

# Manual Funcional PORTAL AUTOGESTIÓN

## Mi plan

Fecha: 10/08/2021





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
- ¿Dónde pagar?
- Certificaciones
- Actualizar Datos

FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA - PRINCIPAL

Inicio

Soporte

PQRS

Mi Plan

Mis Facturas

Speed Test

¿Dónde pagar?

Certificaciones

### Servicios de Conectividad e Internet

- Internet Dedicado
- Internet Banda Ancha
- Canales MPLS
- Wifi Gestionado
- Internet Productivo y Dinámico

Resumen de cuenta:

- Saldo: **5254113**
- Facturas pendientes: **0**
- Mora: **74 días**

**PAGUE EN LINEA**

**Mis Facturas**  
Consulta y descarga tus facturas y certificados de pago.

**Speed test**  
Verifica la velocidad de tu conexión.

**Mi plan**  
Modifica los servicios contratados en tu plan actual.

**PQRS**  
Gestiona tus preguntas, quejas, reclamos y solicitudes.

© 2021 Azteca Comunicaciones Colombia, Todos los derechos reservados.



En la opción de **Mi Plan** se pueden ver los servicios que tiene el cliente, tendrá la opción de generar un cambio en sus servicios a través de la generación de posventas.

PRINC PRUEBA SX Y RX 3 ▾

**Mis servicios** Estos son los servicios que tienes contratados

ⓘ Puede realizar una solicitud de posventa en los servicios que tengan este ícono 🛒

Nombre Sucursal	Dirección	Código Servicio	Ubicación	Producto
SUC Prueba Sx y Rx 3_6	Calle 4 # 4-44	SER-Q230072	CALARCA (QUINDIO)	INTERNET-ID CORPORATIVO
SUC Prueba Sx y Rx 3_5	Calle 4 # 4-44	SER-Q230071	GIRON (SANTANDER)	INTERNET-BA CORPORATIVA
SUC Prueba Sx y Rx 3_4	Calle 4 # 4-44	SER-Q230070	SAN AGUSTIN (HUILA)	INTERNET-ID CORPORATIVO
SUC Prueba Sx y Rx 3_3	Calle 4 # 4-44	SER-Q230069	PASTO (NARIÑO)	INTERNET-BA CORPORATIVA
SUC Prueba Sx y Rx 3_2	Calle 4 # 4-44	SER-Q230068	ZARZAL (VALLE DEL CAUCA)	INTERNET-ID CORPORATIVO
SUC Prueba Sx y Rx 3_1	Calle 4 # 4-44	SER-Q230067	BOGOTA.D.C.(BOGOTA.D.C.)	INTERNET-IP PÚBLICA
SUC Prueba Sx y Rx 3_1	Calle 4 # 4-44	SER-Q230066	BOGOTA.D.C.(BOGOTA.D.C.)	INTERNET-BA CORPORATIVA

© 2021 Azteca Comunicaciones Colombia, Todos los derechos reservados.



Al ingresar en el carrito de ventas se pueden ver las posventas que pueden ser gestionadas de acuerdo al servicio seleccionado: Asignación IP, Cambio de Plan, Cambio de Producto, Traslado y Suspensión Voluntaria.

**Nueva posventa para el servicio SER-Q230072**

Producto actual	INTERNET-ID CORPORATIVO	Ancho de banda actual	5 Mb
Ubicación del servicio	CALARCA (QUINDIO)	Tipo de Posventa	Seleccione el tipo de posventa

- Seleccione el tipo de posventa
- ASIGNACIÓN IP
- CAMBIO DE PLAN
- CAMBIO DE PRODUCTO
- TRASLADO INTERNO
- TRASLADO EXTERNO**
- SUSPENSIÓN VOLUNTARIA

Producto	SUC Prueba Sx y Rx	Calle	SER	Ciudad	Tipo de Posventa
INTERNET-ID CORPORATIVO	SUC Prueba Sx y Rx 3_5	Calle 4 # 4-44	SE	SAN AGUSTIN (HUILA)	INTERNET-ID CORPORATIVO
INTERNET-BA CORPORATIVA	SUC Prueba Sx y Rx 3_4	Calle 4 # 4-44	SER-Q230070	PASTO (NARIÑO)	INTERNET-BA CORPORATIVA
INTERNET-ID CORPORATIVO	SUC Prueba Sx y Rx 3_3	Calle 4 # 4-44	SER-Q230069	ZARZAL (VALLE DEL CAUCA)	INTERNET-ID CORPORATIVO
INTERNET-BA CORPORATIVA	SUC Prueba Sx y Rx 3_2	Calle 4 # 4-44	SER-Q230068	BOGOTA, D.C. (BOGOTA, D.C.)	INTERNET-BA CORPORATIVA
INTERNET-ID CORPORATIVO	SUC Prueba Sx y Rx 3_1	Calle 4 # 4-44	SER-Q230067	BOGOTA, D.C. (BOGOTA, D.C.)	INTERNET-ID CORPORATIVO
INTERNET-IP PÚBLICA	SUC Prueba Sx y Rx 3_1	Calle 4 # 4-44	SER-Q230066	BOGOTA, D.C. (BOGOTA, D.C.)	INTERNET-IP PÚBLICA
INTERNET-BA CORPORATIVA	SUC Prueba Sx y Rx 3_1	Calle 4 # 4-44	SER-Q230066	BOGOTA, D.C. (BOGOTA, D.C.)	INTERNET-BA CORPORATIVA

© 2021 Azteca Comunicaciones Colombia, Todos los derechos reservados.





Una vez diligenciado el formulario de acuerdo a la posventa seleccionada, el sistema presenta un mensaje de confirmación, el número de la posventa para su seguimiento y la notificación correspondiente. Estas serán gestionadas por el personal de Azteca Comunicaciones Colombia.

Nueva posventa para el servicio SER-Q230072 ✕

Producto actual	Ancho de banda actual
INTERNET-ID CORPORATIVO	5 Mb
Ubicación del servicio	Tipo de Posventa
CALARCA (QUINDIO)	TRASLADO INTERNO <span>▾</span>

✔ La solicitud de posventa de **Traslado Interno** ha sido generada exitosamente. Su solicitud fue registrada bajo la POSV-33882, gracias por contactarnos.

 noreply@salesforce.com en nombre de Usuario Integración <rjimenez@azteca-comunicaciones.com>  
Nueva posventa POSV-63143

Para  Harold David Pineda Pedroza

---

Bogotá D.C, 10 de agosto de 2021

Señores:  
FEDECAFE - ARGELIA- VALLE - TOP

Posventa:  
POSV-63143

Apreciado cliente,

Reciba un cordial saludo de Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S, para nosotros es muy grato atender sus inquietudes porque nos permiten trabajar continuamente en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a su requerimiento en el cual nos solicita la posventa de **Traslado** para el servicio **SER-74324**, nos permitimos comunicarle que se generó la posventa **POSV-63143**.