

FLUJO Y PROCESO TRIPARTITA



**SOPORTE TÉCNICO
EN TERRENO**



¡Hola! en el siguiente documento te entregamos el conducto regular que debes seguir en caso de **requerimientos o fallas**, las que deben ser **gestionadas con Soporte Redes y OnNet** en Altas, Migraciones y SSTT.

Paso 1

Valida si, ¿La Actividad requiere ser derivada a Redes?

La respuesta es NO. ❌

- Continúa con la instalación.
- Valida las funcionalidades de los servicios.
- Certifica los servicios instalados.
- Cierra la actividad.

Paso 2

Valida si, ¿La Actividad requiere ser derivada a Redes?

La respuesta es SI. ✅

Derivaciones Redes

- CTO Lejana (superior a 300 Metros)
- CTO Sin Acceso
- CTO Problema de Nemotecnia
- CTO problema de potencia
- CTO Copada
- Puerto Dañado
- CTO No encontrada
- Luz led PON rojo parpadeando (puerto cruzado)

Derivaciones por No Navega:

- No navega (Alta- Migración)
- Error de Conexión (SSTT)
- Luz ONT PON verde parpadeando.

Paso 3

Valida si, ¿OnNet puede atender en línea el requerimiento?

La respuesta es NO. ❌

- Debes enviar evidencias a Soporte redes.
- Soporte Redes debe realizar la derivación a OnNet con el ticket correspondiente.
- Quedas liberado para próxima actividad.



Entrenamiento
Técnico Comercial
ClaroVTR

Paso 4

Valida si, ¿OnNet puede atender en línea el requerimiento?

La respuesta es SI. ✓

- Debes enviar evidencias a Soporte redes.
- Soporte Redes genera ticket y se comunica con Soporte OnNet (Llamado telefónico)
- OnNet toma requerimiento y entrega respuesta de la acción realizada.

Paso 5

Valida si, ¿OnNet resolvió problema escalado?

La respuesta es NO. ✗

- Soporte Redes debe realizar la derivación a OnNet con el ticket correspondiente.
- Quedas liberado para próxima actividad.

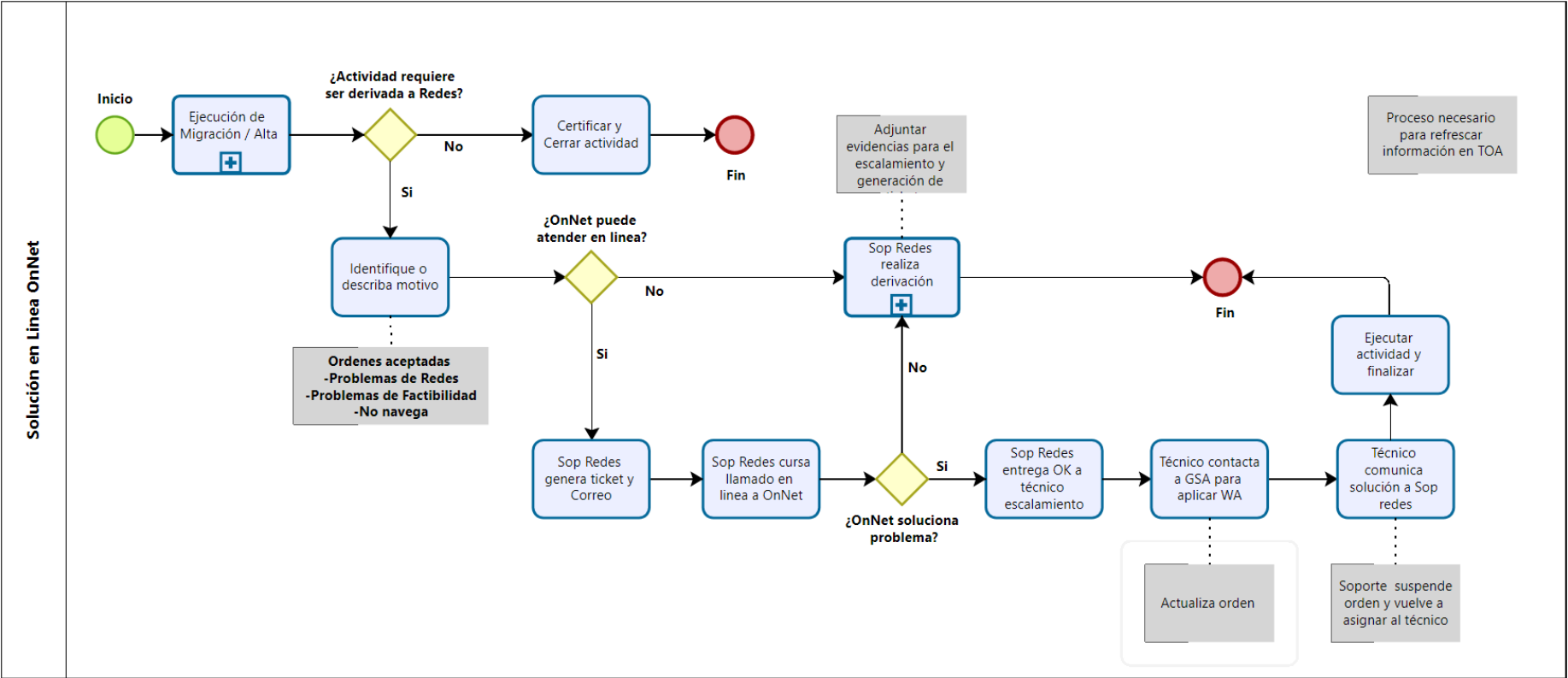
Paso 6

Valida si, ¿OnNet resolvió problema escalado?

La respuesta es SI. ✓

- Soporte Redes entrega OK.
- Debes contactar a GSA para generar WA (Actualizar orden).
- Vuelves con Soporte Redes quienes suspenden orden y asignan nuevamente. (manualidad requerida)
- Debes ejecutar la orden técnica, Certifica servicios y Cierra actividad.

Además, te adjuntamos el flujo en formato esquema para que lo tengas a mano y lo puedas revisar en detalle:



¡No olvides que constantemente trabajamos para que puedas hacer de tu trabajo, una experiencia positiva para nuestros clientes!

