

MIGRACIÓN DE HFC A FIBRA ÓPTICA



**SOPORTE TÉCNICO
EN TERRENO**



¡Equipo, tenemos información para ti!

El siguiente manual te ayudará a realizar migraciones de HFC a fibra de manera exitosa. Lo hemos dividido en secciones fáciles de seguir y agregamos algunos consejos prácticos.

¿Cuándo usar esta guía?

Usa esta guía cuando llegues a un domicilio por una falla de HFC y veas la oportunidad de migrar al cliente a fibra.

Recuerda: ¡cada migración exitosa es un cliente más satisfecho!

Paso a Paso

1. Primer Contacto con el Cliente

- Preséntate amablemente
- Explícale que, además de resolver su problema, podemos mejorar su servicio
- Usa lenguaje simple: "Podemos cambiarle a fibra óptica, que es más estable y rápida"

2. Si el Cliente Dice "NO" ❌

No hay problema, es su decisión. En este caso:

1. Llama a Soporte Scot para anular la migración
2. Haz el servicio técnico HFC normal
3. Certifica y cierra la actividad

3. Si el Cliente Dice "¡SÍ!" ✅

¡Genial! Ahora, ejecuta los siguientes pasos:

Revisa la Factibilidad

- Chequea TOA
- Verifica puerto disponible
- Inspecciona las rutas de cableado (externo e interno)
- Explícale al cliente cómo será la instalación



**Entrenamiento
Técnico Comercial**
ClaroVTR

Si Hay Problemas de Factibilidad ⚠️

- ¿Poca potencia óptica?
- ¿CTO sin espacio?

Tranquilo, llama a Soporte Redes BLIP - ellos te guiarán.

4. Durante la Instalación ⚙️

Verifica lo siguiente:

- Conteo de D-Box HD
- Extensores Wi-Fi
- Bocas análogas

¡La práctica hace al maestro! , si los equipos en terreno no coinciden con TOA, no te preocupes, instala lo que tienes y después llama a Soporte Scot para regularizar.

5. Problemas Comunes y Soluciones ⚠️

Para las siguientes casuísticas, llama a Soporte Redes BLIP:

- Fallas masivas
- Cliente que cambia de opinión
- Problemas de cobertura Wi-Fi

6. Aprovisionamiento 🔍

Si Todo Va Bien: ✅

- Aprovisiona los equipos
- Verifica funcionamiento TV e Internet
- ¡Y Listo!

Si Hay Problemas de provisionamiento: ❌

- Llama a Soporte GSA
- Si GSA no puede resolver → Soporte BLIP

7. Cierre de la Actividad ✅

En este paso es importante considerar las siguientes acciones:

- Verifica todos los servicios
- Explícale al cliente lo que hiciste
- Retira los equipos viejos de HFC
- Anota los materiales usados
- Obtén la firma de conformidad

Consejos Extra 💡

- **¡Sé paciente!**, explica todo con calma al cliente
- **¡Mantén el orden!** , un trabajo limpio es un trabajo bien hecho
- **¡Comunícate!** , Ante cualquier duda, mejor preguntar a soporte



Números Importantes

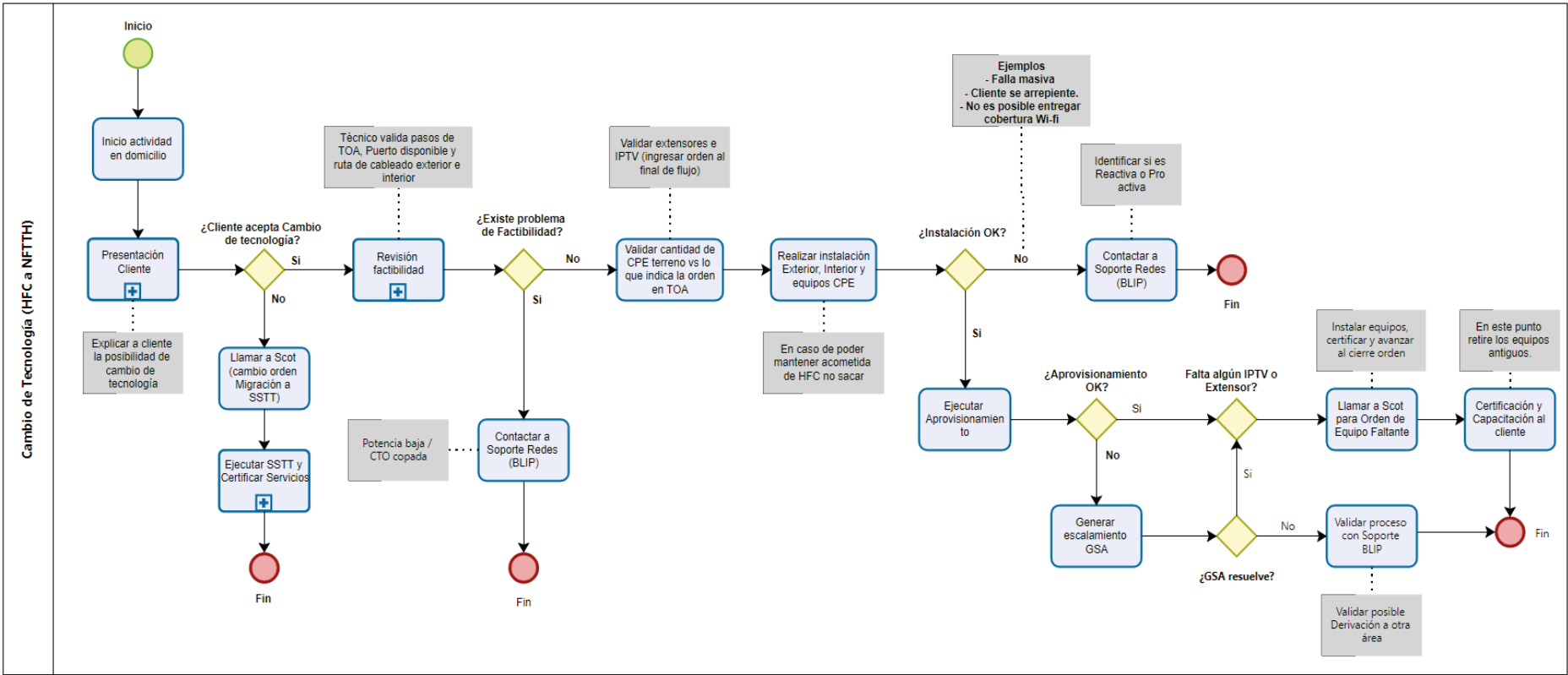
- Soporte Scot: **Fono 1:** 171 800 250 250 - **Fono 2:** 22 586 0803
- Soporte Redes BLIP: +56 9 6367 9098
- Soporte GSA: +56 9 6371 5826

Recordatorio Final

Recuerda que cada migración exitosa significa:

- Un cliente más contento
- Una red más moderna
- Menos problemas futuros

Finalmente, te ofrecemos el flujo resumen de cada actividad de migración:



¡Éxito en tu trabajo! Si tienes dudas, siempre puedes consultar esta guía o llamar a los equipos de soporte.

