

Nuevas opciones en el IVR (018001222 782)

OBJETIVO.

El presente documento es dar a conocer las nuevas funcionalidades en el IVR, así como las actividades a realizar por el técnico de Planta Externa.

DESARROLLO.

Las opciones 1 y 2 que ya están operando actualmente en el IVR no cambian, siendo:

- "Prueba Infinitum". Opción 1.
- "Cambio de Puerto". Opción 2.

Las nuevas opciones permiten a los técnicos ejecutar acciones automáticas para interactuar con los puertos ADSL del Servicio Infinitum, siendo las siguientes:

- " Prueba de Continuidad Larga,". Opción 3.
- " Prueba de Continuidad Corta,". Opción 4.

Operación del IVR.

Para usar el Sistema aplicar los siguientes pasos:

I) El técnico llama al **01800 1222 782 (01800 1222PTA)** del IVR para ingresar al Sistema. El IVR da el siguiente mensaje **"Bienvenido al sistema de pruebas Infinitum"**:

II) El IVR solicita al Técnico **"Marque su número de expediente" (7 dígitos)**.

III) El IVR valida el número de expediente:

- ☒ Si es exitoso, el IVR solicita al Técnico **"Marque su NIP que consta de 4 dígitos"**. (Si el expediente está en uso, el IVR termina la llamada y el Técnico deberá comunicarse con su Supervisor para informarle la situación.
- ☒ Si los datos no son válidos, el IVR contesta al Técnico **"El expediente y el NIP no son correctos"** y le solicita volverlos a ingresar. Si la validación no es afirmativa después de 3 intentos, el IVR termina la llamada. El Técnico deberá volver a establecer la llamada con el IVR e iniciar el proceso.

IV) Si el expediente y NIP son validos:

- ☒ El IVR solicita al Técnico **"Marque el número de teléfono"**. En caso que la marcación no sea válida, el IVR solicita volver a marcar el número, después de 3 intentos el IVR termina la llamada. El número marcado se valida que sea de 10 dígitos, existente en PISA, de Telmex, en etapa válida, con servicio infinitum y con OS/QUEJA abierta.

Ordenes de Servicio validas:

- Tipos: TV, D1, D2, D3.
- Etapas: PB, PS, EP, E2, PT, P1.

Quejas validas:

- Clase de Servicio: 1L, 2L, 8L, 9L, PI.
- Etapas: PSA, PTR, CMD, PTL, NVR, NCD.

PROCESO DE ATENCION POR EL TECNICO DE PLANTA EXTERNA.

El técnico realizara su proceso normal de reparación/instalación y usara como herramienta de trabajo la prueba de continuidad corta y larga.

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Solicitar la **PRUEBA DE CONTINUIDAD CORTA, opción 4**, esta función facilita la localización del puerto del cliente para generar acciones sobre el mismo, se tiene la facilidad de indicar la cantidad de minutos que el puerto ADSL estará inactivo para dar la facilidad al técnico de ubicarse físicamente en el puerto a validar. Es necesario que el técnico se conecte en el puerto a probar y permanezca en la línea (no colgar) mientras se realiza la prueba para confirmar la respuesta de la misma.
2. Solicitar la **PRUEBA DE CONTINUIDAD LARGA, opción 3**, esta función permite restablecer el valor de los parámetros del puerto de ADSL., es necesario que el técnico permanezca en la línea (no colgar) mientras se realiza la prueba para confirmar la respuesta de la misma.
3. Si después de generar estos pasos el servicio no se ha restablecido será necesario solicitar un **CAMBIO DE PUERTO. opción 2**.

NUEVA FUNCIONALIDAD

V) Selección de la opción 3, "Prueba de Continuidad Larga".

- ☒ El IVR contesta al técnico **"Espere en la línea, en este momento se está realizando la verificación del puerto"**.
- ☒ En el caso de que la prueba sea exitosa el IVR contesta al técnico **"Proceso Exitoso, gracias por llamar"**. El técnico debe dirigirse al DG y comprobar valores ADSL.
- ☒ En el caso de que la prueba no sea exitosa el IVR dará un mensaje al técnico de la causa por la cual no se pudo llevar a cabo la prueba.

VI) Selección de la opción 4, "Prueba de Continuidad Corta".

- ☒ El IVR contesta al técnico **"Digite el tiempo de verificación del puerto en minutos"**. El técnico debe teclear 1, 2, 3, 4 o 5, según los minutos de prueba que se requiera. Si se teclea valores no validos, el IVR contesta: **"Tiempo incorrecto o fuera de rango"**, el técnico debe corregir y consta de 3 intentos).
- ☒ Si el valor es correcto, por ejemplo el "3", el IVR contesta al técnico **"Realizar la verificación del puerto, tienes 3 minutos"**. Caso seguido el IVR generará el mensaje **"Espere en la línea, en este momento se está realizando la validación del puerto"**, que se recicla varias veces en tanto se consume el tiempo seleccionado. Por parte del técnico debe dirigirse al DG y comprobar valores ADSL.
- ☒ En el caso de que la prueba sea exitosa el IVR contesta al técnico **"Proceso Exitoso, gracias por llamar"**.
- ☒ En el caso de que la prueba no sea exitosa el IVR dará un mensaje al técnico de la causa por la cual no se pudo llevar a cabo la prueba.

