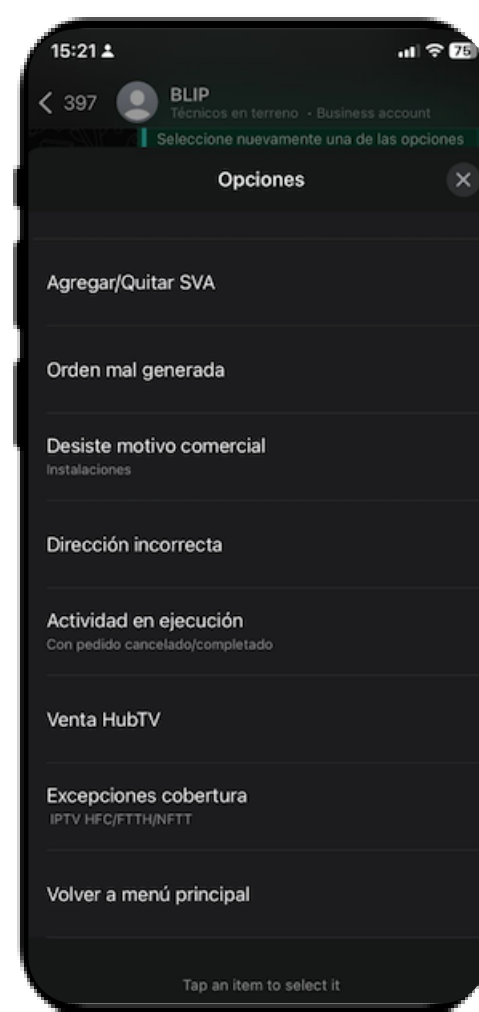


ACTUALIZACIÓN DE MOTIVOS DE ESCALAMIENTO CLAROVTR



¡Hola, tenemos información importante para ti!

La correcta identificación de los motivos de escalamiento es fundamental para garantizar una resolución eficiente de las incidencias que podamos presentar en el domicilio de nuestros clientes, es por esto que te informamos la actualización de algunos de los motivos de escalamientos a las distintas plataformas de asistencia técnica. En este documento, se detallan los diferentes tipos de casos y se especifica la plataforma correspondiente para cada uno, prestando especial atención a las nuevas categorizaciones establecidas.



Requisitos Generales para Escalamientos

Para asegurar una gestión exitosa de cualquier escalamiento, se deben cumplir los siguientes requisitos:

Verificación de conectividad y señal

- Asegurar datos móviles activos
- Mantener el GPS encendido

Realizar la derivación desde el domicilio del cliente

- Verificación de geolocalización radio de 100 metros.

Seguir las instrucciones del ejecutivo de soporte

Enviar las evidencias de validación necesarias

- Documentación fotográfica de la situación
- Comprobación de equipos y materiales
- Registro de intentos previos de solución

***Motivos de Escalamiento a Plataforma BLIP sección SOPTEC.
Whatsapp: +56 9 6367 9098
Indicar RUT y luego entrar a menú Derivación.***



**Entrenamiento
Técnico Comercial**
ClaroVTR

1. Motivos de Infactibilidad

Los siguientes casos deben ser escalados a Blip cuando se determina que existe una infactibilidad técnica:

- Sin acceso vivienda
- Problemas acceso a NAP/CTO (motivos externos)
- Acometida fuera de norma HFC y FTTH (HFC RG6 >35 m RG11 >51 m FTTH >300 m)
- Sin apoyo poste particular
- Sin Acceso a cámara particular
- Sin apoyo vivienda- Pierrack
- Casa sin medidor remarcador
- Técnico sin estacionamiento
- Ductos tapados para actividad que **no sea migración**

2. Motivos Clasificados como “Otros”

Los siguientes casos requieren escalamiento a BLIP bajo la categoría “Otros”:

- Evento contingencia / Falla masiva
- Falta Extensor
- Falta Material No Seriado
- Falta de equipos CPE
- Zona Roja
- Riesgo Eléctrico Domiciliario
- Sin Red para actividad que **no sea migración**

3. Motivos Clasificados como “Sin morador”

Los siguientes casos requieren escalamiento a BLIP bajo la categoría “Sin morador”:

- Sin moradores
- Sin contacto Reiterado

4. Motivos Clasificados como “Cliente reagenda”

Los siguientes casos requieren escalamiento a BLIP bajo la categoría “Cliente reagenda”:

- Cliente reagenda

5. Motivos Clasificados como “Desiste visita”

Los siguientes casos requieren escalamiento a BLIP bajo la categoría “Desiste visita”:

- Cliente desiste para toda actividad que no sea **Alta, Alta traslado y migraciones**.



Motivos de Escalamiento a Plataforma BLIP sección SOPORTE REDES
Whatsapp: +56 9 6367 9098
Indicar RUT y luego entrar a menú Derivación.



1. Motivos de Escalamiento a Redes

Casos que requieren intervención específica del equipo de redes:

- Acometida fuera de Norma NFFT (> 300 m)
- NAP/TAP copado
- Sin apoyo poste público
- Sin Acceso a cámara pública/Cámara Sellada
- Bocas Dañadas
- Filtro TLF
- Problema acceso NAP/CTO
- Sin Red en **Actividades de Migración**
- Riesgo Eléctrico NAP/TAP
- NAP Problema ubicación
- NAP Puerto PON Cruzado/Distinto

2. Motivos Problema Niveles

Casos relacionados con problemas técnicos de niveles:

- NAP Problemas niveles PO
- Problemas de niveles en el sector
- Problema en Retorno Digital
- TAP niveles NOK

3. Motivos Problemas de Activación CPE

Casos específicos de activación de equipos:

- ONT Red Neutra provisionamiento OK no navega

Motivos de Escalamiento a Soporte Comercial Técnico Claro/VTR (SCOT)
Whatsapp: +56 9 6367 9098 Opción 4: “Asistencia Comercial”



Los siguientes casos corresponden a escalamientos que deben ser derivados a la Plataforma SCOT:

- Orden mal generada
- Dirección incorrecta
- Cliente desiste para actividades **Altas, Altas traslado y migraciones**
- Infactibilidades en actividades de migración. Ejemplo: Ductos tapados
- Reagendar/ Reingreso Orden por solicitud de GSA en situaciones de: Enrolamiento/Fallo N° de pedido cliente/ Reasignar recurso
- Añadir o Quitar Productos, SVA, RGU y/o Peticiones varias **(para todo tipo de actividad)**
- Agregar IPTV o Extensores.
- Cambio Tecnología. (Para Altas)
- Mensaje "Provision Fail"

Motivos de Escalamiento a plataforma GSA
Whatsapp: +56963715826



*Es importante destacar que **esta plataforma solo atiende casos de Aprovisionamiento incorrecto (NOK)**, por tanto, solo se debe contactar a la plataforma si presentas alguno de los siguientes errores:*

- Orden Aprovisionada anteriormente
- Enrolamiento BPEL 500
- Contingencia Sistémica
- Enrolamiento con error, intermitencia, falla geolocalización
- Enrolamiento de NAP/DROP en proceso
- Intermitencia en Proceso
- Error 40 ONF
- 400: Generic Error (TIVO)
- Error Canalización Niveles NOK / Inicio intervención



- Parámetros CTO incompletos o faltantes
- Pedido Temporal abierto con SS Cerrada /sin actividad de terreno
- Pendiente Automático/ Manual
- Cierre automático/ sin interactividad
- Estado de solicitud de servicio inconsistente
- Falla Técnica (MTA, NAP invertido, Problema de Redes o Niveles)
- Lentitud o intermitencia en la activación ONF
- Parámetros CTO Incompletos o faltantes
- Plan de velocidad reservado Inconsistente en ONF
- No Entrega Servicio; ONT, D-BOX LEGACY, IPTV, MTA, Telefonía (>10 min de espera)
- Sin datos de NAP
- Datos Inconsistentes
- Capacidad Máxima GWC
- Cliente ya existente/ no Registrado /suspendido
- Material no registrado/ mal seteado /Id ya existe
- Time Out /Respuesta Invalida (TOA, Siebel)
- D-Box Bloqueado
- Cambio de Tipo de Conexión
- Activación Manual de Servicios inconsistentes
- Migración DMS
- ONTCard ya existente en la plataforma
- Residential Bridge Vlan Association
- Slot no Configurado en APC
- Error en plataforma GIAP, OSM, NDC, UIM, TOIP
- Indisponibilidad de OneMarketer

Siebel:

- Problema en envío de Pedido
- Estado de la actividad inconsistente en Siebel
- Error doble cuenta de facturación
- Modificación con fono
- Pedidos Eliminados
- Problema portabilidad
- Reparaciones con cambio / Generadas con dos materiales
- Paquetes contratados no figuran en Siebel



TOA:

- Problema Botón Reabrir Orden
- Problema Intercambiar Material
- Problema Instalación Extensor
- Sin Access ID (Red Neutra)
- Material Requerido actividad no traslados
- Problema de Visualización materiales domiciliarios
- Inventario Suprimido
- Problema completar Orden Cable Análogo
- Problema con material del cliente
- Sin validación de materiales
- Mismo domicilio Traslados

Importante:

Cuando el aprovisionamiento esté OK y aun así el cliente no tenga servicio, Internet, TV, debe contactar a Soporte Redes y no generar Interacción a GSA.

La correcta identificación del motivo de escalamiento asegura que cada caso sea atendido por el equipo más apropiado. Es fundamental que podamos estar familiarizados con estas categorías y sus respectivas plataformas de escalamiento, ya que esto garantizará una mejor gestión de los recursos y una resolución más rápida de los problemas presentados por los clientes.

¡Que tengas un buen día, hasta pronto!

