

IVR PISAPLEX Guía Operativa

Acceso al IVR

Solicitar al Jefe de COPE la clave de acceso personalizada, que consta del número de expediente y el número de identificación personal o NIP.

El acceso se realiza marcando el prefijo *222782 y el IVR da el mensaje de bienvenida "Sistema Integral de Atención de Planta",

"Ya está disponible TODOS PROMOTORES en la opción 8".

Solicita ingresar el número de expediente y NIP para su validación.

En caso de ingresar datos incorrectos, el IVR los vuelve a solicitar hasta en 3 ocasiones, antes de termina la llamada.

Nota 1: Si no hay acceso al IVR, la llamada se enruta directamente al CAP.

Menú Principal

- Opción:
- 1.- Despachar una Tarea
 - 2.- Liquidar una Tarea
 - 3.- Transferir una Tarea
 - 4.- Prueba Eléctrica a Demanda
 - 5.- Liquidación Masiva
 - 7.- Transferencia al CCR
 - 8.- Todos Promotores
 - 9.- Consulta de Datos Técnicos.
 - 0.- Atención de un Operador

Cuando no se selecciona alguna opción, el IVR las repite nuevamente hasta en 2 ocasiones más, luego da por terminada la llamada.

Opción 1.- Despacho

Desde cualquier sitio, acceder al IVR y seleccionar la "Opción-1" para que sea despachada la siguiente Tarea asignada, y a

continuación se informa "Espere un momento". Después el IVR informa el tipo de Tarea (OS/Queja) y el número telefónico.

Si desea escuchar nuevamente el número del teléfono marque 1, para continuar, marque 0.

Después el IVR anuncia: "¿Si se requieren solicitar datos técnicos? marque 0, para terminar marque 1".

- Si = Marcar 0, "Inicia proceso de información TTS", a partir de ahora en cualquier momento y las veces necesarias podemos solicitar la información marcando los siguientes números:
 - 1.- Solicitar información del cliente.
 - 2.- Solicitar datos técnicos.
 - 3.- Información campo memo.

- No = "Marcar 1 para terminar".

¡Importante!

- 1) El IVR no despacha más de una sola Tarea a la vez.
- 2) Siempre que se cuelgue el teléfono, el IVR da por terminada la llamada.

Opción 2.- Liquidación

Liquidación de Órdenes de Servicio (OS)

Para liquidar una OS, se debe ingresar al IVR desde la casa del cliente (ver nota 2) seleccionando del Menú Principal la "Opción 2 Liquidar una Tarea", y enseguida el IVR indica el número de folio y solicita marcar 1 para confirmar. Cuando se selecciona 1 el IVR informa que efectuará la Prueba Eléctrica y solicita colgar.

Nota 2: Para el caso de un Commutador, la liquidación debe realizarse desde la CD o el DG para poder recibir la rellamada.

El IVR devuelve la llamada si el resultado de la prueba eléctrica es exitoso para el siguiente código:

OK	Línea Buena
----	-------------

Tabla.- 1

Entonces el IVR informa que la Tarea ha sido liquidada, y sin terminar la llamada regresa al Menú Principal para realizar el siguiente despacho.

Pero si el resultado de la prueba eléctrica es cualquier otro de los códigos siguientes:

LO	Línea Ocupada
FC	Falla de Comunicación
NA	Prueba Eléctrica no Completada
DO	Dispositivo Ocupado
FD	Falta de datos
FL	Falla en Central
FP	Falla en Pisa
NP	No permite prueba
TP	Teléfono Portado

Tabla.- 2

Entonces el IVR proporciona el mensaje "El resultado de la prueba eléctrica es (La prueba no pudo ser completada)" y le informa lo siguientes:

- "Marcar 1 si está seguro de liquidar la Tarea".
- "Marcar 0 para transferir al CAP".

Si se seleccionó la opción 1, entonces el IVR informa que la Tarea ha sido liquidada, y sin terminar la llamada regresa al Menú Principal para despachar la siguiente Tarea.

Si se seleccionó la opción 0, entonces el IVR transfiere la llamada para que valide el CAP con el cliente si está de acuerdo con su reparación.

Pero si el resultado de la prueba eléctrica es falla con los códigos siguientes:

BA	Batería
FR	Falla Resistiva

IN	Presencia de Voltaje Alterno
PL	Número Vacante
VC	Posible par bueno requiere verificar en campo
VP	Voltaje Peligroso
IN	Presencia de Voltaje Alterno
PL	Número Vacante
30	Abierto Hacia Adentro
31	Línea Abierta
32	No se puede tomar el Tono de Marcar
33	No se puede contar el Tono de Marcar
36	Problema en la Prueba de Tono de Marcar
41	Balanceado Abierto hacia fuera
42	Abierto hacia fuera
45	Abierto hacia fuera
75	Corto, probable teléfono descolgado
90	Ruido Metálico o Ruido a Tierra y Balance
92	Capacitivo pobre
93	Impedancia AC demasiado baja
94	Balance Capacitivo pobre
96	Falla de Corriente Inducida a 60Hz
X1	Balance Longitudinal pobre
X1	Falla de Calidad en Línea DSL
X2	Falla en Línea DSL

Tabla.- 3

Entonces el IVR proporciona el mensaje "El resultado de la prueba eléctrica es (código de falla)" y le informa lo siguientes:

Primer resultado con Falla:

- La prueba eléctrica/ADSL no fue satisfactoria y no puede ser liquidada, favor de revisar nuevamente la línea e intente nuevamente el proceso de Liquidación. Gracias

Segundo resultado con Falla:

- La prueba eléctrica/ADSL no fue satisfactoria y no puede ser liquidada, su tarea. Su tarea será transferida para validar con el CAP. Gracias
- Para el caso que el resultado de la Prueba eléctrica se diferente de falla, se seguirá el proceso de los anteriores resultados sin falla.

Tarea transferida a CAP

El técnico CAP valida la tarea, después se comunica con el cliente para confirmar que no haya problemas con su línea, de no haber problema liquida la tarea y en caso contrario se envía al técnico a reparar nuevamente la línea. Para el caso que no localice al cliente, el tomará el criterio para liquidar ó enviar al técnico a reparar.

Nota 3: Los tipos de OS que en su liquidación aplica ejecutar la prueba eléctrica, son todas aquellas que empiezan con A (Altas) y D (Cambio de Domicilio) y con determinada clase de servicio a acepción de D3, AO-PE, D2-PE, N1-PE, AO- PI, D2- PI, N1- PI, MK y TK y cualquiera en etapa PQ.

PE.- Portabilidad Externa.

PI.- Portabilidad Interna.

Las OS que correspondan a Bajas básicas y Puentes/Bajas Infinitum, se pueden liquidar desde cualquier número telefónico.

Liquidación de Quejas

1.- Para liquidar una Queja, se debe acceder al IVR desde la casa del cliente seleccionando del Menú Principal la "Opción 2 Liquidar una Tarea", inmediatamente el IVR indica el número de folio y solicita marcar 1 para confirmar. Al seleccionar 1 el IVR solicita ingresar uno de los códigos siguientes:

- Liquidación.
- Causa.
- Falla.
- Acción tomada.

Al término, el IVR los repite y solicita marcar 1 para confirmar ó 9 para corregir. Si no se elige ninguna opción los repite nuevamente hasta en

2 ocasiones y luego transfiere la llamada para atención personal.

Nota 4: Al ingresar los códigos de liquidación 121 ó 125, el IVR solicita los números de serie del Módem que se entrega, y del Módem que se recoge.

Para el caso de una tarea ADSL le dará el siguiente mensaje "Por favor, es importante que no cuelgue se está realizando la prueba de Ancho de Banda",

Nota: El resultado se proporciona en la re-llamada.

Para el caso de una tarea de POT el IVR informa que efectuará la Prueba Eléctrica y solicita colgar.

El IVR devuelve la llamada y si el resultado de la prueba eléctrica es exitoso para el siguiente código:

OK Línea Buena

Tabla.- 1

Entonces el IVR informa que la Tarea ha sido liquidada, y sin terminar la llamada regresa al Menú Principal para realizar el siguiente despacho.

Pero si el resultado de la prueba eléctrica es cualquier otro de los códigos siguientes:

LO	Línea Ocupada
FC	Falla de Comunicación
NA	Prueba Eléctrica no Completada
DO	Dispositivo Ocupado
FD	Falta de datos
FL	Falla en Central
FP	Falla en Pisa
NP	No permite prueba
TP	Teléfono Portado

Tabla.- 2

Entonces el IVR proporciona el mensaje "El resultado de la prueba eléctrica es (La prueba no pudo ser completada)" y le informa lo siguientes:

- "Marcar 1 si está seguro de liquidar la Tarea".
- "Marcar 0 para transferir al CAP".

Si se seleccionó la opción 1, entonces el IVR informa que la Tarea ha sido liquidada, y sin terminar la llamada regresa al Menú Principal para despachar la siguiente Tarea.

Si se seleccionó la opción 2, entonces el IVR transfiere la llamada para que valide el CAP con el cliente si está de acuerdo con su reparación. Pero si el resultado de la prueba eléctrica es falla con los códigos siguientes:

BA	Batería
FR	Falla Resistiva
IN	Presencia de Voltaje Alterno
PL	Número Vacante
VC	Posible par bueno requiere verificar en campo
VP	Voltaje Peligroso
IN	Presencia de Voltaje Alterno
PL	Número Vacante
30	Abierto Hacia Adentro
31	Línea Abierta
32	No se puede tomar el Tono de Marcar
33	No se puede cortar el Tono de Marcar
36	Problema en la Prueba de Tono de Marcar
41	Balanceado Abierto hacia fuera
42	Abierto hacia fuera
45	Abierto hacia fuera
75	Corto, probable teléfono descolgado
90	Ruido Metálico o Ruido a Tierra y Balance Capacitivo pobre
92	Impedancia AC demasiado baja
93	Balance Capacitivo pobre
94	Falla de Corriente Inducida a 60Hz
96	Balance Longitudinal pobre
X1	Falla de Calidad en Línea DSL
X2	Falla en Línea DSL

Tabla.- 3

Entonces el IVR proporciona el mensaje "El resultado de la prueba eléctrica es (código de falla)" y le informa lo siguientes:

Primer resultado con de Falla:

- La prueba eléctrica/ADSL no fue satisfactoria y no puede ser liquidada, favor de revisar nuevamente la línea e intente nuevamente el proceso de Liquidación. Gracias

Segundo resultado con de Falla:

- La prueba eléctrica/ADLS no fue satisfactoria y no puede ser liquidada su tarea. Su tarea será transferida para validar con el CAP. Gracias

- Para el caso que el resultado de la Prueba eléctrica se diferente de falla, se seguirá el proceso de los anteriores resultados sin falla.

Tarea transferida a CAP

El técnico CAP valida la tarea, después se comunica con el cliente para confirmar que no haya problemas con su línea, de no haber problema, liquida la tarea y en caso contrario se envía al técnico a reparar nuevamente la línea. Para el caso que no localice al cliente, el tomará el criterio para liquidar ó enviar al técnico a reparar.

Nota 5: Las quejas inalámbricas no ejecutan prueba eléctrica.

Opción 3.- Transferencias

Transferencia de Tareas de OS.

Cuando por alguna situación no es posible terminar el trabajo, se debe acceder al IVR y seleccionar del Menú Principal la "Opción 3.- Transferir una Tarea", y seleccionar una opción:

1. Cliente no se encuentra en domicilio.

2. Red saturada.

Al seleccionar cualquier opción, el IVR da el mensaje: "Su Tarea fue Transferida", y regresa al Menú Principal para despachar la siguiente Tarea.

Transferencia de Tareas de Quejas.

Cuando por alguna situación no es posible terminar el trabajo, se debe acceder al IVR y seleccionar del Menú Principal la "Opción 3.- Transferir una Tarea", y seleccionar una opción:

1. Cliente no se encuentra en domicilio.
2. Daño por Filial.

Al final, el IVR anuncia "Su Tarea ha sido liquidada".

Nota 6: Para transferir u objetar una OS por cualquier otra causa, desde el menú principal se debe seleccionar la opción 0 para atención en el CAP.

Opción 4.- Prueba Eléctrica de Línea

Cuando se requiera realizar una prueba eléctrica (PE) validar el estado eléctrico de la línea ó Prueba ADSL para validar los parámetros ADSL de la línea, se debe seleccionar del Menú Principal la "Opción 4.- Prueba Eléctrica ó Prueba ADSL Demanda".

El IVR pide ingresar el número telefónico a probar, e indica que se efectuará la Prueba Eléctrica, y solicita colgar la llamada.

Luego el IVR entrega (3 min aprox.) el resultado de la prueba eléctrica (Re-llamada) en el número desde el cual se solicitó la prueba.

El IVR pide ingresar el número telefónico ADSL a probar y nos mantenemos en la línea y después de 20 seg. Aprox. Nos entrega el resultado.

Opción 5.- Liquidación Masiva

Cuando se requiera liquidar uno o varios trabajos de Puentes en el DG en la misma llamada, se debe seleccionar del Menú Principal la "Opción 5.- Liquidación Masiva". El IVR solicita ingresar el número de **Folio-PISAPLEX**, que consta de **8 dígitos**. El IVR indica que espere un momento y después de liquidarse la OS informa "Su Tarea fue liquidada". Luego anuncia "Si desea efectuar otra liquidación marque 1, para terminar marque 0".

No es necesaria que la Tarea sea previamente despachada desde la opción 2, ya que el IVR ejecuta internamente ambos movimientos (Despacho y Liquidación) en la misma llamada.

Técnico Central Telmex (DD-Metro)

El IVR solicita ingresar el número de **Folio PISA-Plex** que consta de **8 dígitos**. El IVR solicita ingresar una de las opciones siguientes:

- 1.- Liquidar.
- 2.- Objetar.

Para la opción 1, el IVR indica que espere un momento y después de liquidar la OS informa, "Su Tarea fue liquidada", inmediatamente anuncia, "Si desea efectuar otra liquidación marque 1, para terminar marque 0".

Para la opción 2, el IVR indica que espere un momento, seleccione una opción:

1. Dispositivo ADSL Dañado
2. Dispositivo ADSL Ocupado.
3. Otras causas.

El IVR indica que espere y después de objetar la OS informa, "Su tarea fue objetada satisfactoriamente" y después anuncia, "Si desea efectuar otra liquidación marque 1, para terminar marque 0".

No es necesaria que la Tarea sea previamente despachada desde la opción 2, ya que el IVR

ejecuta internamente ambos movimientos (Despacho y Liquidación) en la misma llamada.

Opción 7.- Transferencia al CCR

Si durante el proceso de instalación o reparación se realizó un cambio de Par, y antes de liquidar la Tarea, se debe seleccionar la opción 7 desde el Menú Principal.

Entonces la llamada se transfiere a un operador del CCR y se le proporcionan los nuevos datos técnicos para que la información sea actualizada en línea, directamente en PISA.

Opción 8.- Todos Promotores

Si es cliente Residencial y hay Paquetes Disponibles, se da el siguiente menú:

"Marque 1 Para Solicitud de Líneas Nuevas, Marque 2 Para Paquetes".

Si la opción es 1, Solicita Datos y Teléfono de Contacto"

Si la opción es 2, Valida IVR Paquetes Disponibles y da la siguiente Información.

"Estos son los paquetes disponibles para este cliente:

Paquete Conectes, marque 1

Paquete Acerques, marque 2

Paquete Todo México sin límites, marque 3

"DISH, marque 4"

"Cliente desea el servicio pero no es el decisor, marque 5"

Encuesta, marque 6.

Nota: Puede omitir alguno de ellos si no está disponible.

Si es cliente Residencial y no hay Paquetes Disponibles, se da el siguiente menú:

"No hay paquetes Disponibles para este cliente".

"Indique si el cliente está interesado en contratar alguno de los siguientes Paquetes TELMEX.

Paquete Conectes, marque 1

Paquete Acerques, marque 2

Paquete Todo México sin límites, marque 3

Marque 0 si su respuesta es NO.

Indique si el cliente estaba interesado en DISH.

Marque 1 si su respuesta es Sí, marque 2 si su respuesta es NO.

Si es cliente Comercial y hay Paquetes Disponibles, se da el siguiente menú:

Marque 1 Para Solicitud de Líneas Nuevas, Marque 2 Para Paquetes".

Si la opción es 1, Solicita Datos y Teléfono de Contacto"

Si la opción es 2, Valida IVR Paquetes Disponibles y da la siguiente Información.

"Estos son los paquetes disponibles para este cliente:

Paquete Super Negocio, marque 1

Paquete Telmex Negocio sin límites de 1 mega, marque 2

"DISH, marque 3"

"Cliente desea el servicio pero no es el decisor, marque 5"

Encuesta, marque 6.

Nota: Puede omitir alguno de ellos si no está disponible.

Si es cliente Comercial y no hay Paquetes Disponibles, se da el siguiente menú:

"No hay paquetes Disponibles para este cliente".

"Indique si el cliente está interesado en contratar alguno de los siguientes Paquetes TELMEX.

Paquete Super Negocio, marque 1

Paquete Telmex Negocio sin límites de 1 mega, marque 2

Marque 0 si el cliente no estaba interesado.

Si el cliente está interesado en DISH marque 1, para salir marque 0.

Si el cliente selecciona la opción 5 del Submenú de Todos Promotores ("Cliente desea el servicio pero no es el decisor"), da la siguiente encuesta de salida:

"Si el cliente tiene computadora, marque 1

Si no tiene computadora, marque 2", posteriormente solicita un número a 10 dígitos

para contactar al cliente, el mensaje es el siguiente:

"Ingrese un número de teléfono para contactar al cliente, ya sea celular o fijo. Debe ser 10 dígitos."

Al seleccionar CONTRATAR un paquete TELMEX, da el siguiente mensaje:

TELMEX, da el siguiente mensaje:

"Se tramitará el Paquete... se dice nombre del Paquete...", nos da la opción de confirmar:

"Para confirmar marque 1, para corregir marque 2, para salir marque 0"

"Su operación está en proceso".

Nota: Si confirma el paquete, se ofrece DISH con el mensaje siguiente:

"Si el cliente está interesado en DISH, marque 1. Para salir, marque 0"

Al seleccionar CONTRATAR DISH:

Da el siguiente mensaje:

"Se tramitará DISH"

"Para confirmara marque 1, para corregir marque 2, para salir marque 0".

Nota Si confirma el servicio, se da el siguiente, mensaje, en caso contrario se termina la llamada.

"Por favor no cuelgue, su llamada será transferida para atención personal".

Contrataciones Jefe de COPE:

Se valida expediente y desde su oficina puede realizar la contratación de clientes que el técnico no pudo ingresar desde domicilio atendido ó bien familiares y amigos:

Solicita expediente del técnico al que se va a cargar la venta, da el siguiente menú:

"Marque 1 Para Solicitud de Líneas Nuevas, Marque 2 Para Paquetes".

Si la opción es 1, Solicita Datos y Teléfono de Contacto"

Si la opción es 2, Valida IVR Paquetes disponibles y da la siguiente Información.

"Estos son los paquetes disponibles para este cliente:"

Opción 9.- Consulta de Datos Técnicos

Proporciona los datos técnicos a demanda de una Queja que está despachada al técnico que ingresa al IVR de Liquidación. En caso de no tener despachada la tarea, el IVR da el siguiente mensaje "No hay datos para ese folio".

Se tienen las siguientes opciones:

Al inicio del proceso de información TTS, a partir de ahora, en cualquier momento y las veces necesarias, podemos nuevamente escuchar la información oprimiendo la opción requerida.

- 1.- Solicitar Datos del Cliente.
- 2.- Solicitar Datos Técnicos.
- 3.- Información del Campo Memo.

Opción 0.- Atención Personal

Para realizar objeciones u otras transferencias se debe acceder al IVR y seleccionar del Menú Principal, la opción **"0 Atención personal"**, para que la llamada sea transferida al CAP.