

Team les comparto la información del nuevo proceso para ingresar un Ticket, por favor lo leen, lo revisan, dudas con todo gusto y me confirman de Enterado y Entendido por favor.

Necesitamos generar y recabar evidencia antes de escalar mediante un Ticket, para descartar que ésta proviene de nuestra conexión a internet, se deben realizar 2 pruebas sencillas, y generar 2 muestras de requerimientos básicos, tomando captura de pantalla:

1. PRUEBA DE VELOCIDAD
2. LATENCIA
3. METODO DE CONEXIÓN
4. DIADEMA USB

1.PRUEBA DE VELOCIDAD:

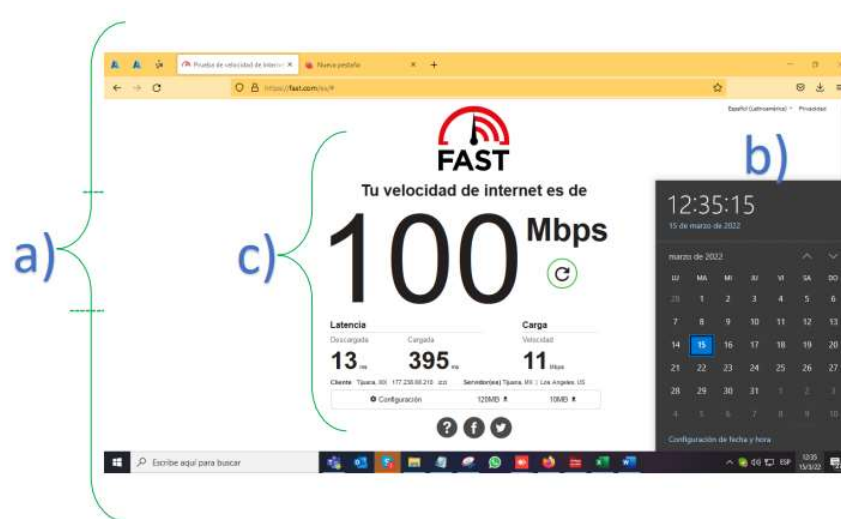
www.fast.com

Una vez finalizado dar clic en botón más información. Este es un el ejemplo de la prueba de velocidad finalizada.

REALIZAR UNA CAPTURA DE PANTALLA DE LA EVIDENCIA

Requisitos que deben contener las capturas.

- a) Mostrar pantalla completa
- b) Indicar fecha y hora actuales
[Para ello hay que desplegar el calendario con el cursor de nuestro mouse]
- c) Mostrar los números en negro, indicando que la prueba de velocidad se ha finalizado.



RESULTADOS ESPERADOS DE VELOCIDAD DE INTERNET

- Velocidad mínima de 10 Mbps de bajada y 5 Mbps de subida.
- Dedicados, esto significa únicamente para el pc del agente, si existen más dispositivos conectados al modem y en uso, esta velocidad deberá ser mayor.

2. LATENCIA

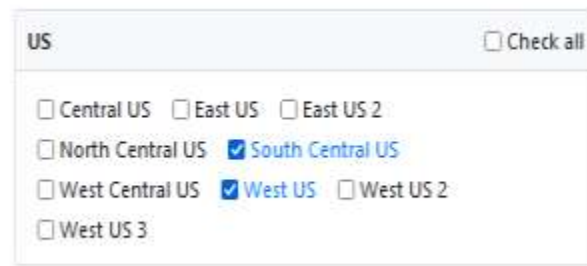
www.azurespeed.com/Azure/Latency

Una vez dentro del sitio observarás varias casillas en blanco, selecciona únicamente WEST US y SOUTH CENTRAL US.

REALIZA CAPTURA DE PANTALLA sin olvidar, CAPTURAR PANTALLA COMPLETA, HORA Y FECHA ACTUAL Y HABER SELECCIONADO LAS CASILLAS CORRECTAS

[Para ello hay que desplegar el calendario con el cursor de nuestro mouse]

- Graficas con valores menores a 100 ms En el indicador de tu zona geográfica
- ZONA WEST US correspondiente a SONORA, BAJA CALIFORNIA NORTE Y SUR
- ZONA SOUTH CENTRAL correspondiente al Resto de la República Mexicana



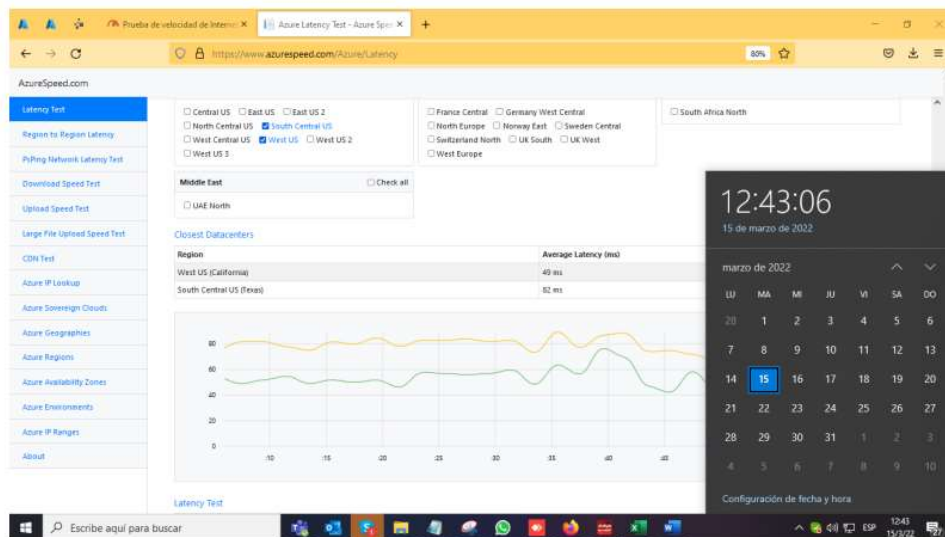
US ☐ Check all

☐ Central US ☐ East US ☐ East US 2

☐ North Central US ☒ South Central US

☐ West Central US ☒ West US ☐ West US 2

☐ West US 3



-----RESULTADOS ESPERADOS DE LATENCIA-----

- Graficas con valores **menores a 100 ms** En el indicador de tu zona geográfica.
- **ZONA WEST US** correspondiente a SONORA, BAJA CALIFORNIA NORTE Y SUR
- **ZONA SOUTH CENTRAL** correspondiente al Resto de la República Mexicana

3. METODO DE CONEXIÓN

En el menú de configuración de WINDOWS selecciona la opción INTERNET Y RED.

Al dar clic en esta opción, se desplegará la siguiente ventana. También se deberá captura pantalla, en modo pantalla completa, con la hora/fecha actual y conectado SIEMPRE a CABLE ETHERNET.

[Para ello hay que desplegar el calendario con el cursor de nuestro mouse]

Conexión mediante cable ETHERNET únicamente.



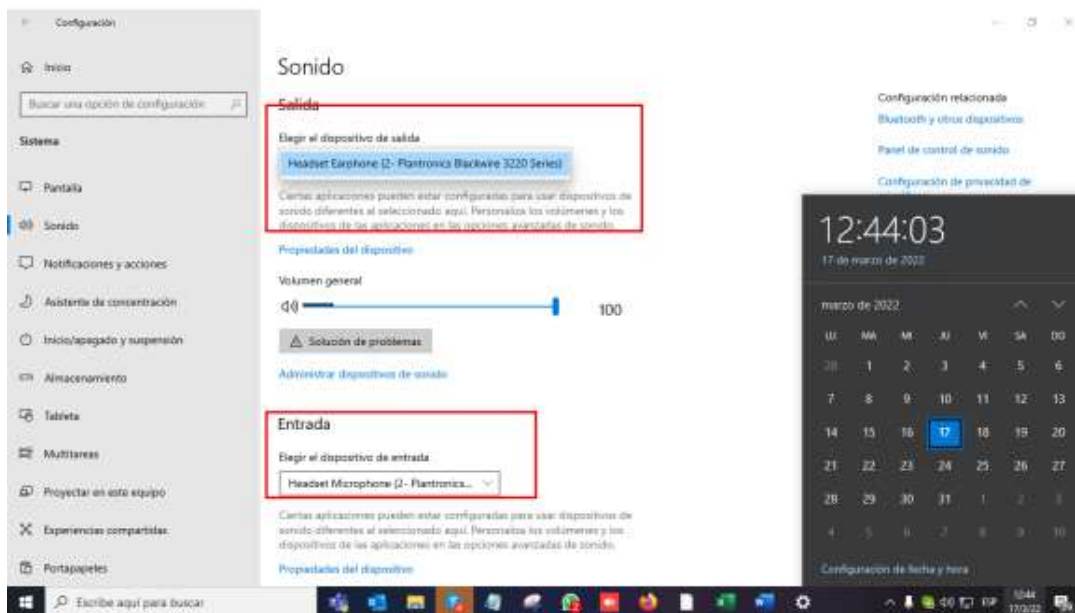
4. DIADEMA USB

En el menú de configuración de WINDOWS selecciona la opción SISTEMA.

Al dar clic en esta opción, se desplegará una ventana, donde harás clic en la opción SONIDO.

Realizaras captura de pantalla COMPLETA, con fecha/hora y mostrando que tu headset es USB
[Para ello hay que desplegar el calendario con el cursor de nuestro mouse]

- Identificar una diadema USB, se reconoce debido a que aparece el nombre del Fabricante y/o modelo, así como en dispositivos genéricos arroja el nombre diadema USB
- Cuando es una diadema de 3.5 mm no especifica marca ni modelo, y aparece por Default regularmente Speakers/headphones Realtek(R) Audio



NOTA:

Las 4 pantallas deben ser enviadas al Supervisor/Trainer según corresponda, quien las agregará en el Ticket para escalación.

Las 4 pruebas son necesarias para poder escalar mediante un Ticket y una vez comprobado que la falla que se reporta no es de nuestra parte poder procesar el pago del tiempo que tuvimos la incidencia, sin esta información como respaldo ni el Ticket ni el pago proceden.