



# TELVISPEDIA

(Base de Conocimientos)

**GRUPO TELVISTA S.A. DE C.V.**

Blvd. Agua Caliente 10669 - Col. Aviación - Tijuana, B. C. 22014

Tel. (664) 622 6800 - Fax (664) 622 6801 - [www.telvista.com.mx](http://www.telvista.com.mx)

RFC. GTE990218GX2

# TELVISPEDIA

## ¿QUE ES TELVISPEDIA?

Primeramente, definiremos lo que es una base de conocimientos la cual es una biblioteca de autoservicio en línea con información sobre un proceso de atención, producto, servicio, departamento o tema.

Los datos de la base de conocimientos pueden provenir de cualquier parte en este caso los colaboradores o clientes que desean compartir un tema o proceso en específico pueden añadir información a la base de conocimientos y/o ampliarla. El contenido puede ir desde los pormenores del Departamento Jurídico o de Recursos Humanos hasta la explicación del funcionamiento de un producto. La base de conocimientos puede incluir preguntas frecuentes, manuales, guías de solución de problemas, procesos y otros datos que pueda querer o necesitar el equipo.

Aquí mencionamos algunas de las ventajas del uso de una base de conocimiento para distintas áreas:

**Atención al Cliente:** apoya a que el conocimiento y experiencias de otros usuarios aporten mejor calidad en la atención a nuestros clientes además de agilizar el tiempo de respuesta en la atención de un problema o dudas que pudieran presentarse en la atención.

**Recursos Humanos:** puede aplicarse en todos los niveles, desde la incorporación hasta la distribución de las políticas de la empresa, eventos, noticias y temas de interés a comunicar con toda la empresa.

**IT:** simplifican todos los procesos, desde la solución de problemas hasta la formación/incorporación y las preguntas generales sobre procedimientos y soporte.

**Jurídico:** sirve de ayuda con los contratos y otros procesos de aprobación, políticas, marcas comerciales y registros.

Dicho esto, **TELVISPEDIA** es el producto que ofrece Telvista para que nuestros clientes puedan contar con una base de conocimientos a su alcance tanto para sus agentes como para sus administradores, centralizando su información y teniéndola disponible para las personas que necesiten una consulta rápida y detallada de sus procesos.

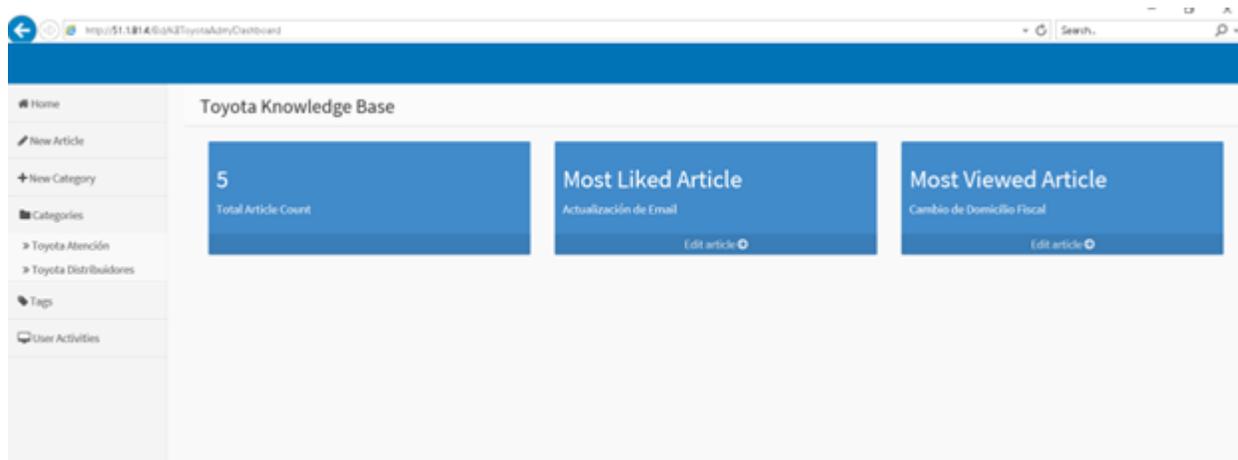
## ¿COMO FUNCIONA TELVISPEdia?

Telvispedia es una solución hospedada en un servidor Web a la cual los usuarios autorizados pueden acceder mediante una dirección https, un usuario y contraseña. Existen dos tipos de usuario (usuario y administrador) cada uno con sus diferentes funciones.

## FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR

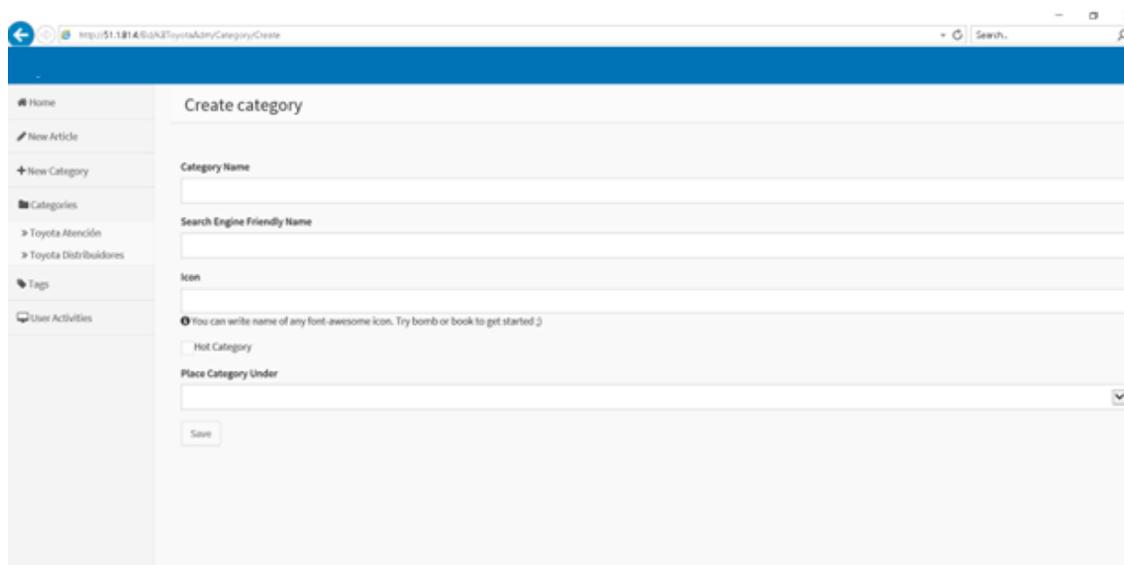
A continuación, se detallan las funciones que tiene habilitadas el administrador para la gestión de los artículos, categorías y demás procesos necesarios para alimentar la base de conocimientos.

Interfaz principal de administración de la base de conocimientos.



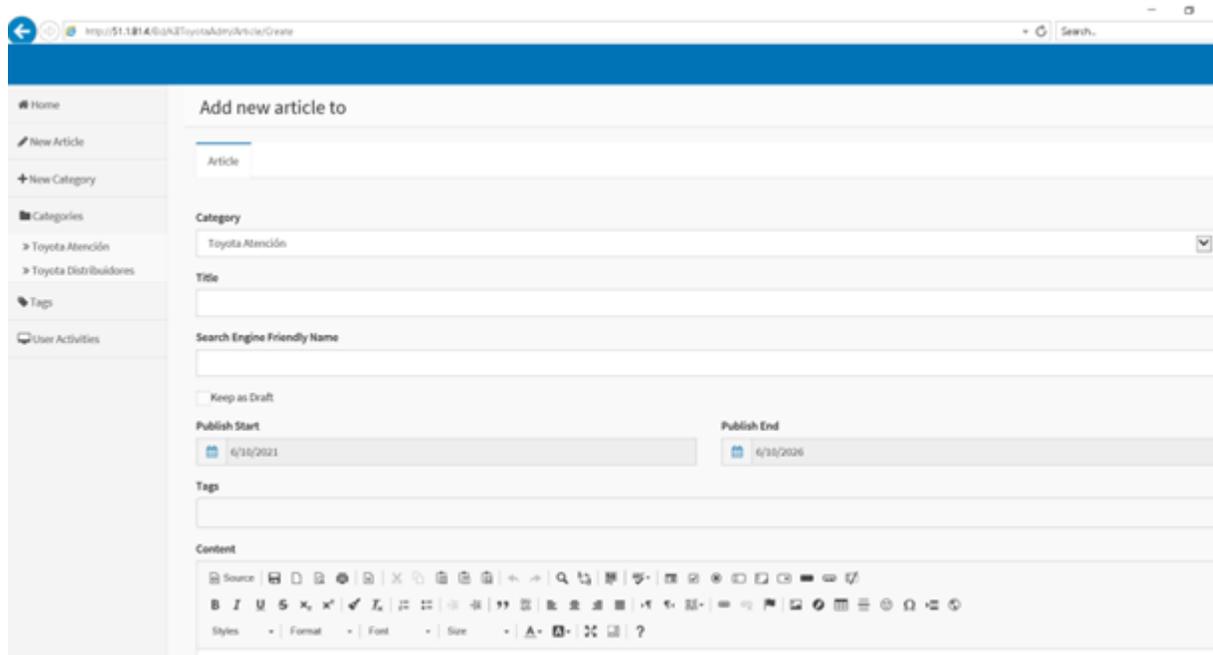
## Categorías

Seleccione la categoría a editar dentro del menú remarcado en la siguiente imagen.



## Artículos

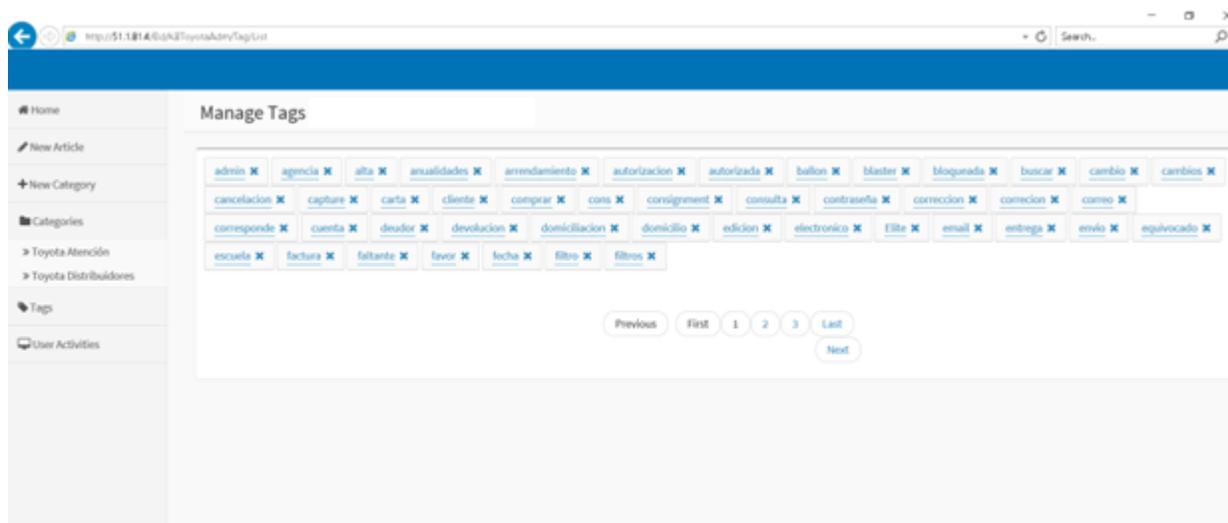
En la siguiente imagen puede observar el formulario correspondiente para agregar y/o crear un Nuevo artículo.



## Tags

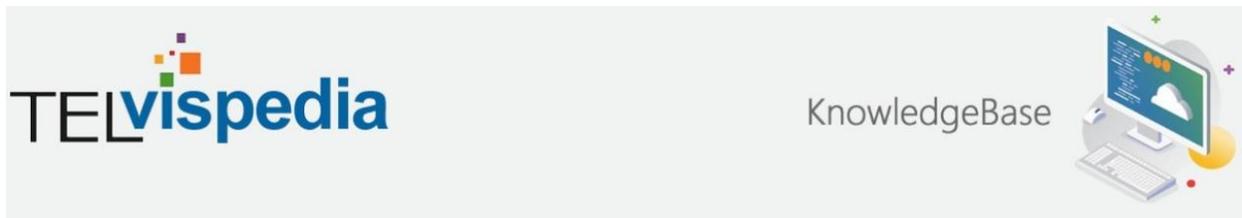
En la siguiente imagen se muestra la interfaz correspondiente para el panel de “Tags” activos. Puede editar un tag dando clic sobre alguno de ellos y se abrirá una pequeña ventana emergente donde podrá cambiar el contenido del tag.

Si desea eliminar un tag debe oprimir el botón con el icono “x” que se encuentra en cada uno de los tags.



## BUSQUEDAS

Para los usuarios que nos son administradores el contenido es muy sencillo, la interfaz solo muestra el buscador y nos sugiere los artículos mas recientes o buscados e información de interés para el usuario.



Enter search text Search

Hot

### Latest Articles

- Evita ser víctima del Phishing
- Lineamientos contraseñas seguras
- Proceso denuncia anónima
- PL04-Política de escritorio y pantalla limpia

### Popular Articles

- PL04-Política de escritorio y pantalla limpia
- Proceso denuncia anónima
- Lineamientos contraseñas seguras
- Evita ser víctima del Phishing

### Top Level Categories

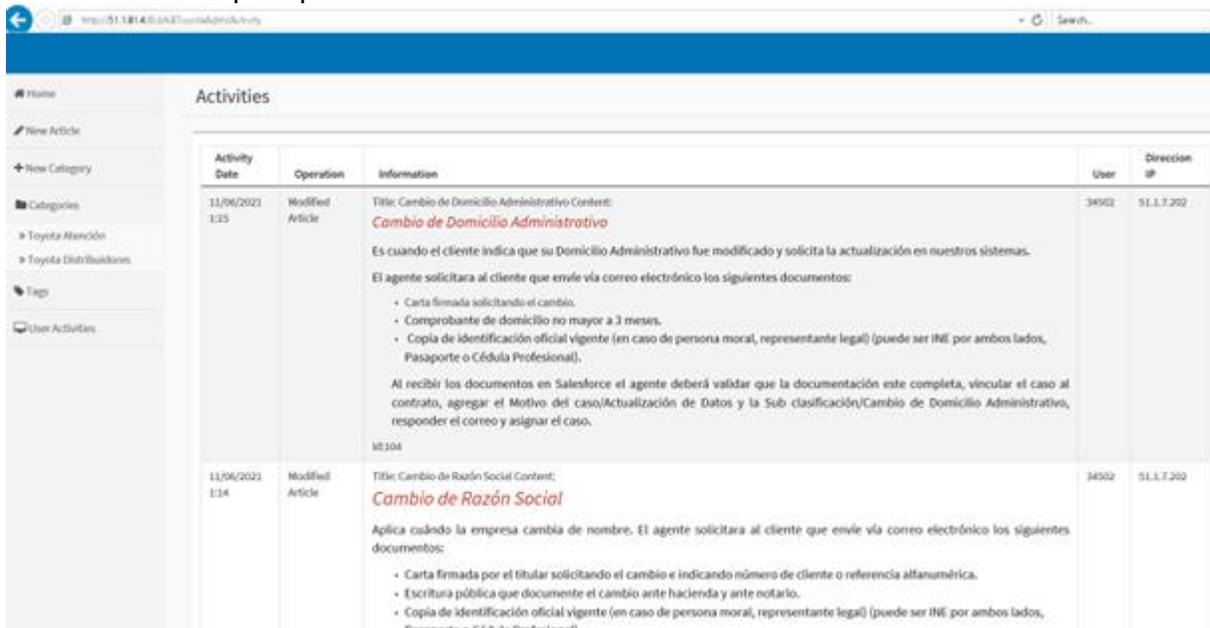
- Prevención de Fraudes
- Seguridad de la Información

### Popular Tags

- Pantalla
- buzón
- Personal
- Víctima
- proceso
- Limpia
- Bloqueo
- SGC
- Segura
- Contraseña
- Variación
- Cambios
- Contraseñas
- anónima
- Almacenamiento
- Phishing
- Escritorio

## REPORTES

La base de conocimientos Telvispedia va generando contenido de cualquier evento que se realiza en ella para poder tener un monitoreo e historial del uso.



Activity Date	Operation	Information	User	Direction IP
11/06/2021 1:23	Modified Article	<p>Title: Cambio de Domicilio Administrativo Content:  <b>Cambio de Domicilio Administrativo</b></p> <p>Es cuando el cliente indica que su Domicilio Administrativo fue modificado y solicita la actualización en nuestros sistemas.</p> <p>El agente solicitará al cliente que envíe vía correo electrónico los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta firmada solicitando el cambio.</li> <li>• Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses.</li> <li>• Copia de identificación oficial vigente (en caso de persona moral, representante legal) (puede ser INE por ambos lados, Pasaporte o Cédula Profesional).</li> </ul> <p>Al recibir los documentos en Salesforce el agente deberá validar que la documentación este completa, vincular el caso al contrato, agregar el Motivo del caso/Actualización de Datos y la Sub clasificación/Cambio de Domicilio Administrativo, responder el correo y asignar el caso.</p> <p>ME104</p>	34502	51.1.7.202
11/06/2021 1:14	Modified Article	<p>Title: Cambio de Razón Social Content:  <b>Cambio de Razón Social</b></p> <p>Aplica cuando la empresa cambia de nombre. El agente solicitará al cliente que envíe vía correo electrónico los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta firmada por el titular solicitando el cambio e indicando número de cliente o referencia alfanumérica.</li> <li>• Escritura pública que documente el cambio ante hacienda y ante notario.</li> <li>• Copia de identificación oficial vigente (en caso de persona moral, representante legal) (puede ser INE por ambos lados, Pasaporte o Cédula Profesional).</li> </ul>	34502	51.1.7.202

GRUPO TELVISTA S.A. DE C.V.

Bldv. Agua Caliente 10669 - Col. Aviación - Tijuana, B. C. 22014

Tel. (664) 622 6800 - Fax (664) 622 6801 - [www.telvista.com.mx](http://www.telvista.com.mx)

RFC. GTE990218GX2