



personal



kovecta



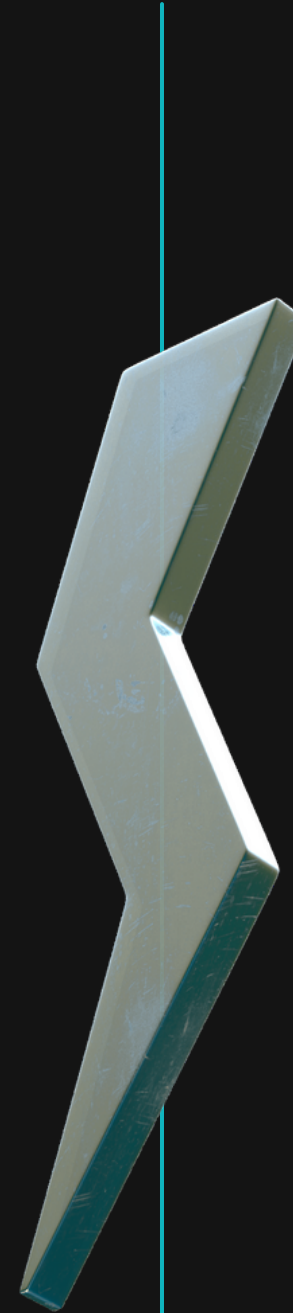
ZONA PELIGROSA

INFORMACIÓN EXCLUSIVA PARA RRSS

¿QUÉ SE LE INFORMA AL CLIENTE?

Informar que hay un impedimento técnico y que lo van a contactar para informarle cuando pueden ir los técnicos.

No indicar al cliente que fue identificado como "Zona peligrosa".



SE DEBE ESCALAR POR ITRACKER

Planilla:

Contrato:

Usuario:

Nº de ot:

Zona tecnica/MGT:

Error al momento de la agenda:

Posibles dias y horarios de agenda:

RUTA ITRACKER

Canal: Aseguramiento Tecnico Funcional

Tipo: Escalamientos / Recomendados - (Field Service)

seleccione una opcion: SERVICES

seleccione una opción: SEGUIMIENTO DIA N



- Inicio
- Nuevo
- Generados
- Reportes



Selección Previa

Canal: Aseguramiento Tecnico Funcional
Tipo: Escalamientos / Recomendados - (Field Service)
seleccione una opción: SERVICES
seleccione una opción: SEGUIMIENTO DIA N

COMPLETE LOS CAMPOS

Tipo de Cliente / Origen del pedido:

Seleccione un Tipo de Cliente/Origen pedido

Sistema Origen:

Seleccione una opción

Buscador por SO/Central: Buscar SO/Central

Región / Subregión / Base:

Seleccione una opción Por favor seleccione una opción

Localidad:

Número de OT:

Si es más de una OT, adjuntar listado

N° Cliente / Cuenta:

N° Ticket ICD:

DNI/CUIT/CUIL:

Sector Operativo:

Ej: 25158064

N° Teléfono:

Tecnología:

Seleccione una opción

Fecha de Agenda: dd/mm/aaaa



Otorgada por el Sistema CRM

Hypercare:

Seleccione una opción

Reiterado:

Seleccione una opción

Disponibilidad Horaria:

Seleccione una opción

Tené en cuenta para seleccionar el Canal de Derivación:

Sin derivación: Sin canal/origen, vuelve al creador. Lite cualquier canal, oficinas comerciales, vip.
Teléfono-Customer: CBC, cable telefónico, ventas y gestiones que surjan de cbc.
Teléfono Seguimiento CBS: CBS, gestiones que surjan del cbs.
Redes Sociales: CBRS, redes cable y gestiones que surjan de cbrs.

Canal de Derivación:

Sin Derivación

Comentario:

Adjunto:

Arrastre sus archivos aqui o puede pegar imagenes con el atajo CTRL+V

Por favor adjuntar pantallas con la problematica

ABRIR

VOLVER

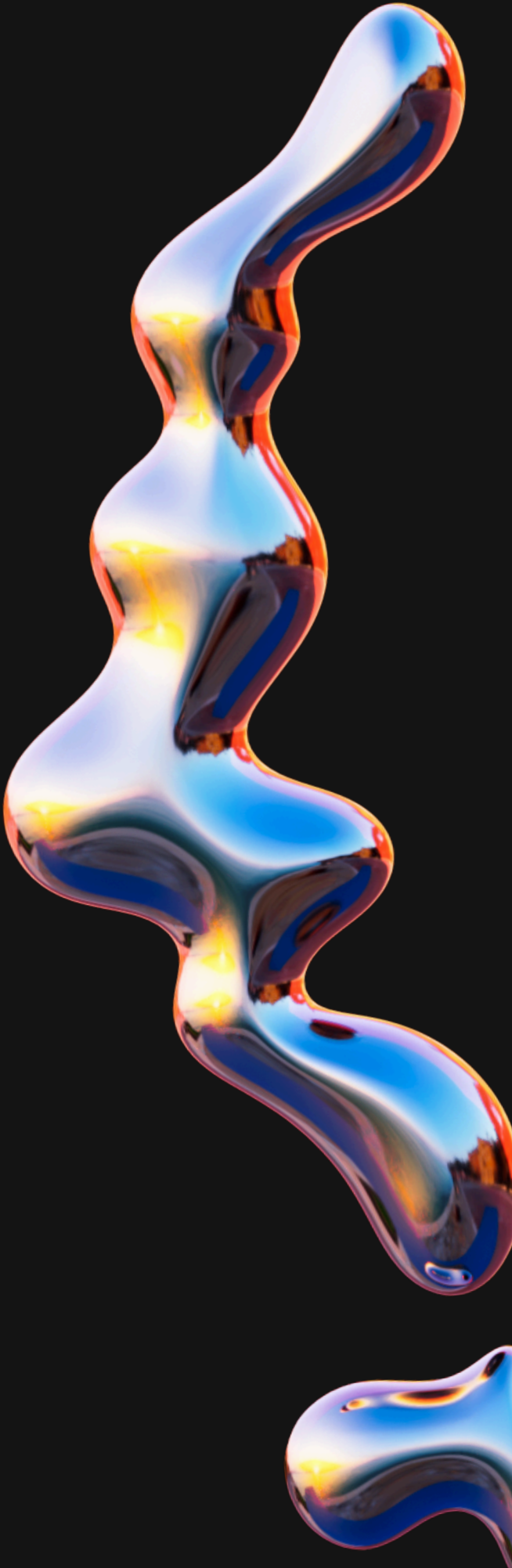
Mis tickets frecuentes

GESTION DE CITAS

CITAS - OT NO MIGRADA

SEGUIMIENTO DIA N

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

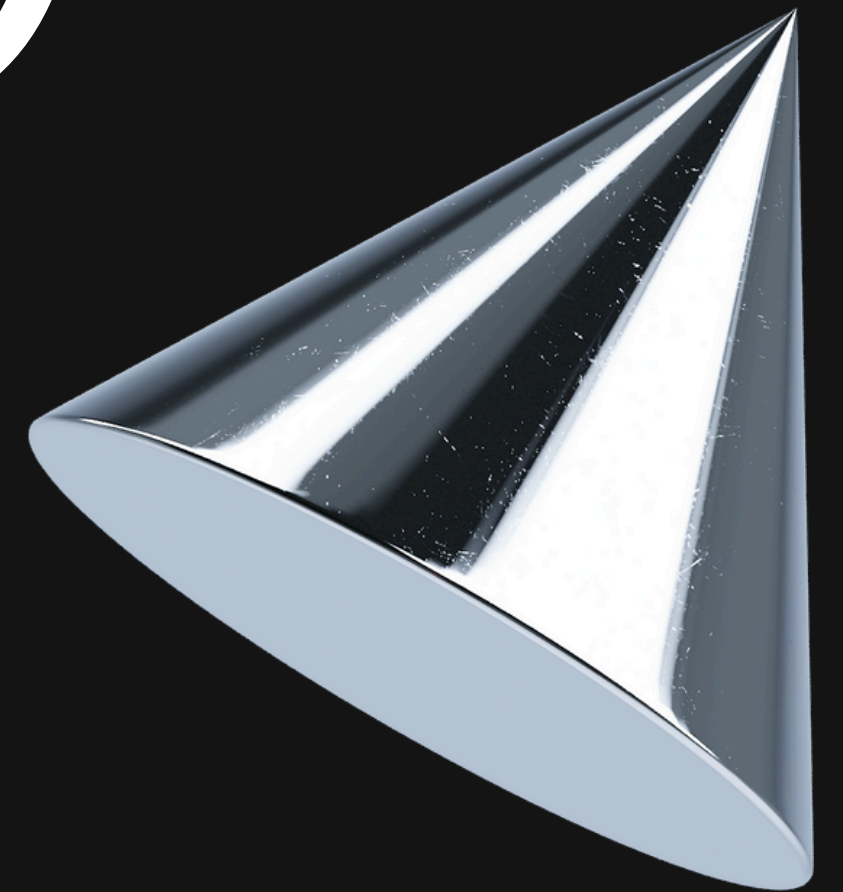


CM APTOS

Lista completa de cada equipo



Estado de órdenes (OT)



Para ver el estado de la orden, ingresá al cliente desde Fan y seleccioná la solapa "Relacionados".

Base de Conodmient... | Flow/Personal Fiber... | ERIKA MARINA BRANA... | CENTRAL CODI... | MASIVOS ENEMO... | NUEVO DRIVE (NO D... | +

telecomcm.lightning.force.com/lightning/r/Account/0014y00003OMvQjAAL/view

Q Buscar...

Consola FAN Flex N... | Inicio | Sergio Javier Londer... | 31712756: Buscar | ERIKA MARINA BRA...

ERIKA MARINA BRANA ROBATTO

DNI
30711607 (Activo)

Actualizar Datos

Datos del Cliente

Nombre Autopercibido
Correo Electrónico: brunafina17@gmail.com
Teléfono Fijo:

Servicios | Detalles | **Relacionado**

Pedidos (6+)

Número de pedido	Gestión	SubGestión	Estado
377006171	Venta		Cancelada
377009290	Cambio de Plan		Cancelada
380901190	Cambio de Plan	Reservación	Activada
380903009	Corrección de domicilio de instala...	Corrección de domicilio de instala...	Cancelada
380903490	Corrección de domicilio de instala...	Corrección de domicilio de instala...	Cancelada
385008119	Corrección de domicilio de instala...	Corrección de domicilio de instala...	Cancelada

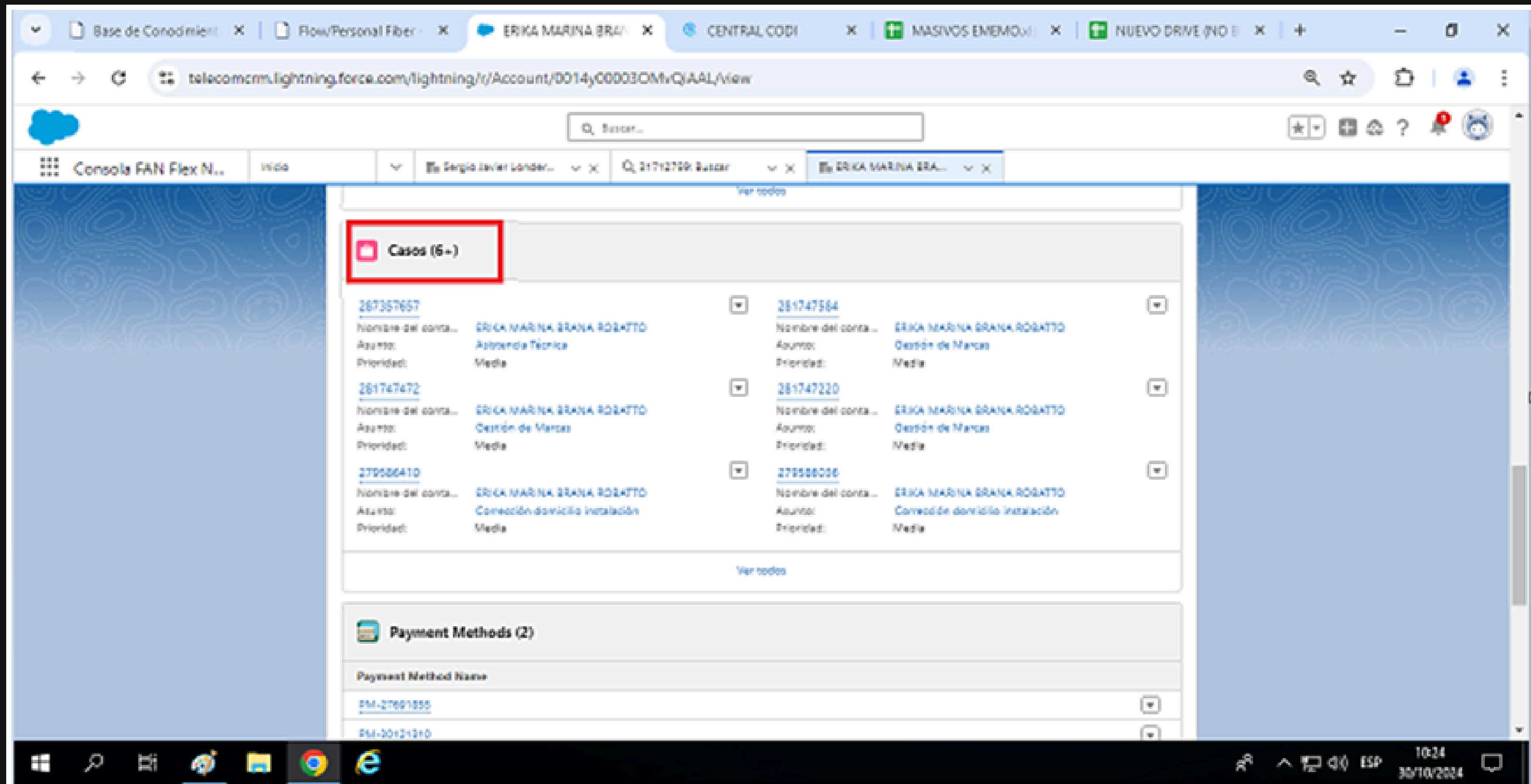
[Ver todos](#)

Iniciar Gestiones

Últimas Gestiones

Histórico de Gestiones

Luego, debes desplazarte hacia abajo hasta encontrar la solapa de "Casos" (allí tendrás los distintos registros que tiene el cliente sobre su cuenta), en esta oportunidad, iremos al caso con el nombre de "Asistencia Técnica"



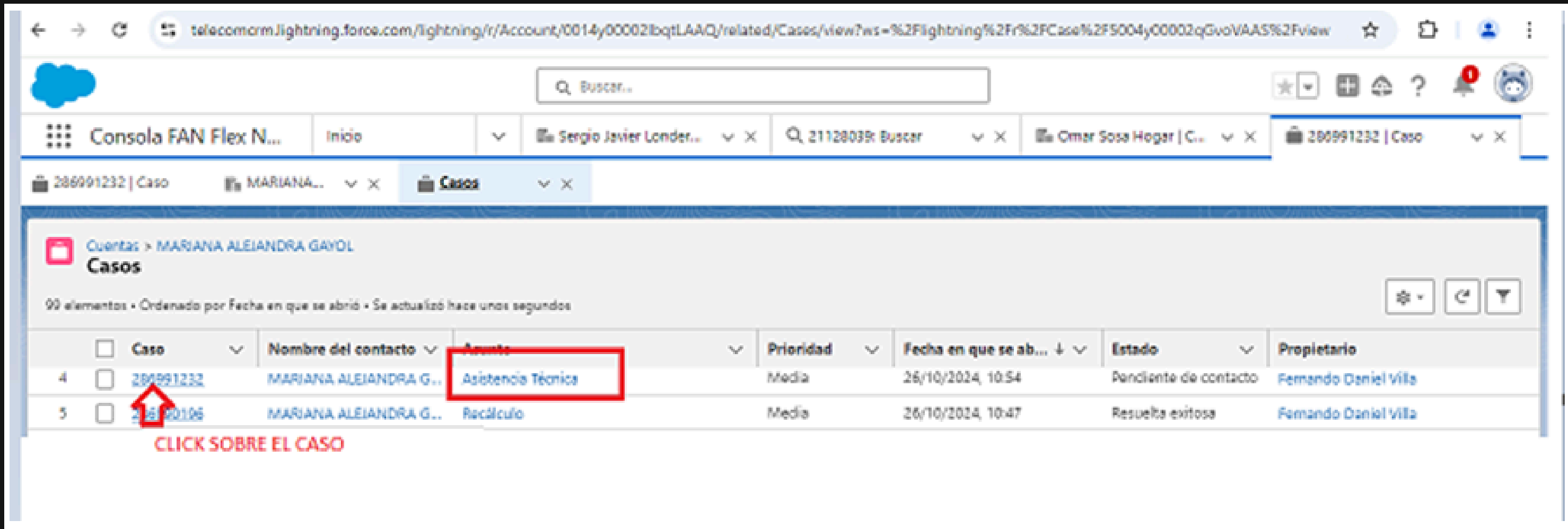
The screenshot shows a Salesforce Lightning console interface. The top navigation bar includes the Salesforce logo and a search bar. The sidebar on the left contains navigation options, including 'Casos (6+)'. The main content area displays a list of cases for the customer 'ERIKA MARINA BRANA ROSATTO'. The cases are listed in a table with columns for Case ID, Name, Subject, and Priority. The first case, '2617357657', is highlighted with a red box and has the subject 'Asistencia Técnica'. Below the cases list, there is a section for 'Payment Methods (2)'.

Case ID	Name	Subject	Priority
2617357657	ERIKA MARINA BRANA ROSATTO	Asistencia Técnica	Media
261747472	ERIKA MARINA BRANA ROSATTO	Gestión de Marcas	Media
279586410	ERIKA MARINA BRANA ROSATTO	Conexión domicilio instalación	Media
261747564	ERIKA MARINA BRANA ROSATTO	Gestión de Marcas	Media
261747220	ERIKA MARINA BRANA ROSATTO	Gestión de Marcas	Media
279586006	ERIKA MARINA BRANA ROSATTO	Conexión domicilio instalación	Media

Payment Methods (2)

Payment Method Name
PM-27691855
PM-30121310

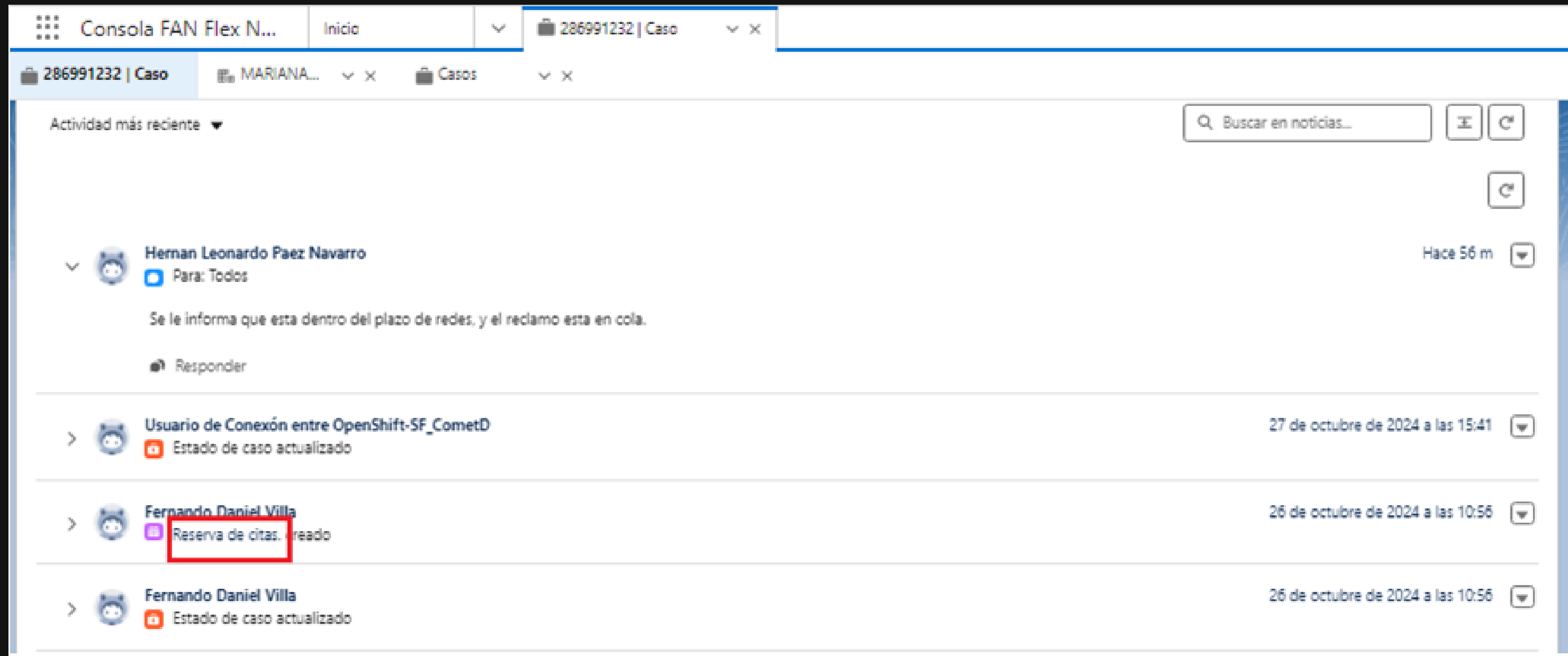
Ingresamos a “Asistencia Técnica”



The screenshot shows a Salesforce Lightning console interface. The top navigation bar includes a search bar and several tabs. The active tab is 'Casos'. Below the navigation bar, there is a section for 'Cuentas > MARIANA ALEJANDRA GAYOL' with a sub-section 'Casos'. A message indicates '99 elementos • Ordenado por Fecha en que se abrió • Se actualizó hace unos segundos'. Below this, a table lists cases. The first row is highlighted with a red box, and a red arrow points to the case ID '286991232' with the text 'CLICK SOBRE EL CASO'.

	Caso	Nombre del contacto	Asunto	Prioridad	Fecha en que se ab...	Estado	Propietario
4	286991232	MARIANA ALEJANDRA G...	Asistencia Técnica	Media	26/10/2024, 10:54	Pendiente de contacto	Fernando Daniel Villa
5	286991232	MARIANA ALEJANDRA G...	Recálculo	Media	26/10/2024, 10:47	Resuelta exitosa	Fernando Daniel Villa

Una vez dentro del caso de asistencia técnica,
hacé click sobre la "Reserva de cita".



The screenshot displays a web-based console interface for technical support. The top navigation bar includes a grid icon, the text "Consola FAN Flex N...", and tabs for "Inicio", "286991232 | Caso", and "Casos". Below this, a sub-header shows "286991232 | Caso" and "MARIANA...". The main content area, titled "Actividad más reciente", lists four activities:

- Hernan Leonardo Paez Navarro** (Para: Todos) - "Se le informa que esta dentro del plazo de redes, y el reclamo esta en cola." - "Responder" - "Hace 56 m"
- Usuario de Conexión entre OpenShift-SF_CometD** - "Estado de caso actualizado" - "27 de octubre de 2024 a las 15:41"
- Fernando Daniel Villa** - "Reserva de citas. [reado]" - "26 de octubre de 2024 a las 10:56"
- Fernando Daniel Villa** - "Estado de caso actualizado" - "26 de octubre de 2024 a las 10:56"

The "Reserva de citas" activity is highlighted with a red rectangular box.



Al ingresar a "Reservas de cita", podrás ver el detalle de todo el evento y de la orden técnica en cuestión. Aquí podrás encontrar información muy importante como ser el "Estado de OT" y comentarios del técnico para que puedas darle el curso correcto a la gestión.

A continuación te mostramos un ejemplo:

▼ Información del sistema

Creado por

 Fernando Daniel Villa, 26/10/2024, 10:56

Última modificación por

 Hernan Leonardo Paez Navarro, 30/10/2024, 09:18

Número

Orden Técnica

ID de OT

J00000000000020118850

Motivo de Bloqueo de

orden técnica

Motivo de Bloqueo CSG

No hay motivo de bloqueo

Comentarios

Comentarios de la orden

Confirmada desde bot WIMT

Estado OT

Cerrada

Estado de la orden

técnica

Motivo de Cierre

Realizada c/Pase a Edificio

Soluciones Sugeridas

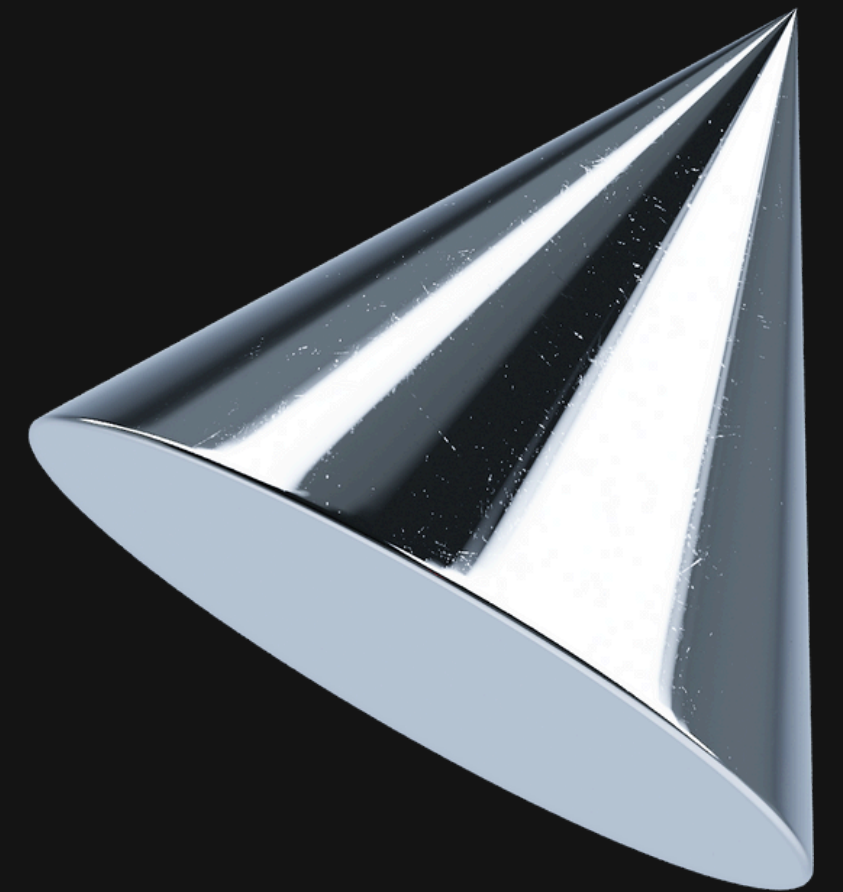
Estados de la cita

- 400 - Ausente en Puerta
- 403 - Cuestiones Meteorológicas
- 410 - Impedimento Técnico
- 411 - Mal Dirección / Datos
- 413 - No lo quiere
- 417 - Problema Inst. Propia
- 420 - Sin Acceso
- 421 - Zona Peligrosa
- 423 - Edificio Sin Armar
- 427 - Inconveniente CDO (Aplica solo FTTH)
- 444 - Sin Visitar
- 461 - Ya Instalado
- Cierre OK/OT se realizó
- Realizada c/Pase a Reinstalación
- Realizada con pase a edificio
- Realizada con pase a red
- Sin Solución - COVID-19
- Suspendida por Contingencia
- Solucionado remoto
- 430 - Adelanto Despacho
- 790 - Pospone el mismo día

Lista completa de cada código



Estado de órdenes en CONEXT



Estados de la cita (CONEXT)

REGISTRADA

Es un estado inicial.

U.O. MOVILIZANDO

Se utiliza este estado para indicar el momento en el que el técnico se traslada a el domicilio de la cita.

CANCELADA

Es un estado final del flujo y, por lo tanto, irreversible. Se genera en el caso de que el cliente decida no recibir la visita técnica o anulemos el alta desde CRM.

BLOQUEADA

Es un estado final del flujo y, por lo tanto, irreversible. En este caso, se utiliza para indicar algún motivo que impide la ejecución de la cita. En cada bloqueo, deberá especificar el motivo.

CUMPLIDA

Es un estado final del flujo y, por lo tanto, irreversible. Indica que la tarea del técnico a realizar en el domicilio concluyó.

EN EJECUCIÓN

Se utiliza este estado para indicar que el técnico está realizando las tareas en el domicilio.

CERRADA PARCIAL

Es un estado final del flujo y, por lo tanto, irreversible. Mediante este estado, se indica que la tarea del técnico a realizar en el domicilio concluyó de manera parcial (solo aplica para Instalaciones).

PROGRAMADA NO ASIGNADA

Cuando se encuentra reservada la agenda, pero aún no está en manos del técnico.

ASIGNADA

Cuando ya la cita paso a estar disponibilizada a un técnico para su gestión en el día.

¿Cómo lo vamos a ver?

Sandbox: UAT | [Log out](#)



Consola FAN Flex N...

Home

Gestión de C...

Preselección

Preselección

Preselección

Preselección

Venta

Débito Automático

Resumen

Comprá que los datos son correctos antes de confirmar:

Vas a adherir esta cuenta al débito automático:

Nº Cuenta: 3000018511810001

Domicilio:

Estado: No Adherida

Medio de pago: Tarjeta de Crédito VISA terminada en 1026

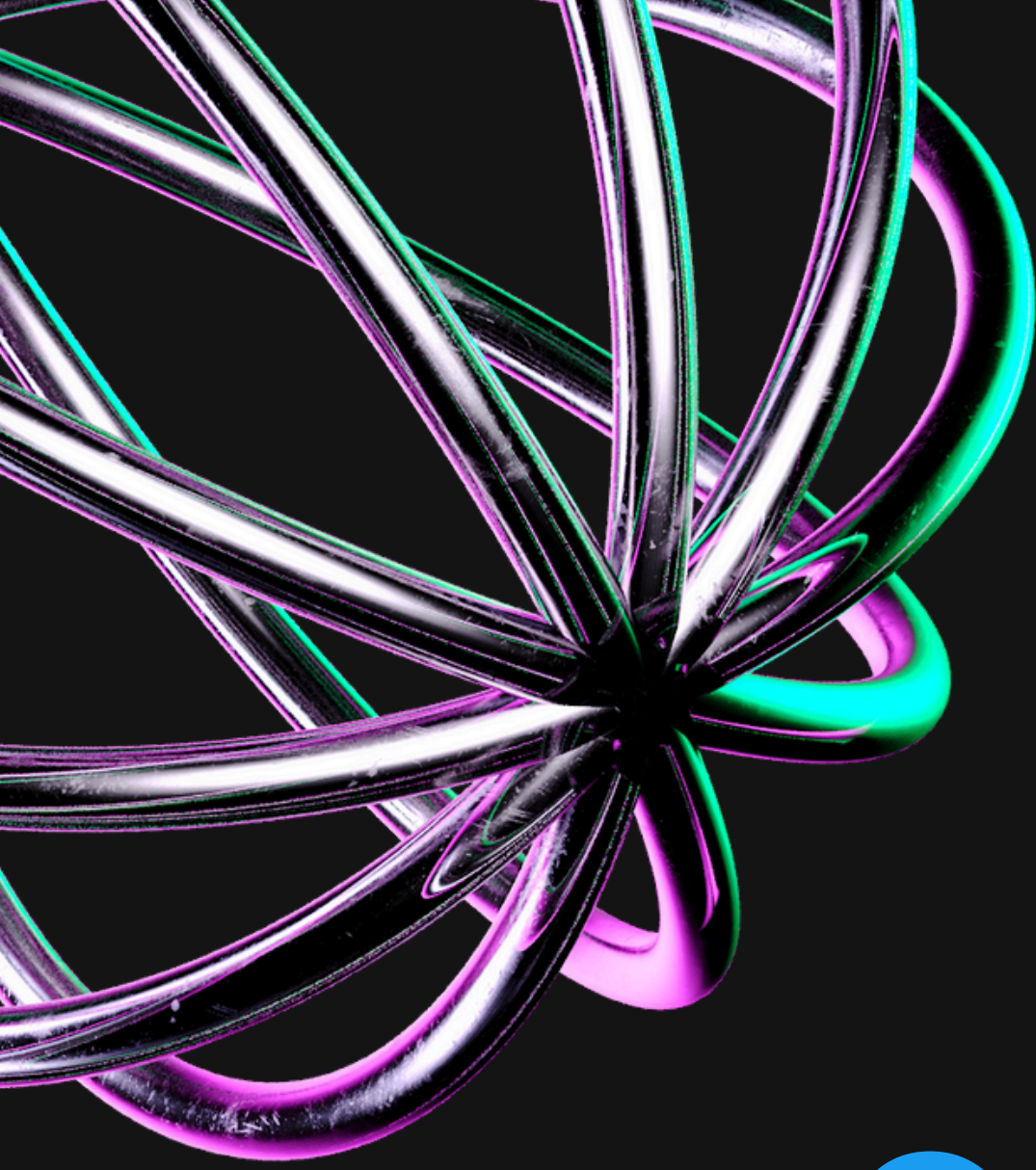
Vamos a generar normalmente la gestión que requiere una venta técnica, ya sea por una Venta o por un Service

Si la factura del período en curso no ha sido emitida, será debitada automáticamente. En caso contrario, la adhesión se efectuará a partir de la próxima fecha

Cancelar

Volver

Continuar



AJUSTES

CARGA Y MOTIVOS



NOTA DE CRÉDITO

1. Ajuste Sobre saldo – Si ya tiene una Nota de Crédito, se deberá realizar el ajuste sobre el monto indicado en la columna Saldo.

32e4a078-1bb1-4989-b3be-...	\$20,353.72	\$12,449.71	0	21%
-----------------------------	-------------	-------------	--------------------------------	-----

NOTA DE CRÉDITO

2. Histórico: Tambien se puede verificar desde la solapa Ajuste de Facturación (se visualizan todos los ajustes que hubo en el contrato):

Comprobantes											
EMISIÓN/PAGO	VENCIMIENTO/REG...	TIPO	COMPROBANTE/ID...	MONTO	ACUMULADO	MONTO USD	COTIZACIÓN USD	ABRIR	AJUSTE NOTA CRÉDITO		
2025-03-05 18:09:11		Pago	17588790235	-42601.35	0.00						
2025-03-11 20:26:30	2025-03-25 00:00:00	Factura Mensual	B04824-56922274	39561.60	39561.60						
2025-04-01 23:04:16		Pago	17863514685	-39561.60	0.00						
2025-04-04 13:08:40	2025-04-29 00:00:00	Nota de Crédito	B04048-00859748	-7657.07	-7657.07						
2025-04-09 23:24:37	2025-04-22 00:00:00	Factura Mensual	B04824-65538139	40598.18	32941.11						
2025-05-02 15:38:57		Pago	18133847409	-32941.11	0.00						
2025-05-08 18:26:30	2025-05-22 00:00:00	Factura Mensual	B04824-74145185	42997.25	42997.25						
2025-05-31 21:10:28	2025-06-29 00:00:00	Nota de Crédito	B04048-01144620	-9563.85	33433.40						
2025-06-02 16:19:42		Pago	18408282331	-33433.40	0.00						

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

AJUSTE EN OPEN

Para chequear si ya se realizó un ajuste, seleccionamos la solapa Cuenta Corriente

Productos	Historial de Trámites	Cuenta Corriente	Cuenta Corriente por Factura	Solicitudes	Estados de Cuenta	Pagos	Promociones	Ajuste de Facturación	
Saldo Pendiente		\$ 602.99	Saldo a Favor		\$ 0.00	Cantidad de Facturas con Saldo Vencidas			0
Pago Mínimo		\$ 0.00	Valor Reclamo		\$ 0.00				
Facturas con Saldo		☐	Número de Meses		16	Consultar			
Concepto	Fecha	Débito	Crédito	Saldo	Número de Comproban	Da			
Nota Crédito	2016, diciembre 16		\$ 200.00	\$ 509.27	Nota de Crédito B-B0...				
Aplicación de saldo a favor	2016, diciembre 15		\$ 33.40	\$ 709.27					
Aplicación de saldo a favor	2016, diciembre 15		\$ 9.32	\$ 709.27					
Factura 01-2017	2016, diciembre 15	\$ 751.99		\$ 709.27	Factura B-B00-1-0000...				

AJUSTE EN OPEN

Productos > Estado de cuenta: Seleccionamos la factura y el trámite "ajuste de facturación"

Correo Electrónico: STEFANIASANCHIZ@GMAIL.COM Tipo de Cliente: 36 - EMPLEADO

Contratos Historial de Trámites Cuenta Corriente Cuenta Corriente por Factura Solicitudes Daños a Producto Reclamos Interacciones Ajuste de Facturación

Contrato	Dirección de Cobro	Compañía del Contrato	Marca del Contrato	Tipo de Cobro	Saldo Pendiente	Saldo en Reclamo	Saldo a Favc
12956075	BOYACA, AV. /ALT/ 834	43 - Cablevision S.A.	5 - Cablevision Fibertel	DA - DEBITO AUT	\$ 0.00	\$ 0.00	
81640039	BOYACA, AV. /ALT/ 834	43 - Cablevision S.A.	5 - Cablevision Fibertel	VT - VENTANILLA	\$ 0.00	\$ 0.00	
85136694	BOYACA, AV. /ALT/ 834	43 - Cablevision S.A.	5 - Cablevision Fibertel	RS - RECIBO DE S	\$ 602.99	\$ 0.00	

1°

Productos Historial de Trámites Cuenta Corriente Cuenta Corriente por Factura Solicitudes Estados de Cuen... Pagos Promociones Ajuste de Facturación

Tipo Comprobante	Departamento	Localidad	Año	Mes	Ciclo	Periodo	Valor Total	Valor Facturado	Valor
03618 Factura B	5 - CAPITAL FEDE	440 - CAPITAL F	2014		1	5000 - CICLO RE	288 - 2014.01 ENE	\$ 500.01	\$ 500.01
63552 Factura B	5 - CAPITAL FEDE	440 - CAPITAL F	2014		2	5000 - CICLO RE	289 - 2014.02 FEB	\$ 499.48	\$ 499.48

2°

Procesos de Estados de Cuenta

Filtrar

Ajuste de Facturación

Cancelación de Cartera

Impresión de Notas

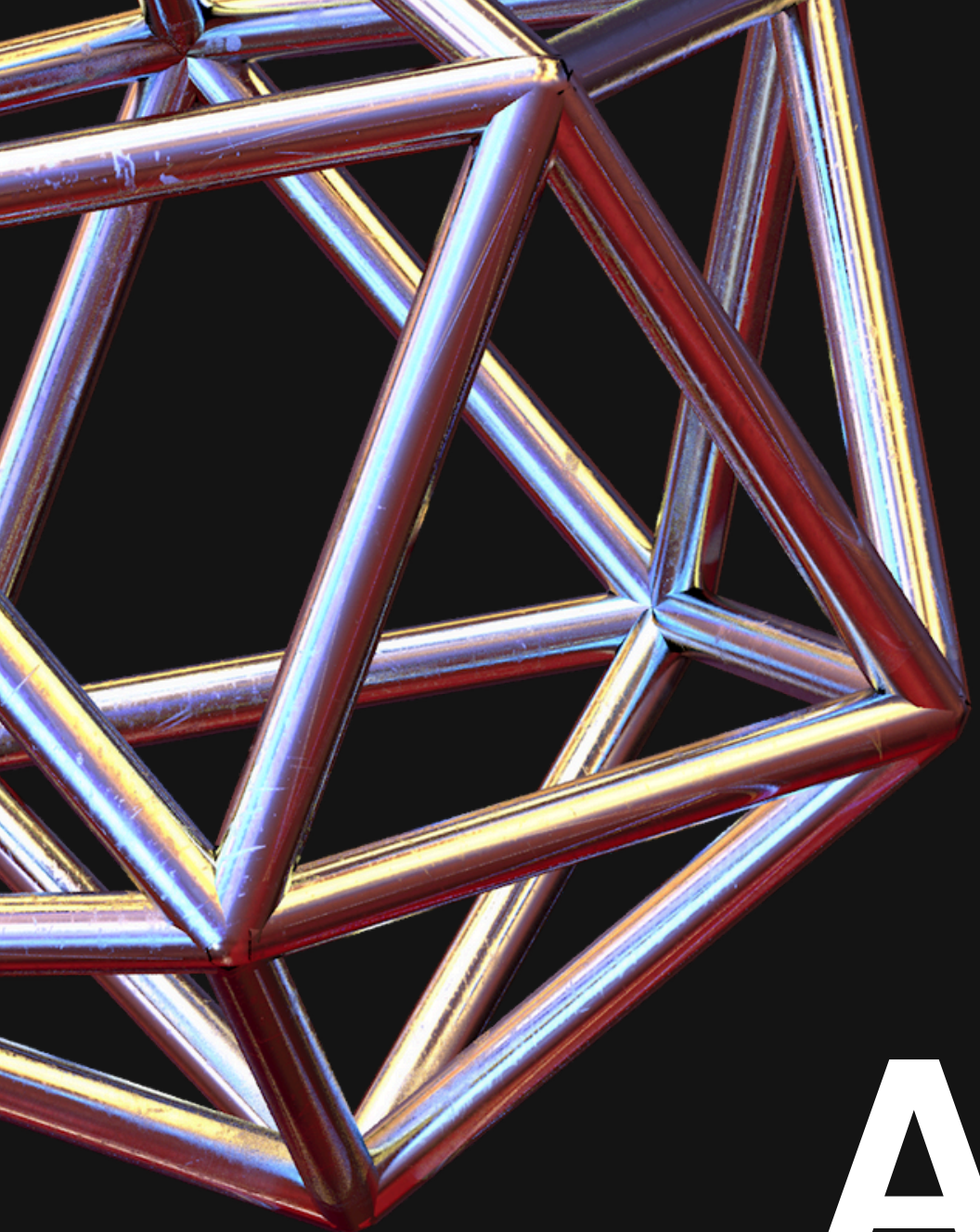
Impresión de Notas Fiscales

AJUSTE EN OPEN

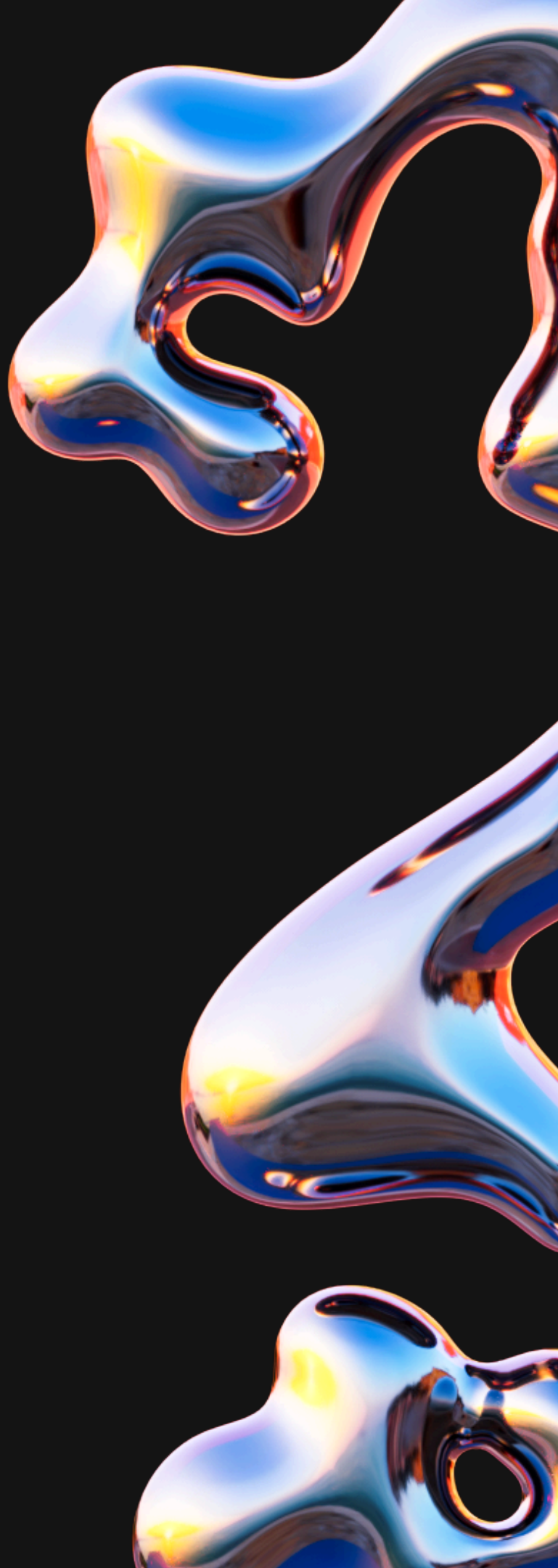
A continuación se va a abrir la plantilla para realizar el reclamo de ajuste

En ella, debemos ir completando los siguientes campos:

Datos Básicos del Reclamo	
Factura	300667776
Lugar de Recepción	
Reclamante	SALVATIERRA JORDAN GONZALES
Observación	
Tipo de Identificación	DNI M (Doc. Nacional de identidad Mas)
Dirección de Respuesta	CORDOBA ,AV. /ALT/ 3304 /PI/ 1 /DE/
Causal	
☐ ¿Imprime Comprobante?	
Fecha	miércoles, 05 de julio de 2017 12:25:5
Medio de Recepción	
Teléfono Contacto	1
Funcionario	SANCHIZ FANJUL STEFANIA BELEN
Identificación	34934117
División Administrativa	
Valor a Cobrar con Impuestos	
☐ ¿Imprime Estado de Cuenta?	



BAJA DE ADICIONALES



Ingresá desde la card en la vista 360 del cliente y seleccioná más acciones



Internet 1000 MB + Flow Full

Línea:
N/A

Act. Date:
30/10/2024

Cuenta:
3000724089110001

Estado:
 **Activo**

Velocidad:
1000 MB

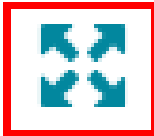
Tecnología:
FTTH

Ciclo:
18

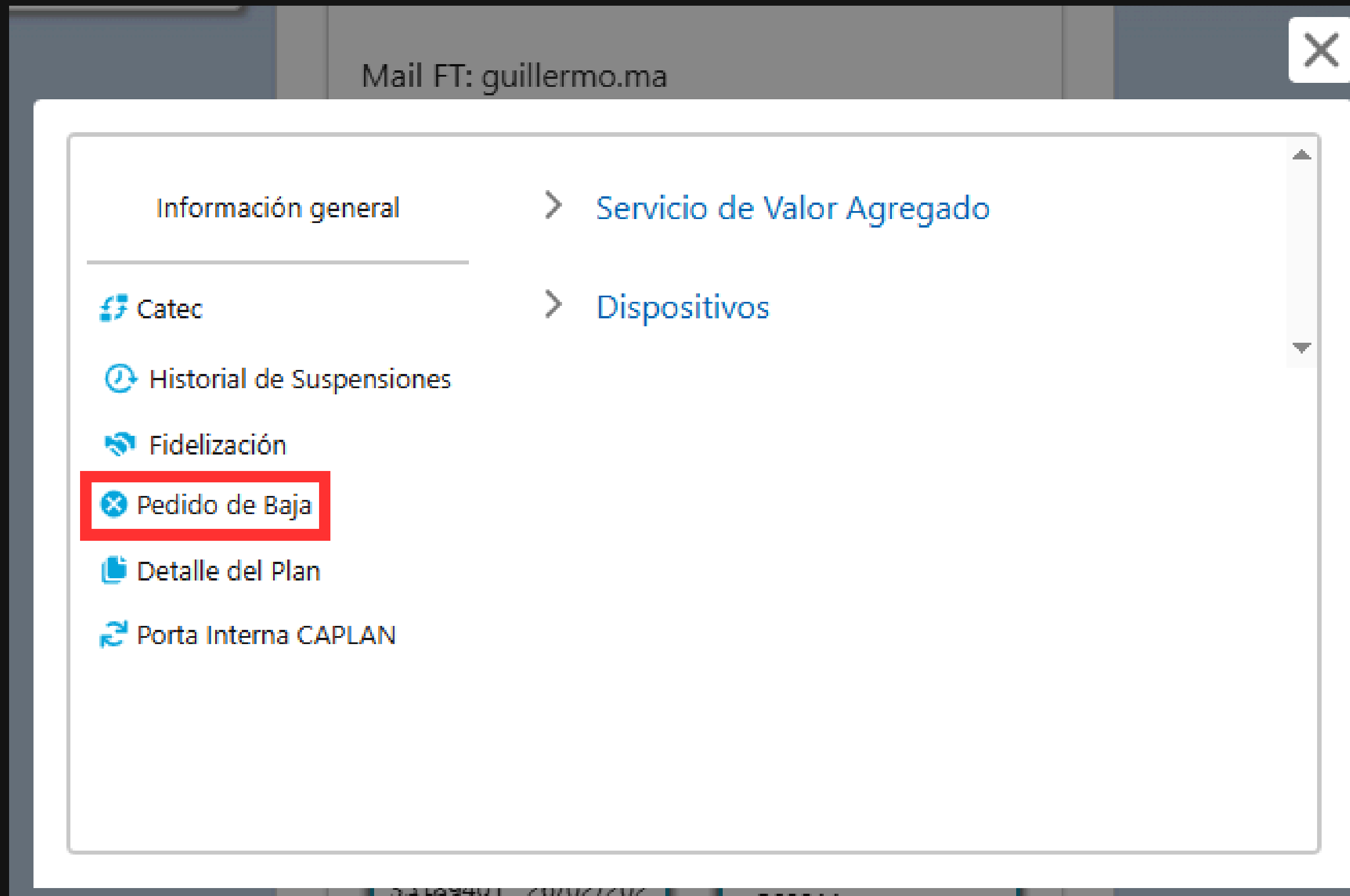
[Detalles de Consumo](#)

[Asistencia Técnica](#)

[Historiales](#)



Luego, ingresá a Pedido de Baja.



Seleccioná el motivo y submotivo del pedido de baja.



Pedido de Baja

* Motivo

Baja Parcial ▼

* Sub-motivo

Problemas económicos ▼

Sub-motivo

Demanda baja Adicional ▼

[CONTINUAR](#)

En el siguiente paso, tildá “**Baja adicionales**”



Pedido de Baja

Seleccioná la opción que corresponda:

- ☐ Asistencia Técnica
- ☐ Oferta / Down de PLAN / Paso a prepago
- ☒ Baja de Adicionales
- ☐ No Retenido
- ☐ Asesoramiento

CONTINUAR



Señalá el pack adicional que se desea dar de baja



Baja de Adicionales

Seleccioná los servicios que querés dar de baja:

☒ Seleccionar Todo

☒ Pack HBO (UY)

CONTINUAR



Seleccioná el tipo de baja:

POSDATADA | INMEDIATA



Pedido de Baja

Seleccioná la opción que corresponda:

Procesar:

☒ Baja a fin de ciclo (Posdatada)

☐ Baja en el momento (Inmediata)

Ingresá siempre Baja Posdatada.

Solo si el Cliente lo solicita, ingresá Baja Inmediata.

ATRÁS

SIGUIENTE

Pedido de baja, abajo a la derecha se ve la información



Pedido de Baja

Resumen

Comprá que los datos son correctos antes de confirmar:

JESUS CAYETANO CARBALLO -Hogar

CIUY : 54768791

Domicilio de instalación:

LAVALLEJA, 555,

SALTO-UY, 50000

Internet 1000 MB + Flow Full

Servicio a dar de baja:

Pack HBO (UY)

Información:

Motivo : Baja Parcial

Sub-motivo : Problemas económicos

Sub-motivo2 : Demanda baja Adicional

Fecha de desconexión : 17/12/2024

Cancelar

ATRÁS

CONTINUAR

Verás la finalización de trámite



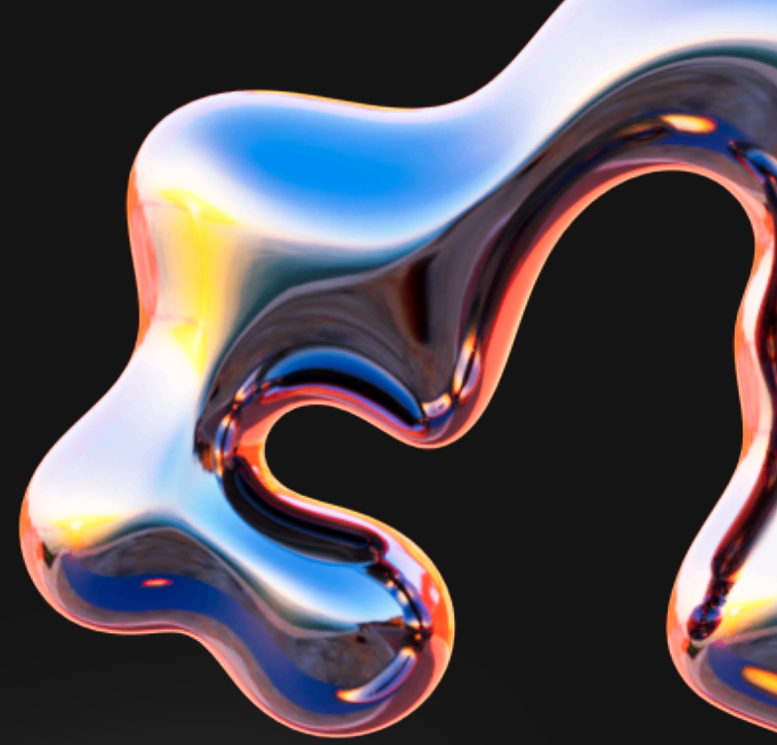
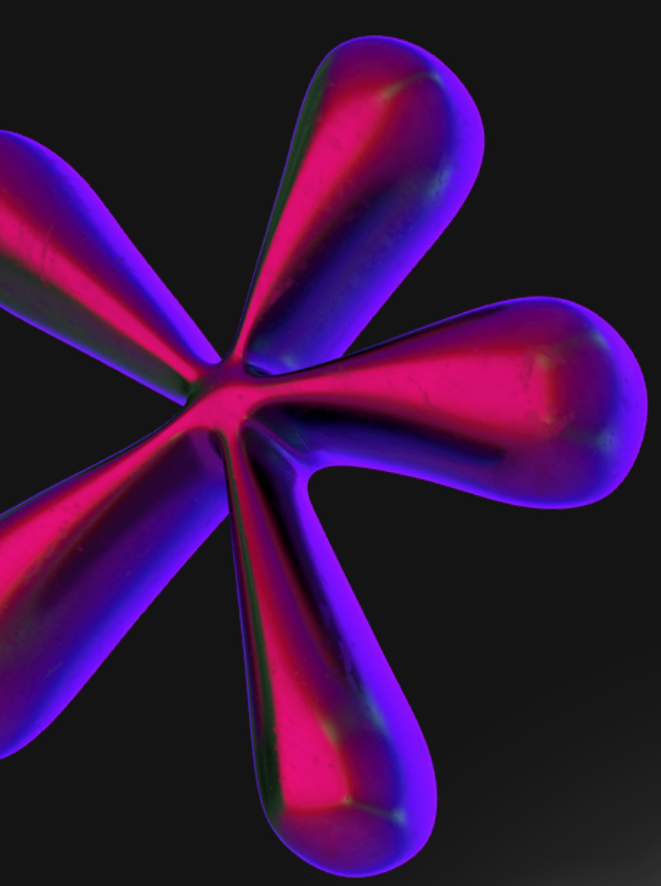
Pedido de Baja



¡Tu caso se registró con éxito!

Número de gestión: [298341046](#)





¿Preguntas?

