

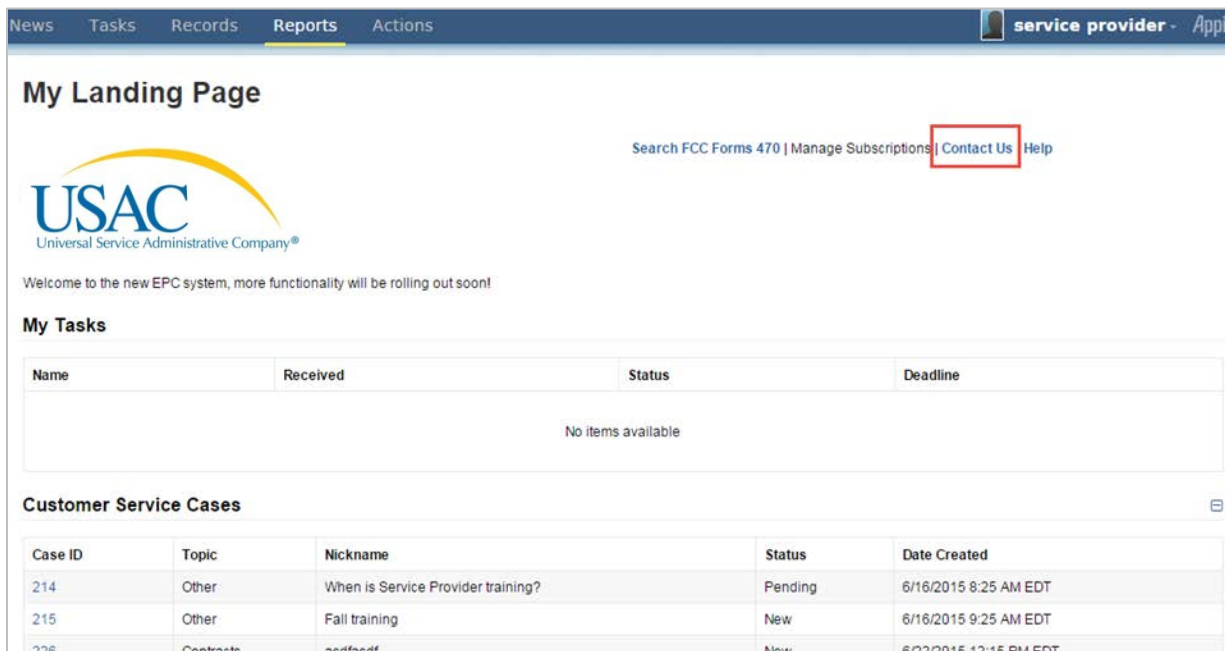
# CENTRO DE PRODUCTIVIDAD E-RATE (EPC) GUÍA DEL USUARIO PARA PROVEEDORES DE SERVICIOS

## 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' for a service provider. At the top right, there is a navigation bar with 'service provider - Appli'. Below the navigation bar, there are links for 'Search FCC Forms 470 | Manage Subscriptions | **Contact Us** | Help'. The 'Contact Us' link is highlighted with a red box. Below the links, there is a 'My Tasks' section with a table that is currently empty, showing 'No items available'. Below that is a 'Customer Service Cases' section with a table containing three rows of case data.

Case ID	Topic	Nickname	Status	Date Created
214	Other	When is Service Provider training?	Pending	6/16/2015 8:25 AM EDT
215	Other	Fall training	New	6/16/2015 9:25 AM EDT
226	Contracts	asdfsdf	New	6/22/2015 12:15 PM EDT

2. Se abre la página **Create a Customer Service Case** (Crear un caso de atención al cliente).
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 la **Prioridad**. Los usuarios de atención al cliente pueden filtrar los casos en función de la prioridad.
  - Adjunte todos los archivos pertinentes.

News Tasks Records Reports **Actions** service provider - Appia

### Create a Customer Service Case

**Case Details**

Nickname \*

Description \*

Topic \*

Priority \*

Document

Choose File No file chosen

**Attachments**

Attachment	Attachment Type
No items available	

Find Attachment

**Case Contact**

Select Contact \*

service provider x

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

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

**Attachments**

Attachment	Attachment Type
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

Case #	Nickname
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.

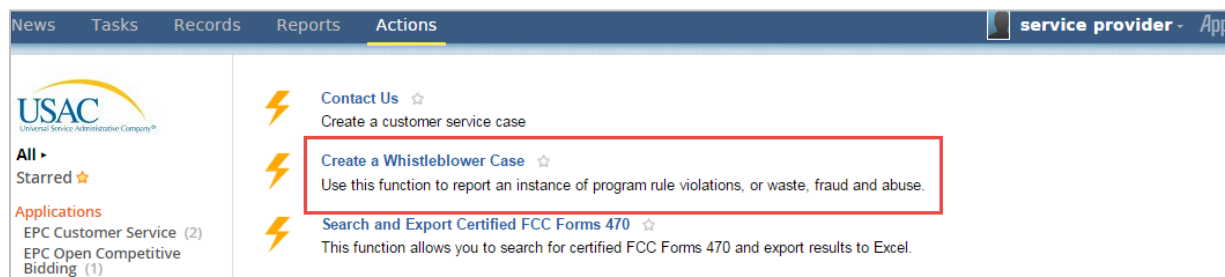


**NOTA:** Visualizar los documentos cargados puede llevar hasta un minuto. Si es necesario, actualice la página.

## Crear un Caso de Denuncia

Dado que inició sesión en el 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 \*

Phone \*

Last Name \*

Phone Extension

Email \*

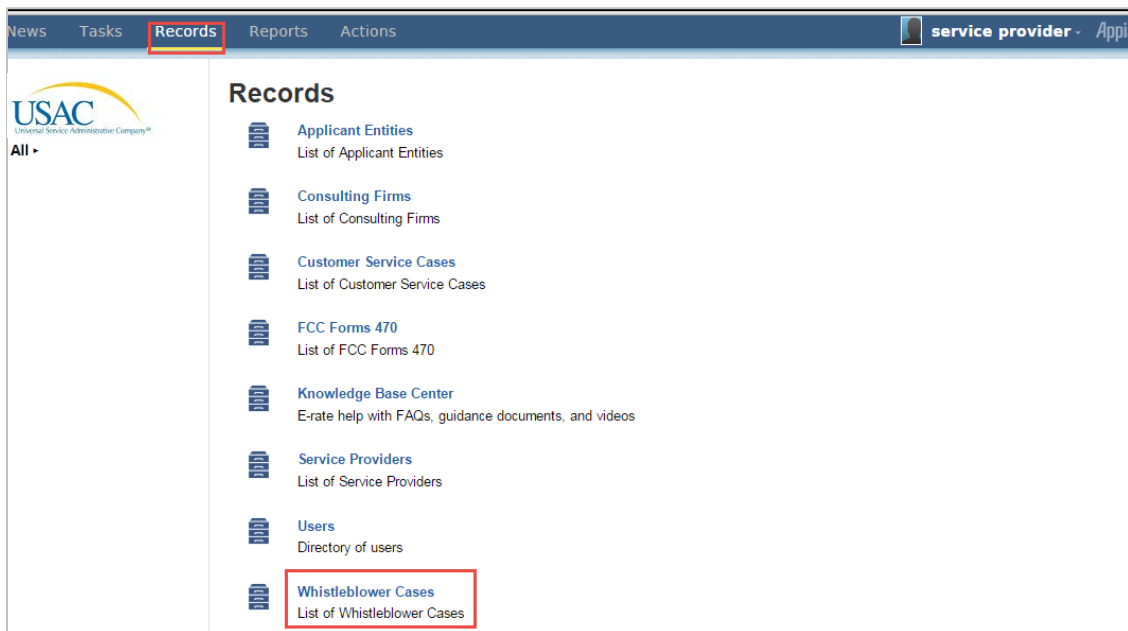
Cancel

Submit

## Visualize 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).



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