



PASO A PASO VALIDACIÓN DE SSTT CON RESULTADO DESCONEXIÓN DE DROP POR TERCEROS

Hola, a través de este documento te queremos explicar los flujos que debes aplicar para desconexión de DROP por terceros, según escenario:

VALIDA CON CLIENTE ORIGEN DE LLAMADO.

Escenario 1

¿Drop esta desconectado en CTO? / Respuesta es NO.

- ▶ Realiza medición de potencia óptica al interior del domicilio.
- ▶ Luego, valida y certifica servicios en domicilio.
- ▶ Para finalizar, cierra actividad.

Escenario 2

¿Drop Desconectado de la CTO? Respuesta es Si, ejecuta los siguientes pasos:

- ▶ Ejecuta Consulta Vecino en TOA, ***“Con resultado puerto asignado disponible”***.
- ▶ Desconecta Drop INTRUSO.
- ▶ Luego, conecta Drop cliente ClaroVTR.
- ▶ A continuación, valida y certifica servicios en domicilio.

Además, es fundamental recopilar las siguientes evidencias hacia Soporte Redes:

1. Capturar foto puerto asignado ocupado por otra compañía
2. Desconecta Drop intruso
3. Adjuntar información para la generación de Ticket Soporte Redes
4. Solo si existe otro puerto en misma CTO, dejar conectado drop intruso, de lo contrario dejar colgando, adjuntando imagen en ticket.



Escenario 3

¿Drop Desconectado de la CTO? Respuesta es Si, ejecuta los siguientes pasos, "solo si ves puertos físicos libres":

- ▶ Ejecuta Consulta Vecino en TOA, "Con resultado puerto asignado ocupado".
- ▶ Realiza cambio de Pelo en la misma CTO, Si el resultado aplica, "Conectar a nuevo puerto drop"
- ▶ Conecta Drop a nuevo puerto disponible.
- ▶ Luego, valida y certifica servicios en domicilio.

En este escenario también es importante adjuntar las siguientes evidencias hacia soporte redes

1. Capturar foto puerto asignado ocupado por otra compañía
2. Conectar cliente ClaroVTR a nuevo puerto
3. Adjuntar información para la generación de Ticket Soporte Redes
4. Cerrar actividad.

Escenario 4

¿Drop Desconectado de la CTO? Respuesta es Si, ejecutar los siguientes pasos como última alternativa:

- ▶ Ejecuta Consulta Vecino en TOA, "Con resultado sin puertos disponibles".
- ▶ Realiza cambio de Pelo a otra CTO, "Con extensión de Drop máximo 300 metros"
- ▶ Conecta Drop de nuestro cliente ClaroVTR.
- ▶ Luego, valida y certifica servicios en domicilio

En este último escenario las evidencias hacia soporte redes también deben ser consideradas:

1. Capturar foto puerto asignado ocupado por otra compañía
2. Conectar cliente ClaroVTR a nueva CTO
3. Adjuntar información para la generación de Ticket Soporte Redes
4. Cerrar actividad



Por último, te informamos que todo servicio técnico donde encuentres al cliente desconectado **es de carácter Obligatorio Generar ticket con Soporte Redes**, lo que te permitirá acreditar y resguardar que la calidad técnica no sea afectada.

La comunicación con Soporte Redes es vía WhatsApp con el siguiente mensaje: Requiero generar ticket por desconexión de cliente en red Neutra.

Los siguientes datos los debes tener **SIEMPRE** en cuenta:

- Fecha de caída de creación Reparación (inicio problema cliente)
- Dirección de Cliente.
- CTO y Puerto Asignado TOA
- Fotografía de CTO (NAP) Afectada (Antes de intervenir la caja), en donde se aprecie el número de CTO y cuenta de pares.
- Fotografía de Puerto Afectado (Antes de intervenir la caja)
- Fotografía de etiqueta identificadora de Drop (si es que se encuentra disponible)
- Consulta Estado Vecino (Antes de intervenir la CTO)

¡No olvides considerar toda esta información para mejorar tu performance en terreno!