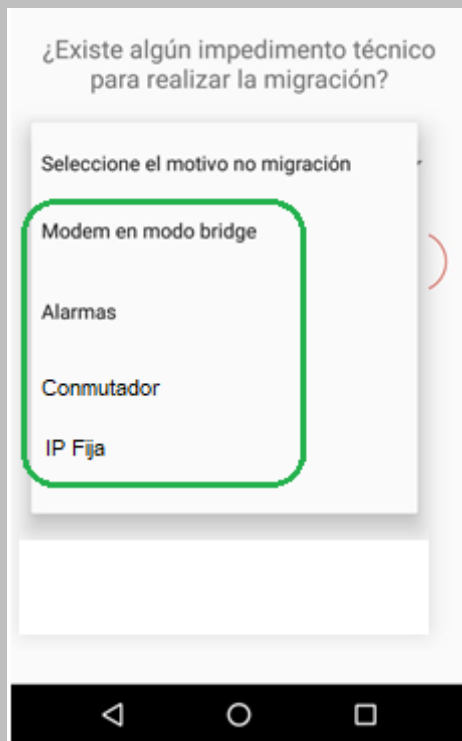
Seleccione el motivo no migración ▼

ENVIAR IMPEDIMENTO

Proceso MIGRACION x QUEJA

Red de Cobre a TBA “Con Impedimento”

5.- Catálogo de opciones de impedimento y envío



¿Existe algún impedimento técnico para realizar la migración?

Seleccione el motivo no migración

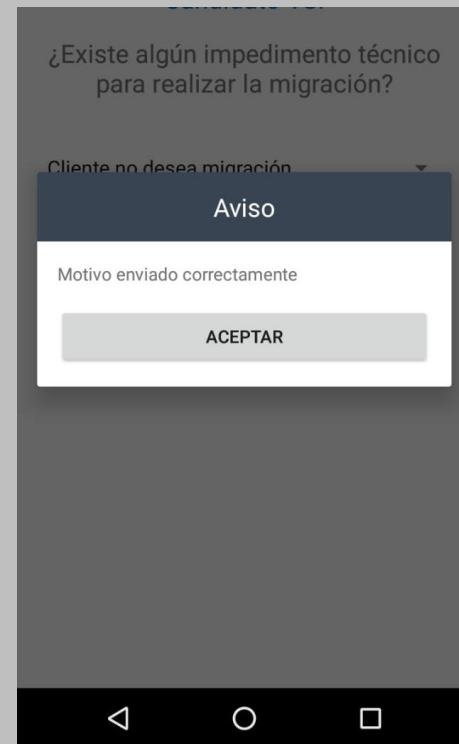
- Modem en modo bridge
- Alarmas
- Conmutador
- IP Fija

Below the list is a white rectangular input field.

El catalogo de impedimentos son:

1. **Modem en modo BRIDGE**
2. **Alarmas**
3. **Conmutador**
4. **IP Fija**

6.- Proceso de motivo de impedimento



¿Existe algún impedimento técnico para realizar la migración?

Cliente no desea migración

Aviso

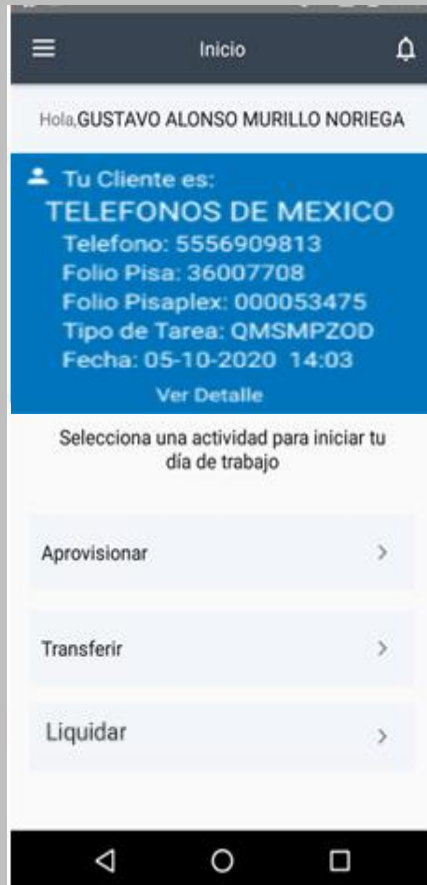
Motivo enviado correctamente

ACEPTAR

Proceso MIGRACION x QUEJA

Red de Cobre a TBA “Con Impedimento”

7.- Se habilita el menú principal para la reparación de la queja.



- Se habilita por completo la opción “Ver Detalle” muestra todas las pestañas.
- Se habilita las funciones normales de : **APROVISIONAR, TRANSFERIR Y LIQUIDAR**

% Contribución Productiva Migración x Queja IPDSLAM - TBA VDSL

Para las migraciones por queja a TBA se considera:

- Puntuación por la clave de arreglo infinitum*(16.4 pts).
- Puntuación por migración infinitum a TBA en CD (3 pts).
- Puntuación por migración infinitum a TBA en DG (5 pts).

* No se considerarán arreglos en red principal.