

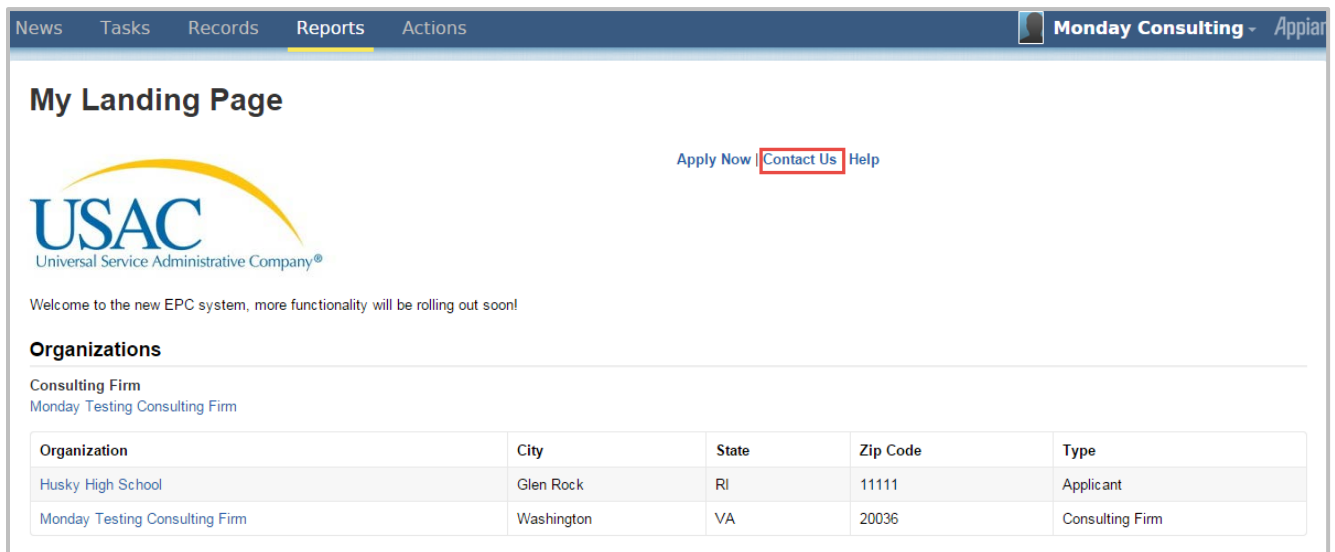
# CENTRO DE PRODUCTIVIDAD E-RATE (EPC) GUÍA DEL USUARIO SOLICITANTE

## Atención al Cliente

### Contactarnos/Crear un Caso de Atención al Cliente

1. En la página de inicio, seleccione **Contact Us** (Contáctenos).

**NOTA:** Si está asociado con más de una organización, seleccione la organización de la lista proporcionada para continuar.



The screenshot shows the 'My Landing Page' of the USAC EPC system. At the top, there are navigation tabs: News, Tasks, Records, Reports (highlighted), and Actions. A user profile for 'Monday Consulting' is visible in the top right. Below the navigation, there are links for 'Apply Now', 'Contact Us' (highlighted with a red box), and 'Help'. The USAC logo is displayed, along with a welcome message: 'Welcome to the new EPC system, more functionality will be rolling out soon!'. Under the 'Organizations' section, there is a table listing organizations with columns for Organization, City, State, Zip Code, and Type.

Organization	City	State	Zip Code	Type
Husky High School	Glen Rock	RI	11111	Applicant
Monday Testing Consulting Firm	Washington	VA	20036	Consulting Firm

2. Se abre la página **Create a Customer Service Case**.
3. Ingrese los **Detalles del Caso** de la siguiente manera:
  - Ingrese un **Apodo** para el caso.
  - Ingrese una **Descripción**.
  - Seleccione el **Tema** para el caso de atención al cliente en el menú desplegable.
  - Seleccione un **Subtema** en el menú desplegable.
  - Seleccione una **Prioridad** (los usuarios de atención al cliente pueden filtrar los casos en función de la prioridad).
  - Adjunte todos los archivos pertinentes.

News Tasks (5) Records Reports **Actions** FullRights User - Appian

### Create a Customer Service Case

**Case Details**

Nickname \*

Description \*

Topic \*

Priority \*

Document

Attachments

Find Attachment

**Case Contact**

Select Contact \*

Cancel Submit

- También puede adjuntar archivos que ya están en el EPC, por ejemplo, formularios u otros casos de atención al cliente. Para adjuntar un archivo, haga clic en **Find Attachment** (Buscar adjunto).

**Attachments**

<input type="checkbox"/>	Attachment	Attachment Type
<input type="checkbox"/>	Case #3	Customer Service Case

Find Attachment

- Seleccione el tipo de archivo adjunto en el menú desplegable. Seleccione el archivo adjunto de la lista y haga clic en **Add Attachments** (Agregar adjuntos). Repita el procedimiento las veces que sea necesario para adjuntar otros archivos.

Cases

<input type="checkbox"/>	Case #	Nickname
<input checked="" type="checkbox"/>	222	first case

+ Add Attachment(s)

6. Ingrese la información de contacto para el caso. Su información se ingresará de manera predeterminada. Para darse de baja de la lista, haga clic en **x** junto a su nombre de usuario.
7. Haga clic en el botón de opción para seleccionar un contacto, ya sea uno que esté en el sistema o uno que no lo esté. Ingrese su información.
8. Haga clic en **Submit** (Enviar).

**Case Contact**

Select Contact \*

I would like to choose a user in the system  
 I would like to enter in a contact that is not in the system

Cancel
Submit

Se mostrará su número de caso. Puede revisar el caso haciendo clic en el vínculo.

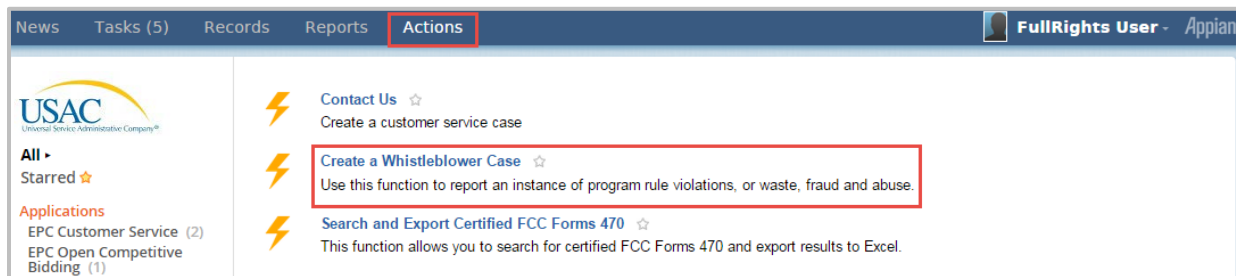


**NOTA:** Visualizar los documentos cargados puede llevar hasta un minuto. Si es necesario, actualice la página.

## Crear un Caso de Denuncia

Como inició sesión en EPC, su información de contacto se asociará automáticamente con este caso de denuncia. Si prefiere permanecer en el anonimato, llame a la Línea Directa de Denunciantes al (888) 203-8100 para proporcionar información sin revelar su nombre ni su información de contacto.

1. Seleccione **Actions** (Acciones) en el menú principal.
2. Seleccione **Create a Whistleblower Case** (Crear un caso de denuncia).



3. Ingrese los detalles del caso, según sea necesario:
  - Apodo
  - Descripción
  - Tema
  - Prioridad
  - Adjunte los documentos necesarios
4. Ingrese información de contacto adicional (opcional)

**EN ESTA GUÍA SE DESCRIBE:** Crear un caso de atención al cliente o un caso de denuncia

5. Seleccione **Submit**.

### Create a Whistleblower Case

**Case Details**

Nickname \*

Description \*

Topic \*  
Whistleblower

Priority \*  
Please select a value

Document  
 Browse...

**Case Contact**

First Name \*

Last Name \*

Email \*

Phone \*

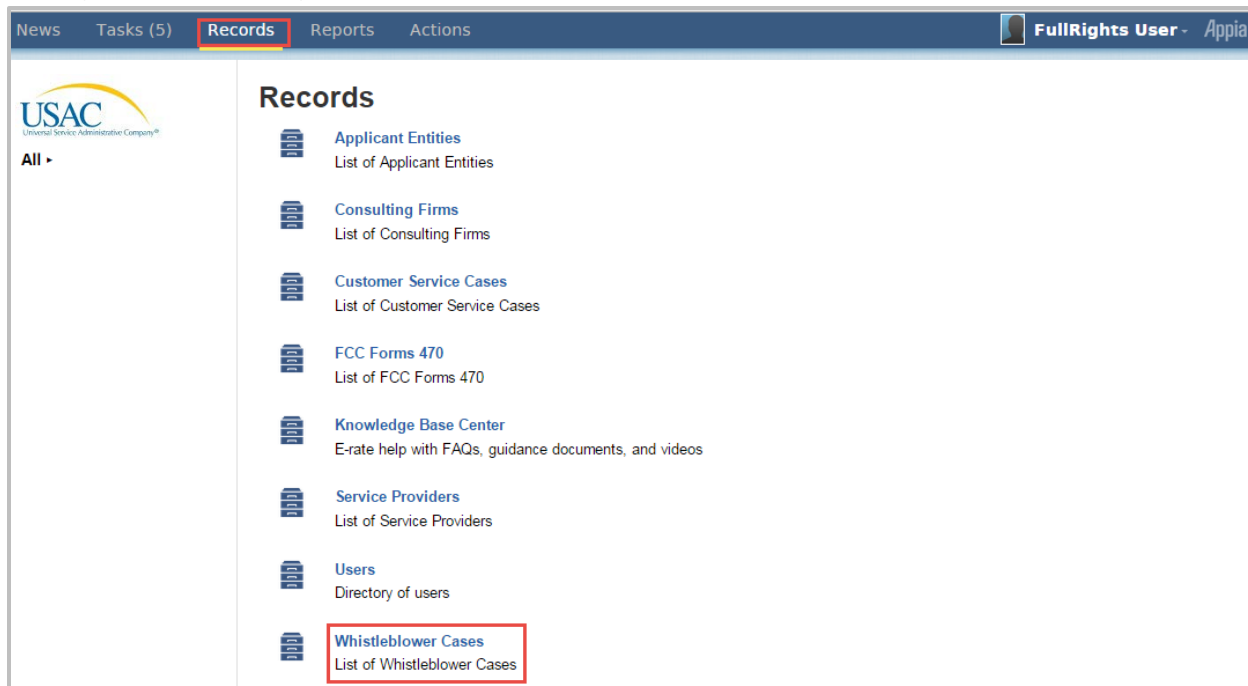
Phone Extension

Cancel Submit

### Visualice sus Casos de Denuncia

Puede visualizar los casos de denuncia que ha creado.

Seleccione **Records** (Registros) en el menú principal y, a continuación, seleccione el vínculo **Whistleblower Cases** (Casos de denuncia).



The screenshot shows the USAC web application interface. At the top, there is a navigation bar with 'News', 'Tasks (5)', 'Records' (highlighted with a red box), 'Reports', and 'Actions'. The user is logged in as 'FullRights User - Appia'. On the left side, there is a sidebar with the USAC logo and 'All >'. The main content area is titled 'Records' and contains a list of links, each with a folder icon: 'Applicant Entities' (List of Applicant Entities), 'Consulting Firms' (List of Consulting Firms), 'Customer Service Cases' (List of Customer Service Cases), 'FCC Forms 470' (List of FCC Forms 470), 'Knowledge Base Center' (E-rate help with FAQs, guidance documents, and videos), 'Service Providers' (List of Service Providers), 'Users' (Directory of users), and 'Whistleblower Cases' (List of Whistleblower Cases). The 'Whistleblower Cases' link is highlighted with a red box.

EN ESTA GUÍA SE DESCRIBE: Crear un caso de atención al cliente o un caso de denuncia