

# Manejo contingencias – Centro De Atención Telefónica

## 1. Cuando el problema es de **Contactabilidad** ¿El ready es relativamente alto?

### P1. ¿En cuales sedes se está presentando?

R1: Si es una ciudad en específico, revisar campaña (*AMD, Velocidad*) y conexión a internet o switch locales, hacer cambio de operador inmediatamente

- Si es en Cali, pasarnos a UNE y reiniciar el equipo routerboard (Microtik) desconectando desde la corriente o desde consola administrativa del equipo.
  - Puerto en Microtik CLARO Principal #10
  - Puerto en Microtik Backup UNE #8
- Verificar que los equipos este navegando por una IP Pública: 181.143.234.246
- Reiniciar la sesión de los operadores que este abierta de Wolkvox Agent o Manager.
- Si es necesario Reiniciar equipo completo (Opcional, sino funciona paso anterior)

R2: Si es en general, preguntar cuándo fue el último cambio del *Caller ID*.

#### R.2.1. Hacer pruebas para validar los números del *Caller ID*

- Si los números “salen” de otro país (ej. Países Bajos), entonces cambiarlos, si no escalar el caso.
- Si los números “salen” en desorden (ej. 13186197041), entonces verificar con qué configuración está trabajando *IPCOM* (Si los Caller ID incluyen el sufijo 57 o si están sólo los 10 dígitos) y pasarle la información a *WOLKVOX*.

## 2. Cuando el problema es de llamadas **entrecortadas**

### P1. ¿En cuales sedes se está presentando?

R1: Si es una sede en específico, revisar campaña (*AMD, Velocidad*) y conexión a internet o switch locales, hacer cambio de operador inmediatamente.

- Si es en Cali, pasarnos a UNE y reiniciar el equipo routerboard (Microtik) desconectando desde la corriente o desde consola administrativa del equipo.
  - Puerto en Microtik CLARO Principal #10
  - Puerto en Microtik Backup UNE #8

- Verificar que los equipos este navegando por una IP Pública: 181.143.234.246
- Reiniciar la sesión de los operadores que este abierta de Wolkvox Agent o Manager.
- Si es necesario Reiniciar equipo completo (Opcional, sino funciona paso anterior)

R2: Si es general, intentar cambio de proveedor de minutos (de *IPCOM* a *WOLKVOX*) se informa a wolkvox que se va a hacer el cambio.

### 3. Cuando el problema es de llamadas mudas

P1. ¿En cuales sedes se está presentando?

R1: Si es una ciudad en específico, revisar campaña y conexión a internet o switch locales, hacer cambio de operador inmediatamente

- Si es en Cali, pasarnos a UNE y reiniciar el equipo routerboard (Microtik) desconectando desde la corriente o desde consola administrativa del equipo.
  - Puerto en Microtik CLARO Principal #10
  - Puerto en Microtik Backup UNE #8

- Verificar que los equipos este navegando por una IP Pública: 181.143.234.246
- Reiniciar la sesión de los operadores que este abierta de Wolkvox Agent o Manager.
- Si es necesario Reiniciar equipo completo (Opcional, sino funciona paso anterior)

R2: Validar si estamos con wolkvox, ya que generalmente presenta alto % de mudas, hacer el cambio a IPCOM

R3: Si es en general, validar si estamos con la recarga de minutos con *IPCOM*

### 4. Cuando el problema es que no salen, ni entran llamadas ¿El ready es casi 100%?

P1. ¿En cuales sedes se está presentando?

R1: Si es en general,

- Validar si estamos con la recarga de minutos con *IPCOM* (financiero)
- Validar si se trata de una afectación en los servidores de *WOLKVOX*.

R2: Si es una ciudad en específico, revisar campaña y conexión a internet o switch locales, hacer cambio de operador inmediatamente.

- Si es en Cali, pasarnos a UNE y reiniciar el equipo routerboard (Microtik) desconectando desde la corriente o desde consola administrativa del equipo.
  - Puerto en Microtik CLARO Principal #10
  - Puerto en Microtik Backup UNE #8
- Verificar que los equipos este navegando por una IP Pública: 181.143.234.246
- Reiniciar la sesión de los operadores que este abierta de Wolkvox Agent o Manager.
- Si es necesario Reiniciar equipo completo (Opcional, sino funciona paso anterior)

#### Retornar el servicio de UNE a Claro.

- Conectar el cable patch Cord en puerto #10.
- Reiniciar Microtik.
- Cerrar sesión y volver a iniciar sesión en Wolkvox Agent y Manager.
- Dejar desconectado cable de patch Cord de red UNE.