# Manual Funcional
# PORTAL AUTOGESTIÓN

## Soporte

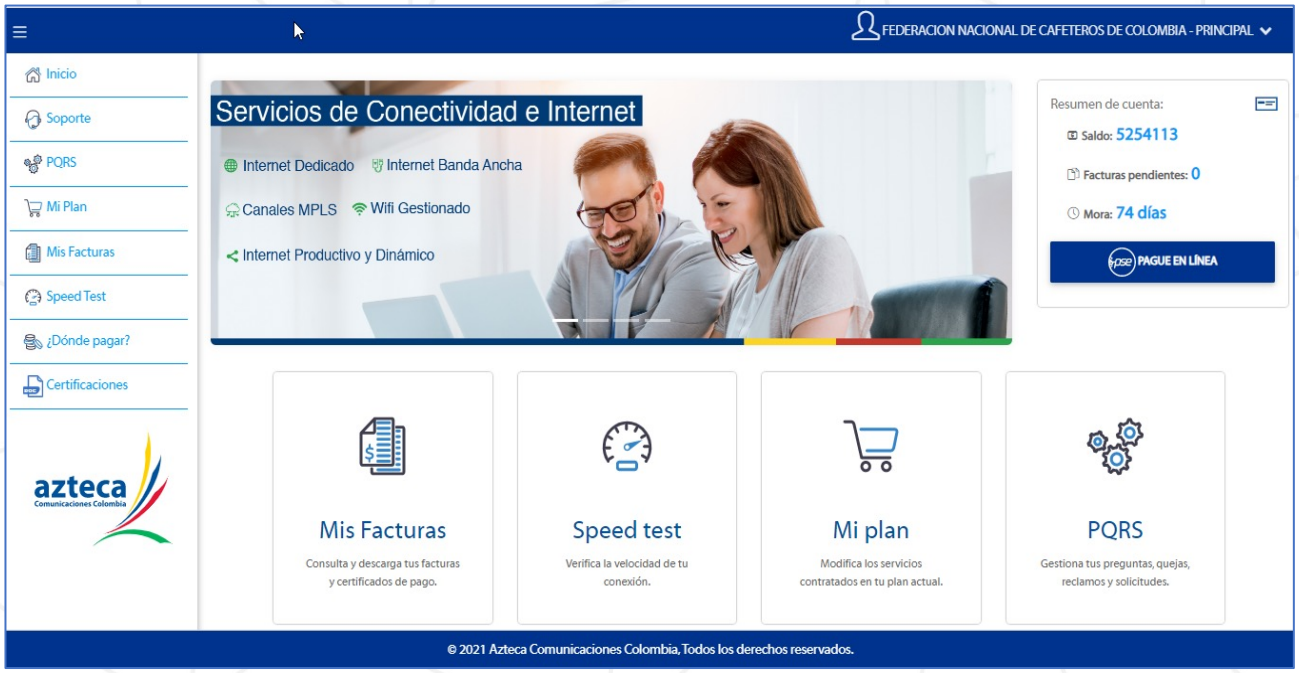
Fecha: 10/08/2021

azteca
Comunicaciones Colombia

# INICIO

A continuación se relacionan las diferentes opciones que presenta el Portal Autogestión, aplicación donde los clientes ingresan para información de sus servicios.

- Inicio
- Soporte
- PQRS
- Mi Plan
- Mis Facturas
- Speed Test
- ¿Donde pagar?
- Certificaciones
- Actualizar Datos

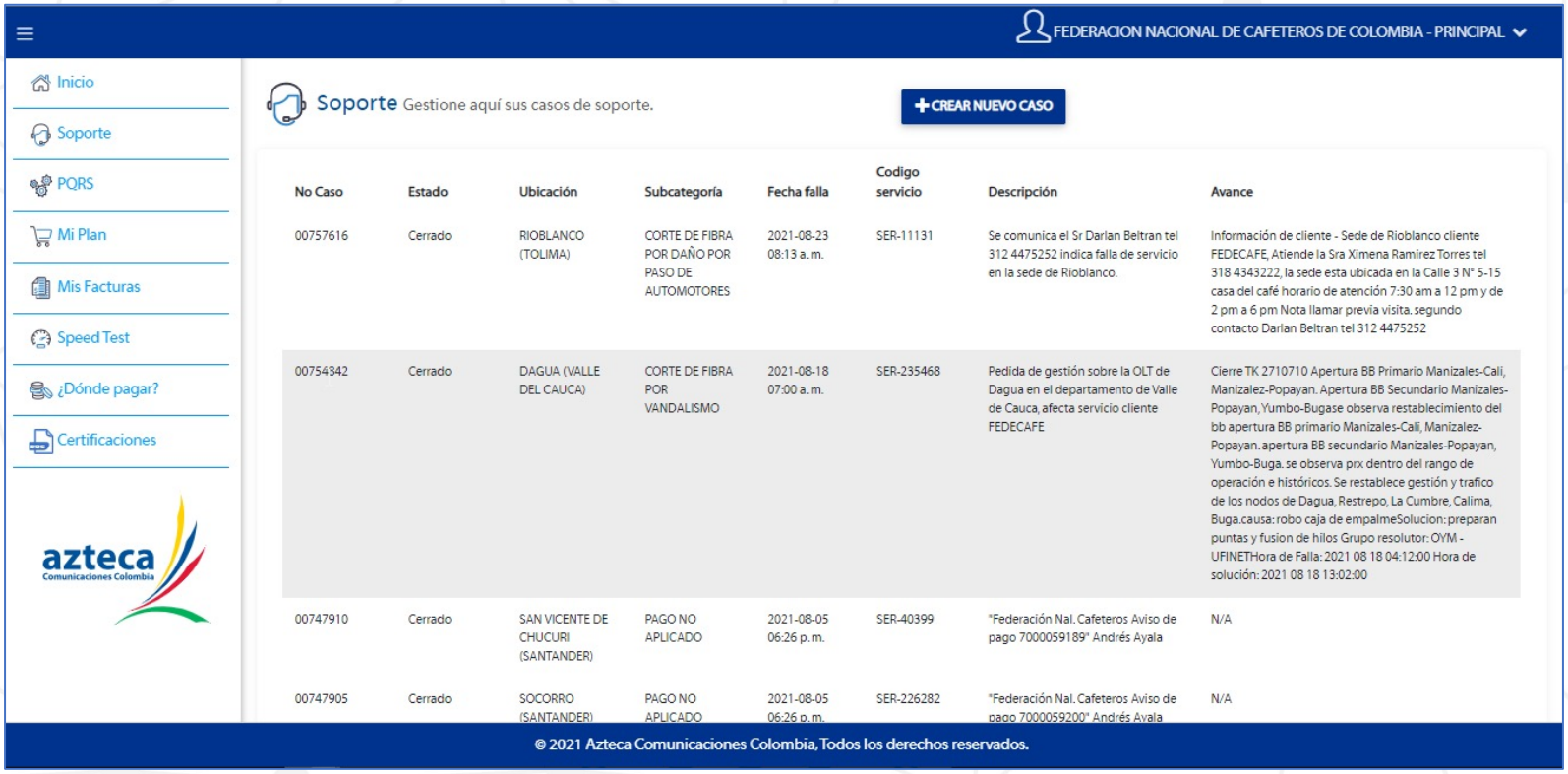



GRUPO SALINAS DESDE 1906

azteca Comunicaciones Colombia

# SOPORTE

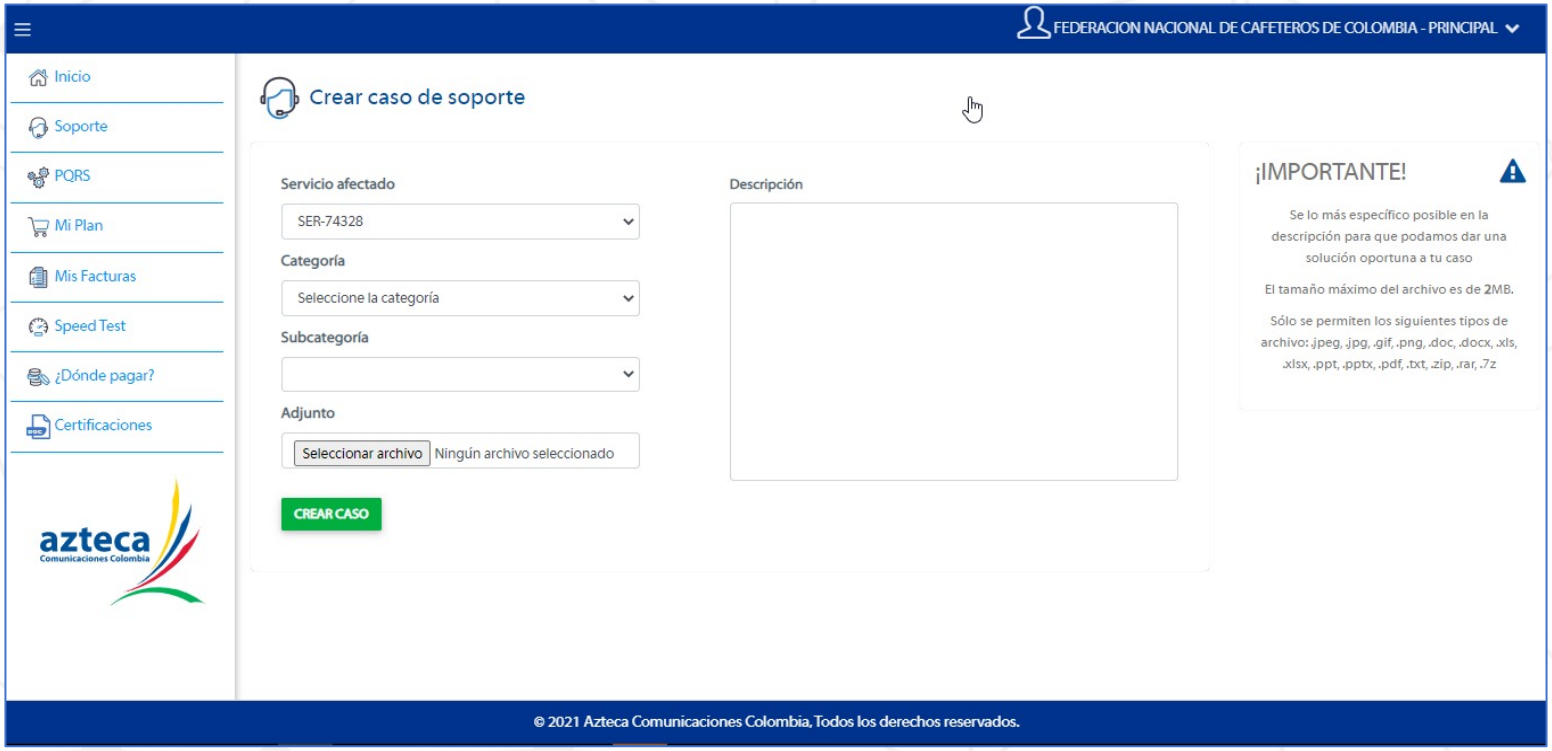
En la opción de **Soporte** el cliente visualiza los casos reportados en cada uno de los servicios, detallando los datos básicos. Para registrar nuevos casos se debe dar clic en el botón “CREAR NUEVO CASO”.




| No Caso | Estado | Ubicación | Subcategoría | Fecha falla | Codigo servicio | Descripción | Avance |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 00757616 | Cerrado | RIOBLANCO (TOLIMA) | CORTE DE FIBRA POR DAÑO POR PASO DE AUTOMOTORES | 2021-08-23 08:13 a. m. | SER-11131 | Se comunica el Sr Darlan Beltran tel 312 4475252 indica falla de servicio en la sede de Rioblanco. | Información de cliente - Sede de Rioblanco cliente FEDECAFE, Atiende la Sra Ximena Ramirez Torres tel 318 4343222, la sede esta ubicada en la Calle 3 N° 5-15 casa del café horario de atención 7:30 am a 12 pm y de 2 pm a 6 pm Nota llamar previa visita. segundo contacto Darlan Beltran tel 312 4475252 |
| 00754342 | Cerrado | DAGUA (VALLE DEL CAUCA) | CORTE DE FIBRA POR VANDALISMO | 2021-08-18 07:00 a. m. | SER-235468 | Pedida de gestión sobre la OLT de Dagua en el departamento de Valle de Cauca, afecta servicio cliente FEDECAFE | Cierre TK 2710710 Apertura BB Primario Manizales-Cali, Manizalez-Popayan. Apertura BB Secundario Manizales-Popayan, Yumbo-Bugase observa restablecimiento del bb apertura BB primario Manizales-Cali, Manizalez-Popayan. apertura BB secundario Manizales-Popayan, Yumbo-Buga. se observa prx dentro del rango de operación e históricos. Se restablece gestión y trafico de los nodos de Dagua, Restrepo, La Cumbre, Calima, Buga.causa: robo caja de empalmeSolucion: preparan puntas y fusion de hilos Grupo resolutor: OYM - UFINETHora de Falla: 2021 08 18 04:12:00 Hora de solución: 2021 08 18 13:02:00 |
| 00747910 | Cerrado | SAN VICENTE DE CHUCURI (SANTANDER) | PAGO NO APLICADO | 2021-08-05 06:26 p. m. | SER-40399 | "Federación Nal. Cafeteros Aviso de pago 7000059189" Andrés Ayala | N/A |
| 00747905 | Cerrado | SOCORRO (SANTANDER) | PAGO NO APLICADO | 2021-08-05 06:26 p. m. | SER-226282 | "Federación Nal. Cafeteros Aviso de pago 7000059200" Andrés Ayala | N/A |

# SOPORTE

Estos casos serán gestionados por el personal de Servicio al Cliente. Se debe seleccionar el servicio afectado, la categoría, subcategoría, descripción y adjunto (opcional).

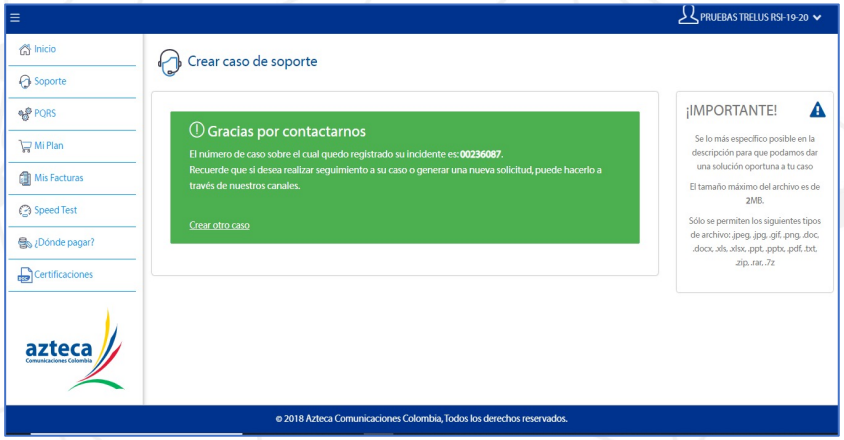



GRUPO SALINAS DESDE 1906

azteca Comunicaciones Colombia

# SOPORTE

Una vez generado el caso, el sistema presenta un mensaje de confirmación con el número de caso creado adicionalmente envía una notificación al cliente.



| | |
|---|---|
| **Empresa** | Sucursal Pruebas trelus RSI-19-20 2 |
| **Número de caso** | 00236336 |
| **Estado** | Abierto |
| **Reportado Por** | ana Stark |
| **Fecha y hora evento Inicial** | 24-08-2021 05:32 PM |

| **SERVICIO AFECTADO** | | |
|---|---|---|
| **Nombre de Servicio** | **Producto** | **Sede** |
| SER-Q229966 | TRELUS MAX | PASTO |

| **DESCRIPCIÓN INCIDENTE** |
|---|
| prueba |