



Cambio de Tecnología

Operativo

Cómo identificamos un cliente que hay que cambiar la tecnología?

En esta imagen, se ve en la columna Dirección lo siguiente:

- De la orden 4677649, que el domicilio comienza con la LOCALIDAD, esto indica que es una orden de service sin digitalización.
- De la orden 4677669, que el domicilio comienza con la (Digitalización) y luego la LOCALIDAD, esto indica que es una orden de service con digitalización.



Como se a cuantas bocas de CATV debo tener que cambiar de tecnología?

Info del Cliente

Nombre: DIEGO KIRCHHOF

Número de Cuenta: 2263474

Dirección: (Digitalización) VILLA LUGANO (CDAD DE BUENOS AIRES) AQUINO 5082 P PB D FONDO

Nodo: VL21

Región: CAPITAL FEDERAL

Código Postal: C1439ADK

Base de Despacho: CAPITAL FEDERAL

Notas

Notas Entrantes: reclamo n°:25481

Servicios

Servicios a Instalar:

Nombre Servicio	Atributos
INSTALACIÓN DECODIFICADOR (Digitalización)	
INSTALACIÓN DECODIFICADOR (Digitalización)	

Servicios Instalados:

Nombre Servicio	Atributos
BA 2 MB (2048 - 256) 1 M	
ABONO CATV	
BOCA Y ADICIONAL S/C - CATV	
ABONO TELEFONIA	

En esta imagen, en el detalle de la orden, se ven los siguientes puntos importante:

- Número de cuenta
- Dirección (nos indica si es o no un cliente a digitalizar)
- Servicios a Instalar (este punto es sumamente importante dado de que representa, la cantidad de decos que debemos instalar en el domicilio del cliente.)
- Servicios Instalados (aquí nos informa que servicios y ancho de banda tiene contratados el cliente en Telecentro)

Cambio de Tecnología desde ETAd

Para esta acción comercial, se habilitó para Service, la opción de INSTALAR, desde allí podremos cambiar la tecnología a los clientes, los decos que me informe desde la pantalla de Servicios a Instalar (como vimos en el ppt anterior)

recurso	Decodificador digital Cisco® PDS-2140 DVB HD MPEG-4 (SER)	 24767D607831	24767D607831	1	Instalar/Utilizar
---------	---	--	--------------	---	-----------------------------------

En el caso de tener algún inconveniente con la operatoria, tendremos la posibilidad de desinstalar, y volver a instalar otro equipo si el problema lo requiera.

Que cambia en el service diario?


No cambia nada, debemos realizar la reparación, el preventivo, solo debemos instalar en los clientes que nos indique cómo CAMBIO DE TECNOLOGÍA.

La visita se completa igual?

Si, nada cambia, al momento de completar la orden, el sistema solo reconoce la instalación de el deco o decos, y la reparación del servicio.

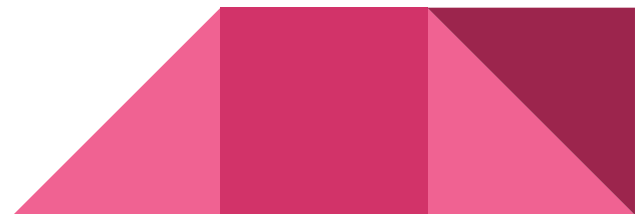
Bocas clandestinas o no declaradas

Solo debemos instalar la cantidad de decos que nos indique en el detalle del cliente, de Servicios a Instalar, en el caso de que el cliente quiera normalizar bocas no declaradas, deberá comunicarse con el callcenter de Telecentro al sector de instalaciones.



Aclaraciones

- Si en la orden de reparación delante de la dirección del cliente no dice la palabra CAMBIO DE TECNOLOGÍA ese cliente no debe ser digitalizado.
- En el caso de que el cliente le manifieste de que tiene más bocas que los decos a instalar, el cliente debe comunicarse con el call center, sector instalaciones para que le venden la boca adicional + instalación de deco.
- Cabe aclarar que una vez apagada la señal analogica del nodo, todas aquellas bocas sin deco, dejarán de tener señal.



Cierre de Reclamos Técnicos Externos

Cliente : DEVICENZO DOMINGO
Teléfono : 4602-9733
Domicilio : ZELARRAYAN 4615 PB VILLA LUGANO
Orden : 4677489
Técnico : WORKTV ReparaciÃ³n

Motivo de Cierre :

Observaciones :

Servicios
INSTALACIÓN DECODIFICADOR 34BDF A6C9ADE

Tarea Realizada :
 Cant:

Tareas Realizadas			Cantidad
Descarga de Materiales :			
<input type="text"/>	Cant: <input type="text"/>	NºSr: <input type="text"/>	<input type="button" value="+"/>
Codigo	Insumo	Cantidad	Nro. de Serie
Recupero de materiales :			
<input type="text"/>	Cant: <input type="text"/>	NºSr: <input type="text"/>	<input type="button" value="+"/>
Codigo	Insumo	Cantidad	Nro. de Serie

Como figura el cambio de tecnología en el cierre de reclamos?

Como ven la instalación del decodificador ya se ve en la pantalla a la hora de cerrar el reclamo, la contratista deberá cerrar el reclamo como lo venía haciendo.

Que codigos utilizar al momento de cumplir la orden?

Instalaciones Domiciliarias Sinergia Digitalización-Service	
CRM	
981	SINER- Boca Adicional Externa
982	SINER- Boca Adicional Interna
983	SINER- Instalación Deco Digita

En el cuadro adjunto se podrán visualizar los códigos de cumplimiento a la hora de ingresar los decos de los clientes instalados en la reparación.-

mauruuru barka
wela'in mercé blagodaram grazzi
misaotra **bedanki** grácie **ačiū**
dziękuje kam sah hamnida
taluku **gracias** thank you **matondo** paldies
akun murakoze tak terima kasih sobodi lenki
obrigado tanemirt go raibh malth agat **arigatō**
diolch **GRACIAS** sagolun
sulpáy enkosi **spas** mersi
bayarfolaa nanni **ngiyabonga** toda **hvalarahmat**
faafetai lava asante **dankie** trugarez xièxie
djere djeut **dankon** nandri mahalo köszönöm dhany awad
gràcies **danke** **grazie** dakujem mèsi
merci mamnun manana mochhackeram
chmarakaloufoun **dēkuji** didi madloba tack
mauruuru killos
topadh leat
vinaka
sukriya
lau

